

Algemene informatie

Aanbesteding: Tolkdiensten
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2025WI452

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 PvE eis 5

Vraag:

"Opdrachtnemer is niet verplicht om slechts beëdigde tolken in te zetten, tenzij de gemeente hier expliciet om vraagt. Zoals nodig is bij juridische zaken."

Kunt u aangeven hoe vaak u verwacht expliciet om een beëdigde tolk te vragen c.q. hoe vaak is sprake van een tolk bij juridische zaken? Kunt u dit inzichtelijk maken in bijlage 10?

Antwoord:

Maximaal 5% van het totaal op jaarbasis

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Inschrijvingsleidraad 5.2.2.

Vraag:

"De wijze waarop u professionaliteit en stress sensitief werken integreert in uw werkwijze (zie bijlages 08 en 09 bij de aanbestedingsdocumenten)."

Met interesse hebben wij de bijlagen 08 en 09 over professionaliteit en stress-sensitief werken gelezen. Wij constateren echter dat deze documenten vooral betrekking lijken te hebben op de interne werkwijze van gemeentelijke professionals in het directe contact met inwoners. Als tolk- en vertaalbureau is het voor ons niet duidelijk hoe wij dit concreet kunnen integreren in onze dienstverlening. Wij verzoeken u daarom om dit nader toe te lichten, of te overwegen dit aandachtsstreepje te laten vervallen uit de gunningscriteria.

Antwoord:

Stress-sensitief werken binnen W&I betekent: zacht op de persoon, hard op het gedrag en helder over de regels. De tolkdienst speelt hierin een ondersteunende rol door uitsluitend te vertolken wat gezegd wordt; het aanspreken op gedrag en regels ligt bij de coach. Tegelijkertijd is het van belang dat ook opdrachtnemer, inzicht heeft in de werkwijze en context van de opdrachtgever. Dit bevordert een goede afstemming en zorgt ervoor dat de boodschap niet alleen correct wordt overgebracht, maar ook met oog voor context en gevoeligheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad 5.2.2.

Vraag:

"en toekomstgericht wordt ingericht."

Wat verstaat u onder "toekomstgericht"?

Antwoord:

Het is belangrijk dat opdrachtnemers flexibel zijn en zich kunnen aanpassen aan toekomstige ontwikkelingen bij de opdrachtgever, zoals het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten in plaats van individuele gesprekken of het herinrichten van de klantreis. Met 'toekomstgericht' wordt bedoeld dat tolkdiensten niet alleen inspelen op de huidige behoeften, maar ook flexibel

en innovatief zijn ingericht om mee te bewegen met technologische vooruitgang, veranderende wet- en regelgeving en maatschappelijke trends. Een dergelijke aanpak waarborgt continuïteit, schaalbaarheid en kwaliteit op de lange termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

PvE eis 65

Vraag:

Met betrekking tot eis 65 vragen wij graag om verduidelijking. De eis stelt dat alle tolken die werkzaamheden verrichten in het kader van de raamovereenkomst ten minste worden beloond conform het geldende wettelijk minimumloon (Wml). Vrijwel alle tolken verrichten hun werkzaamheden echter als zelfstandige (freelancer/zzp'er) en vallen daarmee niet onder de werkingssfeer van de Wml.

Kunt u aangeven hoe wij deze eis voor zelfstandigen moeten interpreteren? Voldoet het als wij kunnen garanderen dat alle door ons ingezette tolken – zowel medewerkers in loondienst als zelfstandigen – een vergoeding ontvangen die in ieder geval niet lager ligt dan het geldende minimumloon per uur?

Antwoord:

Het voldoet inderdaad, mits u kunt garanderen dat alle door ons ingezette tolken – zowel werknemers als zelfstandigen – een vergoeding ontvangen die ten minste gelijk is aan het geldende minimumuurloon.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten**Beantwoord op:** 22 sep 2025**Ref.nr.**

5

Onderwerp:

PvE eis 63

Vraag:

Eis 63. De tarieven voor 'No Show' worden uitgevraagd via het Prijsinvalformulier

Betreft dit een annulering binnen 4 uur of no-show door een medewerker van de gemeente?

Antwoord:

Dit betreft een no-show aan de zijde van de gemeente (de inwoner is niet verschenen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten**Beantwoord op:** 22 sep 2025**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

PvE eis 62

Vraag:

In PvE Eis 62 staat dat de gemeente een tolkdienst kosteloos kan annuleren tot 4 uur voor aanvang. Deze termijn is niet marktconform en vormt in de praktijk een risico voor tolken, die bij een late annulering vaak geen vervangende opdracht meer kunnen aannemen. Vergelijkbaar met andere diensten (zoals hotelboekingen) is het gebruikelijk om bij annulering binnen 24 uur (gedeeltelijke) compensatie toe te passen.

Marktconform is een annuleringsvergoeding van 50% van de gereserveerde tijd bij een annulering tussen 24 en 4 uur voor aanvang en 100% van de gereserveerde tijd bij een annulering binnen 4 uur voor aanvang. Bent u bereid om deze regeling te herzien?

Antwoord:

"Wij zijn bereid de annuleringsregeling aan te passen, bij annulering van een tolkdienst hanteren wij de volgende vergoedingen:

Bij annulering tussen 24 en 4 uur voor aanvang wordt 50% van de gereserveerde tijd in rekening gebracht;
Bij annulering binnen 4 uur voor aanvang wordt 100% van de gereserveerde tijd in rekening gebracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PvE eis 36

Vraag:

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.

Wij begrijpen deze eis niet. Kunt u met een concreet voorbeeld uitleggen wat u precies bedoelt?

Antwoord:

Na beëindiging van de functie als tolk vervalt de toegang tot het uitvoeren van tolkdiensten voor de gemeente, evenals de toegang tot gemeentelijke informatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

PvE eis 30

Vraag:

Doorlopend klantervaringsmeting op cruciale punten in hun klantreis te meten

Wat bedoelt u precies met "doorlopend"?

Wat bedoelt u precies met "cruciale punten in de klantreis"? En welke punten zijn dat?

Antwoord:

Er wordt een doorlopend systeem ingericht voor het meten van klantervaringen en dienstverlening. Na afloop van iedere tolkdienst wordt de klant bijvoorbeeld in de gelegenheid gesteld om de dienst te beoordelen, aan de hand van een sterrenstelsel.

Daarnaast worden, bijvoorbeeld, operationele indicatoren gemonitord zoals de gemiddelde wachttijd bij ad-hoc aanvragen, de doorlooptijd van de dienstverlening en de kwaliteit van de vertaling door de tolk. Op deze wijze ontstaat structureel inzicht in de prestaties en mogelijke verbeterpunten van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PvE eis 24 en 26

Vraag:

In hoeverre is opdrachtnemer verplicht om de voorkeurstolk in te zetten? Deze tolk kan bijvoorbeeld tijdelijk niet beschikbaar zijn, niet via opdrachtnemer bemiddeld willen worden, een niet-marktconform tarief vragen bij opdrachtnemer, heel ver weg wonen van de opdrachtlocatie, e.d., waardoor de inzet van de voorkeurstolk niet altijd mogelijk of wenselijk is.

Antwoord:

Opdrachtnemer is niet verplicht om altijd de voorkeurstolk in te zetten. Hoewel het wenselijk is om met voorkeurtolken te werken vanwege hun bekendheid met de opdracht en kwaliteit, dient de inzet van tolken primair gebaseerd te zijn op beschikbaarheid, professionaliteit en marktconforme voorwaarden. Indien een voorkeurstolk tijdelijk niet beschikbaar is, niet via opdrachtnemer wil werken, een niet-marktconform tarief hanteert of geografisch ongunstig gelegen is, mag opdrachtnemer een andere geschikte en professionele tolk inzetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

PvE eis 23

Vraag:

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

Wij nemen aan dat alle medewerkers binnen de teams een eigen persoonlijk inlogaccount op naam krijgen, en dus geen "afdelkingsaccounts". Klopt dit?

Antwoord:

Dat klopt. Alle medewerkers binnen de teams ontvangen een persoonlijk inlogaccount op naam. Er wordt geen gebruikgemaakt van afdelingsaccounts, zodat individuele reserveringen correct kunnen worden toegewezen en beheerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

PvE eis 22

Vraag:

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

Wat verstaat u onder een digitale tolkdienst? Betreft dit een video tolkdienst?

Antwoord:

Onder digitale tolkdiensten verstaan wij zowel online- als telefonische tolkdiensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
PvE eis 8

Vraag:

Wij hebben een vraag over eis 8 betreffende de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Er staat dat alle tolken bij opdrachtverstrekking over een VOG moeten beschikken die maximaal 6 maanden oud is. In de praktijk is dit lastig uitvoerbaar.

Voor tolken die zijn ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) wordt de VOG gecontroleerd bij inschrijving en vervolgens iedere 5 jaar bij herinschrijving. Een eis van een VOG die maximaal 6 maanden oud is sluit dus niet aan bij deze systematiek. Wij baseren ons met betrekking tot de VOG op de Rbtv-inschrijving en hanteren geen afzonderlijke VOG-administratie, omdat dit onnodig arbeidsintensief en kostenverhogend zou zijn.

Aan niet-Rbtv-tolken vragen wij om een VOG bij ons aan te leveren en hanteren wij dezelfde geldigheidstermijn van 5 jaar, zodat er één uniforme en werkbare regeling geldt.

Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met deze invulling?

Antwoord:

Alle tolken dienen bij opdrachtverstrekking te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die maximaal 3 jaar oud is. Hiermee versoepelen wij de oorspronkelijke eis van 6 maanden en komen wij u tegemoet met een proportionele en uitvoerbare invulling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Eis 4

Vraag:

Eis 4. De telefoondienst van opdrachtnemer is 24 uur per dag bereikbaar

Wij nemen aan dat dit gaat over ad hoc telefonische tolken. Klopt dat?

Kunt u aangeven hoe vaak in 2024 en 2025 een ad hoc tolk is aangevraagd buiten kantoor tijden, en of dit dan in de avond of in de nacht was?

Antwoord:

Maximaal 5% van het totaal op jaarbasis (dit zullen voornamelijk Artsen en Handhaving zijn die in de openbare ruimte aanwezig zijn). Het klopt dat het ad hoc telefonische tolken zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

PvE eis 3

Vraag:

"Persoonlijke tolkdiensten en tolkdiensten op locatie vinden veelal op basis van reservering plaats."

Wat bedoelt u precies met "veelal"? Een tolkdienst op locatie is eigenlijk altijd op basis van reservering.

Antwoord:

Nagenoeg altijd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:
PvE eis 3

Vraag:
"Persoonlijke tolkdiensten en tolkdiensten op locatie"

In onze optiek zijn persoonlijke tolkdiensten en tolkdiensten op locatie hetzelfde. Ziet u dit anders?

Antwoord:
Dit is inderdaad hetzelfde.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Prijnsinvulformulier 2025WI452 Tolkdiensten

Vraag:
U geeft aan in regel 12, 13 en 14 dat er een maximumtarief geldt. Als je in kolom c de prijzen in wilt vullen lijkt er ook een minimumprijs te zijn. Klopt dit of is dit niet correct. Als deze er niet is graag ontvangen we een geupdate prijsformulier.

Antwoord:
Dit is inderdaad niet correct. Het prijzenblad is hierop aangepast en is opnieuw geupload.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

PvE eis 5

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat beëdigde (Rbtv-)tolken slechts ingezet worden wanneer de gemeente hier expliciet om vraagt, zoals bij juridische zaken (eis 5). Tegelijkertijd is bepaald dat voor zowel beëdigde als niet-beëdigde tolken dezelfde inschrijftarieven gelden (eis 7).

Aangezien beëdigde tolken hogere kosten met zich meebrengen dan reguliere tolken op B2-niveau, is het voor inschrijvers essentieel om te kunnen inschatten in welk aandeel van de opdrachten beëdiging vereist is. Zonder dit inzicht lopen inschrijvers een onaanvaardbaar financieel risico, wat kan leiden tot:

- onrealistische of te hoge inschrijfprijzen;
- strategisch lage tarieven met risico op onvoldoende kwaliteit;

Hierbij merken wij op dat de huidige leverancier logischerwijs wel over deze informatie beschikt, wat zonder het delen van deze gegevens een informatievoorsprong oplevert. Dit verstoort de mededinging en is strijdig met de aanbestedingsbeginselen van gelijke behandeling en transparantie.

Wij verzoeken u daarom om een kwantitatieve inschatting te geven van het verwachte of historische aandeel beëdigde tolkopdrachten ten opzichte van het totaal, zodat alle inschrijvers op basis van gelijke en volledige informatie een marktconforme en verantwoorde aanbieding kunnen doen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 10

Vraag:

In bijlage 10 is het aantal tolkdiensten per taal in 2024 opgenomen. Hierin is echter niet gespecificeerd hoeveel minuten dit per taal betreft, noch hoeveel diensten per type dienst (ad-hoc, telefonisch, op locatie, digitaal) zijn afgenomen.

Tegelijkertijd wordt in het Prijsinvalformulier (bijlage 07) gevraagd om een prijs per minuut per type dienst in te vullen. Zonder inzicht in het historisch en/of verwacht aantal minuten per taal én per type dienst is het voor inschrijvers onmogelijk om een reëel en marktconform prijsvoorstel te doen.

Hierbij merken we op dat een ongelijke concurrentiepositie ten opzichte van de huidige leverancier dreigt, die over deze informatie vermoedelijk wél beschikt.

Wij verzoeken u daarom dringend om alsnog een nadere specificatie aan te leveren van:

- het aantal minuten per taal in 2024 én 2025 (naast het aantal diensten), en
- het aantal diensten en minuten per type dienst (ad-hoc, telefonisch, op locatie, digitaal) voor dezelfde periodes

Deze informatie is noodzakelijk om inschrijvers in staat te stellen een transparante, verantwoorde en marktconforme aanbidding te doen en om te waarborgen dat sprake is van een gelijk speelveld tussen alle inschrijvers, conform de aanbestedingsbeginselen van transparantie en gelijke behandeling.

Antwoord:

De aantallen over het eerste halfjaar van 2025 zijn opgenomen in de bijlage 11

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten**Beantwoord op:** 22 sep 2025**Ref.nr.**

19

Onderwerp:

Vragen ihk vragenronde

Vraag:

VRAAG:

M.b.t. Inschrijvingsleidraad, 4.2.1: U eist een ISO 9001 certificering (of gelijkwaardig). In onze branche is het gebruikelijk om ISO 18841 te hanteren, in plaats van ISO 9001. Deze norm is van toepassing op het volledige tolkproces: van het selecteren en inzetten van de juiste tolk tot en met het actief monitoren van klanttevredenheid en het continu verbeteren van de dienstverlening. ISO 9001 biedt voor tolkdiensten geen concrete meerwaarde ten opzichte van ISO 18841. Kunt u in plaats van ISO 9001 onze tolkspecifieke ISO 18841 certificering accepteren?

Antwoord:

Ja, wij stemmen hiermee in. Een ISO 18841-certificering wordt geaccepteerd. Ook een ISO 9001-certificering blijft uiteraard toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten**Beantwoord op:** 22 sep 2025**Ref.nr.**

20

Onderwerp:

Gerelateerd aan conceptovereenkomst - Artikel 9.1.

Vraag:

Het is opdrachtnemer niet duidelijk waarom u deze boeteclausule heeft opgenomen aangezien deze clausule ook niet in de huidige overeenkomst is opgenomen en tevens niet gebruikelijk is in de markt. Kunt u specificeren wat u bedoelt met een situatie waarin de opdrachtnemer de gegeven opdrachten niet nakomt? Kunt u ook specificeren wat er wordt bedoelt met "per geval". En bedoelt u met "gegeven opdrachten" de tolkdiensten?

Antwoord:

De boeteclausule zoals opgenomen wordt gehandhaafd. Deze clausule is bedoeld voor situaties waarin de opdrachtnemer de verstrekte opdrachten niet conform de overeengekomen voorwaarden uitvoert. Met "per geval" wordt een afzonderlijk incident bedoeld. Indien wij overgaan tot het opleggen van een boete, gebeurt dit proportioneel en in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 63.

Vraag:

De tarieven voor een 'No Show' worden uitgevraagd via het Prijsinvalformulier. Dit is niet gebruikelijk in de markt. Om een gelijk speelveld te creëren tussen de inschrijvers en om een aantrekkelijke regeling te hanteren voor tolken stellen wij voor om bij een 'No Show' 100% van de gereserveerde toltijd te vergoeden plus eventuele gemaakte reiskosten te vergoeden. Dit komt de beschikbaarheid van de tolken voor de gemeente Utrecht ten goede. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 62.

Vraag:

U geeft aan dat de gemeente kosteloos een aanvraag kan annuleren tot 4 uur voor de aanvang van de dienst. Deze annuleringsregeling is niet aantrekkelijk voor tolken, omdat zij voor annuleringen tussen 48 en 24 uur 50% van de gereserveerde toltijd vergoed krijgen en bij annuleringen binnen 24 uur 100% van de gereserveerde toltijd + evt gemaakte reiskosten vergoed krijgen. Wij adviseren u om Eis 62 te heroverwegen en bovenstaande annuleringsregeling te hanteren. Hiermee zijn de door u aangevraagde tolkdiensten aantrekkelijker voor tolken en komt dit de beschikbaarheid van tolken voor uw diensten ten goede. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 57.

Vraag:

Een bestelnummer is een nummer dat wordt gekoppeld aan iedere unieke tolkdienst. Opdrachtnemer interpreteert met deze eis dat opdrachtgever een factuur per aangevraagde dienst wil ontvangen. Is deze aanname juist? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Een bestelnummer wordt gekoppeld aan een afdeling. Per afdeling een klantnummer waar op wordt aangemeld. Maandelijks achteraf een totale factuur van de totale diensten per afdeling/bestelnummer

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 56.

Vraag:

In deze eis wordt gebruik gemaakt van de term verzamelbestelling. Deze term zorgt voor verwarring. Een verzamelfactuur is mogelijk, maar iedere bestelling heeft een eigen bestelnummer zodat alle specificaties per dienst goed te herleiden zijn. Het is opdrachtnemer niet duidelijk wat u precies bedoelt met verzamelbestelling aangezien dan de specificaties per tolkdienst niet herleidbaar zijn. Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met verzamelbestellingen en wat maakt dat u deze eis heeft opgenomen in het programma?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 52.

Vraag:

Gezien de startdatum van de overeenkomst op 1 januari 2026 stelt opdrachtnemer voor om de eerste indexatie plaats te laten vinden op 1 januari 2027. Dit is in lijn met wat gebruikelijk is in de markt. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Wij gaan hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 42.

Vraag:

Opdrachtnemer is ten alle tijden bereid om medewerking te verlenen. Echter ziet opdrachtnemer hier graag een partnerschap in terugkomen in plaats van een verplichting. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De medewerking wordt duidelijk beschreven en mag niet leiden tot disproportionele belasting voor de contractpartner. Hieruit blijkt dat het gaat

om partnerschap.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 35.

Vraag:

In het kader van de AVG is het niet toegestaan om de getekende geheimhoudingsverklaringen van tolken te delen met de opdrachtgever. Opdrachtnemer is in het bezit van ISO 18841 en borgt daarmee dat alle tolkendossiers beschikken over een getekende gedragscode met bijbehorende geheimhouding. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord, zo niet kunt u aangeven waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Gerelateerd aan Programma van eisen - eis 8.

Vraag:

Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met de datum van opdrachtverstrekking?

Antwoord:

Het moment dat de tolk de eerste opdracht voor jullie uitvoert. (het gaat hier namelijk om dat de VOG maximaal drie jaar oud mag zijn)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Gerelateerd aan inschrijvingsleidraad - 1.1. Beschrijving van de opdracht.

Vraag:

U geeft aan dat u per inburgeraar voor 3 tot 4 gesprekken een tolkdienst verwacht in te zetten en dat u vaker beroep zult gaan doen op een tolk die fysiek aanwezig is. Wordt deze werkwijze momenteel gehanteerd of zal deze werkwijze van kracht zijn vanaf de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst?

Antwoord:

Deze werkwijze wordt momenteel al gehanteerd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Programma van Eisen - eis 46

Vraag:

U gaat in deze eis uit van een Social Return percentage van 11% waar over het algemeen 5% wordt gehanteerd. Kunt u toelichten waarom u hierin afwijkt van de bredere (rijks-)overheid?

Antwoord:

Bij de gemeente Utrecht zetten wij veelal een hoger percentage in dan 5%. Wij zien veel mogelijkheden om social return toe te passen op dit contract. Huidige contract heeft ook dit percentage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Programma van Eisen - eis 16

Vraag:

U spreekt in deze eis over piektijden op maandag, dinsdag en donderdag; kunt u de piektijden nader specificeren? Welke tijdsvakken en waardoor ontstaan deze pieken?

Antwoord:

De piektijden waren in het verleden van 10-12 en van 13-16. Nu piektijden gedurende de hele dag. Op deze dagen hebben de coaches veel afspraken staan met inwoners.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 14

Vraag:

U stelt dat uiterlijk binnen 4 uur na indienen van de aanvraag een bevestiging wordt gestuurd naar de aanvrager; doelt u hiermee op een ontvangstbevestiging van de aanvraag? Zo niet, kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Dat klopt, dat bedoelen wij inderdaad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 7

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u geen tariefonderscheid maakt tussen beëdigde en niet beëdigde tolken?

Antwoord:

Wij gaan ervan uit dat u met uw ervaring daar een gemiddeld tarief van kunt maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 4

Vraag:

Wij zien dat er geen toeslag is vermeld voor tolkdiensten buiten kantoortijd, in de weekenden en op feestdagen. Dit is echter wel gebruikelijk in de markt. Gaat u akkoord met marktconforme prijsstructuur van 150% buiten kantoortijd en in het weekend, en 200% op feestdagen?

Antwoord:

Zie antwoord hierboven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 4

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het percentage aanvragen voor tolkdiensten dat buiten kantoortijd en in het weekend plaatsvindt?

Antwoord:

Maximaal 5% van het totaal op jaarbasis

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 63

Vraag:

Kan de gemeente bevestigen of een 'no-show' een annulering door de klant betekent? Daarnaast, wat houden de fictieve minuten in het prijzenblad precies in bij een no-show? Zou de gemeente ook een rekenvoorbeeld kunnen geven om deze situatie te verduidelijken?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 62

Vraag:

Gezien het feit dat tolken mogelijk inkomsten mislopen bij annuleringen, waardoor opdrachten minder aantrekkelijk kunnen worden om te aanvaarden, is de gemeente bereid de annuleringsregeling aan te passen naar marktconforme voorwaarden? Concreet: een vergoeding van 50% van de gereserveerde tijd bij annuleringen tussen 24 en 4 uur vóór aanvang van de dienst, naast de reeds bestaande 100% vergoeding bij annuleringen binnen 4 uur vóór aanvang.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 52

Vraag:

Kunt u toelichten waarom is gekozen om de eenheidsprijzen op 1 april te indexeren, terwijl bijvoorbeeld de BTIS-tolkindexatie en de indexatie van grote overheidstolkcontracten standaard plaatsvinden op 1 januari? Welke overwegingen liggen ten grondslag aan deze afwijkende datum en bent u bereid deze aan te passen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 25.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 5

Vraag:

Kan de gemeente een inschatting geven van de verwachte verdeling tussen beëdigde en niet-beëdigde tolken die zij gedurende de contractperiode zal aanvragen?

Antwoord:

Maximaal 5% van het totaal op jaarbasis

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Tolkdiensten

Beantwoord op: 22 sep 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 1

Vraag:

U spreekt hier over verantwoordelijkheid voor orderbevestigingen, dan wel offertes; kunt u hier toelichten in welke gevallen er sprake kan zijn van de behoefte of noodzaak aan een offerte voor diensten die niet worden afgedekt door het af te sluiten contract?

Antwoord:

Een offerte kan noodzakelijk zijn als er bijvoorbeeld voor langere tijd dan een dagdeel een tolk nodig is. Of wat bijvoorbeeld te maken heeft met innovatie, vertaalapparatuur etc.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Tolkdiensten

Beantwoord op:

22 sep 2025