

Inschrijvingsleidraad

Tolkdiensten

25 augustus 2025
Kenmerk 2025WI452
Versie 1.0



Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.2	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.2.1	Ad hoc tolkdiensten	5
1.2.2	Tolkdiensten op locatie	5
1.2.3	Telefonische tolkdiensten	6
1.2.4	Mogelijke uitbreiding met gebarentolk	6
1.2.5	Innovatie tolkdiensten	6
1.2.6	Talen Tolkdiensten en piekmomenten in de dienstverlening	6
1.3	Investeren in Utrecht: kiezen voor gelijke kansen, betaalbaar wonen en klimaat	6
1.4	Opdrachtgever - de gemeente Utrecht	7
1.5	Social Return	8
2	De inschrijfprocedure	9
2.1	Wettelijk kader	9
2.2	Informatiefase	9
2.2.1	Vragen over de opdracht	9
2.2.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	9
2.2.3	Nota van inlichtingen	9
2.3	Uw inschrijving indienen	9
3	Beoordeling en gunning	11
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	11
3.2	Beoordeling kwaliteit	11
3.3	Afronden oordeel	12
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	12
3.5	Twintig dagen wachttijd	12
3.6	Procedure van verificatie	13
3.7	Definitieve gunning en contractsluiting	13
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	14
4.1	Uitsluitingsgronden	14
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	14
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	14
4.2	Geschiktheidseisen	14
4.2.1	Kwaliteitsborging	15
4.2.2	Informatiebeveiliging	15
4.2.3	Vakbekwaamheid	15

5	Gunningscriteria	16
5.1	Inleiding	16
5.2	Gunningscriteria	16
5.2.1	Gunningscriterium 1: kwaliteit van de tolken (100 punten)	16
5.2.2	Gunningscriterium 2: Plan van aanpak van de dienstverlening (100 punten)	17
5.2.3	Gunningscriterium 3: prijs (100 punten)	19
6	Overige informatie	20
6.1	Voorwaarden	20
6.2	Klachtenregeling	21
7	Documentenlijst	22

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Utrecht¹ wil met één partij één raamovereenkomst afsluiten voor tolkdiensten.

De stad Utrecht heeft een diverse bevolking van 172 nationaliteiten, die met elkaar bijna 100 verschillende talen spreken. Sommige inwoners zijn het Nederlands onvoldoende machtig, waardoor er tussen hen en medewerkers van de gemeente communicatieproblemen kunnen ontstaan. Bijvoorbeeld tijdens een voortgangsgesprek van de afdeling Werk en Inkomen met een statushouder, of bij een bezoek aan de wijkverpleegkundige.

Bij de aanpak van bijvoorbeeld de gezondheid van de inwoners van de gemeente richt het organisatieonderdeel Volksgezondheid zich op preventie en gezondheidsbevordering. Het inschakelen van de tolkentelefoon of een tolk op locatie heeft als doel de taalbarrière tussen de zorgverlener/professional en de cliënt op te heffen.

Ook communiceert de gemeente met inwoners die doof, slechthorend of doofblind zijn. In voorkomende gevallen wil de gemeente bij die gesprekken een tolk of gebarentolk kunnen inschakelen.

De gemeente wil een raamovereenkomst met één partij afsluiten die tolkdiensten in alle talen (zie bijlage 10), maar niet uitsluitend, kan leveren.

Scope van de opdracht:

- Tolkdiensten
- Gebarentolkdiensten

Buiten de scope van de opdracht:

- Vertaaldiensten

Verwachte omvang van de raamovereenkomst:

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de raamovereenkomst diensten af te nemen met een verwachte totale waarde van € 1.200.000,-.

Deze raming is significant hoger dan de spend van de afgelopen 4 jaar. Dit heeft de volgende redenen: De stad Utrecht groeit de komende jaren verder. De prognose is dat het aantal inwoners jaarlijks stijgt tot ongeveer 390.000 inwoners in 2028.

Met de nieuwe Inburgeringswet zal voornamelijk in de eerste 10 weken een toename zijn van gesprekken en daarbij in te zetten tolkdiensten (3 tot 4 gesprekken per inburgeraar). Door de toename van trainingen in het eerste jaar, doet de gemeente naar verwachting vaker een beroep op een tolk die fysiek aanwezig is.

¹ Hierna: 'de gemeente'

Maximumomvang van de raamovereenkomst:

De gemeente neemt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst diensten af met een totale maximale waarde van € 1.800.000,-. Zodra dit maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

Achtergrond raming:

De huidige raamovereenkomst stopt eerder dan de oorspronkelijke einddatum, dit komt door het eerder bereiken van de maximale waarde van de raamovereenkomst.

Aantallen tolkgesprekken over de volledige jaren 2023 en 2024:

type dienst	2023		2024	
	Aantal diensten	Tolktijd (min)	Aantal diensten	Tolktijd (min)
op locatie (reserveren)	64	6.805	296	47.615
op afstand (reserveren)	1.053	24.007	1.282	40.413
op aanvraag (ad-hoc)	2.898	67.143	2.820	69.782
	4.015	97.955	4.398	157.810

Voor bovenstaande tolkgesprekken heeft de gemeente in deze twee jaren in totaal ongeveer tussen de €350.000,00 en € 400.000,00 betaald. Deze aantallen zijn indicatief. De aantallen van de tolkdiensten per taal voor het jaar 2024 zijn bijgevoegd in bijlage 10 bij de aanbestedingsdocumenten.

U kunt aan de genoemde waarden in deze paragraaf geen rechten ontleen.

1.2 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De gemeente onderscheidt drie typen tolkdiensten: ad-hoc tolkdiensten, tolkdiensten op locatie en telefonische tolkdiensten.

1.2.1 Ad hoc tolkdiensten

Ongeveer 70 tot 80% van de gesprekken waarvoor de gemeente een tolk inschakelt, ontstaat deze behoefte ad hoc. Wij gebruiken deze tolken voor de gesprekken met inwoners die geen Nederlands spreken. Denk bijvoorbeeld wanneer iemand staande wordt gehouden door een boa of iemand met een taalachterstand zich meldt bij een gezondheidscentrum in de wijk. Er is dan binnen drie minuten een telefonische tolk nodig in de gewenste taal.

1.2.2 Tolkdiensten op locatie

De gemeente heeft in het geval van ingrijpende of ingewikkelde gesprekken behoefte aan een tolk die bij het gesprek aanwezig is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een inburgeringsgesprek.

Ook bij andere gelegenheden heeft de gemeente de voorkeur dat de tolk op locatie is, bijvoorbeeld bij een groepsgesprek of een gesprek met een inwoner die niet mobiel is. Daarnaast hebben wij ook regelmatig de aanwezigheid van een tolk nodig voor een dagdeel training of voorlichting. In principe worden de tolkdiensten op locatie uiterlijk 72 uur van tevoren ingepland.

1.2.3 Telefonische tolkdiensten

De overige tolkgesprekken vinden telefonisch én op reservering plaats. Dit is wanneer het gesprek wel planbaar is, maar er geen noodzaak is om een tolk naar de locatie te laten komen.

1.2.4 Mogelijke uitbreiding met gebarentolk

De gemeente communiceert met inwoners die doof, slechthorend, of doofblind zijn met hulp van een gebarentolk. Regelmatig brengt deze persoon zelf een tolk mee en regelmatig gebruiken medewerkers van de gemeente een app voor deze communicatie. In de afgelopen jaren is er daarom sporadisch gebruik gemaakt van een gebarentolk onder de raamovereenkomst Tolkdiensten. In de toekomst wil de gemeente in de voorkomende gevallen indien mogelijk de opdrachtnemer inschakelen voor een gebarentolk. Het kunnen leveren van een gebarentolk is door de lage afname geen harde eis in deze aanbesteding.

1.2.5 Innovatie tolkdiensten

De opdrachtnemer wordt geacht gedurende de looptijd van de raamovereenkomst actief te blijven innoveren in de aangeboden diensten. De opdrachtnemer dient relevante innovaties die de kwaliteit, efficiëntie of toegankelijkheid van de tolkdiensten verbeteren, actief te verkennen en – na overleg met de opdrachtgever – waar passend door te voeren.

1.2.6 Talen Tolkdiensten en piekmomenten in de dienstverlening

In de afgelopen jaren is gebleken dat er piekmomenten in de dienstverlening te verwachten zijn op maandagen, dinsdagen en donderdagen. Tijdens deze dagen is er een verhoogde vraag naar tolkdiensten, met name voor de meest gevraagde talen (zie bijlage 10 voor een overzicht van de talen). De opdrachtnemer moet hierop voorbereid zijn en voldoende tolken beschikbaar stellen om aan de verhoogde vraag te kunnen voldoen.

1.3 Investeren in Utrecht: kiezen voor gelijke kansen, betaalbaar wonen en klimaat

Het coalitieakkoord 2022–2026 ([Investeren in Utrecht - Coalitieakkoord Utrecht 2022-2026](#)) kiest voor een stad waarin alle inwoners mee kunnen doen en zich thuis voelen. We bouwen aan een samenleving waarin kansen eerlijker verdeeld zijn, wonen betaalbaar is en duurzaamheid voorop staat.

We investeren gericht in buurten en inwoners die het hardst nodig hebben. Met ongelijk investeren voor gelijke kansen ondersteunen we mensen voor wie meedoen aan de samenleving niet vanzelfsprekend is. We bouwen verder aan sterke wijken met goede voorzieningen, veilige leefomgevingen en volop mogelijkheden voor talentontwikkeling. Armoedebestrijding, mentale gezondheid en toegang tot werk zijn hierin essentieel.

Utrecht groeit, we bouwen duurzame, betaalbare woningen van goede kwaliteit, met voldoende ruimte voor rust én reuring. We zorgen dat nieuwe stadswijken leefbaar zijn en bestaande wijken versterkt worden. Zo blijft Utrecht een stad waar iedereen zich welkom voelt: nu en in de toekomst.

We pakken de klimaatcrisis voortvarend aan. Met stevige maatregelen maken we werk van energiebesparing, duurzame opwek binnen de gemeentegrenzen en het versnellen van de transitie naar schone mobiliteit. We werken samen met bewoners en ondernemers aan een stad waar lopen, fietsen en openbaar vervoer vanzelfsprekend zijn en waar de brandstofmotor verdwijnt. Utrecht draagt bij aan een leefbare planeet voor toekomstige generaties.

Utrecht blijft een stad van gezond stedelijk leven, waar sport, cultuur, onderwijs, werk en welzijn hand in hand gaan. In nauwe samenwerking met maatschappelijke partners, bedrijven en kennisinstellingen bouwen we aan een stad die sociaal rechtvaardig, klimaatbewust en toekomstbestendig is.

Utrecht streeft naar een inclusieve stad waar iedereen, met en zonder een beperking, zelfstandig kan meedoen. In de agenda 'Utrecht voor iedereen toegankelijk' ([Beleid voor toegankelijkheid | gemeente Utrecht](#)) staan acties om fysieke, sociale en digitale toegankelijkheid te verbeteren. De gemeente werkt sneller aan concrete verbeteringen zoals toegankelijke gebouwen, samenspeeltuinen en betere dienstverlening. Samenwerking met bewoners, ondernemers en instellingen is essentieel. Naast fysieke drempels richt Utrecht zich ook op sociale toegankelijkheid, door bijvoorbeeld inclusieve sport, begrijpelijke communicatie en persoonlijke ondersteuning.

De gemeente stuurt in de rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.4 Opdrachtgever - de gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor de opdrachten die op basis van deze raamovereenkomst worden verstrekt. Binnen de gemeente worden opdrachten geïnitieerd door het organisatieonderdeel Werk & Inkomen (W&I).

U kunt algemene informatie vinden over de gemeente via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon en emissie loos bouwen](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.5 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage (bijlage 03 bij de aanbestedingsdocumenten) toegevoegd.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Informatiefase

2.2.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. De gemeente kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.2.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.2.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de nota van inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.3 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Verklaring Geen Russische betrokkenheid (bijlage 02)
- Opgave referentieopdrachten (bijlage 04)
- Prijsinvulformulier Tolkdiensten (bijlage 07)
- Uw uitwerking 'Gunningscriterium 1'
- Uw uitwerking 'Gunningscriterium 2'

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring derde (bijlage 01)

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat gunningcriterium 1 en 2 beoordeeld worden door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 4 adviseurs met expertise op het gebied van inburgering en beleid. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van deze gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt het definitieve cijfer per inschrijver vastgesteld.

De manier waarop de overige gunningscriteria beoordeeld worden (waaronder het prijscriterium) volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 2. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1. Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de

hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Procedure van verificatie

De gemeente kan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.7 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de raamovereenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde² om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (bijlage 01 bij de aanbestedingsdocumenten) in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (bijlage 02 bij de aanbestedingsdocumenten).

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de winnende inschrijver. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

² Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw managementsysteem voor informatiebeveiliging. Hierin toont u aan dat uw managementsysteem voor informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van managementsystemen voor informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste 3 jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste 3 jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond opgeleverd dan 1 augustus 2022.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (bijlage 04 bij de aanbestedingsdocumenten) bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd. Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met de inzet van tolken

U beschikt over de competentie om tolkdiensten te verzorgen. De uitgevoerde dienstverlening moet tenminste 60% van de door de gemeente gevraagde talen beslaan (zie bijlage 10 bij de aanbestedingsdocumenten). U toont deze competentie aan door 1 referentieopdracht te overleggen waarin u gedurende tenminste twee jaar minimaal 500 tolkdiensten (op reservering of ad-hoc of telefonisch of op locatie) per jaar heeft verzorgd.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Weging	Beoordeling
1	Kwaliteit van de tolken	30%	Beoordelingsteam
2	Plan van aanpak van de dienstverlening	40%	Beoordelingsteam
3	Prijs	30%	Kwantitatief

5.2 Gunningscriteria

5.2.1 Gunningscriterium 1: kwaliteit van de tolken (100 punten)

Beschrijving

In dit plan beschrijft u hoe de kwaliteit, integriteit en objectiviteit van de ingezette tolken worden geborgd. Daarnaast wordt toegelicht welke kennis en ervaring de tolken hebben met diverse doelgroepen, culturen en vaardigheden en hoe deze kennis en ervaring structureel worden behouden – met speciale aandacht voor interculturele communicatie.

Doelstelling

Het doel van dit plan is om de gemeente inzicht te geven in uw werkwijze en de toegevoegde waarde van uw aanpak bij het inzetten van professionele, betrouwbare en cultureel sensitieve tolken.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document “Kwaliteit van de tolken”.

Dit plan bestaat uit maximaal 3 enkelzijdige pagina’s A4, lettertype Arial, grootte 10 punten. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet.

U beschrijft in dit plan:

- De wijze waarop de kwaliteit, integriteit en objectiviteit van de tolken geborgd wordt. Geef hierbij ook aan hoe jullie controleren dat de tolken waarmee jullie werken taalniveau B2 beheersen;
- De kennis en ervaring die de tolken hebben met de verschillende doelgroepen, culturen en vaardigheden, zoals beschreven in het PvE;
- De wijze waarop de kennis en ervaring bij de tolken wordt geborgd specifiek gelet op aandacht voor interculturele communicatie. Beschrijf hoe de tolken cultuurverschillen herkennen tijdens een gesprek en hoe zij hiermee omgaan.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

De gemeente beoordeelt uw beschrijving op **volledigheid, concreetheid en de toegevoegde waarde** die uw aanpak biedt voor de gemeente. Hoe meer de beschrijving in de ogen van de gemeente aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Voor het toekennen van een cijfer en de bijbehorende punten wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Beschrijving	Percentage van de punten
5 – Uitstekend	U geeft op uitstekende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	100%
4 – Goed	U geeft op goede wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	75%
3 – Voldoende	U geeft op voldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	50%
2 – Onvoldoende	U geeft op onvoldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	25%
1 – Slecht/Niet ingeleverd	U geeft geen invulling aan de beoordelingsaspecten. Het plan van aanpak is niet ingediend of het plan bevat geen relevante of bruikbare informatie	0%

5.2.2 Gunningscriterium 2: Plan van aanpak van de dienstverlening (100 punten)

Beschrijving

In dit plan geeft u een concreet en volledig overzicht van de wijze waarop de tolkdienstverlening efficiënt, betrouwbaar en toekomstgericht wordt ingericht. Het beschrijft onder andere het aanvraagproces, de borging van leveringszekerheid en continuïteit, de klachtenafhandeling en de manier waarop wordt ingespeeld op toekomstige ontwikkelingen.

Doelstelling

De gemeente krijgt met dit plan inzicht in de praktische uitvoering van de dienstverlening en de meerwaarde van uw aanpak, met als doel een soepele samenwerking en een betrouwbare tolkvoorziening op zowel korte als lange termijn.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document "Plan van aanpak van de dienstverlening".

Dit plan bestaat uit maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4, lettertype Arial, grootte 10 punten. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 4 niet.

U beschrijft in dit plan:

- De wijze waarop het aanvraagproces (van een tolk ad hoc, persoonlijk of per reservering) zo eenvoudig mogelijk wordt gehouden voor medewerkers van de gemeente.
- De wijze waarop u de leveringszekerheid waarborgt: binnen de gestelde tijd altijd een geschikte tolk. Daarbij ook de wijze waarop u de continuïteit van de dienstverlening waarborgt.
- De wijze waarop u professionaliteit en stress sensitief werken integreert in uw werkwijze (zie bijlagen 08 en 09 bij de aanbestedingsdocumenten).
- De wijze waarop u omgaat met klachten. Ga daarbij in ieder geval in op de wijze waarop u klachten registreert, afhandelt en de gemeente betrokken houdt bij de voortgang.
- De wijze waarop uw organisatie toekomstbestendig blijft. Mogelijk zijn er, nu of in de toekomst, extra functionaliteiten, diensten of toepassingen waar de gemeente niet om gevraagd heeft, maar die wel van toegevoegde waarde kunnen zijn. Geef aan hoe uw organisatie ontwikkelingen in het vakgebied volgt en hoe dit het proces efficiënter maakt voor de gemeente.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

De gemeente beoordeelt uw beschrijving op **volledigheid**, **concreetheid** en **de toegevoegde waarde** die uw aanpak biedt voor de gemeente. Hoe meer de beschrijving in de ogen van de gemeente aan deze aspecten voldoet, hoe beter uw beschrijving wordt beoordeeld.

Voor het toekennen van een cijfer en de bijbehorende punten wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Beschrijving	Percentage van de punten
5 – Uitstekend	U geeft op uitstekende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	100%
4 – Goed	U geeft op goede wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	75%
3 – Voldoende	U geeft op voldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	50%

2 – Onvoldoende	U geeft op onvoldoende wijze invulling aan de beoordelingsaspecten	25%
1 – Slecht/Niet ingeleverd	U geeft geen invulling aan de beoordelingsaspecten. Het plan van aanpak is niet ingediend, het plan bevat geen relevante of bruikbare informatie	0%

5.2.3 Gunningscriterium 3: prijs (100 punten)

Het gunningscriterium prijs wordt relatief beoordeeld. De Inschrijver die de laagste prijs indient, ontvangt het maximale aantal punten. De overige Inschrijvers ontvangen een score naar rato van de laagste prijs.

Het aantal punten wordt toegekend volgens de onderstaande formule:

$$\text{Score Prijs} = 30 * (\text{laagste prijs} / \text{eigen inschrijfprijs})$$

'Laagste prijs' staat voor 'de in de aanbestedingsprocedure laagst aangeboden prijs'.

De Inschrijver die (met) de laagste prijs aanbiedt (inschrijft), ontvangt aldus het maximale aantal punten. De overige Inschrijvers ontvangen een score en punten gerelateerd aan 'prijs laagste'.

Indien de Inschrijving met de laagst aangeboden prijs ('prijs laagste'), om wat voor reden (uitsluiting, ongeldigheid e.d.) dan ook, ter zijde wordt gelegd, dan vindt zonder die Inschrijving een herberekening plaats volgens bovengenoemde formule. In het voorkomend geval verandert alsdan de eerder vastgestelde rangorde

Fictief voorbeeld:

$$\text{Score Prijs} = 30 * (\text{laagste prijs} / \text{eigen inschrijfprijs})$$

$$\text{Inschrijver 3} = 30 * (100.000 \div 150.000) = 20 \text{ punten}$$

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3	Inschrijver 4
Prijs:	€100.000	€125.000	€150.000	€175.000
Punten:	30,00	24,00	20,00	17,14

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging

beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)raamovereenkomst.
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op overheid.nl. ([Gemeentebld 2023, 399892](#)).

7 Documentenlijst

Deze aanbesteding omvat de volgende documenten:

1. Inschrijvingsleidraad Tolkdiensten
2. Programma van Eisen Tolkdiensten

Bijlagen bij deze aanbesteding:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 01: Uitvoeringsverklaring derde
- Bijlage 02: Verklaring Geen Russische betrokkenheid
- Bijlage 03: Handleiding Social Return
- Bijlage 04: Opgave referentieopdrachten Tolkdiensten
- Bijlage 05: (Concept)Raamovereenkomst Tolkdiensten
- Bijlage 06: Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018
- Bijlage 07: Prijsinvulformulier Tolkdiensten
- Bijlage 08: Informatieblad Stress Sensitief werken
- Bijlage 09: Methodiekkaart SSW – Professionals
- Bijlage 10: Tolkdiensten 2024