Nota van Inlichtingen 2

Openbare Europese aanbesteding
Tolkdiensten UWV
Aanbesteding gepubliceerd: 14.03.2025
Datum Nota van Inlichtingen: **23-04-2025**

Nummer	Datum	Referentie - document / hoofdstuk / paragraaf / bladzijde:	Vraag	Antwoord
1.	14-4-2025	Bijlage 15	U geeft aan dat u in 2024 een totaal aantal van 15085 tolkdiensten had. Op een ander tabblad geeft u aan dat UWV gemiddeld 21,49% annuleert. Wilt u aangeven of dat percentage annuleringen onderdeel uitmaakt van de 15085 tolkdiensten in 2024 of komen deze erbovenop?	In Tabblad "Annulering UWV" van Bijlage 15 staat in veld A 174: Totaal aantal annuleringen Perceel 1 Regulier Periode Q4 2021 t/m Q3 2024. Dat betekent dat alle aanvragen uit 2024 tot en met Q3 al meegeteld zijn in de bepaling van het percentage van 21,49%.
2.	14-4-2025	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. Wij begrijpen dat in de situatie dat Opdrachtnemer er niet in slaagt om een geschikte tolk te vinden en wij willen tegelijkertijd graag voorkomen dat er van zo'n regeling ten onrechte gebruik (misbruik) wordt gemaakt (Dit is: een tolk annuleert de opdracht bij Opdrachtnemer en neemt dezelfde opdracht via een ander kanaal aan tegen een hoger tarief). Wij vragen u specifiek de voorwaarde 'dat UWV in het geval van een niet-levering door opdrachtnemer gerechtigd is de Tolkdienst op andere wijze te verkrijgen tegen dezelfde financiële voorwaarden' toe te voegen aan uw eis? Indien u daaraan niet tegemoetkomt, waarom niet?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel en zijn van mening dat het binden van tolken en het voorkomen van annuleringen tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer hoort. Opdrachtnemer zou met de aantrekkelijke en passende voorwaarden, tarieven en werkafspraken moeten zorgen voor de continuiteit van de dienstverlening. Tevens zijn wij van mening dat ons prijzenblad voldoende ruimte biedt voor aantrekkelijke uurtarieven voor tolken.
3.	14-4-2025		Het valt ons op dat u niet vraagt om een zogenaamd "single sign on"-implementatie van de koppeling met Faclilitor (API). Is het de bedoeling dat uw bestellers apart inloggen op het systeem van Opdrachtnemer? Zo nee, wilt u dit dan toevoegen aan de eisen t.a.v. de API naar het FMIS/Facilitor?	Bestellers van UWV loggen niet in op het systeem van de Opdrachtnemer. Een SSO-implementatie is daarom niet aan de orde. De API-koppeling is een koppeling tussen applicaties: Facilitor van UWV en het Systeem van de Opdrachtnemer. Qua techniek moet geregeld worden dat de beide **systemen** elkaar vertrouwen.
4.	14-4-2025	2.7.1	We citeren een vraag uit NvI1: *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?* Wij begrijpen uw terughoudendheid t.a.v. het verstrekken van gevevens over de huidige gang van zaken en uw personeelsbestand. Echter het is van belang om te weten of UWV, bij een aanvraag voor een willkeurige tolk, probeert om eerst een tolk die bij UWV in dienst is in te zetten en daarna pas een tolk van Opdrachtnemer inzet. Graag vernemen wij van u in hoeveel van de genoemde aantallen tolkdiensten die u noemt in "Bijlage 15 Overzicht aantalen per Perceel.xlsx" u een tolk die in dienst is van UWV inzet.	Verwijzend naar ons eerdere antwoord in de Nota van Inlichtingen 1 gaan wij hier niet op in.

5.		Vervolgvraag op NVI1 - 74, 75, 78 en 79: 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. Het lijkt er op dat alle intermediairs u hier adviseren om dit aan te passen naar € 0,77 per km. In het door u gegeven antwoord in de NVI 1 betrekt u niet ter zaken doende elementen waardoor er "appels met peren" vergeleken worden. Wij verzoeken u nogmaals de reiskosten te vergoeden tegen € 0,77 per km Wilt u dit aanpassen? Zo niet, dan graag een gedegen onderbouwd antwoord waarom u afwijkt van wat binnen de (centrale) overheid gebruikelijk is?	Ons tarievenblad (bijlage 3A en 3B) is opgebouwd op basis van de door opdrachtnemer op te geven bemiddelingskosten per aanvraag en uurtarieven per soort tolkdienst. De totale fictieve opdrachtwaarde die in veld "I20" van de prijsopgaveformulier voor perceel 1 en perceel 2 verschijnt na opgeven van de gevraagde tarieven is voor de goede orde de fictieve opdrachtwaarde **exclusief annuleringskosten en exclusief reiskostenvergoeding.** Bij het bepalen van de minimum prijs zijn we uitgegaan van het huidig Btis minimumtarief van € 62,66 per uur en van 15% bemiddelingskosten (op basis van dat minimum uurtarief). Wij zijn van mening dat we hiermee een realistische schatting hebben gemaakt en opgegeven voor wat betreft de hoogte van de minimum prijs, uitgaande dat dit exclusief annuleringskosten en exclusief de reiskosten vergoeding is. Dat wil niet zeggen dat wij sturen op een inschrijving met deze minimumprijs. Gezien de fictieve opdrachtwaarde bepaald wordt door enkel het uurtarief van de tolkdienst en het bemiddelingstarief, denken wij dat er voldoende ruimte is in het tarievenblad om de uurtarieven aan te bieden die kostendekkend zijn voor de opdrachtnemer. Wij kiezen er bewust voor om reiskostenvergoeding op € 0,23 per kilometer vast te stellen en hanteren een eigen afweging die past binnen het beleid van duurzaamheid, kostenefficiëntie en het stimuleren van lokale/regionale inzet. We zijn van mening dat het niet de bedoeling mag zijn dat lange reisafstanden financieel aantrekkelijk worden gemaakt en vinden het van belang dat tolken een eerlijk en marktconform uurtarief ontvangen waarmee zij beloond worden voor de inhoud van hun werk. Deze keuze past binnen de bredere maatschappelijke opgave om mobiliteit te verduurzamen. UWV hanteer intern ook een beleid waarin fietsen en lopen beter worden beloond dan autogebruik om daarmee bij te dragen aan het genoemde maatschappelijke opgave, wij verwachten van onze opdrachtnemers dat zij deze lijn ondersteunen en de inzet van tolken lokaal/regionaal stimuleren.
6.		Vervolgvraag op NVI1 - 153; Bijlage 11 BVO	Wij vragen ons af of u antwoord volstaat. Volledigheidshalve verwijzen wij u graag naar de brief van De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties & Digitalisering en Koninkrijksrelaties dd 7 april 2025. https://open.overheid.nl/documenten/bf86768d-9175-438d-9b32-aeaa9249838e/file Wij vragen ons af in hoeverre uw antwoord recht doet aan de in dit voorjaar te publiceren Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS) en in hoeverre u hier op voorbereid bent. Wij stellen hierbij nogmaals voor om de volgende eis toe te voegen: Vanwege de vertrouwelijkheid van de gegevens van het UWV moet alle data in Nederland opgeslagen en verwerkt worden. Indien u hier niet mee akkoord gaat kunt u dan uitleggen waarom u afwijkt van het voornemen van de staatssecretaris?	Wij gaan hier niet mee akkoord. Binnen de Europese Economische Ruimte (EER) is het niveau van gegevensbescherming gelijk. Dat komt omdat alle EER-landen zich moeten houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Nergens kondigt de staatssecretaris aan, in het door u meegegeven bestand, dat data van overheidsorganisaties in Nederland dient te worden verwerkt en opgeslagen, of dat dit zijn streven zou zijn. Integendeel: de staatssecretaris waarschuwt tegen de gevaren en juridische onmogelijkheden van nationale oplossingen.
7.		Vervolvraag NVI1 - vraag 15	Het UWV heeft zelf tolken in dienst. De combinatie met het inzetten van ZZP'ers voor vergelijkbare taken kan een risico voor het UWV en de bemiddelaar vormen inzake schijnzelfstandigheid. Welke waarborgen kan het UWV verstrekken waarmee schijnzelfstandigheid van ZZP'ers zoals ingezet door bemiddelaars kan worden voorkomen?	Het is niet aan UWV om dergelijke waarborgen te verstrekken aan opdrachtnemers.
8.		Vervolgvraag NVI - vraag 92	Het gegeven antwoord impliceert dat er een minimum uurtarief aan tolken betaald moet worden. Naar welk minimum uurtarief verwijst u hier?	Opdrachtnemer betaalt te allen tijde ten minste het geldende minimum uurtarief aan de tolk conform Btis. Dit hebben wij in het Prijsopgaveformulier aangegeven met het opnemen van de zin: *"De aangeboden tolktarieven mogen niet lager zijn dan het minimumuurtarief voor tolken (per 1 januari 2025), namelijk €62,66 per uur."* Deze zin is toegevoegd aan het Prijsopgaveformulier (3A en 3B) en aan de DFA (12A en 12B), welke met deze tweede Nota van Inlichtingen zijn gepubliceerd*:* *'Jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026, wordt het vastgestelde minimumuurtarief voor beëdigde tolken geïndexeerd en opnieuw vastgesteld conform de in Btis opgenomen wijze. Opdrachtgever indexeert het vastgestelde minimumuurtarief niet zelf.'* **Een belangrijke aanvulling op ons antwoord op de vraag 92 uit de Nota van Inlichtingen 1 is:** Voor de Rbtv-geregistreerde tolken geldt een verplicht minimumtarief van € 62,66 per uur die door de Opdrachtnemer aan de tolk vergoed moet worden. Voor overige tolken is het aan de Opdrachtnemer om een marktconform en aantrekkelijk tarief af te spreken, waarbij het belang van continuïteit, kwaliteit en aantrekkelijkheid van de inzet bij UWV voor tolken wordt meegewogen. UWV heeft ervoor gekozen om het uurtarief dat inschrijvers mogen offreren in het prijzenblad niet lager dan €62,66 per uur vast te stellen. Dit om de markt te stimuleren tot het aanbieden van aantrekkelijke, realistische tarieven voor inzet van tolken.

9.		Vervolgvraag NVI - vraag 92	Inschrijver gaat er vanuit dat het BTIS tarief voor tolken niet van toepassing is op de tolkdienstverlening voor het UWV en dat tolken hiervoor zelf hun tarief mogen bepalen. Kunt u dit bevestigen?	Jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026, wordt het vastgestelde minimumuurtarief voor beëdigde tolken geïndexeerd en opnieuw vastgesteld conform de in Btis opgenomen wijze. Opdrachtgever indexeert het vastgestelde minimumuurtarief niet zelf. Zie ook het antwoord op vraag nummer 8.
10.		Vervolgvraag NVI - vraag 92	Indien intermediairs wel minimaal het BTIS tarief dienen te vergoeden aan tolken dan verzoeken wij UWV om de minimale inschrijfprijs met ten minste 20% te verhogen, om het voor inschrijver mogelijk te maken om kostendekkend in te schrijven. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	We gaan hier niet mee akkoord. Zie antwoord op vraag nummer 5 en vraag nummer 8. Wij zijn van mening dat wij een realistische schatting hebben gemaakt en opgegeven voor wat betreft de hoogte van de minimum prijs, uitgaande dat dit exclusief annuleringskosten en exclusief de reiskostenvergoeding is.
11.		Vervolgvraag NVI - vraag 92	Intern: is dit nu op EU geschreven? Zo niet, dan in ieder geval terugbrengen tot vereiste EU	Wij begrijpen uw vraag / opmerking niet in deze.
12.		Vervolgvraag NVI - vraag 12	De aangeleverde bijlage betreft geen API-beschrijving maar een algemene uitleg van de werking van de API. Wij verzoeken u alsnog een API-definitie aanleveren met hierin de gebruikte velden en endpoints. Dit heeft inschrijver nodig zodat we kunnen inschatten met welke tijd- en financiele investering we rekening moeten houden.	De uitgewisselde berichten zijn: 1.Vanuit Facilitor gaat er een XML bericht naar het systeem van de leverancier met de mededelling dat er een melding is. 2.De melding wordt door het systeem van de leverancier opgehaald uit Facilitor. In Facilitor wordt dan vastgelegd dat de melding is geaccepteerd 3.Als de melding is afgerond meldt het systeem van de leverancier de melding af in Facilitor en registreert daarbij het bedrag in Facilitor.
13.	14-04	Vraag 37 NVI 1	Ter dubbel verificatie: klopt het dat het prijzenblad ook niet rechtsgeldig ondertekend hoeft te worden?	Dit klopt. Met het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA formulier gaat u akkoord met alles wat in het Beschrijvend document staat inclusief alle Bijlagen. Dus ook het Prijsopgaveformulier zoals door ons verstrekt en door u aangevuld met de bemiddelings- en uurtarieven voor tolken.
14.		Kerncompetentie 2 - perceel 1	De gestelde eis dat een inschrijver in één kalenderjaar ten minste 4.500 bemiddelingsdiensten in de Poolse taal moet hebben verricht achten wij disproportioneel. Deze specifieke eis legt de nadruk op huidige ruime ervaringen met de taal Pools, terwijl dit weinig zegt over de daadwerkelijke geschiktheid, bemiddelingscapaciteit en organisatorische slagkracht van de inschrijver. In de praktijk is niet de ervaring met een specifieke taal, maar juist de flexibiliteit en schaalbaarheid de kracht van professionele intermediairs. Het stellen van een dergelijke hoge drempel voor de taal Pools sluit onnodig marktpartijen uit die wél aantoonbaar over de bemiddelingscapaciteit en organisatorische slagkracht beschikken om aan de vraag van de klant te voldoen, maar tot nu geen Nederlandse klant heeft gehad die in deze grote hoeveelheden Poolse tolkdiensten heeft uitgevraagd. Hierdoor wordt een zeer beperkte markt gecreëerd. Wij verzoeken u de referentie-eis te herzien, waarbij de geschiktheidseis komt te vervallen of waarbij buitenlandse referenties zonder aanvullende restricties worden toegestaan.	UWV heeft deze eis zorgvuldig en weloverwogen gesteld. Wij achten deze passend en proportioneel gezien de aard en omvang van de opdracht. Vanwege structureel hoge volume aan aanvragen binnen Poolse taal (49% van alle aanvragen binnen perceel 1 en 58% van alle aanvragen binnen perceel 2), is het van groot belang dat een inschrijver kan aantonen over de ervaring en capaciteit te beschikken op dit gebied. De referentie-eis is daardoor in onze optiek niet disproportioneel maar noodzakelijk voor het waarborgen van de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst.
15.		Kerncompetentie 2 - perceel 1	Een intermediair kan in een bepaald jaar aantoonbaar 4.500 Poolse tolkopdrachten hebben geleverd bij één referentieopdrachtgever. Echter, dit zegt niets over de actuele beschikbaarheid of inzetbaarheid van dezelfde zelfstandige tolken ten tijde van gunning. Aangezien tolken als zelfstandig ondernemers werken, staat het hen vrij om te wisselen van intermediair of te kiezen voor andere opdrachtgevers, wat regelmatig voorkomt in de praktijk. Een terugkijkend volumecriterium voor de taal Pools bij één referent (kerncompetentie 2) biedt daarmee geen garantie voor daadwerkelijke leveringscapaciteit voor de taal Pools in de toekomst. Hiermee achten wij het kwalitatieve gunningscriterium rondom leveringszekerheid, waarin inschrijvers hun aanpak toelichten voor het realiseren van tijdige en passende inzet, veel beter geschikt om dit aspect van de opdracht te beoordelen. Bent u het hier mee eens? Zo nee, graag toelichten waarom.	Wij begrijpen uw opmerking rondom zelfstandig ondernemende tolken die van intermediair kunnen wisselen en toch is het volumecriterium zoals opgenomen in ons referentieeis relevant voor de opdracht. Daarbij willen wij aangeven dat we dit volume al aardig naar beneden hebben gebracht ten opzichte van wat proportioneel is, dat wil zeggen dat we niet zijn uitgegaan van maximaal 60% van de omvang maar dit hebben verlaagd tot 30% van de werkelijke omvang, juist met de intentie om de markt toegankelijk te maken voor verschillende partijen. Dit volumecriterium is voor ons een belangrijk signaal met betrekking tot de operationele en relationele capaciteit van de inschrijver. Ook is het van belang om door middel van een kwalitatief gunningscriterium te laten zien hoe de opdrachtnemer leveringszekerheid wil waarborgen. Echter, een goed plan zonder bewezen ervaring geeft onvoldoende zekerheid voor de uitvoering van de opdracht van deze schaal. Om die reden houden wij vast aan ons referentie-eis.

16.		Kerncompetentie 2 - perceel 1	Voor kerncompetentie 2 perceel 1 wordt ervaring met specifieke inzet van de taal Pools uitgevraagd. We begrijpen dat Pools de meestgevraagde taal voor het UWV is en dat u leverzekerheid belangrijkvindt. Echter, deze manier van uitvragen biedt schijnveiligheid en werkt het onnodig marktbeperkend. Tolken opereren zelfstandig, nemen opdrachten aan via meerdere bemiddelaars, en kiezen zelf of zij overstappen bij gunning van een nieuwe opdracht. De markt werkt dus dynamisch, niet statisch. Waarom wordt deze flexibiliteit in de gunningsstructuur erkend (zzp'ers), maar sluit de kerncompetentie enkel aan wanneer er sprake is van 'vaste inzet' zoals bij personeel?	De door UWV gestelde referentie-eis dient er volgens ons toe om het vermogen van de inschrijver te toetsen om binnen de door u geschetste dynamische context van de tolkenmarkt, structureel en aantoonbaar te presteren op de nodige schaal en dan meer in het specifiek met betrekking tot de Poolse taal dat een aanzienlijk aantal van onze aanvragen beslaat. Daarom zien wij onze referentie eis niet als iets dat schijnveiligheid biedt, maar integendeel juist als een samenhangend toetsingskader waarin zowel het verleden (referentie) als de toekomst (gunningscriterium van plan van aanpak) worden gewogen.
17.		Vraag 43 NVI 1	In uw reactie stelt u dat buitenlandse referenties zijn toegestaan, mits blijkt dat er is getolkt "van- en naar het Nederlands". In de praktijk betekent dit echter dat alleen buitenlandse opdrachtgevers die structureel werken met het Nederlands als bron- of doeltaal in aanmerking komen – wat in het Europese werkveld zeer uitzonderlijk is. Hierdoor worden buitenlandse referenties feitelijk uitgesloten. Dit roept vragen op over de open mededinging en de proportionaliteit van de gestelde referentie-eisen. Wij verzoeken u deze nogmaals te heroverwegen.	De ervaring met de bemiddeling van tolken van en naar het Nederlands is van belang voor de continuiteit van de dienstverlening van UWV. Door deze eis te stellen wordt voorkomen dat Inschrijvers met ruime ervaring in bemiddeling van tolken, en meer in het specifiek de Poolse taal, maar zonder ervaring in tolken van- en naar de Nederlandse taal onterecht als geschikt worden aangemerkt. Om eventuele onduidelijkheid hierin te voorkomen is besloten om de referentie-eisen op dit onderdeel aan te passen en de aanbesteding te rectificeren. De nieuw geformuleerde kerncompetenties zijn als volgt opgesteld: **Voor Perceel 1:** <u>Kerncompetentie 1</u> *"Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de bemiddeling en inzet van tolken in een juridische en/of medische context, waarbij op jaarbasis tenminste 10.000 Tolkopdrachten zijn bemiddeld op locatie, telefonisch, conference call en video in tenminste 20 talen, van en naar de Nederlandse taal."* <u>Kerncompetentie 2</u> *"Inschrijver heeft bij referent in één kalenderjaar tenminste 4500 bemiddelingsdiensten voor Tolkopdrachten voor de taal Pools, van en naar de Nederlandse taal uitgevoerd."* **Voor Perceel 2:** <u>Kerncompetentie 1</u> *"Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de bemiddeling en inzet van tolken in een juridische en/of medische context, waarbij op jaarbasis tenminste 600 Tolkopdrachten zijn bemiddeld op locatie, telefonisch, conference call en video in tenminste 20 talen, van en naar de Nederlandse taal."* <u>Kerncompetentie 2</u> *"Inschrijver heeft bij referent in één kalenderjaar tenminste 300 bemiddelingsdiensten voor Tolkopdrachten voor de taal Pools, van en naar de Nederlandse taal uitgevoerd."* De gestelde geschiktheidseis is derhalve zorgvuldig afgestemd op de aard van de opdracht en de context waarin de Tolkdiensten voor UWV, als Nederlandse overheidsorganisatie bij de uitvoering van haar wettelijke taken, worden uitgevoerd. Tolkdiensten raakt het primaire proces bij UWV waarbij het succes in hoge mate afhankelijk is van ervaring met bemiddeling voor tolken van en naar de Nederlandse taal. Het Beschrijvend document versie 1.2 NvI2 is hierop aangepast alsook de tijdsplanning Aanbestedingsprocedure: *Sluitingsdatum indienen Inschrijving* ***16 mei 2025 15:00 uur*** Rectificatie zal via standaardstappen in Tenderned doorgevoerd worden.
18.		Vraag 43 NVI 1	Voor buitenlandse referenties legt u aanvullende eisen op, waaronder de expliciete vermelding dat tolken naar het Nederlands zijn ingezet. Voor Nederlandse referenties geldt deze bewijslast niet in gelijke mate, omdat verondersteld wordt dat de voertaal Nederlands is. Hoe verhoudt deze ongelijke bewijslast zich tot het gelijkheidsbeginsel en het non-discriminatiebeginsel in de Aanbestedingswet?	Zie antwoord op vraag nummer 17.
19.		Bijlage 15 - annuleringen	Kunt u het aantal annuleringen per jaar uitsplitsen?	Q4 2021 = 626 annuleringen 2022 = 3479 aanuleringen 2023 = 4114 annuleringen 2024 = 4387 annuleringen
20.		Vraag 15 NVI 1	Op basis van welke indicatoren worden de eigen tolken ingezet versus de tolken die de bemiddelaar aanlevert? Is hier een vast proces voor?	Verwijzend naar ons eerdere antwoord in de Nota van Inlichtingen 1 gaan wij hier niet op in.
21.		Vraag 61 NVI 1	Is het toegestaan om gebruik te maken van een videodienst via het platform van de Inschrijver? Dit is een volledig gesloten en veilig systeem Binnen dit systeem kan rechtstreeks een koppeling worden gelegd tussen de besteller en de tolk, zonder tussenkomst van externe applicaties. Dit voorkomt versnippering en het gebruik van verschillende (vaak minder veilige) systemen. Het gebruik van het eigen platform draagt bij aan de waarborging van privacy en informatiebeveiliging, doordat alles binnen één gecontroleerde omgeving plaatsvindt.	Nee, wij werken zoals reeds aangegeven in de beantwoording van de vraag nummer 61 van de Nota van Inlichtingen 1, met Microsoft Teams. Het gebruik van Videobutler voor een deel van gesprekken met de Cliënten uit Perceel 2 is een weloverwogen keuze, omdat de dienstverlening van de partij veel verder gaat dan enkel verzorgen van een link om in te bellen.

22.		Vraag 74 NVI 1	U geeft aan dat leveringszekerheid voor u van groot belang is. In de eerste Nota van Inlichtingen heeft u echter bevestigd vast te houden aan een kilometervergoeding van € 0,23. Dit staat haaks op de realiteit van de markt en de verwachtingen van tolken. Binnen het huidige prijsmodel is er onvoldoende ruimte om een aantrekkelijk uurtarief te bieden, wat de bereidheid van gekwalificeerde tolken om voor deze opdracht te werken negatief beïnvloedt. We verzoeken u daarom nogmaals met klem de gebruikelijke reiskosten van € 0,77 te hanteren.	Zie antwoord op vraag nummer 5.
23.		Vraag 75 NVI 1	Indien het minimale BTIS-tarief in 2026 wordt verhoogd, terwijl indexering van het contract pas vanaf 2027 is toegestaan, ontstaat er een situatie waarin deze tariefverhoging niet tijdig kan worden doorgevoerd in de contractprijs. Aangezien binnen de contractvoorwaarden geen of zeer beperkte financiële ruimte bestaat om dergelijke kostenstijgingen op te vangen, komt dit risico volledig en eenzijdig bij de opdrachtnemer te liggen. Dit vormt een aanzienlijk financieel risico dat moeilijk beheersbaar is voor inschrijvers en mogelijk impact heeft op de continuïteit van de dienstverlening. Dit is ten nadele van zowel inschrijver als het UWV. Wij verzoeken u daarom om in de overeenkomst een bepaling op te nemen waarin wordt vastgelegd dat een tussentijdse verhoging van het minimale BTIS-tarief één-op-één mag worden doorberekend in het bemiddelingstarief.	Niet akkoord, zie antwoord op de vraag nummer 8. Indien het Btis-tarief per 1-1-2026 wordt verhoogd, dan wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze verhoging wordt doorgevoerd richting de tolk. Dit leidt echter niet automatisch tot aanpassing van het uurtarief dat aan de Opdrachtgever wordt doorberekend. Inschrijvers wordt verzocht hiermee rekening te houden in hun Inschrijving. Zie ook de laatste alinea van het antwoord op vraag 8 voor de bepaling van het tarief voor de niet-geregistreerde tolken.
24.		NVI 1 algemeen	In de aanbestedingsdocumenten signaleren wij diverse eisen en inrichtingskeuzes die de benodigde flexibiliteit in het prijsmodel aanzienlijk beperken, zoals de kilometervergoeding en de mogelijkheid om pas per 2027 te indexeren. Hierdoor wordt het in de praktijk niet goed mogelijk om een realistisch, kostendekkend en marktconform prijsmodel te hanteren. Dit heeft direct invloed op de uitvoerbaarheid en de aantrekkelijkheid van de opdracht, zowel voor bemiddelaars als voor tolken. Kunt u toelichten op welke wijze binnen deze kaders voldoende ruimte wordt geboden om een economisch haalbare en duurzame inschrijving te kunnen doen?	Wij kunnen geen concreet antwoord geven op deze te algemeen weergegeven wijze waarop wij Tolkdiensten hebben uitgevraagd. Voor wat betreft de reiskostenvergoeding zijn we in de beantwoording op vraag numer 5 uitgebreid ingegaan op onze overwegingen. Voor wat betreft de annuleringskosten verwjzen wij hierbij naar de beantwoording van de vraag nummer 29. Nogmaals: wij sturen niet aan op de laagst mogelijke tarieven en hechten veel belang aan de kwaliteit van de dienstverlening met de voor de tolk aantrekkelijke uurtarieven.
25.		Vraag 92 NVI	We constateren in de eerste nota dat meerdere bemiddelaars vragen hebben gesteld over het BTIS-tarief. Indien het minimale BTIS-tarief per 1 januari 2026 wordt aangepast, is het van belang dat deze wijziging synchroon loopt met de tarieven binnen het contract. Wij verzoeken u te bevestigen dat een dergelijke aanpassing van het BTIS-tarief automatisch en gelijktijdig doorgevoerd mag worden in het uurtarief, zodat contractuele tarieven in lijn blijven met de geldende minimumtarieven. Dit voorkomt dat opdrachtnemers geconfronteerd worden met tariefverschillen die niet contractueel gecompenseerd kunnen worden.	Zie antwoord op vraag nummer 8 en vraag nummer 23.
26.		Vraag 102 NVI 1	Met de door u aangegeven statistiek komen we uit op annuleringen van 68%. Kunt u toelichten waar de overige 32% van de annuleringen onder vallen?	De overige 32% aan annuleringen betreft annuleringen na aanvang / no-show klant.
27.		Vraag 102 NVI 1	Kunt u ook deze gegevens delen voor 2021, 2022 en 2023 zodat we een beter beeld hebben?	Zie antwoord op vraag nummer 19.

28.	15-4-2025	Reactie op het antwoord van vraag 80 NvI 1	UWV stelt dat bij annulering een vergoeding van 3x het bemiddelingstarief wordt gehanteerd. In de huidige systematiek is dit echter structureel verliesgevend voor de opdrachtnemer. Volgens het prijsblad bedraagt de minimale inschrijfprijs per opdracht € 62,66. Tegelijkertijd is de eis dat dit bedrag ook volledig aan de tolk wordt uitgekeerd. Dit betekent dat de intermediair bij annulering minimaal dit bedrag vergoed aan de tolk. Daarnaast blijkt uit onze praktijkdata als huidige leverancier dat bij opdrachten van één uur op locatie de gemiddelde vergoeding aan de tolk voor reiskosten € 15 bedraagt. De volledige inzetkosten bij annulering liggen daarmee op: ‣ € 62,66 (tolktijd) + € 15 (reiskosten) = € 77,66 Om bij een annuleringsvergoeding van 3x het bemiddelingstarief uit de kosten te komen, moet de bemiddelingscomponent dan ten minste zijn: ‣ € 77,66 ÷ 3 = € 25,89 Een bemiddelingsfee van ruim € 25 is echter disproportioneel ten opzichte van het maximumtarief én beïnvloedt alle andere opdrachten. Het gevolg is dat opdrachtnemers genoodzaakt zijn hun bemiddelingscomponent structureel op te schroeven om deze risico's te compenseren, wat leidt tot onnodig hogere kosten voor reguliere, uitgevoerde opdrachten. Wij stellen daarom voor om de huidige regeling te vervangen door een marktconforme systematiek, zoals gebruikelijk bij andere overheidsopdrachten: - Annulering binnen 24 uur voor aanvang: 50% van de gereserveerde tolktijd (geen vergoeding reiskosten) - Annulering binnen 4 uur voor aanvang: 100% van de gereserveerde tijd + 100% van de reiskosten - Annulering na aanvang: gelijkgesteld aan annulering < 4 uur Deze regeling sluit aan bij de werkelijke kostenstructuur en voorkomt prijsopdrijving van de gehele dienstverlening.	Wij gaan akkoord met de in de eerste Nota van Inlichten door een geïnteresseerde partij voorgestelde annuleringsvergoeding, namelijk: **Annulering** — **Vergoeding** > 24 uur voor aanvang van de aangevraagde Tolkopdracht — € 10,00 ≤ 24 uur ≥ 4 uur voor aanvang van de aangevraagde Tolkopdracht — 50% v.d. duur van de aangevraagde Tolkopdracht* < 4 uur voor aanvang van de aangevraagde Tolkopdracht — 100% v.d. duur van de aangevraagde Tolkopdracht* Na aanvang van de aangevraagde Tolkopdracht /no-show klant — 100% v.d. duur van de aangevraagde Tolkopdracht* *Zoals bij de soort Tolkdienst aangevraagd en uitgedrukt in minuten tegen het overeengekomen uurtarief.
29.	15 april 2024	Reactie op het antwoord van vraag 102 NvI 1	In het antwoord op Vraag 102 geeft UWV aan dat 51% van de annuleringen meer dan 24 uur voor aanvang plaatsvindt, en 17% binnen 24 uur. Daarmee blijft 32% van de annuleringen niet gespecificeerd. Kunt u aangeven in welk tijdsbestek deze resterende 32% van de annuleringen gemiddeld plaatsvindt?	Zie antwoord op vraag nummer 26.
30.	15-4-2024	Reactie op het antwoord van vraag 124 NvI 1	In het antwoord op Vraag 124 stelt UWV dat KPI's worden berekend op basis van het percentage 'wel geleverd' ten opzichte van het totaal aantal aangevraagde tolkopdrachten. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat annuleringen niet meetellen voor de KPI's. Dit leidt tot een inconsistentie, aangezien een annulering in basis wél een aangevraagde tolkdienst is, die na aanvraag door UWV zelf wordt geannuleerd — mogelijk zelfs nadat deze al succesvol is bemiddeld. Het uitsluiten van annuleringen komt daarmee niet overeen met de gehanteerde definitie van 'aangevraagde opdracht'. Wij verzoeken UWV om annuleringen wél te rekenen tot het totaal aantal aangevraagde diensten, zodat de KPI's een realistisch en volledig beeld geven van het totale opdrachtverloop.	Niet akkoord, zie het eerder gegeven antwoord van vraag 124 in de eerste NvI.

31.	15-4-2024	Reactie op het antwoord van vraag 74 en 75 NvI 1	In de huidige uitvoering van de dienstverlening zijn opdrachten op locatie alleen leverbaar gebleken binnen de gestelde KPI's door de inzet van aanvullende compensatie aan tolken, waaronder het vergoeden van reistijd. Deze vergoeding is essentieel, omdat reistijd in de praktijk werktijd is waarin de tolk geen andere opdrachten kan uitvoeren. De door UWV vastgestelde vergoeding van € 0,23 per kilometer dekt uitsluitend brandstof- en vervoerskosten, maar biedt geen enkele compensatie voor het omzetverlies dat tolken ondervinden wanneer zij tijd kwijt zijn aan reizen. Dit betekent dat opdrachtnemers, om een tolk voldoende aantrekkelijk te belonen, genoodzaakt zijn dit verlies zelf te compenseren. Dit leidt aantoonbaar tot een negatieve marge op locatieopdrachten. Deze situatie is in eerdere uitvoeringsjaren en tijdens de marktconsultatie onder de aandacht gebracht. Dat UWV desondanks vasthoudt aan het huidige tarief, betekent dat zij zich bewust is van het feit dat opdrachtnemers onevenredig worden benadeeld bij de uitvoering van tolkdiensten op locatie. Wij verzoeken UWV daarom dringend om het huidige beleid te heroverwegen en alsnog te kiezen voor een marktconforme reiskostenvergoeding (77 cent per km).	Zie antwoord op vraag nummer 5.
32.	15-4-2024	Reactie op het antwoord van vraag 92 NvI 1	In de Nota van Inlichtingen wordt een verplicht minimumtarief van € 62,66 genoemd, dat opdrachtnemer te allen tijde aan de tolk moet betalen. Dit roept de volgende vragen op: 1. Geldt deze verplichting ook voor opdrachten met niet-beëdigde tolken? 2. Is UWV zich ervan bewust dat dit, ten opzichte van het huidige contract, leidt tot een aanzienlijke stijging van de kosten, met name voor eenvoudige opdrachten? 2. Waarom worden de inschrijfprijzen pas per 1 januari 2027 geïndexeerd, terwijl de verplichte minimumvergoeding aan de tolk al op 1 januari 2026 geïndexeerd wordt? Dit veroorzaakt direct een scheve verhouding tussen inkoop- en verkooptarief.	Zie hiervoor antwoord op de vraag nummer 8. 1. Nee, deze verplichting geldt niet voor de niet-beedigde tolken. 2. Wij denken dat ons Prijsopgaveformulier, waarin wij stellen dat de aangeboden tarieven aan Opdrachtgever niet lager mogen zijn dan het huidige minimum Btis tarief, voldoende waarborg bieden voor Opdrachtnemer om de diensten kostendekkend te kunnen uitvoeren, ook wanneer op 1/1/2026 het minimuuurtarief voor geregistreerde tolken omhoog gaat. Zie ook de 2e alinea van de belangrijke aanvulling bij antwoord op vraag nummer 8. 3. Een indexering direct 2 maanden na start dienstverlening vinden wij niet nodig daar, in het licht van de beantwoording van punt 1 en punt 2 uit uw vraag, voldoende blijkt wat de verhoudingen zijn van geregistreerde en niet geregistreerde aanvragen, en een tarievenblad waarin de huidige minimumtarief voor alle aanvragen op € 62,66 is gesteld.
33.	15-4-2024	Referentie 1 en 2	Mag een inschrijver de huidige dienstverlening aan UWV gebruiken als referentie, indien deze voldoet aan de gevraagde eisen in de aanbesteding?	UWV staat dit toe mits deze referentie voldoet aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen ten aanzien van de aard, omvang en de periode van de prestaties. Lees hiervoor de aanwijzingen voor het opgeven van de referenties in het Beschijvende document.
34.	15-4-2024	Prijsblad	Rekening houdend met de volgende elementen: - De verplichte minimale inkoopvergoeding van € 62,66 per opdracht voor álle tolkdiensten; - De beperkte reiskostenvergoeding van € 0,23 per km, zonder vergoeding voor reistijd; - De beperkte vergoeding bij annuleringen; - Het feit dat de tarieven voor de opdrachtnemer pas vanaf 2027 geïndexeerd mogen worden, terwijl de verplichte minimumvergoeding aan de tolk al in 2026 stijgt; ... stellen wij vast dat de huidige combinatie van voorwaarden resulteert in een structurele disbalans tussen opbrengsten en kosten. Dit maakt het binnen het huidige maximum van € 6,35 miljoen voor de inschrijfprijs buitengewoon lastig om de gevraagde prestaties rendabel te leveren. Wij verzoeken UWV of zij bereidheid is om de maximum inschrijfprijs te heroverwegen op basis van de volledige kostprijsopbouw.	Zie antwoord op vraag nummer 5. Voor wat betreft de bepaling van de maximumprijs, deze is zorgvuldig afgewogen aan de hand van de huidige tarieven en een bepaalde opslagpercentage bovenop de huidige tarieven. LET OP: Ook voor deze maximumprijs geldt dat deze exclusief de annuleringskosten en exclusief de reiskostenvergoeding is. Derhalve zien wij de noodzaak er niet van in om dit bedrag op te hogen.

35.	15-4-2024	2.7.1 van BD tolkdiensten	Gezien de volumes van de huidige dienstverlening in de afgelopen vier kwartalen én de stijging in kostprijs door de nieuwe minimumeisen (zoals het verplichte tarief van € 62,66 per opdracht), achten wij zowel de geschatte waarde van € 6,5 miljoen als de maximale opdrachtwaarde van € 9,8 miljoen te laag ingeschat. Wij verzoeken UWV daarom te bevestigen of deze bedragen zijn vastgesteld op basis van de huidige uitvoeringsrealiteit en de recent gecommuniceerde tariefstructuur. Is UWV bereid de geschatte en/of maximale opdrachtwaarde te herzien in het licht van deze gegevens?	We gaan met uw verzoek niet akkoord. De geschatte en maximale opdrachtwaarde zijn zorgvuldig bepaald op basis van de historische afnamevolumes, geldende tarieven in de markt en de verwachte ontwikkelingen. Bovendien is de geschatte waarde in een aanbesteding altijd indicatief en gebaseerd op de op dat moment beschikbare informatie. De opgegeven maximale opdrachtwaarde is bedoeld ter afbakening van het financiële kader van de opdracht en niet als garantie voor een te besteden bedrag. Daarom gaan wij niet over tot de herziening van de opgegeven waarden.
36.	15-4-2024	Reactie op het antwoord van vraag 76 NvI 1	UWV stelt dat de ANWB-routeplanner leidend is voor het bepalen van de te vergoeden reisafstand. In de praktijk blijkt echter dat de ANWB geen openbare of zakelijke API aanbiedt waarmee reisafstanden geautomatiseerd kunnen worden opgevraagd. Dit maakt het voor opdrachtnemers onmogelijk om de afstanden systematisch te berekenen binnen een geautomatiseerde omgeving. Handmatige invoer is foutgevoelig, arbeidsintensief en ongeschikt voor grootschalige operationele uitvoering. Google Maps daarentegen biedt wél een stabiele en betrouwbare API, waarmee reisafstanden kunnen worden berekend op basis van postcodecombinaties of exacte adressen. Wij verzoeken UWV daarom om, ter ondersteuning van een efficiënte en schaalbare bedrijfsvoering, het gebruik van Google Maps als geaccepteerde bron voor het berekenen van reisafstanden toe te staan.	Wij hebben in de beantwoording van de vraag nummer 76 van de Nota van Inlichtingen 1 aangegeven: *"Tot zover de Inschrijvers routeberekening hanteren die gebaseerd is op de TomTom-routeplanner, zijn wij er mee akkoord."* In onze optiek stellen we u hiermee niet verplicht om ANWB te gebruiken, alhoewel dit onze voorkeur heeft.
37.	15-4-2024	Antwoord op gunningscriteria	In hoeverre wordt in de beoordeling van Gunningscriterium 3 rekening gehouden met het feit dat de gevraagde onderdelen reeds volledig zijn ingericht en aantoonbaar functioneren? Als bestaande leverancier is er bij ons geen sprake van een nieuwe implementatie, en daarmee ook geen implementatieplan noodzakelijk. Alle gevraagde elementen zijn reeds actief in gebruik binnen de dienstverlening aan UWV. Kunnen wij in dat geval rekenen op een volledige score op SGC3, aangezien feitelijk aan alle eisen wordt voldaan en de implementatie al aantoonbaar succesvol is afgerond?	In het kader van het gelijkheidsbeginsel worden alle inschrijvers op dezelfde wijze beoordeeld, ongeacht of zij reeds een lopend contract hebben met de opdrachtgever. Alle inschrijvers dienen elk van de gevraagde aspecten uit de subgunningscriterium 3 Implementatieplan inhoudelijk te beantwoorden. Ook al bent u de huidige leverancier moet helder toegelicht worden hoe de implemantatie gaat geschieden alsof u geen huidige leverancier bent. Hou daarbij rekening met onze uitvraag van een geanonimiseerde inschrijving. In uw verwijzingen in de beantwoording van subgunningscriteria mag niet blijken dat u de huidige partij bent. Dat kan de onpartijdigheid van de boordeling ongewenst beinvloeden.

0%
21%