



Nota van Inlichtingen 1

Openbare Europese aanbesteding
Tolkdiensten UWV
Aanbesteding gepubliceerd: 14.03.2025
Datum Nota van Inlichtingen: 08.04.2025

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
		OPMERKING		
1.	28-03-2025	OPMERKING UWV		Op pagina 31 van het Beschrijvende document staat als ingangsdatum Raamovereenkomst 31 oktober 2025. Dit moet als volgt gelezen worden: <i>De ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 augustus 2025, met een looptijd van 2 jaar en 3 maanden, tot en met 31 oktober 2027.</i> <i>De startdatum van de Implementatie is 1 augustus 2025, met een looptijd van 3 maanden.</i> <i>De ingangsdatum van de Tolkdienstverlening is 31 oktober 2025.</i> Dit is aangepast in het Beschrijvende document dat tesamen met deze Nota van Inlichtingen 1 gepubliceerd gaat worden.
2.	26-03-2025	Opmerking geïnter	opmerking vooraf; onze vragen zijn gesteld over perceel 1 waar van toepassing gelden deze ook voor perceel 2	Akkoord.
		Beschrijvend document		
3.	28-3-2025	Algemeen BD	Wij begrijpen de behoefte van UWV om recht te doen aan verschillen tussen "reguliere" en "Bijzondere Zaken". Echter voor de aanbieders van tolkdiensten is er nauwelijks verschil. Voor P2 moeten dezelfde (IT-)processen worden geïmplementeerd, dezelfde procedures worden ingericht en hetzelfde team worden samengesteld (PM, AM etc.). Zoals ook door verscheidene partijen is opgemerkt tijdens de marktconsultatie, willen wij nogmaals benadrukken dat het zowel voor de aanbieders als voor UWV niet verstandig is om de aanbesteding op te splitsen in twee percelen mede omdat het voor geen enkele aanbieder aantrekkelijk is om alleen P2 te winnen en UWV dus het risico loopt dat op P2 geen aanbiedingen worden gedaan. Wilt u de percelen samenvoegen?	UWV heeft bewust gekozen voor de splitsing in Percelen wegens het belang van zeer hoge leveringszekerheid voor een kleinere groep Cliënten. In het Beschrijvende document hebben wij uitgebreid beschreven wat het achtergrond is van deze beslissing. Wij zijn niet bereid om percelen samen te voegen en nemen uw advies niet over.
4.	28-03-2025	Algemeen BD	UWV hanteert voor beide percelen een ander leveringszekerheidspercentage dat Opdrachtnemer dient te behalen (respectievelijk 95% in perceel 1 en 99% in perceel 2). Is onze aanname juist dat het verschil in te behalen resultaat volledig is toe te dichten aan de door u beschreven grotere impact in het geval van een niet levering bij perceel 2? Zo niet, wat zijn andere redenen waarom u dit verschil heeft aangebracht?	Uw aanname klopt.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
5.	26-03-2025	2.1 p8	U geeft aan dat de tolk als een soort cultuurbemiddelaar fungeert. Dit is in strijd met eis 8 van het PvE. Tolken moeten zich aan de gedragscode tolken en vertalen waarin het volgende is opgenomen; "Ik houd mij strikt aan de opdracht en verstrek geen andere informatie buiten het vertalen van de opdracht die de eigen integriteit, onafhankelijkheid of onpartijdigheid in het gedrang brengt..." . Welke werkzaamheden voert de tolk uit als een 'soort cultuurbemiddelaar'? En hoe verhoudt zich dit tot de gedragscode van tolken en vertalers?	De gedragscode is leidend in deze. De term cultuurbemiddelaar dient in dit kader slechts uitgelegd te worden als een soort van 'brug slaan' tussen de taal en het jargon van de beoordeling UWV.
6.	26-03-2025	2.1 p8	We gaan er vanuit dat indien een intermediair gebruik wil maken van een onderaannemer dit altijd op de UEA bij inschrijving vermeld moet zijn. Kunt u dit bevestigen?	Dat klopt. Hiervoor verwijst UWV naar het Beschrijvend document, paragraaf 7.6 "Inschrijven als combinatie, gebruikmaking van een derde of onderaannemer". Zie kopje: "Gebruik maken van een Onderaannemer voor het uitvoeren van onderdelen van de Opdracht" .
7.	28-03-2025	P1-BD-2.3	Kunt u 'externe locatie aangewezen door UWV' specificeren? Welke locaties zijn dat? Heeft u daar een (uitputtende) lijst van?	Voor Perceel 1 geldt dit niet (of nauwelijks).
8.	28-03-2025	P2-BD-2.3	Kunt u 'externe locatie aangewezen door UWV' specificeren? Welke locaties zijn dat? Heeft u daar een (uitputtende) lijst van?	Dit zijn locaties van curatieve sector waarnaar Cliënten door UWV verwezen zijn.
9.	26-03-2025	2.4-5	Momenteel maakt UWV gebruik van Facilitor. In hoeverre zijn er plannen om dit systeem al dan niet te vervangen in de komende jaren?	UWV is bezig met de aanbesteding Modernisering Interne Bedrijfsvoering. Facilitair managementinformatie systeem (FMIS) is daar een onderdeel van. De implementatie van de nieuwe oplossing zal echter stapsgewijs doorgevoerd worden en we kunnen momenteel niet met de zekerheid vaststellen wanneer het (nieuwe) FMIS precies geïmplementeerd wordt. Dat kan al gedurende de looptijd van de nieuwe Raamovereenkomst voor Tolkdiensten plaats vinden maar het kan ook voorkomen dat dit pas na afloop van deze nieuwe Raamovereenkomst plaats gaat vinden. Indien dit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor Tolkdiensten plaats vindt, dan zullen wij vanzelfsprekend de gecontracteerde dienstverlener nauw betrekken.
10.	26-03-2025	2.4-5	In hoeverre heeft uw huidige intermediair een technische koppeling via REST API protocol om aanvragen geautomatiseerd op te halen?	Het huidige proces is volledig geautomatiseerd. UWV en de huidige leverancier hebben een API Koppeling voor het uitwisselen van gegevens voor meldingen en opdrachten. De huidige leverancier ontvangt vanuit het FMIS via de API koppeling geautomatiseerd de uit te voeren opdrachten. Als de opdracht is uitgevoerd doet de huidige leverancier via de API koppeling de registratie van de afmelding in het FMIS.
11.	26-03-2025	2.4-5	Indien uw huidige intermediair over een dergelijke koppeling beschikt, wat was de tijdsduur van de implementatie?	Wij hebben in de aanbestedingsstukken aangegeven dat we 3 maanden uittrekken voor de implementatie.
12.	26-03-2025	2.4.5	Is er een API-beschrijving beschikbaar en zo ja, kan deze bijgevoegd worden?	Ja, zie de bijlage met informatie over API Koppeling Facilitor.
13.	27-3	Reistijd tolkgesprekken	Kunt u inzage geven in de gemiddelde reisafstanden van de tolken op locatie voor zowel perceel 1 als perceel 2?	Deze gegevens zijn niet inzichtelijk omdat wij deze niet hebben geregistreerd.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
14.	26-03-2025	2.7.1	De geschatte waarde is 6,5 miljoen voor de duur van 4 jaar. Graag ontvangen wij een uitsplitsing van; de annuleringskosten per jaar, reiskosten en het aantal bijbehorende reiskilometers.	Wij registreren niet alle gegevens, hieronder wat wel tot onze beschikking is. Reiskosten vergoeding is € 0,23 per km. Aantal kilometers: Perceel 1 aantal KM over een periode van 4 jaar = 2.372.318 km Perceel 2 aantal KM over een periode van 4 jaar = 37.384 km Annuleringskosten: - 2021 (Q4) = € 13.424; - 2022 = € 88.652; - 2023 = € 100.053; - 2024 = € 107.312. De locaties waar de meeste annuleringen plaats vinden zijn kantoor in Amsterdam en in Rotterdam.
15.	26-03-2025	2.7.1	top 10 talen: 8 jaar geleden had UWV 2 Fte Poolse tolken in dienst om schaarste op te lossen. Hoeveel Poolse tolken heeft het UWV op dit moment in dienst en in welke talen wellicht nog meer?	UWV deelt geen gegevens over haar personeelsbestand met de marktpartijen. UWV heeft inderdaad tolken in dienst.
16.	26-03-2025	2.7.1	We gaan er vanuit dat het UWV de schrijfwijze van talen hanteert zoals vastgesteld in de talenlijst van het RBTV om uniformiteit te borgen en een juiste werking van de API te garanderen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet.	Wij begrijpen uw verzoek maar kunnen momenteel niet bevestigen dat wij op dit moment de schrijfwijze van talen hanteren zoals vastgesteld in de talenlijst van het RBTV. Indien hanteren van de schrijfwijze van talen gevolgen heeft voor de juiste werking van de API koppeling, dan zullen wij met de Opdrachtnemer aan wie de Opdracht gegund wordt tijdens de implementatie het gebruik van deze lijst verder afstemmen.
17.	26-03-2025	2.8	Bent u er zich van bewust dat u midden in de zomervakantie gaat implementeren? Onze ervaring leert dat dit zowel aan opdrachtgever als aan opdrachtnemers kant uitdagingen oplevert door een gebrek aan resources. We stellen voor de startdatum van implementatie te verplaatsen naar 1 september, waarbij de startdatum van het contract van 31 oktober gehandhaafd blijft. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	We houden 1 augustus aan als startdatum van de Implementatie. Ook wijzen wij er op dat Implementatieplan een onderdeel is van de kwalitatieve gunningscriteria voor beide Percelen. Indien een Inschrijver aangeeft in een kortere tijdsbestek dan 3 maanden de implementatie succesvol te kunnen afronden dan is dat vanzelfsprekend helemaal prima.
18.	26-03-2025	2.10.1	In hoeverre heeft uw huidige intermediair gedurende de lopende overeenkomst voldaan aan de 5% eis met betrekking tot social return?	UWV hanteert deze eis UWV breed voor nagenoeg alle overeenkomsten en deze eis blijft bestaan. Of de huidige intermediair voldoet of niet voldoet verandert niets aan de eis, bovendien delen wij de resultaten van onze huidige leverancier niet met derden.
19.	26-03-2025	3.3.1 en pagina 5	Geschiktheidseis 7: De hier genoemde eisen wijken af van de genoemde eisen op pagina 5. Welke is juist?	Wat genoemd is in de geschiktheidseis 7 is correct, namelijk: De Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund, dient aan te tonen dat de premie voor deze verzekering is voldaan en dient tevens een kopie van een geldig polisblad te overleggen van: Perceel 1: Een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal 1.000.000 euro excl. btw per gebeurtenis en een dekking van minimaal 2.000.000 per jaar. Perceel 2: Een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal 800.000 euro excl. btw per gebeurtenis en een dekking van minimaal 1.500.000 per jaar. De tekst op pagina 5 van het Beschrijvende document is hierop aangepast.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
20.	27-3	Beschrijven document / Geschiktheidseis 7 / pagina 17	In het BD staat: Perceel 1: Een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal 1.000.000 euro excl. btw per gebeurtenis en een dekking van minimaal 2.000.000 per jaar. Perceel 2: Een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal 800.000 euro excl. btw per gebeurtenis en een dekking van minimaal 1.500.000 per jaar. Als bewijsdocument staat aangegeven: Bewijs van adequate verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid (€1.25 mil. per aanspraak en € 2.5 mil. per verzekeringsjaar). Kunt u bevestigen dat de tekst onder geschiktheidseis 7 leidend is?	Zie antwoord op vraag nummer 19.
21.	26-03-2025	ISO 17100	U vraagt ISO 17100, dit ziet toe op vertaaldienstverlening. Inschrijver is intermediair voor tolkdienstverlening en beschikt over ISO9001. Kunt u bevestigen dat dit gelijkwaardig is?	U hebt gelijk, het betreft een verschrijving die ons niet eerder is opgevallen. Geschiktheidseis 2 dient als volgt gelezen te worden: "De Inschrijver dient ten aanzien van Tolkdienstverlening over een adequaat kwaliteitsborgingsstelsel te beschikken. Een adequaat kwaliteitsborgingsstelsel voldoet minimaal aan de normen zoals opgenomen in ISO 18841:2018. Ingevolge art. 2:96 Aw dient hierbij gebruik te worden gemaakt van de kwaliteitsbewaking regelingen, die gebaseerd zijn op Europese normen of normenreeksen. Met de ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat hij ten tijde van de gunning en tijdens de verdere looptijd van de Raamovereenkomst beschikt over gevraagd systeem. UWV zal slechts bij de vermoedelijke winnaar de bewijsstukken voor het voldoen aan deze eis met betrekking tot het kwaliteitsborgingsstelsel opvragen. De desbetreffende Inschrijver dient dan aan te tonen dat hij aan de eis t.a.v. het kwaliteitsborgingsstelsel voldoet." De tekst op pagina 16 van het Beschrijvende document is hierop aangepast. Verder zijn wij van mening dat ISO 9001 niet gelijkwaardig is aan ISO 18841 omdat ISO 18841 specifiek gericht is op tolkdiensten en de eisen bevat die specifiek over het uitvoeren van tolkopdrachten gaan alsook over de kwalificaties van tolken en kwaliteitsbeheer van tolkdiensten. ISO 9001 biedt daarentegen een algemeen kader voor het beheer van verschillende kwaliteitsprocessen in een organisatie.
22.	26-03-2025	4.2.1.1	U eist een leverzekerheid van 95% (KPI). We hebben de volgende vragen: 1. is dit % per kwartaal? 2. bedoelt u 95% als totaal gewogen gemiddelde voor alle type dienstverlening bij elkaar opgeteld? 3. om te beoordelen of dit realistisch is ontvangen we graag het leverzekerheidspercentage van uw huidige leverancier over 2024.	1. Ja dit percentage wordt berekend per kwartaal. 2. Zie afbeelding t.b.v. het antwoord op vraag 22. 3. De resultaten van de huidige leverancier delen wij niet met derden.
23.	26-03-2025	4.2.1.1	44% van de opdrachten zijn op locatie. Wat zijn uw overwegingen om een tolk op locatie te laten komen in plaats van middels een videoverbinding of telefonisch?	Dit is ter beoordeling van de professionals (arts/arbeidsdeskundige etc). Per dossier wordt de afweging gemaakt van het soort Tolkdienst.
24.	26-03-2025	4.2.1.1	41% zijn gereserveerde tolkdiensten. Als de leveringszekerheid is gewaarborgd zou u dan overwegen om vaker ad hoc (per direct) een tolk te bestellen in plaats van een gereserveerde tolk? En wat is de reden dat het UWV dat op dit moment niet doet?	Dit heeft te maken met de planning en voorbereiding van de spreekuren. Geen aanleiding om het de facto om te zetten in ad hoc. Verzekerd zijn van een tolk op datum X is belangrijk voor de voortgang van de dienstverlening. Ad hoc is doorgaans korter voor het beoogde contactmoment en daarmee risicovoller qua planning intern bij UWV.
25.	26-03-2025	4.2.1.1	Wat verstaat u onder een geschikte tolk?	Wat UWV onder geschikte tolk verstaat is genoemd in eis nummer 15 van de Bijlage 6A: PvE Perceel 1 Regulier en eis nummer 16 van de Bijlage 6B: PvE Perceel 2 Bijzondere Zaken.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
26.	26-03-2025	4.2.1.1	De scope van de aanbesteding betreft de bemiddeling van ZZP tolken, gelieve de kwaliteitseisen aan tolken kritisch te beoordelen o.b.v. de nieuwe wet DBA.	De aanbesteding heeft inderdaad betrekking op de bemiddeling van ZZP-tolken. De kwaliteitseisen voor tolken zijn gesteld met als doel het leveren van hoogwaardige tolkdiensten daar deze eisen over de kwalificaties van de tolken gaan. De wet DBA heeft geen invloed op de vastgestelde kwaliteitseisen voor de tolken en bovendien is het de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om te zorgen voor de naleving van de wet DBA bij het aangaan van contractuele relaties met de tolken.
27.	26-03-2025	4.2.1.4	We gaan ervanuit dat bijlages ook in een ander formaat dan A4 aangeleverd mogen worden. Kunt u dit bevestigen?	Tot zo ver u hiermee bedoelt de bijlagen die uw uitwerking verduidelijken (o.a. schema's, tabellen), zoals aangegeven in het Beschrijvende document onder 4.2.1.4 en 4.3.1.4 dan klopt dat. Alle documenten die u verplicht moet invullen bij het indienen van de Inschrijving, zijn in tabel op pagina 38 van het Beschrijvende document aangegeven met 'verplicht ja', en dienen in de daarvoor verstrekte format ingevuld en ingediend te worden.
28.	26-03-2025	4.3.1.1	U eist een KPI van 99% leverzekerheid. We hebben de volgende vragen: 1. is dit % per kwartaal? 2. bedoelt u 99% als totaal gewogen gemiddelde voor alle type dienstverlening bij elkaar opgeteld? 3. om te beoordelen of dit realistisch is ontvangen we graag het leverzekerheidspercentage van uw huidige leverancier over 2024.	Zie antwoord op vraag nummer 22 en zie afbeelding t.b.v. antwoord op vraag 28.
29.	26-03-2025	4.3.1.3	Waarom kiest u ervoor om de inschrijving geanonimiseerd aan te leveren? In het kader van transparantie is dit niet wenselijk en zeer ongebruikelijk in de markt.	Wij begrijpen dat anonimiteit in sommige gevallen als ongebruikelijk kan worden ervaren maar uitvragen van geanonimiseerd aanleveren van de Inschrijvingen bij de aanbestedingen is echter niet ongebruikelijk. Wij hebben hiervoor gekozen als waarborg voor objectieve en eerlijke beoordeling van alle Inschrijvingen. Door de Inschrijvingen geanonimiseerd aan te leveren, beoogt UWV een beoordelingsproces waarin de inhoud van de Inschrijvingen centraal staat en waarin geen enkele vorm van voorkeur of vooringenomenheid aan de orde is.
30.	26-03-2025	5.4	Bij de voorbeeldberekening van de eindscore rondt u de score van 781,66 naar boven af tot 782. Vanaf welke score rond u naar boven af? 781,50? Dit lijkt ons een zeer onwenselijke en oneerlijke situatie omdat een inschrijver die 781,50 scoort sec genomen de aanbesteding niet wint. Ook neemt de kans op gelijke score van inschrijvers toe. Het beperkt aantal intermediairs en de hoge kwaliteit van inschrijvingen draagt bij aan het verhogen van een kans op deze gelijke score. Wij adviseren u ten stelligste om de afronding achterwege te laten. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Wij nemen uw advies over en ronden de totaalscore niet af. Het Beschrijvend document, paragraaf 5.4 Eindbeoordeling is hierop aangepast: " Bij het berekenen van de totaalscore van de Inschrijving ronden we de totaalscore (prijs en kwaliteit) bij elkaar opgeteld ook af op twee cijfers achter de komma."
31.	26-03-2025	6.4	De deadline van 6 mei is erg krap gezien de gevraagde subgunningscriteria en de verschillende feestdagen die in de aankomende periode vallen. We verzoeken u dringend om de deadline met 2 weken te verlengen naar 20 mei. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet waarom niet?	De keuze voor deze planning is gebaseerd op de noodzaak om de aanbesteding vóór de start van de zomerperiode (regio Noord al per 14/07) af te ronden en de raamovereenkomst in te laten gaan rekening houdende met de implementatieduur van maximaal 3 maanden. Wij kunnen de Inschrijvers tegemoetkomen zonder de afgegeven planning te hoeven verschuiven, door als sluitingstermijn indienen Inschrijvingen 9 mei 2025 om 15:00 uur te stellen. Deze nieuwe sluitingstermijn voor Indienen van de Inschrijvingen zal via Tendered verder worden doorgevoerd.
32.	28-3-2025	Bestek, paragraaf 6.4 - De planning	De uiterste indieningsdatum is vastgesteld op 6 mei. Gezien het feit dat 4 mei (Dodenherdenking) en 5 mei (Bevrijdingsdag) nationale herdenkings- en feestdagen zijn waarop veel organisaties gesloten zijn of met beperkte bezetting werken, achten wij deze planning niet optimaal. Wij verzoeken u dan ook om heroverweging van de huidige planning en stellen voor de indieningsdatum te verschuiven naar 8 mei, zodat inschrijvers voldoende gelegenheid hebben om een zorgvuldige en complete inschrijving in te dienen.	Zie antwoord op vraag nummer 31.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
33.	26-03-2025	6.4	Ingangsdatum overeenkomst: 31 oktober. Dit komt niet overeen met de datum bij 2.8. Bedoelt u hier 1 augustus?	Zie opmerking 1 UWV.
34.	26-03-2025	6.4	Waarom kunt u een maand later dan dat u klaar bent met beoordelen? (27 mei klaar met beoordelen, 26 juni bekendmaken gunning)	UWV heeft deze tijd nodig om (afhankelijk van aantal inschrijvingen) de gunning- en afwijzingsbrieven op te stellen en ook de nodige akkoorden op gunningsbeslissing intern op te halen. Zoals in de planning opgenomen betreft het een streefdatum, mocht dit eerder kunnen dan maken we de gunningsbeslissing natuurlijk eerder bekend. In dat geval zal de standstill periode ook eerder aanvangen. Ingangsdatum Raamovereenkomst verandert echter niet.
35.	26-03-2025	6.9	Het is zeer gebruikelijk om het aantal inschrijvingen inclusief de bedrijfsnamen en de percelen waarop ingeschreven is te delen met de inschrijvers via het aanbestedingsplatform. Bent u hiertoe bereid en zo niet waarom niet?	Wij zullen via de taak Proces-verbaal kluisopening de betrokken ondernemers informeren over het openen van de kluis. Het automatisch gegenereerde bericht bevat het tijdstip van het openen van de kluis en de personen die de kluis hebben geopend. Verder staat ook aangegeven welke ondernemers hebben ingeschreven en op welk perceel.
36.	26-03-2025	7.4	verplichte bijlage tendered. In de lijst zien we geen kvk uittreksel terug maar in de portal van tendered wel: GESCHIKTHEIDSEIS 5: Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister. Begrijpen we hier uit dat het KVK-uittreksel wel een verplichte bijlage is? Zo ja, graag aanpassen bij 7.4	Nee, KvK is geen verplichte bijlage. Deze vragen wij enkel op bij de partij(en) aan wie we voornemens zijn de Opdracht te gaan gunnen. Zie hiervoor ook het Beschrijvend document, paragraaf 6.11 "Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)"
37.	26-03-2025	7.4	Kunt u bevestigen dat voor geen enkel document (behalve voor de UEA) een handtekening is vereist?	Dat klopt, enkel het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden (dat wil zeggen door iemand die daartoe bevoegd is). Zoals in paragraaf 7.3 "Formele eisen aan de Inschrijving" vermeld, door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in het Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.
38.	26-03-2025	begrippenlijst	Wij stellen voor de definitie van een werkdag op te nemen in de begrippenlijst en deze als volgt te definiëren: • Maandag t/m vrijdag, van 09.00 tot 17.00 uur. Niet onder "Werkdagen (buiten Werkdag)" vallen (c.q. uitgezonderd zijn): • Maandag t/m vrijdag, van 17.00 t/m 08:59 uur • Zaterdag en zondag van 00.00 tot 23.59 uur; • Nieuwjaarsdag, van 00:00 t/m 23:59 uur; • De christelijke tweede paas- en pinksterdag, van 00:00 t/m 23:59 uur; • De beide kerstdagen, van 00:00 t/m 23:59 uur; • Hemelvaartsdag, van 00:00 t/m 23:59 uur; • De dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd, van 00:00 t/m 23:59 uur; • De vijfde mei (5 mei); alleen één keer per 5 jaar, gerekend vanaf 2020 (dus 2025, 2030, etc.), van 00:00 t/m 23:59 uur.	De openingstijden van UWV panden zijn van 08:00 uur tot 18:00 uur en in deze periode kunnen Cliënten opgeroepen worden voor een gesprek. De inzet van een tolk is dan ook in deze periode nodig. UWV volgt maatschappelijke ontwikkelingen over al dan niet vrij zijn op de nationale en/of christelijke feestdagen. Voor de eenduidigheid hebben wij ook eis nummer 28 van Bijlage 6A PvE Perceel 1 en eis nummer 29 van Bijlage 6B PvE Perceel 2 als volgt aangepast: <i>"Opdrachtnemer heeft één servicedesk en telefoonnummer, waar bestellingen, vragen, klachten, etc. gemeld kunnen worden. De servicedesk is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren (8:00-18:00)."</i> Wij nemen uw advies over en nemen de definitie van de werkdag op in de begrippenlijst met dien verstaande dat een werkdag van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur duurt. Dit is toegevoegd in het Beschrijvende document versie 1.1 NvI 1.
Bijlage 2A 28		Referentie		

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
39.	26-03-2025	hele document	We vermoeden dat u een gelijk speelveld beoogt. In dit kader willen we u dringend verzoeken om de kerncompetenties aan te passen. Perceel 1 – Kerncompetentie 1 U vraagt inschrijvers middels een referentie aan te tonen dat er ervaring is met de bemiddeling en inzet van tolken <u>binnen de sociale zekerheid met zowel juridische als medische kennis</u> in tenminste 40 talen en tenminste 10.000 aanvragen in een kalenderjaar. De combinatie van zowel juridische als medische kennis binnen de sociale zekerheid is alleen aan te tonen door uw huidige intermediair. Er zijn namelijk geen andere organisaties dan het UWV zelf waarbij deze combinatie voorkomt. We verzoeken u de tekst in <u>het beschrijvend document en in de bijlagen 2A en 2B</u> als volgt aan te passen; Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de bemiddeling en inzet van juridische en/of medische tolken op locatie, telefonisch, conference call en video in tenminste 40 talen en tenminste 10.000 aanvragen in een kalenderjaar Perceel 1 – Kerncompetentie 2 We verzoeken u de tekst in het beschrijvend document en in de bijlagen 2A en 2B als volgt aan te passen <u>in de tabel van de bijlage</u>. Omdat Pools een zeer groot deel van de Tolkopdrachten betreft vragen we inschrijver aan te tonen over voldoende capaciteit te beschikken voor deze taal voor de gesprekken van medische en/of (in plaats van 'en') juridische aard. Inschrijver heeft bij 1 referent in 1 kalenderjaar tenminste 4500 diensten voor tolkopdrachten voor de taal Pools uitgevoerd. We vragen u dezelfde aanpassing te doen voor Perceel 2. Door deze aanpassingen door te voeren, voorkomt u een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts	U hebt gelijk en onze intentie was ook om hier de omschrijving en/of te gebruiken wat blijkt uit de omschrijving van de GESCHIKTHEIDSEIS 1: Ervaring (paragraaf 3.3.1 van het Beschrijvend document) waarin staat: <i>'Omdat Pools een zeer groot deel van de Tolkopdrachten betreft (zie Bijlage 15, Overzicht aantallen per Perceel) willen we toetsen of Inschrijver over voldoende capaciteit beschikt voor deze taal voor de gesprekken van medische en/of juridische aard. ...'</i> Wij nemen derhalve uw advies over en passen de tekst met betrekking tot de kerncompetenties als volgt aan: Kerncompetentie 1 - Perceel 1 Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de bemiddeling en inzet van juridische en/of medische tolken op locatie, telefonisch, conference call en video in tenminste 40 talen en tenminste 10.000 aanvragen in één kalenderjaar. Kerncompetentie 1- Perceel 2: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de bemiddeling en inzet van juridische en/of medische tolken op locatie, telefonisch, conference call en video in tenminste 40 talen en tenminste 600 aanvragen in één kalenderjaar. Aanpassing van de kerncompetentie 2 voor zowel Perceel 1 als Perceel 2 is in onze optiek niet nodig gezien in de omschrijving van de Geschiktheidseis en/of vermeld staat.
40.	26-03-2025	2A	Kerncompetentie 2. Is onze aanname juist dat de enige voorwaarde 4500 uitgevoerde Poolse tolkdiensten zijn in een kalenderjaar. (geen rekening houden met verschillende type dienstverlening of totale omvang/talen van de opdracht?)	Dat klopt.
41.	27-3	Beschrijvend document / Kerncompetentie s / pagina 15	In kerncompetentie 1 voor perceel 1 en 2 vraagt u om aantoonbare ervaring binnen de sociale zekerheid gerelateerde Tolkdiensten. Het is voor inschrijver niet duidelijk wat er wordt verstaan onder binnen de sociale zekerheid gerelateerde tolkdiensten. Kunt u dit verder toelichten?	Zie antwoord op vraag 39.
42.		Bijlage 2B	In de aanbestedingsdocumentatie is de volgende eis gesteld: "Inschrijver heeft bij referent in één kalenderjaar ten minste 300 bemiddelingsdiensten voor tolkenopdrachten voor de taal Pools uitgevoerd." Betreft dit uitsluitend 300 bemiddelingsdiensten uitgevoerd voor één specifieke referent (klant/opdrachtgever), of is het toegestaan om deze 300 bemiddelingsdiensten aan te tonen middels meerdere referenten binnen hetzelfde kalenderjaar?	In het Beschrijvende document, paragraaf 3.3.1 staat: <i>"U overlegt ten minste één (1) referentieopdracht per kerncompetentie. Het is ook mogelijk en toegestaan om dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties te gebruiken. U dient hiervoor Bijlage 2A of Bijlage 2B Referentieverklaring te gebruiken."</i> Het is dus niet mogelijk om één kerncompetentie aan te tonen met meerdere referentieopdrachten. Het is wel toegestaan om verschillende kerncompetenties met één referentieopdracht aan te tonen.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
43.	27-3	Beschrijvend document / Kerncompetenties / pagina 15	Gezien de specifieke aard en omvang van de eisen, is het niet vanzelfsprekend dat een dergelijke referentie binnen Nederland beschikbaar is. Is het daarom toegestaan om een referentie uit het buitenland (binnen Europa) aan te dragen die voldoet aan de gestelde criteria?	Voor een succesvolle uitvoering van de beoogde Raamovereenkomst moeten de tolken die ingezet worden in staat zijn om te tolken van- en naar het Nederlands, aangezien dit de taal is die centraal staat in deze aanbesteding. Zie hiervoor eis nummer 14 van de Bijlage 6A: PvE Perceel 1 en/ of eis nummer 15 van de Bijlage 6B: PvE Perceel 2. Uit uw vraagstelling kunnen we namelijk niet afleiden of het gaat over de kerncompetentie uit Perceel 1 of Perceel 2, noch of u doelt op kerncompetentie 1 of kerncompetentie 2. Wij willen u er op wijzen dat bij het verstrekken van referenties uit het buitenland de Inschrijver er voor dient te zorgen dat de genoemde tolkdiensten ook aan de hierboven genoemde eisen voldoen naast de in de referentie-eis genoemde aantal talen en de hoeveelheid aanvragen per kalenderjaar. Buitenlandse referenties zijn dus toegestaan, mits de essentie van de aanbesteding wordt nageleefd, namelijk, de ervaring die wordt aangetoond moet omvatten dat de tolken naar het Nederlands tolkten. We verzoeken Inschrijvers er daarom voor te zorgen dat buitenlandse referentie expliciet deze vaardigheid en ervaring aantonen.
44.	26-03-2025	2A en 2B Pagina 2	Omschrijving van de referentieopdracht: zowel bij referent 1 als 2 staat dezelfde omschrijving terwijl niet de hele beschrijving van van toepassing is op de kerncompetentie. Dit komt verwarrend over. Ons voorstel is om 2 bijlages te hanteren: één voor kerncompetentie 1, met bijbehorende beschrijving/eisen en één voor kerncompetentie 2, met bijbehorende beschrijving/eisen. We zien de aanpassing graag verwerkt om fouten te voorkomen	De Inschrijver kan met 1 referent beide kerncompetenties aantonen of per kerncompetentie 1 referent gebruiken. Daarom achten wij beschikbaar gestelde referentiedormulier in bijlage 2A en 2B geschikt om te gebruiken. U kruist zelf aan wat van toepassing is. Indien u één referent gebruikt, kruist u zowel kerncompetentie 1 als kerncompetentie 2 aan en is invulling van enkel referent 1 gedeelte van het formulier voldoende.
Bijlage 6 A/B Programma van Eisen				
45.		Eis 4- Bijlage 6B	In de documenten wordt aangegeven dat er een API-koppeling dient te worden gerealiseerd met het systeem Facilitor. In dat kader hebben wij de volgende vragen: Kunt u een gedetailleerdere technische beschrijving geven van het Facilitor-systeem waarmee wij de API-koppeling dienen te realiseren? Zijn er reeds technische documenten of API-specificaties beschikbaar die vooraf gedeeld kunnen worden, zodat wij de technische haalbaarheid beter kunnen beoordelen? Zijn er beperkingen ten aanzien van de technische inrichting of specifieke veiligheidseisen voor het koppelen met Facilitor die voorafgaand aan de implementatiefase bekend dienen te zijn? Wat zijn de gevolgen indien onverhoopt de vereiste technische beschikbaarheid (>98%) niet gehaald wordt, en welke maatregelen of eventuele boetebepalingen zijn hieraan verbonden?	Technische informatie over API Koppelingen met Facilitor is als bijlage toegevoegd, zie PDF bestand " General API usage_Facilitor HELP ". Het is een standaard REST API koppeling. Voor het systeem van de leveancier dient er een pentest uitgevoerd te worden.
46.	26-03-2025	Eis 9	Om aan deze eis te kunnen voldoen is het noodzakelijk dat het UWV bij de bestelling de naam doorgeeft van de client die het betreft. Kunt u aan deze voorwaarde voldoen? Zo nee, dan stellen wij voor deze eis te laten vervallen	Deze eis is opgenomen om aan te geven dat als de tolk bij de start van het gesprek tot de wetenschap komt dat hij/zij de Cliënt kent, dat dán aangeeft. Dit komt zéér zelden voor. We laten de eis niet vervallen.
47.	28-03-2025	P1-pve-11	U eist hier dat Opdrachtnemer landelijke dekking garandeert. Om dit te kunnen garanderen is een overzicht nodig per perceel met daarin de aantallen tolkdiensten per taal per locatie. (Feitelijk is dit een nadere specificatie van Bijlage 15 waarin de aantallen voor 2024 niet alleen op landelijk, maar ook op locatieniveau worden weergegeven.) Is UWV bereid een dergelijk locatie overzicht te verstrekken? Zo nee, waarom niet?	Wij houden dit niet bij op dit detailniveau en dit overzicht kunnen wij niet leveren.
48.	28-03-2025	P2-pve-11	U eist hier dat Opdrachtnemer tolkdiensten op vier locaties garandeert. Om dit te kunnen garanderen is een overzicht nodig per perceel met daarin de aantallen tolkdiensten per taal per locatie. (Feitelijk is dit een nadere specificatie van Bijlage 15 waarin de aantallen voor 2024 niet alleen op landelijk, maar ook op locatieniveau worden weergegeven.) Is UWV bereid een dergelijk locatie overzicht te verstrekken? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag nummer 47.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
49.	26-03-2025	Eis 12	Intermediairs werken met ZZP-tolken, waardoor er geen sprake mag en kan zijn van een gezagsverhouding. Hierdoor is het onmogelijk om deze garantie van intermediairs te vragen. We stellen voor om een geheimhoudingsverklaring getekend door de tolk op te nemen in deze eis	Niet akkoord, de Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de tolk die hij inschakelt zich houdt aan volledige geheimhouding.
50.	26-03-2025	Eis 12	Waarom staat "vertrouwelijk" tussen aanhalingstekens?	We hebben deze aanhalingstekens weggehaald, het had geen doel.
51.	26-03-2025	Eis 15	Cultuurintermediar: De tolk is verplicht om zich aan de gedragscode tolken en vertalen te houden. De tolk kan daardoor niet in dezelfde tolkdienst ingezet worden als cultuurintermediar. Om te voorkomen dat de tolk zich niet aan de gedragscode kan houden adviseren we u om dit type dienstverlening toe te voegen aan de scope van de aanbesteding en hiervoor een aparte voorziening op te nemen in het bestelproces en prijsopgaveformulier. Bent u hiertoe bereid en zo niet waarom niet?	Zie antwoord op vraag nummer 5.
52.	26-03-2025	Eis 15	Een VOG met 12 maanden geldigheid zorgt voor onnodig veel administratieve handelingen en foutgevoeligheid. Daarnaast vraagt u van tolken om onnodig kosten te maken die het UWV niet vergoed. Het Wbtv hanteert een termijn van 5 jaar voor Registertolken. Ook voor niet registertolken is de termijn voor de VOG 5 jaar. Ook de Nationale Politie werkt met deze termijn. Ons voorstel is om aan te sluiten op deze termijn. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Wij willen benadrukken dat eis nummer 15 uit de bijlage 6A en eis nummer 16 uit bijlage 6B, uitsluitend betrekking hebben op de inzet van niet-beëdigde tolken. Indien er beëdigde tolken worden ingezet, gaan wij ervan uit dat aan alle wettelijke vereisten al is voldaan, inclusief de geldigheid van de VOG, zoals deze geldt voor beëdigde tolken. Voor niet-beëdigde tolken kunnen wij akkoord gaan met het voorstel om de geldigheidsduur van de VOG vast te stellen op 5 jaar, waarbij geldt dat een tolk, gerekend vanaf het moment van inzet bij UWV, een VOG moet hebben die niet ouder is dan 5 jaar. Daarnaast is het van belang dat Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk is voor de up-to-date houden van de geldigheid van de VOG. UWV behoudt zich het recht voor, op grond van artikel 6 uit de Raamovereenkomst, om op ieder moment een audit uit te laten voeren om te controleren of aan deze voorwaarde wordt voldaan. Bijlage 6A en 6B zijn hierop aangepast.
53.	27-3-2025	Eis 16 - Bijlage 6B	In het Programma van Eisen staat vermeld dat ook beëdigde tolken verplicht zijn om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen. Aangezien beëdigde tolken reeds een screening en goedkeuring door de rechtbank hebben doorlopen als voorwaarde voor beëdiging, zou u kunnen toelichten waarom daarnaast alsnog een aparte VOG vereist wordt? Is het mogelijk om de VOG-eis voor beëdigde tolken te laten vervallen, aangezien zij reeds aan een vergelijkbare screening hebben voldaan?	Zie antwoord op vraag 52. Als aanvulling vermelden wij dat er ook een eis is opgenomen voor zowel Perceel 1 als Perceel 2 die stelt: <i>"Indien Opdrachtgever specifiek een beëdigde tolk uit het Rbtv register wenst, zal Opdrachtgever dit aangeven in Facilitor. Opdrachtnemer verplicht zich in dit geval tot het leveren van een beëdigde tolk op het gevraagde taalniveau (minimaal B2)."</i> Hiermee wordt impliciet aangegeven dat eis nummer 15 uit de bijlage 6A en eis nummer 16 uit de bijlage 6B over de niet-beëdigde tolken gaan.
54.	26-03-2025	Eis 16	Waar is vastgelegd voor welke gespreksituaties UWV een beëdigd tolk wenst? Als dit niet is vastgelegd, hoe wordt dan de behoefte aan een beëdigd tolk bepaald?	Deze behoefte is een professionele afweging van de aanvrager en wordt binnen UWV met name door de afdeling Bezwaar- en beroep ingezet.
55.	26-03-2025	Eis 16	opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van een beëdigde tolk.'Hoe wenst u dat inschrijver handelt als er geen Registertolk op dat moment beschikbaar is en/of als er geen Registertolk voor een bepaalde taal is ingeschreven in het Register?	In zo een geval dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de aanvrager.
56.	26-03-2025	Eis 19	wat bedoelt u met; indien mogelijk in tijd?	Soms wordt een aanvraag ingediend korter dan 4 dagen voor aanvang gesprek. In zo een geval is de bevestiging 4 dagen voor aanvang niet mogelijk.
57.	26-03-2025	Eis 19	Hoeveel weken/dagen van te voren ontvangt inschrijver de bestelling voor een gereserveerde dienst?	Perceel 1: Gemiddeld 2 weken en als het korter is, dan bellen wij met de Opdrachtnemer. Perceel 2: Gemiddeld 1 week en als het korter is, dan bellen wij met de Opdrachtnemer.
58.	26-03-2025	Eis 19	Wat is de reden waarom u 4 dagen van te voren de bevestiging wilt ontvangen?	Voor de planning en logistiek rondom de spreekuren is het zaak zeker te weten dat het doorgang kan en zal vinden. Bij geen levering hebben we dan nog tijd voor alternatieven of herschikking spreekuur.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
59.	26-03-2025	Eis 19	Indien we nog geen tolk hebben gevonden 4 dagen voor aanvang van de tolkdienst is het dan mogelijk om in afstemming met UWV door te zoeken totdat er een tolk is geselecteerd?	In dat geval gaan wij er van uit dat er contact wordt opgenomen met de aanvrager.
60.	26-03-2025	Eis 20	10 minuten is erg lang als het UWV en cliënt moeten wachten op een ad hoc tolk. Ons voorstel is om gemiddeld 180 seconden te hanteren nadat de bestelling is ontvangen. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	UWV geeft hiermee aan dat 10 minuten voor ons acceptabel is. Hoe eerder des te fijner.
61.	28-03-2025	P1-pve-21	Hier wordt voor het eerst gesproken over video en conference call tolkdiensten. Heeft UWV een eigen of voorgeschreven videoplatform dat gebruikt dient te worden en wie maakt de link in het video platform aan (Opdrachtnemer of UWV)?	UWV maakt in beginsel voor zowel Perceel 1 als Perceel 2, overwegend gebruik van Microsoft Teams voor video gesprekken (beeldbellen). Voor Perceel 2 geldt daarnaast dat UWV momenteel gebruikt maakt van Videobutler om beeldbellen tot stand te brengen met die Cliënten die zelf niet digitaal vaardig zijn om een verbinding te maken t.b.v. een gesprek. Onder conference call verstaan wij overigens niet beeldbellen maar een groepsgesprek via een standaard telefoonsysteem waarbij verschillende mensen op verschillende locaties met elkaar kunnen spreken. De link wordt ingeval gebruik wordt gemaakt van Microsoft Teams gemaakt door UWV. Indien Videobutler wordt ingeschakeld om beeldbellen tot stand te brengen, dan maakt Videobutler de link.
62.	28-03-2025	P2-pve-22	Hier wordt voor het eerst gesproken over video en conference call tolkdiensten. Heeft UWV een eigen of voorgeschreven videoplatform dat gebruikt dient te worden en wie maakt de link in het video platform aan (Opdrachtnemer of UWV)?	Zie antwoord op vraag nummer 61.
63.	26-03-2025	Eis 24-3	Wat is de reden dat dienst achteraf in Facilitator wordt verwerkt? Als er een API koppeling is tussen systemen lijkt dit overbodig?	De reden is dat de aanvrager op dat moment als prioriteit heeft het regelen van een tolk. Als de aanvrager een spoed bestelling heeft dan wil men liever iemand aan de lijn hebben. Achteraf verwerken van de aanvraag in Facilitator is daarom de oplossing voor spoed bestellingen. Spoedbestellingen vinden doorgans sporadisch plaats. Voor de adhoc bestellingen en de spoedaanvragen op locatie gaan wij ons intern beraden hoe de registratie geoptimaliseerd kan worden. Indien nodig schakelen wij met de Opdrachtnemer hierover.
64.	26-03-2025	Eis 25	Opdrachtnemer kan alleen voldoen aan deze eis als het verzoek voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving. Wilt u dit toevoegen aan deze eis?	Dit spreekt voor zich, aangezien zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zicht aan de geldende wet- en regelgeving, zoals AVG, dienen te houden. De tekst van eis 25 in de Bijlage 6A PvE Perceel1 en 6B PvE Perceel 2 zijn als volgt aangepast: <i>"Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever of vernietigt, in lijn met geldende wet- en regelgeving, op verzoek van Opdrachtgever alle gegevens die Opdrachtnemer in het kader van de Tolkdienstverlening per Tolkopdracht registreert."</i>
65.	26-03-2025	Eis 26	Bedoelt u hiermee dat als opdrachtnemer een niet-leveringsverklaring afgeeft, de besteller met deze verklaring bij een andere intermediair alsnog de bestelling mag plaatsen?	Dat klopt, hiermee wordt bedoeld dat UWV dan het recht heeft om een tolk elders te gaan bestellen/afnemen.
66.	26-03-2025	Eis 26	In het verlengde van bovenstaande vraag; hoe voorkomt het UWV contractlekage?	De Opdrachtgever inzake deze aanbesteding zal het proces dusdanig inrichten dat, zoals u noemt, contractlekage niet of minimaal zal plaats vinden.
67.	28-03-2025	P1-pve-26	Hier geeft u aan dat UWV in het geval van een niet-levering door Opdrachtnemer, de tolkdienst op een andere wijze mag verkrijgen. Het is in een dergelijke situatie belangrijk dat de tolkdienst onder dezelfde (financiële) voorwaarden wordt uitgevoerd om te voorkomen dat tolken met andere (betere) voorwaarden dezelfde UWV opdracht aangeboden krijgen. Bent u bereid deze voorwaarde toe te voegen aan uw eis? Zo nee, waarom niet?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel omdat inzet van tolken het primair proces van UWV raakt. Het is voor UWV derhalve erg van belang dat wij altijd over een geschikte tolk beschikken. Indien om wat voor reden dan ook de Opdrachtnemer niet in slaagt om een geschikte tolk te vinden dan zijn wij genoodzaakt om omwille van de continuïteit van onze dienstverlening zelf op zoek te gaan naar een tolk waarbij de beschikbaarheid leidend is.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
68.	28-03-2025	P2-pve-27	Hier geeft u aan dat UWV in het geval van een niet-levering door Opdrachtnemer, de tolkdienst op een andere wijze mag verkrijgen. Het is in een dergelijke situatie belangrijk dat de tolkdienst onder dezelfde (financiële) voorwaarden wordt uitgevoerd om te voorkomen dat tolken met andere (betere) voorwaarden dezelfde UWV opdracht aangeboden krijgen. Bent u bereid deze voorwaarde toe te voegen aan uw eis? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag nummer 67.
69.	26-03-2025	Eis 28	Is onze aanname juist dat uitsluitend op werkdagen ma t/m vr tussen 9.00-17.00 bestellingen worden geplaatst en uitgevoerd?	Zie antwoord op vraag nummer 38.
70.	26-03-2025	Eis 33	Op welke wijze worden ad hoc opdrachten in Facilitor verwerkt en op welke manier ontvangt uw huidige intermediair deze opdrachten? Onze voorkeur gaat er naar uit dat alle opdrachten via de API koppeling uitgewisseld worden. Is dat ook wat u voor ogen heeft?	Bij ad hoc nemen wij rechtstreeks contact op met de Opdrachtnemer. Dit is de werkwijze op dit moment. Voor de ad hoc bestellingen en de spoedaanvragen op locatie gaan wij ons intern beraden hoe de registratie geoptimaliseerd kan worden. Indien nodig schakelen wij met de Opdrachtnemer hierover.
71.	26-03-2025	Eis 33	Kunt u bevestigen dat het UWV garandeert dat alle diensten juist, volledig en tijdig in Facilitor worden vastgelegd?	Zie antwoord op vraag nummer 70.
72.	27-3-2025	Bijlage 6A en 6B / PvE / Eis 34	In Eis 34 geeft u aan dat tolkdiensten per minuut worden afgerekend. Van tevoren wordt een bepaalde tijdsduur van een tolk geboekt. Bij tolken op locatie is het gebruikelijk om de geboekte duur af te rekenen. Bij telefonische, video en conference tolkdiensten is een afrekening per minuut wel gebruikelijk. Kunt u hier een splitsing in maken?	In de Bijlagen 12A en 12B, Dossier Financiële Afspraken staat onder paragraaf 3.1.1.B: <i>Per uitgevoerde Tolkopdracht vergoedt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de tolktijd per minuut. Deze is als volgt samengesteld:</i> <i>Vanaf het moment waarop de tolktijd volgens de aanvraag ingaat tot en met het moment dat de Tolkopdracht volgens de aanvraag zou eindigen, plus het Meerwerk. Dat betekent dat:</i> - Indien sprake is van een langere duur van een Tolkopdracht dan conform de aanvraag opgegeven, het Meerwerk ook wordt betaald; - Indien sprake is van een kortere duur van een Tolkopdracht dan conform de aanvraag opgegeven, de Tolkopdracht toch conform de aanvraag wordt betaald; Wij zijn van mening dat geen aanvulling nodig is op de eisen of bepalingen in de DFA omdat impliciet geldt dat indien tolken op locatie korter duurt dat de geboekte duur afgerekend wordt.
73.	27-3-2025	Bijlage 6A en 6B / PvE / Eis 34	Geldt er een minimale afnameduur voor boekingen? Gespecificeerd voor tolken op locatie & voor telefonische, video en conference call tolkdiensten?	Wij hanteren geen minimale afname duur. Voor tolken op locatie is het zo dat we meestal een gespreksduur van 1 tot 1,5 uur hanteren. Vaak wordt dit spreekuur ook gekoppeld aan een arbeidsdeskundige spreekuur waardoor de totale tolkopdracht langer wordt.
74.	28-03-2025	P1-pve-36	Binnen de (centrale) overheid is het gebruikelijk om reiskosten te vergoeden á € 0,77 per km. Wanneer UWV slechts €0,23 vergoedt, zullen tolken vrijwel zeker kiezen voor diensten bij andere organisaties. Wilt u dit aanpassen? Zo nee, waarom niet?	Wij nemen uw advies niet over. UWV hanteert een kilometervergoeding van € 0,23 waarbij geldt dat deze kosten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geïndexeerd kunnen worden. Overigens geldt indexatie mogelijkheid voor alle op te geven tarieven. Daarnaast biedt UWV de mogelijkheid om bemiddelingskosten in rekening te brengen per aanvraag. Wij vertrouwen er op dat dit prijsmodel de leveranciers meer ruimte biedt om, rekening houdende met alle verstrekte informatie in de aanbestedingsdocumenten, een betere risicoinschatting te doen (op basis van soorten aanvragen, gevraagde talen, omvang van de tolkuren etc.) ten behoeve van een marktconform én aantrekkelijk uurtarief voor tolken.
75.	28-03-2025	P2-pve-36	Binnen de (centrale) overheid is het gebruikelijk om reiskosten te vergoeden á € 0,77 per km. Wanneer UWV slechts €0,23 vergoedt, zullen tolken vrijwel zeker kiezen voor diensten bij andere organisaties. Wilt u dit aanpassen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 74. Aanvullend willen wij aangeven dat voor tolken verschillende redenen kunnen gelden om een opdracht wel of niet aan te nemen. Een aantrekkelijk uurtarief is daar een voorbeeld van. Wij vertrouwen er op dat wij aan de Inschrijvers door de wijze waarop de prijs is uitgevraagd voldoende ruimte bieden om hier op een commercieel aantrekkelijke wijze invulling aan te geven.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
76.	26-03-2025	Eis 36 en DFA 3.1	Inschrijver hanteert Google Maps voor de berekening van de reiskilometers. Het gebruik van de ANWB routeplanner is aanzienlijk duurder (factor 2000!) in gebruik voor inschrijvers en het aantal km is gelijk bij beide platforms. Kun u akkoord gaan met Google maps? Zo niet waarom niet?	Niet akkoord met Google maps want, sinds eind vorig jaar is ons volledige proces rondom het hybride werken uitbesteed aan Reisbalans. Ook onze reiskostenvergoeding. Reisbalans maakt gebruik van de TomTom-routeplanner. De ANWB maakt hier zelf ook (sinds kort) gebruik van. Tot zover de Inschrijvers routeberekening hanteren die gebaseerd is op de TomTom-routeplanner, zijn wij er mee akkoord.
77.	26-03-2025	Eis 36	Wat is de reistijdvergoeding voor tolken?	UWV hanteert geen reistijdvergoeding.
78.	26-03-2025	Eis 36	In de schriftelijke marktconsultatie heeft inschrijver erop aangedrongen om de voorwaarden voor tolken integraal over te nemen van het ministerie J&V waaronder de reiskosten vergoeding van 0,77 euro/km. We hebben de volgende vragen: 1. wat is de reden dat het UWV ons dringende advies niet heeft overgenomen? 2. bent u zich ervan bewust dat dit grote gevolgen heeft voor de beschikbaarheid van tolken waardoor de continuïteit van uw proces onder druk komt te staan. Tolken geven eerder de voorkeur aan een tolkdienst met een vergoeding van 0,77 euro/km. Bent u bereid een reiskostenvergoeding van 0,77 euro/km te hanteren en zo niet, waarom niet?	Zie antwoord op vraag nummer 74 en 75.
79.	28-3-2025	PvE P1 Eis 36	In het Programma van Eisen is een reiskostenvergoeding van €0,23 per kilometer opgenomen voor tolken. Dit tarief is aantoonbaar niet marktconform, zeker in het licht van de gestegen brandstof- en autokosten. Binnen de sector worden hogere vergoedingen gehanteerd en overheidsinstanties passen reeds een tarief van €0,77 per kilometer toe. Wij verzoeken u het gehanteerde tarief te herzien en aan te passen naar een marktconform niveau, om de inzet en beschikbaarheid van locatietolken te kunnen waarborgen. Zo niet, kunt u dit dan toelichten?	Zie antwoord op vraag nummer 74 en 75.
80.	26-03-2025	Eis 37	In de schriftelijke marktconsultatie heeft inschrijver erop aangedrongen om de voorwaarden voor tolken integraal over te nemen van het ministerie J&V waaronder de annuleringskosten. We hebben de volgende vragen: 1. wat is de reden waarom het UWV ons dringende advies niet heeft overgenomen? 2. bent u zich ervan bewust dat dit grote gevolgen heeft voor het acceptatiegedrag van tolken waardoor de continuïteit van uw proces onder druk komt te staan. Bovendien benadeelt het UWV de tolken in ernstige mate. Door de lage annuleringsvergoeding icm het hoge annuleringspercentage zullen tolken eerder genegen zijn de opdrachten van het UWV niet/minder snel te accepteren.	1. De reden is dat ons prijsmodel en de wijze waarop wij de dienstverlening afnemen afwijken van het model dat het ministerie hanteert. 2. In onze benadering is het van belang om een balans te vinden tussen een eerlijke vergoeding voor tolken en een realistische en werkbaar prijsstructuur voor UWV. Het uitgangspunt is dat tolken financieel worden gecompenseerd bij een annulering waarbij wij ervan uitgaan dat 3x bemiddelingstarief dekkend is.
81.	28-03-2025	P1-pve-37 en Bijlage 12A 3.1.1	U geeft aan dat de annuleringsvergoeding bij annulering door UWV drie keer de bemiddelingskosten bedragen. Wat is de onderbouwing voor deze methodiek? Het is gangbaar dat - afhankelijk van het tijdstip van annuleren - 50% of 100% wordt vergoed van het gehele bedrag, waarmee de tolk gecompenseerd wordt voor de gereserveerde tijd. Bijvoorbeeld indien de aanvraag op locatie een half uur voor aanvang wordt geannuleerd door UWV, in onze beleving is het dan redelijk om de tolk 100% van zijn uurtarief en de gemaakte reiskosten te vergoeden. Bent u bereid om een onderscheid op tijdstip van annuleren en een extra voorziening te treffen voor tolkdiensten die door UWV binnen vier uur voor aanvang geannuleerd worden?	Zie antwoord op vraag nummer 80.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord								
82.	28-03-2025	P2-pve-37 en Bijlage 12B 3.1.1	U geeft aan dat de annuleringsvergoeding bij annulering door UWV drie keer de bemiddelingskosten bedragen. Wat is de onderbouwing voor deze methodiek? Het is gangbaar dat - afhankelijk van het tijdstip van annuleren- 50% of 100% wordt vergoed van het gehele bedrag, waarmee de tolk gecompenseerd wordt voor de gereserveerde tijd. Bijvoorbeeld indien de aanvraag op locatie een half uur voor aanvang wordt geannuleerd door UWV, in onze beleving is het dan redelijk om de tolk 100% van zijn uurtarief en de gemaakte reiskosten te vergoeden. Bent u bereid om een onderscheid op tijdstip van annuleren en een extra voorziening te treffen voor tolkdiensten die door UWV binnen vier uur voor aanvang geannuleerd worden?	Zie antwoord op de vraag 80.								
83.	28-3-2025	PvE P1 Eis 37 & DFA 3.1.1 E)	Als huidige leverancier constateren wij dat annuleringen frequent voorkomen. De in het Programma van Eisen opgenomen annuleringsvoorwaarde dekt de daadwerkelijke kosten niet en wijkt af van gangbare marktpraktijken. Binnen de sector geldt dat bij annulering binnen 24 uur 50% van de gereserveerde tijd wordt vergoed, en bij annulering binnen 4 uur 100%, in beide gevallen vermeerderd met het enkelvoudige bemiddelingstarief. Wij verzoeken u om de afwijking van deze marktconforme praktijk te onderbouwen en de annuleringsvoorwaarden dienovereenkomstig aan te passen, zodat de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening behouden kunnen blijven. Indien u dit niet wilt doen, kunt u dit dan toelichten?	Zie antwoord op de vraag 80.								
84.	26-03-2025	Eis 37 en DFA 3.3	<table><tr><th>Annulering</th><th>Vergoeding</th></tr><tr><td>≥ 24 uur voor aanvang Tolkopdracht</td><td>€ 10,00. *) Voor Tolkopdrachten die meer dan 24 uur voorafgaand aan de begintijd worden geannuleerd, kan de Opdrachtnemer met Tolken afspraken maken. Opdrachtgever schrijft dit niet voor.</td></tr><tr><td>≤ 24 uur ≥ 4 uur voor aanvang Tolkopdracht</td><td>50% van de duur van de Tolkopdracht, zoals bij Bestelling opgegeven: • Uitgedrukt in minuten tot een maximum van 240 minuten (4 uur); • Tegen de overeengekomen integrale uurprijs. </td></tr><tr><td>< 4 uur voor aanvang Tolkopdracht, of op locatie van Deelnemer</td><td>100% van de tijd, zoals bij Bestelling opgegeven: • Uitgedrukt in minuten tot een maximum van 240 minuten (4 uur); • Tegen de overeengekomen integrale uurprijs. Indien de Tolk naar de locatie onderweg is of al op de locatie aanwezig is dan vergoedt de Deelnemer de gemaakte reiskosten conform het vastgestelde integrale minimum kilometertarief.</td></tr></table>	Annulering	Vergoeding	≥ 24 uur voor aanvang Tolkopdracht	€ 10,00. *) Voor Tolkopdrachten die meer dan 24 uur voorafgaand aan de begintijd worden geannuleerd, kan de Opdrachtnemer met Tolken afspraken maken. Opdrachtgever schrijft dit niet voor.	≤ 24 uur ≥ 4 uur voor aanvang Tolkopdracht	50% van de duur van de Tolkopdracht, zoals bij Bestelling opgegeven: • Uitgedrukt in minuten tot een maximum van 240 minuten (4 uur); • Tegen de overeengekomen integrale uurprijs.	< 4 uur voor aanvang Tolkopdracht, of op locatie van Deelnemer	100% van de tijd, zoals bij Bestelling opgegeven: • Uitgedrukt in minuten tot een maximum van 240 minuten (4 uur); • Tegen de overeengekomen integrale uurprijs. Indien de Tolk naar de locatie onderweg is of al op de locatie aanwezig is dan vergoedt de Deelnemer de gemaakte reiskosten conform het vastgestelde integrale minimum kilometertarief.	Zie antwoord op de vraag 80.
Annulering	Vergoeding											
≥ 24 uur voor aanvang Tolkopdracht	€ 10,00. *) Voor Tolkopdrachten die meer dan 24 uur voorafgaand aan de begintijd worden geannuleerd, kan de Opdrachtnemer met Tolken afspraken maken. Opdrachtgever schrijft dit niet voor.											
≤ 24 uur ≥ 4 uur voor aanvang Tolkopdracht	50% van de duur van de Tolkopdracht, zoals bij Bestelling opgegeven: • Uitgedrukt in minuten tot een maximum van 240 minuten (4 uur); • Tegen de overeengekomen integrale uurprijs.											
< 4 uur voor aanvang Tolkopdracht, of op locatie van Deelnemer	100% van de tijd, zoals bij Bestelling opgegeven: • Uitgedrukt in minuten tot een maximum van 240 minuten (4 uur); • Tegen de overeengekomen integrale uurprijs. Indien de Tolk naar de locatie onderweg is of al op de locatie aanwezig is dan vergoedt de Deelnemer de gemaakte reiskosten conform het vastgestelde integrale minimum kilometertarief.											
85.	28-03-2025	P1-pve-41	Wij begrijpen de gedachte achter deze eis, echter vinden dit niet redelijk. Stel er wordt volgende maand een NIS-3 ingevoerd waaraan UWV moet voldoen, dan zou aanpassing van de systemen van Opdrachtnemer daaraan grote financiële implicaties kunnen hebben en het is niet redelijk om zulke specifieke en omvangrijke UWV-investeringen voor rekening te laten komen van Opdrachtnemer. Wilt u dit aanpassen naar bijv: "in dat geval zal Opdrachtnemer in overleg treden met UWV over de te nemen maatregelen en een offerte voorleggen voor het doorvoeren van de afgesproken maatregelen."	Niet akkoord.								

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
86.	28-03-2025	P2-pve-41	Wij begrijpen de gedachte achter deze eis, echter vinden dit niet redelijk. Stel er wordt volgende maand een NIS-3 ingevoerd waaraan UWV moet voldoen, dan zou aanpassing van de systemen van Opdrachtnemer daaraan grote financiële implicaties kunnen hebben en het is niet redelijk om zulke specifieke en omvangrijke UWV-investeringen voor rekening te laten komen van Opdrachtnemer. Wilt u dit aanpassen naar bijv: "in dat geval zal Opdrachtnemer in overleg treden met UWV over de te nemen maatregelen en een offerte voorleggen voor het doorvoeren van de afgesproken maatregelen."	Zie antwoord op vraag nummer 85.
87.	26-03-2025	Eis 42	Het personeel van opdrachtnemer is geen tolk waardoor ze zich niet kunnen conformeren aan de gedragscode voor tolken en vertalers. Wij begrijpen echter wat het UWV voor ogen heeft en stellen voor om de eis als volgt aan te passen: Het Personeel beschikt over een geldige VOG die is afgegeven voor "het werken voor overheidsinstanties". De VOG mag nooit ouder zijn dan 2 jaar. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een VOG voor zijn Personeel altijd tijdig opnieuw wordt aangevraagd en beheert en archiveert de getekende VOG's van zijn Personeel en geeft het UWV op elk eerste verzoek inzicht in deze administratie.	UWV gaat akkoord met dien verstande dat de VOG nooit ouder mag zijn dan 5 jaar. Bijlage 6A PvE Perceel 1: eis 42 en 6B PvE Perceel 2: eis 43, zijn hierop aangepast.
	Bijlage 12	DFA	Facturatie	
88.	26-03-2025	1.1	Begrippenlijst: Faciliteert de "UWV Broker" ook de API-koppeling tussen UWV en opdrachtnemer? Welke risico's ziet het UWV hierin?	UWV Broker heeft geen rol als het om de API-koppeling gaat. De koppeling wordt ontworpen en gebouwd met rechtstreeks contact tussen de IV-specialisten van UWV en Opdrachtnemer.
89.	26-03-2025	1.1.	Begrippenlijst: Tolkdienst: ..maar niet beperkt tot... Welke voorbeelden kunt hierbij benoemen?	Wij bedoelen hiermee de service van het aanbieden en regelen van tolken ten behoeve van de inzet bij Opdrachtgever. In de begrippenlijst zijn een aantal voorbeelden al genoemd waarvan wij tevens zeggen dat het niet beperkt is tot deze voorbeelden.
90.	26-03-2025	3.1	In de eerste zin staat en/of goederen. Aangezien tolkdiensten geen goederen zijn vragen wij u deze term te verwijderen.	UWV heeft een set aan standaard documenten waaronder ook Dossier Financiële Afspraken, die in beginsel zowel voor diensten als voor goederen toepasbaar is. Naar ons inzicht blijkt uit alle aanbestedingsdocumenten voldoende duidelijk dat het hier over de diensten gaat. Ook verwijzen wij hierbij naar artikel 3.1 van de Raamovereenkomst en de opvolgende alinea van de DFA waar u naar verwijst wordt ook aangegeven dat het over de diensten gaat. Derhalve zien wij ook niet de noodzaak om dit soort aanpassingen door te voeren.
91.	26-03-2025	3.1	De zin "...een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijke geleverde diensten per maand" zien we graag aangepast naar:...een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijke geleverde en door UWV geannuleerde diensten per maand...	De wijze van vergoeding van de annuleringskosten is voldoende uitgewerkt in de DFA. Derhalve zien wij de noodzaak van deze toevoeging niet in.
92.	28-03-2025	P1-Bijlage 12A 3.1	U geeft aan dat op 1 januari 2027 voor het eerst een indexatie volgens een bepaalde berekening wordt doorgevoerd. Graag zouden wij bevestigd krijgen dat in het geval van een tussentijdse verhoging van het Btis tarief bijvoorbeeld op 1 januari 2026, Opdrachtgever gerechtigd is om deze wettelijke verhoging door te berekenen aan UWV. Kunt u hiermee akkoord gaan, zo nee waarom niet?	Opdrachtnemer vergoedt aan een tolk die hij voor een Tolkopdracht inzet altijd ten minste het vastgestelde integrale minimum uurtarief. Jaarlijks wordt het vastgestelde minimum uurtarief geïndexeerd en opnieuw vastgesteld conform de in Btis opgenomen wijze. Opdrachtnemer betaalt te allen tijde ten minste het geldende minimum uurtarief aan de tolk. Dit staat los van de tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever vast te stellen uurtarieven per soort tolkdienst (telefonisch / conference call, videotolken en tolken op locatie). Deze tarieven worden geïndexeerd volgens de afspraken uit de Raamovereenkomst en na goedkeuring door Opdrachtgever doorgevoerd op de afgesproken momenten tijdens de duur van de Raamovereenkomst. Het is de afweging van de Inschrijver om hiervoor een marktconform tarief te offrenen. Echter staat deze indexering uit hoofde van de Raamovereenkomst, de verplichting van de Opdrachtnemer niet in de weg om te allen tijde aan tolken het minimumtarief volgens Bits te vergoeden.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
93.	28-03-2025	P1-Bijlage 12B 3.1	U geeft aan dat op 1 januari 2027 voor het eerst een indexatie volgens een bepaalde berekening wordt doorgevoerd. Graag zouden wij bevestigd krijgen dat in het geval van een tussentijdse verhoging van het Btis tarief bijvoorbeeld op 1 januari 2026, Opdrachtgever gerechtigd is om deze wettelijke verhoging door te berekenen aan UWV. Kunt u hiermee akkoord gaan, zo nee waarom niet?	Zie antwoord op vraag nummer 92.
94.	26-03-2025	3.1.1A	Hoe gaat Opdrachtgever om met de reistijd en bijbehorende vergoeding?	Zie antwoord op de vraag nummer 77.
95.	26-03-2025	3.1.1 B	Vergoeding toltijd: We gaan ervan uit dat eventuele wachttijd eveneens vergoed wordt. Is onze aanname juist dat indien de Tolk moet wachten (tussen opgegeven starttijd en daadwerkelijke starttijd) die wachttijd wordt uitbetaald;	In onze beleving is er geen sprake van de wachttijd omdat in de DFA onder 3.1.1 B) vergoeding van toltijd als volgt is omschreven: de vergoeding van de toltijd gaat in vanaf het moment volgens de aanvraag. Indien een tolk eerder aanwezig is dan de geplande starttijd van de Tolkopdracht, dan kunnen deze kosten niet in rekening gebracht worden.
96.	26-03-2025	3.1.1 B	We missen de voorziening voor toeslagen bij de vergoeding van toltijd. We stellen het volgende voor: Tijdens Werkdagen wordt de Prijs 100% uitbetaald. Buiten Werkdagen betaalt UWV voor de levering van een Tolkopdracht aan Opdrachtnemer een Onregelmatigheidstoeslag van 150% over de Prijs en berekend op basis van het daadwerkelijk aantal getolkte minuten. Indien de uitvoering van een Tolkopdracht binnen het tijdframe van een Werkdag start, maar ook buiten het tijdframe van een Werkdag nog doorloopt, geldt dat de te betalen Vergoeding (wel/ niet 100% of 150%) als volgt wordt vastgesteld: • Het aantal minuten dat een Tolk een Tolkopdracht binnen het tijdvenster van een Werkdag uitvoert, wordt 100% uitbetaald; • Het aantal minuten dat een Tolk een Tolkopdracht buiten het tijdvenster van een Werkdag uitvoert, wordt 150% uitbetaald. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord op vraag nummer 38. UWV maakt geen gebruik van de dienstverlening buiten de standaard werktijden. Daarom is er geen sprake van de onregelmatigheidstoeslag.
97.	28-3-2025	DFA – Algemeen en Prijsopgaveformulier Perceel 1 Regulier v1.0	In de DFA ontbreken tarieven voor diensten buiten het dagvenster en op feestdagen. Kunt u toelichten op welke wijze deze uren vergoed zullen worden? Als huidige leverancier weten wij dat dergelijke diensten incidenteel voorkomen en dat hierover duidelijke afspraken nodig zijn. Wij verzoeken u te overwegen een vergoeding van 150% toe te passen voor werkzaamheden buiten het tijdvenster van 09:00 tot 17:00 op werkdagen, evenals in de weekenden en op feestdagen.	Zie antwoord op vraag nummer 38 en 96.
98.	28-03-2025	P1	U geeft aan dat op 1 januari 2027 voor het eerst een indexatie volgens een bepaalde berekening wordt doorgevoerd. Graag zouden wij bevestigd krijgen dat in het geval van een tussentijdse verhoging van het Btis-tarief bijvoorbeeld op 1 januari 2026, Opdrachtgever gerechtigd is om deze wettelijke verhoging door te berekenen aan UWV. Kunt u hiermee akkoord gaan, zo nee waarom niet?	Zie antwoord op vraag nummer 92.
99.	26-03-2025	3.1.1 B	Voor tolkdiensten op locatie hanteert opdrachtnemer een minimum duur van een half uur. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Zie antwoord op de vraag nummer 73.
100.	26-03-2025	3.1.1 C	Toekomstige vormen van het bestelproces. Begrijpen we hieruit dat het UWV op dit moment geen API koppeling heeft met uw huidige intermediair? Indien onze aanname juist is ontvangen we graag een toelichting van de reden(en) aangezien dit één van de eisen was in de vorige aanbesteding van het UWV.	Het huidige proces met de huidige leverancier is volledig geautomatiseerd met een API Koppeling.
101.	26-03-2025	3.1.1 C	Als vervolg op bovenstaande vraag ontvangen we graag een bevestiging en toezegging van het UWV dat de API koppeling in de implementatietermijn gerealiseerd wordt voor alle typen tolkdiensten die het UWV bestelt.	Het realiseren van de API Koppeling binnen de planning is een verantwoordelijkheid van beide partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
102.	26-03-2025	3.1.1 E	Wat is het annuleringspercentage in 2024 van het UWV in de tijdvak >48uur <24uur en binnen 24 uur en binnen 4 uur?	We hebben de gevraagde overzicht niet geheel tot onze beschikking omdat we dit niet op deze wijze registreren. Wat we wel kunnen meedelen is het volgende: 51% betreft annuleringen meer dan 24 uur van tevoren; 17% betreft het annuleringen binnen 24 uur voor aanvang; Boventaande percentages zijn gebaseerd op het totaal aantal annuleringen in 2024.
103.	26-03-2025	3.1.1 E	Hoe wordt in de annuleringsvergoeding rekening gehouden met reiskilometers die de tolk al heeft gemaakt bij een opdracht op locatie?	Er wordt geen rekening gehouden met andere typen vergoedingen (reiskilometers), omdat de annuleringsvergoeding per definitie al inhoudt dat er rekening is gehouden met de eventueel gemaakte kosten.
104.	26-03-2025	3.1.1 E	No Show opdrachtnemer: indien er sprake is van no show door UWV dan gaan we er van uit dat de gereserveerde toltijd, de reiskilometers en het bemiddelingstarief volledig vergoed worden door UWV. Kunt u dit bevestigen? De tolk heeft immers geen mogelijkheid om een andere opdracht voor dat tijdstip/duur uit te voeren.	Zie antwoord op vraag 80.
105.	26-03-2025	3.1.1 E	In de praktijk is niet altijd duidelijk wat de definitie is van een Wijziging. We zien het volgende dan ook graag toegevoegd ter verduidelijking: Een Besteller kan in overleg met Opdrachtnemer een Tolkopdracht wijzigen. Indien een wijziging erop neerkomt dat een bestelde Tolkopdracht: 1. Op een ander moment moet worden uitgevoerd en de gereserveerde Tolk voor dat moment niet beschikbaar is, of; 2. Op een manier moet worden uitgevoerd die niet uitvoerbaar blijkt te zijn en er in dat geval een andere Tolk op de gewijzigde Tolkopdracht moet worden gematcht; wordt de aanvankelijk geplande Bestelling geannuleerd, afgehandeld conform de annuleringsvoorwaarden en een nieuwe Bestelling conform het wijzigingsverzoek gereserveerd.	In de praktijk hebben we te maken met de Clienten waarbij de afspraak soms anders moet worden ingericht. Als de wijziging ruim op tijd plaats vindt dan verwachten wij daar geen annuleringskosten voor. Voor annuleringen binnen 24 uur geldt daar de afgesproken annuleringsvergoeding voor.
106.	26-03-2025	3.2	Wijze van indexering: de berekening is onduidelijk. Graag ontvangen we een volledig uitgewerkt rekenvoorbeeld aan de hand van het indexcijfer dat per 1 januari 2025 is gehanteerd.	Een volledig uitgewerkt voorbeeld aan de hand van index per 1 januari 2025 is niet mogelijk gezien "Classificatie van Producten naar Activiteiten"; M vrije beroepen en wetenschappelijke en technische diensten, 743 Vertalers en tolken" nieuwe reeks is, en de cijfers nog niet bekend zijn. Zie ook het antwoord op de vraag nummer 109.
107.	26-03-2025	3.2	Kunt u bevestigen dat het UWV de jaar op jaar methode hanteert?	UWV hanteert voor de indexatie de jaar op jaar methode. Hierbij wordt voor de indexatie wel het kwartaalcijfer van kwartaal 3 aangehouden. Zie het voorbeeld uit de DFA voor indexeringspercentage: Indexcijfer van 2026 kwartaal 3 / indexcijfer 2025 kwartaal 3 * 100 - 100;

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
108.	26-03-2025	3.2	Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd. Dit voorbehoud is voor inschrijver onacceptabel. Elk jaar stijgen de tolkosten en bedrijfskosten. Er is ons geen enkele overeenkomst bekend waarin deze voorwaarde is opgenomen. We verzoeken u deze zin te verwijderen. Mocht u hier niet mee akkoord gaan ontvangen wij graag een uitgebreide toelichting.	Zoals door u aangegeven is er in de toekomst wellicht geen sprake van een negatieve indexering en in dat geval heeft deze zin geen impact op de tarieven. Derhalve nemen wij uw advies over. De tekst in bijlage 12A en Bijlage 12 B DFA is hierop aangepast en is als volgt: "Ten aanzien van tarieven inclusief reiskostenvergoeding, geldt dat deze in ieder geval vastliggen tot 1 januari 2027. Na deze periode vindt bijstelling van de (uur)tarieven plaats door middel van indexatie. Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027 kunnen de tarieven worden herzien door middel van indexatie. Gewijzigde tarieven kunnen pas na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever worden doorgevoerd door Opdrachtnemer. Een verzoek tot indexatie dient uiterlijk 1 kalendermaand van te voren schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. Het verzoek tot indexatie bevat de berekening waarop de indexatie is gebaseerd en een onderbouwing voor het verzoek."
109.	28-03-2025	P1-DFA-3.2.1	De hier voorgestelde formule is geen rekenkundige formule (en dus multi-interpretabel). Wilt u deze aanpassen, bijv. naar: $\text{Tarief nieuw} = \text{Tarief oud} * (1 + (\text{indexering zoals gedefinieerd in 3.2})/100)$?	We hebben de DFA in bijlage 12A en 12B als volgt aangepast: Tarief nieuw = Tarief oud x (tarief nieuw/tarief oud) * Tarief nieuw = tarief oud * (100 + berekende indexeringspercentage zoals gedefinieerd in 3.2); * Tarief oud = in geval van eerste indexatie jaar, de geoffreerde tarieven door Opdrachtnemer (zie 3.1), in geval van indexatiejaren die daarop volgen, de tarieven die gelden op het moment waarop de indexatie wordt berekend.
110.	28-03-2025	P2-DFA-3.2.1	De hier voorgestelde formule is geen rekenkundige formule (en dus multi-interpretabel). Wilt u deze aanpassen, bijv. naar: $\text{Tarief nieuw} = \text{Tarief oud} * (1 + (\text{indexering zoals gedefinieerd in 3.2})/100)$?	Zie antwoord op vraag nummer 109.
111.	28-3-2025	DFA Indexatie	Een prijsvaststelling van 14 maanden wijkt af van de gangbare praktijk binnen de sector, waar jaarlijkse indexatie per 1 januari wordt gehanteerd om kostprijsontwikkelingen te compenseren. Kunt u toelichten waarom is gekozen voor deze termijn? Wij verzoeken u te overwegen om per 1 januari 2026 indexatie toe te staan, in lijn met de gebruikelijke marktpraktijk.	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. UWV hanteert voornamelijk een indexatiedatum per 1 januari. Het nieuwe contract gaat in per november 2025. Indexatie na 2 maanden is niet mogelijk. Dit is de reden dat de tariefstelling voor 14 maanden is vastgelegd; wij nemen aan dat de geoffreerde tarieven hierop ingesteld zijn.
112.	26-03-2025	3.2	Wat zouden de redenen kunnen zijn dat een inschrijver afziet van indexatie?	Dat is ter overweging aan de Inschrijver.
113.	26-03-2025	4.1.3	Het is inschrijver niet duidelijk op welke wijze "blanket-order" aansluit bij de eerder omschreven bestel en facturatieprocessen. We ontvangen graag een toelichting op dit afwijkende bestelproces.	Het bestelproces van de aanvraag van Tolkdiensten en het facturatieproces zijn twee verschillende zaken. De geschatte opdrachtwaarde voor het komend jaar wordt in een inkooporder vastgelegd en opgestuurd naar de leverancier ten behoeve van de facturatie. Dit facturatieproces is in de DFA beschreven onder 4.1.3 BLANKET ORDER.
114.	28-03-2025	P1-DFA-4.2	Het hier beschreven bestelproces wijkt af van de beschrijving van het proces van aanvragen in het PvE-Eis 4. Wilt u die eis en het beschrevene in het DFA met elkaar in lijn brengen?	In de bilagen 6A PvE Perceel 1 en 6B PvE Perceel 2 is geen proces beschrijving opgenomen maar de eisen ten aanzien van de wijze waarop de aanvragen verwerkt worden door middel van API Koppeling. Bijlage 12A DFA Perceel 1 en 12B DFA Perceel 2 geeft beschrijving van hoe Opdrachtnemer een inkoopordernummer ten behoeve van de facturatie van de geleverde diensten ontvangt. E.e.a. wordt tijdens de implementatie van de overeenkomst nader besproken en uitgelegd.
115.	28-03-2025	P2-DFA-4.2	Het hier beschreven bestelproces wijkt af van de beschrijving van het proces van aanvragen in het PvE-Eis 4. Wilt u die eis en het beschrevene in het DFA met elkaar in lijn brengen?	Zie antwoord op vraag nummer 114.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
116.	28-03-2025	P1-DFA-5.1 en 5.2	Het hier beschreven facturatieproces wijkt af van de beschrijving van het proces in het PvE-Eis 34-38. Wilt u die eis en het beschrevene in het DFA met elkaar in lijn brengen?	In de bilagen 6A PvE Perceel 1 en 6B PvE Perceel 2 is geen proces beschrijving opgenomen maar de eisen ten aanzien van de facturatie. In de bijlagen 12A DFA Perceel 1 en 6B DFA Perceel 2 is echter het proces rondom de facturatie beschreven. Het is ons dan ook niet duidelijk wat daar pecies niet met elkaar in overeenstemming danwel afwijkend is. De documenten vullen elkaar overigens aan.
117.	28-03-2025	P2-DFA-5.1 en 5.2	Het hier beschreven facturatieproces wijkt af van de beschrijving van het proces in het PvE-Eis 34-38. Wilt u die eis en het beschrevene in het DFA met elkaar in lijn brengen?	Zie antwoord op vraag nummer 116.
118.	26-03-2025	5.2	We ontvangen graag een voorbeeld van de layout-eisen van de digitale factuurspecificatie zodat inschrijver kan beoordelen of we aan de door u gestelde eisen kunnen voldoen	Zie onderstaande links voor extra informatie: https://desk.econnect.eu/portal/nl/kb/articles/een-e-factuur-indienen-bij-uwv https://desk.econnect.eu/portal/nl/kb/articles/factureisen-uwv Lees en gebruik alleen die informatie die op "KG" betrekking heeft
119.	26-03-2025	5.2.1	We vragen u de paragraaf over orderregels verder te verduidelijken. Het is inschrijver niet duidelijk wat hiermee wordt bedoeld.	Op de inkooporder die UWV u stuurt zijn de orderregels genummerd. Vermeld deze orderregels in uw factuurregels.
120.	26-03-2025	5.2.2	We zien graag toegevoegd: indien opdrachtnemer via audits constateert dat niet correcte facturen aan het UWV zijn verstrekt dan brengt opdrachtnemer het UWV hiervan direct op de hoogte . Opdrachtnemer zorgt voor de juiste creditering en facturering. De maximale termijn hiervoor bedraagt 1 jaar. Kunt u hiermee akkoord gaan zo niet waarom?	Heel fijn dat opdrachtnemer audits doet op juiste facturatie en UWV meteen op de hoogte stelt van geconstateerde fouten. We gaan echter niet akkoord met uw voorstel. Hieronder voor de duidelijkheid de UWV procedure voor creditnota's: Heeft u een foute factuur gestuurd? Doe dan het volgende om deze te herstellen: •Stuur een credit factuur met een nieuw factuurnummer voor het volledige bedrag van de originele factuur. •Vermeld de tekst 'creditfactuur', het inkoopordernummer of de kostenplaats en het factuurnummer van de originele factuur. •Stuur een nieuwe correcte debet factuur met een nieuw factuurnummer.
Bijlage 13 A/ SLA				
121.	26-03-2025	3.1.1	Leveringszekerheid tolkdiensten: Verantwoordelijkheid: Hier staat "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van aangevraagde diensten". We vragen u dit aan te passen naar "Opdrachtnemer heeft een maximale inspanningverplichting voor het leveren van aangevraagde diensten"	Gelet op het grote belang van leveringszekerheid voor onze cliënten, kunnen wij niet akkoord gaan met dit verzoek.
122.	26-03-2025	3.1.1	Definitie levernauwkeurigheid: de door u gehanteerde definitie is naar onze mening niet objectief te meten. De levernauwkeurigheid zegt iets over het taalniveau van de geleverde tolken. bv minimaal B2. Dat is objectief te meten. Of tolken beschikken over de juiste competenties, vaardigheden en kennis van culturen heeft komt tot uiting in de klanttevredenheid danwel aantal klachten. Ons voorstel is dan ook om de objectiviteit te bewaken en deze twee punten onder te brengen bij afhandeling gegrunde klachten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Akkoord, met betrekking tot de kennis en vaardigheden in de definitie punt 2 van de KPI Levernauwkeurigheid is deze verplaatst naar: <i>"KPI afhandeling gegrunde klachten"</i> - definitie punt 2: kwaliteit (kennis en vaardigheden) van een Tolk; Met betrekking tot kennis van cultuur en sociale gebruiken van beide talen (intermediair) in de definitie punt 3 van de KPI Levernauwkeurigheid is deze verwijderd. Zie ook het antwoord op vraag 5.
123.	26-03-2025	3.1.1	Definitie levernauwkeurigheid + meetmethodiek: de levernauwkeurigheid zegt iets over het niveau van de geleverde tolken en niet over de aangevraagde tolkdiensten. We vragen u dan ook om 'aangevraagde' te vervangen door 'geleverde'.	We gaan hier niet mee akkoord, want we meten juist de hoeveelheid Tolkopdrachten die voldoen aan de eis van de goede taalvaardigheid (B2 niveau of hoger) ten opzichte van de totaal aantal aangevraagde Tolkopdrachten.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
124.	28-3-2025	SLA Perceel 1 3.1.1	In de berekening van KPI's – Klanten worden door UWV geannuleerde tolkdiensten buiten beschouwing gelaten bij het bepalen van het leveringspercentage. Dit is ongebruikelijk, temeer omdat wij als leverancier geen invloed hebben op het annuleringsgedrag van UWV. Kunt u toelichten waarom voor deze methodiek is gekozen? Wij verzoeken u te overwegen om annuleringen van reeds gematchte opdrachten wél mee te nemen in de berekening, om zo een reëler beeld van de geleverde prestaties te verkrijgen.	De geannuleerde Tolkopdrachten van UWV dienen niet meegerekend te worden, immers is deze dienst niet geleverd maar geannuleerd. De KPI levering toont aan welk percentage wel geleverd is ten opzichte van het totaal aantal aangevraagde Tolkopdrachten.
125.	26-03-2025	3.1.1	Als u het eens bent met onze zienswijze wat betreft de objectiviteit van de KPI, vragen we u de onrealistische KPI van 95% aan te passen naar een realistisch percentage van 85%. En dit percentage te berekenen over de bestellingen waarvoor het UWV een registertolk aanvraagt. Onze jarenlange ervaring leert dat 85% beter aansluit bij de realiteit.	We gaan hier niet mee akkoord. Voor de duidelijkheid vermelden wij het volgende: UWV vraagt doorgaans niet geregistreerde tolken. Indien wij geregistreerde tolken vragen dan vinken wij dit als verzoek bij de aanvraag in Facilitor. Eis 15 uit bijlage 6A PvE Perceel 1 en eis 16 uit bijlage 6B PvE Perceel 2, zijn dan ook opgenomen om de kwaliteit van de gevraagde niet-geregistreerde tolken te waarborgen. Zie ook dienaangaande het antwoord op de vraag nummer 55 en 145.
126.	26-03-2025	3.1.1	We gaan er van uit dat de KPI alleen berekend wordt over talen waarvoor minimaal 1 tolk op B2 niveau is ingeschreven in het Register. Zo niet, waarom niet?	Uw afname klopt. Zie antwoord op vraag nummer 55 en 145. Na gunning kan dit in de SLA verder afgestemd worden.
127.	26-03-2025	3.1.1	Beschikbaarheid API koppeling: meetmethodiek: we gaan ervan uit dat het niet werken van de API alleen berekend wordt over maximaal 9.00-17.00uur waarin het UWV tolkdiensten bestelt en dat we alleen de downtime berekenen als de reden van niet werken aan de opdrachtnemer ligt. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord op vraag nummer 38.
128.	26-03-2025	3.1.1	afhandeling gegronde klachten: we hebben de volgende vragen: 1. Wie en op welke wijze wordt er bepaald of een klacht gegrond is of niet? 2. Een tolk kan ook een klacht hebben over het UWV, welke KPI hanteert het UWV daarvoor? 3. Klachten kenmerkt zich door gradatie in klachten; van een tolk die voor de eerste keer te laat komt tot het plegen van fraude. Hoe wilt u hiermee omgaan in deze KPI?	Antwoord op punt 1: de Opdrachtnemer bepaald of een klacht gegrond of ongegrond is en rapporteert dit in de kwartaal managementrapportage en geeft hier uitleg over de genomen maatregel(en). Antwoord op punt 2: We hanteren hier geen KPI voor. Antwoord op punt 3: De gradatie die UWV hanteert is in de definitie van de KPI opgenomen. Dit is het enige onderscheid dat wij hanteren.
129.	28-03-2025	P1-Bijlage 13A-3.1.1	U geeft hier aan dat de klachten geregistreerd worden in het FMIS systeem van het UWV. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van de klachten. Betekent dit dat Opdrachtnemer de klacht per opdracht registreert, een aparte rapportage van alle klachten kan plaats in FMIS of in een aparte klachtenomgeving in FMIS de klachten moet registreren en beheren?	Klachten kunnen door UWV medewerkers geregistreerd worden in Facilitor. Het Servicecenter van UWV is de behandelaar van de meldingen van het type Klacht. Het Servicecenter van FB vraagt aan de Opdrachtnemer om te reageren op de klacht middels het uitvoeren van een opdracht. De registratie daarvan gebeurt in Facilitor. Het is mogelijk om rapportages over klachten te maken. Voor klachten is er geen API Koppeling.
130.	28-03-2025	P2-Bijlage 13B-3.1.1	U geeft hier aan dat de klachten geregistreerd worden in het FMIS systeem van het UWV. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van de klachten. Betekent dit dat Opdrachtnemer de klacht per opdracht registreert, een aparte rapportage van alle klachten kan plaats in FMIS of in een aparte klachtenomgeving in FMIS de klachten moet registreren en beheren?	Zie antwoord op de vraag nummer 129.
131.	28-03-2025	P1-Bijlage 13A	Hier wordt gesproken over klachten. In sommige gevallen betreft een klacht een vermoeden, een verkeerde aanname of een vraag vanuit onbekendheid. Is UWV bereid om hier een scheiding aan te brengen en Opdrachtnemer alleen te beoordelen op <u>gegronde klachten</u> ?	Zie antwoord op de vraag nummer 128 a).

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
132.	28-03-2025	P2-Bijlage 13B	Hier wordt gesproken over klachten. In sommige gevallen betreft een klacht een vermoeden, een verkeerde aanname of een vraag vanuit onbekendheid. Is UWV bereid om hier een scheiding aan te brengen en Opdrachtnemer alleen te beoordelen op <u>gegronde</u> klachten?	Zie antwoord op vraag nummer 128 en 131.
133.	26-03-2025	3.1.2	Social Return; aangezien de KPI 5% per contractjaar is, is het logisch om de realisatie van de KPI per contractjaar te meten in plaats van per kwartaal. We verzoeken u dit aan te passen. Zo niet, graag een toelichting waarom niet.	De social return KPI behelst 5% over de totale geschatte opdrachtwaarde en wordt jaarlijks per contractjaar op basis van de gerealiseerde factuurwaarde berekend en vastgelegd in de online monitoringstool. Een aanpassing is niet nodig.
134.	27-3-2025	Bijlage 13A en 13B / SLA / 3.1.2 / pagina 8	Indien gedurende het eerste jaar blijkt dat de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde aanzienlijk lager gaat uitvallen dan de vooraf geschatte opdrachtwaarde, kan het disproportioneel zijn om de social return verplichting van 5% te blijven baseren op de oorspronkelijke schatting. Dit kan leiden tot een onevenredig hoge last in verhouding tot de werkelijke opdrachtomvang. Kan in een dergelijk geval de social return verplichting naar redelijkheid worden bijgesteld op basis van de gerealiseerde factuurwaarde?	De social return verplichting wordt niet aangepast. Gedurende de contractperiode wordt de geschatte opdrachtwaarde aangepast op basis van de gerealiseerde factuurwaarde; dit laatste wordt gehanteerd voor de 5% social return realisatie. Zie ook antwoord op vraag 133.
135.	26-03-2025	3.3	Wie registreert de klachten in FMIS?	Zie antwoord op vraag nummer 129.
136.	26-03-2025	3.3	Op welke wijze ontvangt opdrachtnemer een overzicht van de klachten die in FMIS door UWV worden geregistreerd.	Klachten worden gemeld via FMIS. Het is de taak van de Opdrachtnemer om dit op te nemen in de managementrapportage.
137.	26-03-2025	3.3	"opdrachtnemer geeft binnen vier uur bevestiging.." We gaan ervanuit dat de termijn van 4 uur alleen van toepassing is op werkdagen (ma/vr 9 -17 uur). Kunt u bevestigen dat dit klopt?	Zie antwoord op vraag nummer 38 en 56.
138.	26-03-2025	4.1	Hanteert het UWV deze beoordelingsmethodiek wat betreft bonus/malus over de huidige contractperiode? En zo ja welke gevolg heeft dat voor uw huidige intermediair wat betreft de referentie van het UWV voor deze aanbesteding?	De resultaten van de huidige leverancier delen wij niet met derden.
Bijlage 14 Proces aanvraag tolkdiensten				
139.	26-03-2025	algemeen	In de weergegeven bestelprocessen gaat UWV uit van de werkwijze van de huidige leverancier. Wij gaan er vanuit dat deze bestelprocessen illustratief zijn en dat er met een nieuwe opdrachtnemer aanpassingen in het bestelproces doorgevoerd kunnen worden, zoals het snelle en eenvoudige online bestellen van een ad-hoc tolk. Klopt dat?	Uw aanname klopt.
140.	26-03-2025	spoedaanvragen	Wat was het percentage spoedaanvragen in 2024?	Niet bekend, komt zelden voor. Hiermee bedoelen wij niet ad-hoc aanvragen.
141.	26-03-2025	spoedaanvragen	in de prijsbijlage heeft u geen voorziening opgenomen voor spoedaanvragen. We zien dit graag alsnog toegevoegd.	Niet akkoord. Komt bijna niet voor. We willen hier echter wel een mogelijkheid voor hebben. Als sprake is van spoed dan willen wij telefonisch contact kunnen hebben met de Opdrachtnemer. Vergoeding van de tarieven vindt in dat geval plaats volgens de afgesproken tarieven per soort afgenomen tolkdienst.
142.	26-03-2025	spoedaanvragen	in de SLA is geen apart KPI opgenomen voor spoedaanvragen. Voor het spoedproces is opdrachtnemer afhankelijk van de beschikbare tolken op dat moment en is de invloed van opdrachtnemer beperkter dan voor gereserveerde dienstverlening. Ons voorstel is om een KPI van 93% op te nemen. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag nummer 141.
143.	26-03-2025	werkwijze per so	De aanvrager van tolkdiensten voert de aanvraag via Facilitor in. Kunt u een nadere omschrijving geven van 'aanvrager'? Is dit bv een planningsafdeling en/of is dit de gespreksvoerder?	Zijn planners inderdaad. In termen van UWV teamondersteuners of administratieve collegae.
144.	26-03-2025	werkwijze per so	De aanvrager van tolkdiensten voert de aanvraag via Facilitor in. Op welke wijze ontvangt opdrachtnemer de informatie dat een registertolk wel/niet voor de dienst noodzakelijk is?	Dit wordt ook via Facilitor aangegeven doormiddel van het aanvinken de keuze.

Nummer	Datum vraag	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
145.	26-03-2025	werkwijze per so	Gerserveerde dienstverlening: op welke wijze en hoe snel ontvangt de gespreksvoerder informatie over wijzigingen in de tolkdienst die door opdrachtnemer worden doorgevoerd. Bv als er een andere tolk aan de tolkdienst wordt gekoppeld, er in de betreffende taal geen Registertolk beschikbaar is of als direct contact noodzakelijk is als een tolk in de file staat.	Via de 'planners'. Zie ook antwoord op vraag nummer 55 en 143. Dus ook via planners akkoord ophalen op bijvoorbeeld "geen register tolk". In dat geval telt dit niet als geen levering.
146.	26-03-2025	telefonische tolkdien	De aanvrager van de tolkdienst 'belt 'met opdrachtnemer; uw huidige intermediair beschikt over een online bestelsysteem. Wat is de reden dat de bestelling telefonisch wordt geplaatst ipv online?	Als u hiermee doelt op ad-hoc telefonische aanvragen dan is dat de wijze waarop ons proces op dit moment is ingericht. Zie hiervoor ook antwoord op vraag nummer 70.
147.	26-03-2025	telefonische tolkdien	Is het denkbaar dat telefonische bestellingen ad hoc ook via facilitator geplaatst kunnen worden?	Zie antwoord op vraag nummer 70.
148.	26-03-2025	telefonische tolkdien	we gaan er van uit dat de aanvrager tevens de gespreksvoerder is, is onze aanname juist?	Nee, zie antwoord op de vraag nummer 143.
149.	26-03-2025	telefonische tolkdien	Wat zijn uw overwegingen om te kiezen voor een tolk op locatie danwel een (ad-hoc) telefonische tolk?	Dit is ter beoordeling van de professionals (arts/arbeidsdeskundige etc). Per dossier wordt de afweging gemaakt van het soort Tolkdienst. Zie ook antwoord op de vraag nummer 23.
Overige bijlagen				
150.	26-03-2025	Algemeen	We missen een bijlage waarin de verschillende gesprekssituaties nader beschreven worden. We zien deze graag toegevoegd.	Dit hebben wij niet. Het zijn gesprekken van medische en/of juridische aard.
151.	26-03-2025	Raamovereenkom	Artikel 6 - Audit. We gaan er van uit dat de kosten voor alle Audits voor kosten van Opdrachtgever komen. Kunt u dit bevestigingen?	Wij kunnen bevestigen dat de kosten van de Audits voor rekening van UWV komen.
152.	27-03-2025	Bijlage 10A en Bijlage 10B / Concept raamovereenkomst / Artikel 2.3	U geeft aan dat er sprake is van een eenzijdige verlenging aan de zijde van de Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de overeenkomst evalueert ook Opdrachtnemer de verplichtingen die zij aan gaat. Mogelijk dat omstandigheden die buiten de (directe) macht van de opdrachtnemer liggen op langere termijn nopen tot een aanpassing van het bedrijfsbeleid. In dat kader lijkt het ons gepast om de optie tot verlenging wederkerig te maken, desgewenst met opnemen van een passende opzegtermijn, opdat ook opdrachtnemer van de mogelijkheid tot opzegging gebruik kan maken. Hoe staat u daar tegenover?	Gelet op het belang van UWV van continuïteit van dienstverlening voor onze Cliënten, gaan wij hier niet mee akkoord.
153.	26-03-2025	Bijlage 11 BVO	We stellen voor de volgende eis toe te voegen: Vanwege de vertrouwelijkheid van de gegevens van het UWV moet alle data in Nederland opgeslagen en verwerkt worden.	We gaan hier niet mee akkoord. Een beperking tot Nederland zou discriminerend zijn, zonder ook maar enige rechtvaardiging, aangezien de AVG een EU-Verordening is en - grosso modo - dezelfde mate van bescherming van persoonsgegevens eist, ongeacht de lidstaat.
154.	26-03-2025	UEA	De naam van het document bevat uitsluitend cijfers. We ontvangen graag uw toestemming om de tenaamstelling aan te passen naar de naam van de inschrijver(s)	Akkoord, u kunt de naam als volgt wijzigen: "Bijlage 1 uea_515378_Tolkdiensten tbv UWV"
155.	26-03-2025	Bijlage 15	Wat is het annuleringspercentage van het UWV voor tolkdiensten binnen 24 uur voor aanvang? We ontvangen graag een overzicht van 2024 per type dienstverlening.	Zie antwoord op de vraag nummer 102.