

Programma van Eisen

Tolkdiensten

25 augustus 2025
Kenmerk 2025WI452
Versie 1.0

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Programma van eisen | 3 |
| 1.1 | Eisen aan de inzet van tolken | 3 |
| 1.2 | Eisen aan de matching | 4 |
| 1.3 | Eisen aan klanttevredenheidsonderzoek | 5 |
| 1.4 | Eisen aan informatiebeveiliging | 5 |
| 1.5 | Eisen aan communicatie, overleg en rapportage | 6 |
| 1.6 | Eisen aan de afhandeling van klachten | 7 |
| 1.7 | Social return | 7 |
| 1.8 | Indexering | 7 |
| 1.9 | Facturatie | 8 |
| 1.10 | Commerciële eisen | 8 |
| 1.11 | Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst | 9 |

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de onder de raamovereenkomst uit te vragen opdrachten worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE in dit document gestelde eisen.

1.1 Eisen aan de inzet van tolken

- Eis 1. Opdrachtnemer voldoet aan het op zich nemen van de bemiddeling-/ondersteuningsfunctie voor de gecontracteerde Dienstverlening. De functie behelst:
- verantwoordelijkheid voor orderbevestigingen, dan wel offertes;
 - selecteren van de tolk of vertaler die past binnen het overeengekomen tolkprofiel en aansluit op eventuele wensen van de gemeente;
 - uitzetten van de tolkdiensten bij de tolken;
 - zorgdragen voor de nakoming van de in dit document vastgelegde levertijd en kwaliteit;
 - zorgdragen voor facturering na uitvoering van de dienst;
- Eis 2. Opdrachtnemer kan onder andere, maar niet uitsluitend, tolken voor de in bijlage 10 genoemde talen leveren. De lijst is niet uitputtend. Opdrachtnemer wordt in staat geacht extra talen te kunnen leveren.
- Eis 3. Persoonlijke tolkdiensten en tolkdiensten op locatie vinden veelal op basis van reservering plaats. Ad hoc telefonische tolkdiensten vinden zonder reservering plaats.
- Eis 4. De telefoondienst van opdrachtnemer is 24 uur per dag bereikbaar voor een directe telefonische tolkdienst. Hieraan zijn geen extra belkosten verbonden.
- Eis 5. Opdrachtnemer is niet verplicht om slechts beëdigde tolken in te zetten, tenzij de gemeente hier expliciet om vraagt. Zoals nodig is bij juridische zaken.
- Eis 6. De ingezette tolken moeten minimaal over een taalniveau B2 beschikken.
- Eis 7. Voor zowel beëdigde (Rbtv-tolken) als niet-beëdigde tolken gelden dezelfde inschrijftarieven.
- Eis 8. Alle tolken die ingezet worden door de opdrachtnemer moeten beschikken over een VOG. VOG mag maximaal 6 maanden oud zijn moment van de datum van opdrachtverstrekking.
- Eis 9. De door opdrachtnemer en de door hem ter beschikking te stellen tolken nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de opdrachtgever en de uit te voeren werkzaamheden.
- Eis 10. De ingezette tolken beperken zich tot een vertaling van hetgeen dat wordt gezegd.
- Eis 11. Tolken zijn niet bevoegd de gemeente te vertegenwoordigen of namens de gemeente toezeggingen te doen.
- Eis 12. Zonder schriftelijke toestemming van de gemeente Utrecht maakt opdrachtnemer geen melding van de overeenkomst in publicaties of reclame-uitingen, uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.

Eis 13. Na gunning levert opdrachtnemer een werkdocument op, waarin de stappen van het aanvraagproces van een tolk beschreven staan, inclusief de benodigde werkinstructies. In samenspraak met de contractmanager wordt dit document definitief gemaakt. Indien er gedurende de contractperiode aanpassingen gewenst zijn worden deze in samenspraak doorgevoerd.

1.2 Eisen aan de matching

Eis 14. Bij een gereserveerde tolkopdracht stuurt de opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 uur na het indienen van de aanvraag een bevestiging per e-mail naar de aanvrager bij de gemeente.

Eis 15. Bij de aanvraag van een ad hoc tolkdienst bedraagt de matchtijd met een geschikte tolk maximaal 3 minuten na het indienen van de aanvraag.

Eis 16. In piektijden, maandag, dinsdag en donderdag, moeten er voldoende tolken beschikbaar zijn in de top 20 talen gevraagde talen (zie bijlage 10 bij de aanbestedingsdocumenten) om de genoemde termijn in eis 15 te behalen.

Eis 17. Indien de gereserveerde tolkopdracht tussen 6 en 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht is aangevraagd, geldt dat de opdrachtnemer de tolkopdracht uiterlijk vier uur voor aanvang van de tolkopdracht matcht door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij de gemeente.

Eis 18. Indien de gereserveerde tolkopdracht minder dan 6 uur van tevoren wordt gereserveerd, dan stuurt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch voor aanvang van de tolkopdracht de bevestiging per email naar de aanvrager bij de gemeente

Eis 19. Bij niet kunnen voldoen aan de gestelde eisen 14 t/m 17 stuurt opdrachtnemer direct na de uiterlijk genoemde tijd waarop de bevestiging verstuurd had moeten zijn, een niet-leveringsverklaring per email aan de aanvrager. De in de eisen 14 t/m 17 opgenomen termijnen gelden als fatale termijnen. Bij overschrijding hiervan is de opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim.

Eis 20. Indien de opdrachtnemer in verzuim is door het overschrijden van een in Eis 14 t/m 17 genoemde fatale termijn, is de gemeente gerechtigd voor de betreffende opdracht gebruik te maken van een andere tolkdienstverlener

Eis 21. Opdrachtnemer brengt bij niet-levering geen kosten in rekening bij de gemeente.

Eis 22. Opdrachtnemer moet telefonisch beschikbaar zijn en de beschikking hebben over een gebruiksvriendelijk online reserveringssysteem voor het reserveren van digitale tolkdiensten, tolkdiensten op locatie en telefonische tolkdiensten.

Eis 23. Alle teams binnen de gemeente hebben een persoonlijke inlogaccount waarmee reserveringen geplaatst en bijgehouden kunnen worden.

Eis 24. Bij een reservering worden minstens de volgende velden beschikbaar gesteld:

- Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst)
- Indien van toepassing: adresgegevens locatie waar tolkdienst plaatsvindt
- Datum tolkdienst
- Tijdstip tolkdienst
- Indicatie duur tolkdienst

- Taal tolkdienst
 - Naam voorkeurstolk (indien gewenst)
- Eis 25. Na reservering komt in het reserveringssysteem een opdrachtbevestiging te staan met hierin vermeld de punten zoals genoemd onder bullets in de voorgaande eis, en de naam, het telefoonnummer en het emailadres van de tolk die de tolkdienst uitvoert.
- Eis 26. Aanvrager heeft de mogelijkheid om bij het maken van de reservering een voorkeurstolk aan te geven.
- Eis 27. In het reserveringssysteem kunnen geplaatste reserveringen worden geannuleerd.
- Eis 28. Op het niveau van de teams binnen de gemeente dient een overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn.
- Eis 29. Op centraal niveau dient ten behoeve van de facturencontrole een integraal overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn. Dit is uitgesplitst op kostenplaats (regio) en bevat minstens de volgende gegevens:
- Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst)
 - Per regio een onderverdeling in de tolkdiensten per team.
 - Datum tolkdienst
 - Tijdstip tolkdienst
 - Duur tolkdienst

1.3 Eisen aan klanttevredenheidsonderzoek

De gemeente stelt bepaalde kwaliteitseisen en wil dit ook terug zien in de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer richting de inwoners in de vorm van een klantervaringsmeting. In de inschrijvingsleidraad heeft opdrachtgever de werkwijze van de dienstverlening beschreven. Concreet betekent dit dat Opdrachtnemers aantonen hieraan te voldoen door:

- Eis 30. Doorlopend klantervaringsmeting op cruciale punten in hun klantreis te meten en verbeter suggesties op te halen, hun dienstverlening hiermee te verbeteren en de dashboard rapportages plus verbeteracties met opdrachtgever te delen. Waar nodig bereid te zijn de vraagstelling aan te passen, i.o.m. opdrachtgever.
- Eis 31. In een gezamenlijk af te spreken frequentie en vorm de klantervaringen te meten en de uitkomsten hiervan te delen met opdrachtgever, af te stemmen in een startbespreking en afspraken hierover te maken.
- Eis 32. Mee te werken aan een verdiepend onderzoek als signalen (uit bijvoorbeeld dashboard) hiertoe aanleiding geven
- Eis 33. Zich te houden aan de eisen met betrekking tot privacybescherming van inwonersgegevens en databeveiligingsrichtlijnen.

1.4 Eisen aan informatiebeveiliging

- Eis 34. Opdrachtnemer beschikt over getekende geheimhoudingsverklaringen - die het gestelde in deze paragraaf afdekken - van Tolken, alle medewerkers en overige derden die door

opdrachtnemer worden ingezet en die in aanraking kunnen komen met de opdrachten van de gemeente.

- Eis 35. Op verzoek van de gemeente verstrekt opdrachtnemer de getekende geheimhoudingsverklaringen ter inzage.
- Eis 36. Opdrachtnemer stelt zeker dat bij beëindiging van een functie van een Tolk, (andere) medewerkers van opdrachtnemer en overige derden deze geen toegang meer hebben tot tolkopdrachten of andere informatie van de gemeente.
- Eis 37. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Inschrijver is daarbij verplicht ervoor te zorgen dat in te zetten Tolken, (andere) medewerkers van opdrachtnemer of overige derden die door opdrachtnemer worden ingezet zich houden aan de AVG.

1.5 Eisen aan communicatie, overleg en rapportage

- Eis 38. Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon of accountmanager aan die beschikbaar is voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de uitvoering van de raamovereenkomst. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen na ontvangst van een verzoek/bericht inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf werkdagen afwezig is, regelt u een vervangend contactpersoon
- Eis 39. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van het bedrijf of de contactpersonen van de opdrachtnemer, dan geeft opdrachtnemer dit direct door aan opdrachtgever.
- Eis 40. 4 keer per jaar telkens uiterlijk 2 weken na afloop van het kwartaal, overlegt opdrachtnemer per e-mail managementinformatie in MS-Excel aan opdrachtgever. Opdrachtnemer gebruikt daarvoor het format, dat opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekt. Daarin wordt in ieder geval opgenomen:
1. In uren en ingezette taal;
 - Omzet per organisatieonderdeel en in totaal;
 - Telefonisch of op locatie;
 - Ad hoc/telefonische en gereserveerde tolkdiensten enerzijds;
 - Opdrachtnemer geeft de bedragen en het aantal opdrachten voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar;
 - Annuleringskosten inzichtelijk per dienst.
 2. Geregistreerde structurele klachten.

De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer vast.

- Eis 41. Twee keer per jaar voeren opdrachtnemer en opdrachtgever een evaluatiegesprek. Bij dit gesprek is de centrale contactpersoon van de opdrachtnemer en de contractmanager aanwezig.
- Eis 42. De opdrachtnemer verplicht zich, gedurende de looptijd van de overeenkomst, medewerking te verlenen aan eventuele pilotprojecten of proeven die door of namens de gemeente worden geïnitieerd met betrekking tot technologische verbeteringen in het kader van tolkdiensten,

waaronder maar niet beperkt tot de inzet van AI-middelen zoals automatische spraakherkenning, vertaalssoftware of andere digitale hulpmiddelen. Medewerking houdt in: het beschikbaar stellen van personeel voor deelname aan testtrajecten, het leveren van feedback, en het faciliteren van beperkte testomgevingen, mits dit niet leidt tot disproportionele belasting van de opdrachtnemer of verstoring van reguliere dienstverlening. Over de concrete invulling en reikwijdte van de medewerking worden vooraf nadere afspraken gemaakt tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer.

1.6 Eisen aan de afhandeling van klachten

- Eis 43. Opdrachtnemer overlegt aan opdrachtgever een klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- Eis 44. In de afhandeling beschrijft opdrachtnemer de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.

1.7 Social return

- Eis 45. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 46. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return' (bijlage 03 bij de aanbestedingsdocumenten). Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 11%.
- Eis 47. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 48. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 49. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 50. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 51. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.8 Indexering

- Eis 52. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2027.

Eis 53. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

1.9 Facturatie

Eis 54. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 55. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-factoring is toegestaan.

Eis 56. De bestellingen per organisatieonderdeel worden opgedragen als verzamelbestellingen. In een verzamelbestelling worden meerdere diensten afgenomen op basis van één bestelling met één bestelnummer. Bij een verzamelbestelling factureert u opdrachten/bestellingen die binnen één maand worden geleverd met één verzamelfactuur. U sorteert in een verzamelfactuur de factuurregels op uitleverdatum.

Eis 57. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.

Eis 58. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:

- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever.

Eis 59. U stemt in met de navolgende wijze van betaling:

- per maand na acceptatie van de diensten.

1.10 Commerciële eisen

Eis 60. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema.

Eis 61. Er gelden maximumtarieven voor de diensten. Deze vindt u terug op het prijnsinvulformulier.

Eis 62. Voor alle tolkdiensten geldt dat de gemeente kosteloos een aanvraag kan annuleren tot 4 uur voor de aanvang van de dienst.

- Eis 63. De tarieven voor 'No Show' worden uitgevraagd via het Prijsinvulformulier.
- Eis 64. Het totaalbedrag zoals vermeld in het door u bij inschrijving ingediende Prijsinvulformulier is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead en andere kosten.
- Eis 65. De inschrijver dient te garanderen dat alle tolken die werkzaamheden verrichten in het kader van de te sluiten raamovereenkomst ten minste worden beloond conform het op het moment van uitvoering geldende wettelijk minimumloon, zoals vastgesteld in de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml).

1.11 Eisen voor overdracht bij eindiging raamovereenkomst

- Eis 66. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht onder de raamovereenkomst kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 67. U stelt 3 maanden voordat de raamovereenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst.
- Eis 68. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- Het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - Het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - Het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - Het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van de Tolkdiensten
- Eis 69. U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.