

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag Tolkenvoorziening 2.3.3	U geeft aan dat de uit te voeren werkzaamheden verband houden met de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Gemeente Groningen is verwerkingsverantwoordelijke. Indien inschrijver de dienst gegund krijgt is inschrijver juridisch gezien ook verwerkingsverantwoordelijke. In een situatie dat beide partijen verwerkingsverantwoordelijke zijn, hoeft er geen verwerkingsovereenkomst te worden gesloten. Wij vragen u om deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtgever stelt het doel en de middelen van de verwerking vast en is daarom verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer verwerkt enkel op basis van de opdracht en heeft geen eigen doel/grondslag om te verwerken en is daarom verwerker. Er dient dan ook wel een verwerkingsovereenkomst te worden afgesloten. Opdrachtgever heeft de bijlage conceptverwerkingsovereenkomst gewijzigd naar het meest recente format.
2	5. Annulering	Zou het mogelijk zijn om de annuleringsregeling aan te passen van 24 uur naar 48 uur voor aanvang van de tolkdienst? Bij vergelijkbare opdrachten in de markt hanteren opdrachtgevers doorgaans een termijn van 48 uur, zodat tolken voldoende zekerheid hebben.	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord en houdt vast aan de annuleringsregeling van 24 uur.
3	Gunningscriterium - Kwaliteit	Zou het mogelijk zijn om in de offerteaanvraag (bijlage) per gunningscriterium — met name GC2 Proces, GC3 Beschikbaarheid Tolken en GC4 Reserveringsplatform — wat meer detail op te nemen en eventueel gerichte vragen toe te voegen? We ontvangen graag zo concreet mogelijke aandachtspunten of verwachtingen die u mee wilt nemen in de beoordeling, zodat we onze offerte hier optimaal op kunnen afstemmen.	In paragraaf 4.3.2. zijn reeds gerichte vragen opgenomen per gunningscriterium (GC2, GC3, GC4). Opdrachtgever heeft daarom besloten geen extra gerichte vragen meer toe te voegen. Per gunningscriterium staat ook beschreven wat opdrachtgever belangrijk vindt, bijvoorbeeld bij GC2 is een snel en eenvoudig proces belangrijk. Dit zijn dan ook de aandachtspunten die opdrachtgever meeneemt in de beoordeling.
4	Referentieformulier	Zou de referentie-eis bij KC1 kunnen worden verruimd? In plaats van één (semi)overheidsorganisatie met minimaal 655 gesprekken per jaar, zouden we graag de mogelijkheid zien om ervaring bij meerdere organisaties gezamenlijk te mogen aantonen — bijvoorbeeld drie organisaties die samen aan dat volume voldoen. Daarnaast vragen we ons af waarom uitsluitend (semi)overheidsorganisaties worden toegestaan. Ook bedrijven hebben immers regelmatig te maken met zeer gevoelige situaties (zoals arbeidsongevallen, juridische conflicten of medische kwesties), waarbij tolkdiensten onder hoge druk en vertrouwelijkheid worden ingezet. Zou u kunnen overwegen om deze eis te verbreden zodat ook relevante ervaring bij particuliere organisaties meetelt?	De reden waarom in eerste instantie de referenties bij (semi) overheidsorganisaties werden uitgevraagd lag in de aard en onderwerpen van de gesprekken. Opdrachtgever is het echter met u eens en verruimt de referentie-eis van (semi) overheidsorganisatie naar opdrachtgever. Opdrachtgever gaat, daarentegen, niet akkoord met het bij elkaar optellen van meerdere organisaties om te kunnen voldoen aan het volume. Door een referentie te overleggen van één opdrachtgever wordt de capaciteit en zekerheid gewaarborgd conform de behoefte van opdrachtgever.
5	Individuele vraag	<i>Individuele vraag gesteld buiten deze openbare Nota van Inlichtingen.</i>	<i>Individuele vraag beantwoord buiten deze openbare Nota van Inlichtingen.</i>
6	2.2.1 Duurzaamheid	U schrijft: "De Green Deal Zero Emission Stadslogistiek maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Houd hier rekening mee bij uw inschrijving en tijdens de eventuele uitvoering van de opdracht." Hoe ziet u dit in het licht van tolkenvoorziening?	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat onze leveranciers op de hoogte zijn van de beleidsdoelen van de gemeente Groningen en daarom is paragraaf 2.2.1 opgenomen. Er is echter geen directe link met de dienstverlening Tolken. Om die reden is de volgende tekst verwijderd: "De Green Deal Zero Emission Stadslogistiek maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Houd hier rekening mee bij uw inschrijving en tijdens de eventuele uitvoering van de opdracht."
7	Prijzenblad	In het prijzenblad worden alle tolkdiensten – waaronder ook tolkdiensten op locatie – uitgevraagd op basis van een eenheid per minuut. Voor telefonische tolkdiensten, zowel ad hoc als gereserveerd, is dit een gangbare en werkbare benadering. Voor tolkdiensten op locatie is een tarief per minuut echter minder realistisch, omdat hiermee geen rekening wordt gehouden met de vaste inzet- en reistijd van de tolk. In de praktijk wordt daarom doorgaans gewerkt met een minimale inzetduur van 1 uur. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Het tarief voor de tolkdiensten op locatie is exclusief reistijd- en reiskostenvergoeding. Dit wordt apart doorberekend, zie ook eis 4.12 van het programma van eisen.
8	Offerteaanvraag - GC2 Proces	Is er een specifieke reden waarom de annuleringsvoorwaarden als onderdeel van de beantwoording van de offerteaanvraag zijn opgenomen, en niet als uitgangspunt zijn vastgelegd in de inkoopvoorwaarden? Bijlage 4 "Inkoopvoorwaarden" ontbreekt bovendien in de documenten. In de downloadbare versie van deze bijlage worden geen annuleringsvoorwaarden genoemd. Naar onze mening dienen annuleringsvoorwaarden door de aanbestedende dienst te worden vastgesteld en als onderdeel van de uitvraag te worden opgenomen, zodat inschrijvers hier eenduidig op kunnen reageren en gelijke uitgangspunten hanteren.	De annuleringsvoorwaarden zijn als uitgangspunt opgenomen in het programma van eisen, zie eis 5.1. Dit geldt als minimale eis. De specifieke reden dat de annuleringsvoorwaarden ook zijn opgenomen als onderdeel van de beantwoording in GC2 is vanwege het feit dat er meer punten behaald kunnen worden naar mate de annuleringstermijn korter / flexibeler is dan het minimale vereiste in eis 5.1.
9	Programma van Eisen	In de stukken ontbreekt een vermelding van toeslagen voor werk buiten kantoortijden, terwijl dit in de markt gebruikelijk is. Onder kantoortijden verstaan wij werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur. Wij stellen daarom voor om een toeslag van 150% buiten deze tijden en 200% op feestdagen te hanteren. Gaat u hiermee akkoord?	De toeslagen en/of tarieven buiten kantoortijden staan inderdaad niet vermeld. Dit komt doordat opdrachtgever in de praktijk niet tot zeer weinig gebruik maakt van tolken buiten kantoortijden. Na gunning zullen we met de winnende inschrijver afspraken maken over het tarief / toeslag voor de tolken buiten kantoortijden, waarbij er sprake moet zijn van marktconforme prijsstelling.
10	Programma van Eisen	Waarom is de eis van beëdiging gesteld voor alle aanvragen? Gaat u akkoord met het inzetten van een beëdigde tolk alleen wanneer dit wettelijk bepaald is?	Dit is onjuist. Conform eis 1.1 eist opdrachtgever 2 profielen, namelijk tolken die staan ingeschreven in het Register voor Beëdigde Tolken (Rbtv) en/of op de uitwijklijst van Bureau Wbtv. De tolken die op de uitwijklijst van Bureau Wbtv staan zijn niet beëdigd. Kortom, opdrachtgever eist niet voor alle aanvragen de inzet van een beëdigde tolk.
11	Programma van Eisen	Over de prestatieverklaring in eis 8.5 wordt verwezen naar eis 8.7., die echter in het PvE ontbreekt. Kunt u eis 8.7 alsnog toevoegen?	Dank voor uw opmerking. De verwijzing is aangepast van 8.7 naar 8.6. De prestatieverklaring betreft in dit geval de gespecificeerde factuur zoals omschreven in eis 8.6.
12	Offerteaanvraag document, 5.2.2	De beoordelingscommissie bestaat uit 3 medewerkers van de gemeente. Welke functies hebben deze 3 medewerkers?	De medewerkers van de gemeente Groningen die in de beoordelingscommissie zitten zijn een contractmanager, een beleidsadviseur migratie en een regioverder inburgering.
13	Programma van Eisen, eis 8.5	U noemt een prestatieverklaring voor opdrachten boven € 2.500,- en verwijst hiervoor naar eis 8.7. Eis 8.7 is niet in het document opgenomen. Kunt u deze eis toevoegen of eis 8.5 laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 11.
14	GC4 Reserveringsplatform	U vraagt om een toelichting op hoe het reserveringsplatform eruitziet en waaruit de gebruiksvriendelijkheid blijkt. De meest geschikte manier om dit te laten zien is door het toevoegen van afbeeldingen. Is het toegestaan om – naast de gevraagde 1 A4 beschrijving – een aparte bijlage met beeldmateriaal toe te voegen ter ondersteuning van onze toelichting?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.