

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Planning	<p>In de planning (paragraaf 6.1) staat aangegeven dat de sluitingsdatum van de inschrijving op 23 juni 2025 is vastgesteld, terwijl de beoordeling pas start op 3 juli 2025. Daarmee zit er een periode van 10 dagen tussen sluiting en start beoordeling.</p> <p>Kunt u toelichten waarom deze tussenperiode is ingepland?</p> <p>Wij stellen deze vraag ter verduidelijking, zodat wij onze interne planning – bijvoorbeeld rondom beschikbaarheid voor vragen of toelichting – goed kunnen afstemmen.</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om deze vraag te beantwoorden om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>De inschrijvingen worden op 23 juni gecontroleerd op volledigheid en geldigheid. Mocht er dan sprake zijn van gebreken of onduidelijkheden die nog hersteld kunnen worden dan krijgt u van ons op 23 juni bericht. De plenaire beoordelings sessie staat gepland op 3 juli. Deze tussenperiode geeft de beoordelaars tijd om de inschrijvingen eerst individueel te beoordelen conform procedure.</p>
2	Vergoeding bij annulering na aanvang	<p>Mogen wij ervan uitgaan dat wanneer een tolk gereserveerd is, en bij of na aanvang van de afgesproken tijd blijkt dat de gemeente de tolkdienst toch niet nodig heeft, de volledige gereserveerde tijd (inclusief eventueel gemaakte reiskosten) door de gemeente wordt vergoed?</p> <p>Zo niet, kunt u dan toelichten hoe in zulke gevallen de vergoeding wordt vastgesteld, en of dit vooraf schriftelijk wordt vastgelegd?</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om deze vraag te beantwoorden om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>Zoals opgenomen in eis 5.1 van het Programma van Eisen kan de opdrachtgever een gereserveerde telefonische tolkdienst of gereserveerde tolkdienst op locatie tot 24 uur voor de start van de uitvoering kosteloos annuleren. Indien de opdrachtgever de gereserveerde tolk niet tijdig annuleert, worden de kosten van de volledige gereserveerde tijd en eventuele gemaakte reiskosten door opdrachtgever vergoed.</p>
3	Nota van Inlichtingen	<p>In de Nota van Inlichtingen (vraag 8) geeft u aan dat een flexibelere annuleringsregeling extra punten kan opleveren onder gunningscriterium GC2, bovenop de minimumeis zoals gesteld in PvE eis 5.1.</p> <p>Wij willen hierbij een fundamenteel bezwaar onder uw aandacht brengen: annuleringsregelingen zijn prijsgerateerd van aard, omdat zij direct invloed hebben op de kostenstructuur, risicoverdeling en marges binnen de inschrijving. Door dit aspect mee te nemen in een kwaliteitscriterium, ontstaat naar onze mening een ongewenste vermenging van prijs- en kwaliteitscriteria, hetgeen strijdig is met het transparantiebeginsel en artikel 2.114 van de Aanbestedingswet.</p> <p>Wij verzoeken u daarom om de annuleringsregeling niet langer als beoordelingsgrond in GC2 op te nemen, maar deze als vaste voorwaarde op te nemen in het Programma van Eisen of de inkoopvoorwaarden. Op die manier zijn de kosten en risico's voor alle inschrijvers gelijk, wordt transparant aanbesteed en voorkomt u strategisch inschrijven op een prijsaspect binnen een kwalitatief kader.</p> <p>Kunt u bevestigen of u bereid bent de annuleringsregeling op deze wijze in het PvE of de overeenkomst vast te leggen?</p>	<p>Opdrachtgever geeft u hierin gelijk. De annuleringsregeling vormt geen onderdeel meer van de gunningscriteria GC2. De annuleringsregeling die is opgenomen in eis 5.1 van het Programma van eisen geldt als vaste voorwaarde.</p>
4	Social Return	<p>Er is een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting, maar er wordt geen richtlijnbedrag genoemd. Kunt u aangeven of er een richtlijnbedrag of streefwaarde bestaat voor de invulling van Social Return bij deze opdracht?</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om deze vraag te beantwoorden om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>Er is bewust niet gekozen voor het opnemen van een richtlijnbedrag, maar een aantoonbare inspanningsverplichting. Op die manier zijn er geen euro's aan gekoppeld en kan er gekeken worden welke mogelijkheden er zijn om iets te doen voor de maatschappij. Dit uiteraard in overleg en ondersteuning van Social Return Monitor, zie paragraaf 2.2.2. van de offerteaanvraag.</p>
5	Programma van Eisen, p. 2 (4.5)	<p>Volgens PvE 4.5 moet bij elke aanvraag een ordernummer worden doorgegeven, anders wordt deze geweigerd.</p> <p>Is het toegestaan om bij uitzondering achteraf een ordernummer toe te voegen als de tolkdienst aantoonbaar geleverd is, bijvoorbeeld bij spoedaanvragen?</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om deze vraag te beantwoorden om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>Dit is niet toegestaan. Vanuit de opdrachtgever zorgen wij ervoor dat alle ordernummers bij u bekend zijn. Zoals in de PvE 4.5 is aangegeven, dient u de aanvraag niet in behandeling te nemen indien een ordernummer ontbreekt. Komt een dergelijke situatie voor, dan dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover te informeren. Dit is belangrijk, omdat we moeten garanderen dat er daadwerkelijk een bevoegde gemeentemedewerker gebruik maakt van de tolkdienst en niet een onbevoegde.</p>
6	Stand-by tijd in GC3	<p>U vraagt in GC3 Beschikbaarheid Tolken om stand-by tijd van een gereserveerde telefonische tolk. Wat is de gedachte achter deze vraag? Welke stand-by tijd is wenselijk, zijn er ervaringsgetallen beschikbaar en hoe wilt u dat wij de eventuele kostenimpact hiervan weergeven?</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om op deze vraag een toelichting te geven om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>De gedachte achter deze stand-by tijd komt voort uit de praktijk van werken met klanten en de tolkdienst. Opdrachtgever merkt immers in de praktijk dat klanten die uitgenodigd worden voor een gesprek bij de gemeente en waarvoor een tolk gereserveerd wordt, door omstandigheden soms later aankomen op afspraak dan vooraf verwacht. Indien een gesprek later start dan de oorspronkelijk gereserveerde (start)tijd bij de tolkdienst, is het toch van belang om de gereserveerde tolk te kunnen inschakelen. Opdrachtgever is benieuwd op welke wijze de stand-by tijd is ingebed in uw werkproces en vraagt dit daarom uit in GC3.</p>
7	Referentie Kerncompetentie 1	<p>Met betrekking tot de uitgevraagde referenties in kerncompetentie 1 voor Ad-hoc en gereserveerde telefonische tolkdiensten verzoeken we om een beroep te mogen doen op een referentie buiten Nederland, maar binnen Europa. Is dit akkoord?</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om deze vraag te beantwoorden om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Voor alle duidelijkheid: dit geldt voor de referentie die wordt aangeleverd voor de kerncompetentie. Voor de uitvoering van de uiteindelijke opdracht wordt wel verwacht dat de tolken (naast de gewenste taal) Nederlands spreken.</p>
8	Ad-Hoc Videodiensten	<p>U vraagt in 2.1.2. van de aanbestedingsleidraad om 'ad hoc telefonische tolkdienst (of video)' Kunt u het aspect 'video' toelichten in de context van ad hoc diensten? Verwacht u videocontact via de mobiele telefoon of heeft u hierbij een ander inzicht?</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om deze vraag te beantwoorden om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>Onder 'video' verstaat opdrachtgever een videoverbinding waarbij de tolk zichtbaar in beeld is en actief het gesprek vertolkt. Opdrachtgever verwacht hierbij, net als bij de telefonische tolk, dat de tolk in videoverbinding zich niet in een afleidende omgeving bevindt. Indien het videocontact aan deze eisen voldoet, is het akkoord dat het contact via mobiele telefoon, tablet, of bijvoorbeeld laptop plaatsvindt.</p>
9	Prijzenblad	<p>In zowel de offerteaanvraag als het Programma van Eisen worden naast telefonische diensten ook videodiensten genoemd – zowel bij ad hoc als bij gereserveerde inzet. Daarmee onderscheiden wij functioneel vijf vormen van dienstverlening:</p> <p>Ad hoc telefonisch</p> <p>Ad hoc video</p> <p>Gereserveerd telefonisch</p> <p>Gereserveerd video</p> <p>Gereserveerd op locatie</p> <p>In het prijzenblad wordt echter geen onderscheid gemaakt tussen telefonie en video. Kunt u bevestigen dat:</p> <p>a) Voor ad hoc diensten op afstand (telefonisch of video) één tarief geldt</p> <p>b) Voor gereserveerde diensten op afstand (telefonisch of video) eveneens één tarief geldt</p> <p>Indien u wél een tariefonderscheid verlangt tussen telefonie en video, verzoeken wij u om het prijzenblad hierop aan te passen of aanvullende instructie te geven.</p>	<p>Dit betreft een nieuwe vraag en is geen vervolgvraag op de Nota van Inlichtingen 1. Toch heeft opdrachtgever besloten om deze vraag te beantwoorden om hierover duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>Opdrachtgever bevestigt dit. Er wordt geen tariefonderscheid gemaakt tussen telefonie en video.</p>