



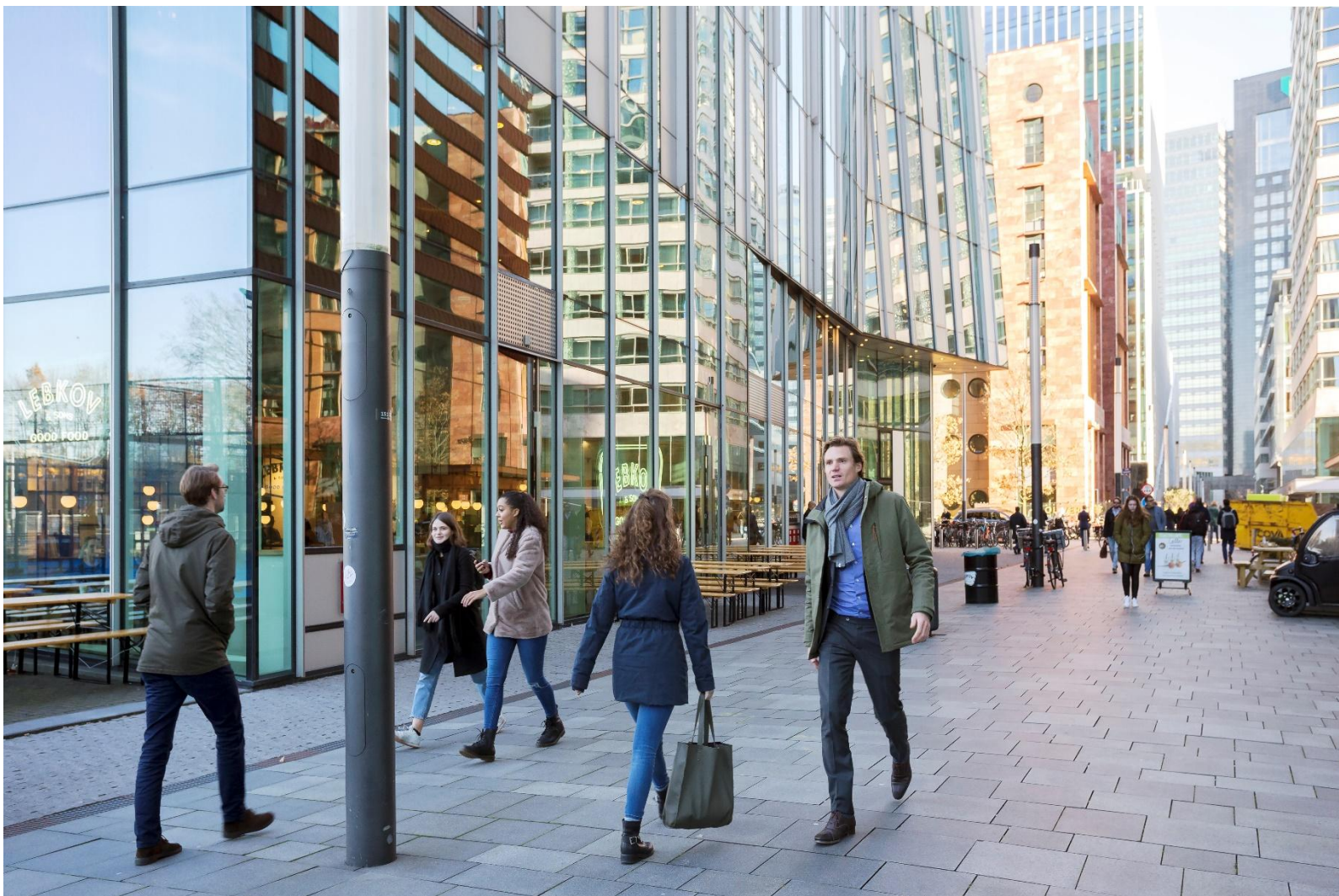
WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM DEEL TE NEMEN AAN DE MARKTCONSULTATIE **TOLKVOORZIENING**

Datum: 13 oktober 2025

Kenmerk: YB.2025.615

Versie: 1.0

Status: Definitief





INHOUD

1	Inleiding	3
1.1	Wie zijn wij?	3
1.2	Uw contactpersoon is Yassmina Bardai, Inkoopadviseur	3
1.3	De opbouw van het marktconsultatiedocument	3
2	Wat is de aanleiding en het doel van deze marktconsultatie?	4
2.1	Aanleiding tot de marktconsultatie	4
2.2	Het doel van de marktconsultatie	4
	Wat is de scope van de mogelijke opdracht en welke vragen heeft UWV?	5
2.3	Wat is de scope van Tolkvoorziening?	5
2.4	Welke vragen heeft UWV aan u?	7
3	Hoe verloopt de procedure?	8
3.1	De marktconsultatie	8
3.2	TenderNed	8
3.3	Planning voor deze marktconsultatie	8
3.4	Vragen over de marktconsultatie	8
3.5	Indienen van uw reactie op marktconsultatie	9
3.6	Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde leveranciers	9
3.7	Voorbehouden UWV	9
4	Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze marktconsultatie?	11



1 INLEIDING

UWV nodigt u uit te reageren op deze marktconsultatie.

UWV start deze marktconsultatie om inzicht te krijgen in de mogelijkheden en ontwikkelingen van de markt Tolkvoorziening.

Om dat inzicht te krijgen wil UWV in deze marktconsultatie de markt de mogelijkheid bieden hun kennis, ervaring en visie te delen. Op basis van de verstrekte informatie kan UWV zich een beeld vormen van de haalbaarheid van een mogelijke aanbesteding en de oplossingen. De marktconsultatie is voor zowel leveranciers als UWV vrijblijvend.

Dit document geeft uitleg over de marktconsultatie, de organisatie UWV en beschrijft op welke wijze wij informatie uit de markt willen verkrijgen.

1.1 WIE ZIJN WIJ?

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken: werk, indicatiestelling, uitkeren en gegevensbeheer. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl.

1.2 UW CONTACTPERSOON IS YASSMINA BARDAI, INKOOPADVISEUR

We hanteren voor deze formele marktconsultatie graag heldere spelregels, vergelijkbaar met een aanbesteding. Daarom hebben we graag dat u alleen met de contactpersoon over deze marktconsultatie communiceert en dat de communicatie verloopt via TenderNed.

1.3 DE OPBOUW VAN HET MARKTCONSULTATIEDOCUMENT

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de marktconsultatie helder te maken. Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de deelnemende leveranciers.

Dit document is, na deze inleiding, als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 beschrijven we de aanleiding en doelen van de marktconsultatie;
- In hoofdstuk 3 geven we achtergrondinformatie over de mogelijke opdracht en vindt u de lijst met vragen;
- In hoofdstuk 4 beschrijven we de procedure die UWV volgt bij deze marktconsultatie;
- In hoofdstuk 5 staan de randvoorwaarden en uitgangspunten die van toepassing zijn op de marktconsultatie.

2 WAT IS DE AANLEIDING EN HET DOEL VAN DEZE MARKTCONSULTATIE?

2.1 AANLEIDING TOT DE MARKTCONSULTATIE

De huidige overeenkomst voor Tolkvoorziening loopt in 2027 af en voordat er wordt gestart met een nieuwe aanbesteding, wil UWV inzicht krijgen in o.a. de grootte van de markt.

2.2 HET DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE

Het doel van deze marktconsultatie is inzicht krijgen in nieuwe marktontwikkelingen met betrekking tot Tolkvoorziening. Of UWV gaat aanbesteden is nog niet bekend. Als UWV gaat aanbesteden, dan is de wijze waarop of in welke vorm nog niet bekend. De marktconsultatie is dus geen onderdeel van een mogelijke aanbesteding.

De marktconsultatie levert voordelen voor alle betrokken partijen op

We willen met deze marktconsultatie een goed beeld krijgen van de belangstelling van leveranciers en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt en de dienstverlening. Dit draagt bij aan een haalbaarheidsinschatting en randvoorwaarden voor een eventuele opdracht. De door u gegeven antwoorden kunnen hierbij dienen als één van de informatiebronnen voor de aanbestedingsdocumenten. Zo helpt het om de eisen en eigenschappen van de gevraagde dienst zo te formuleren dat de markt een (goed)passende oplossing kan aanbieden. Daarnaast gebruiken we de ontvangen informatie voor het bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure. Voor de betrokken leveranciers is er het voordeel dat u vroegtijdig een beeld krijgt van UWV. De markt kan invloed uitoefenen op eisen die we opnemen in de aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de leveranciers bij aan het vergroten van de succeskans van de mogelijke aanbesteding.

Het doel van de marktconsultatie is verder om:

- Vroegtijdig leveranciers te betrekken bij en te interesseren in de mogelijke aanbesteding;
- Eigen uitgangspunten en aannames te toetsen;
- Eigen ideeën en oplossingsrichtingen te toetsen;
- Inzicht te verkrijgen in beschikbare ervaring en het marktaanbod;
- Een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën van leveranciers;
- Een beeld te krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht.



WAT IS DE SCOPE VAN DE MOGELIJKE OPDRACHT EN WELKE VRAGEN HEEFT UWV?

Dit hoofdstuk beschrijft de scope van de mogelijke opdracht en de verschillende vragen die UWV heeft. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijdsinspanning van u en we stellen het zeer op prijs als u die tijdsinspanning wilt doen. Als de uitkomst van de marktconsultatie leidt tot een aanbesteding, verwachten we dat de aanbesteding beter aansluit op de markt.

2.3 WAT IS DE SCOPE VAN TOLKVOORZIENING?

Omvang van de Dienstverlening

De omvang van de dienstverlening is als volgt:

Doelgroep

- **Tolkgebruikers:** Natuurlijke personen (doven, slechthorenden, doofblinden) en organisaties (bijv. GGZ-instellingen, kerken, sportverenigingen) in Nederland.
- **Tolken:** Professionele tolken die zijn ingeschreven bij de **Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken**.
- **Buiten scope:** Taaltolken.

Aantallen (gebaseerd op cijfers 2024)

- **Jaarlijkse opdrachten:** 140.000 opdrachten per jaar, verdeeld over het leefdomein (65.000), werkdomein (36.000) en onderwijsdomein (39.000).
- **Spoedgevallen:** 1.350 keer per jaar wordt een tolk ingezet voor spoedgevallen (bijv. spoedopname ziekenhuis, aangifte bij politie, sterfgevallen).
- **Gebruikers digitale omgeving:** 8.400 klanten (natuurlijke personen), 200 organisaties, 700 tolken, en 15 medewerkers van UWV.

Taken Leverancier

- a) **Bemiddeling van reguliere tolkdiensten.**
- b) **Beschikbaar stellen van tolken op afstand via een mobiele app.**
- c) **Beoordeling van calamiteiten en inzetten van achterwacht tolkdiensten.**
- d) **Digitale omgeving voor matching en facturatie van tolkdiensten.**
- e) **Voorlichting aan diverse stakeholders.**
- f) **Klantenservice**
- g) **E-herkenning**

Bemiddeling van reguliere tolkdiensten

- Bemiddelen tussen tolkgebruiker en tolken, waaronder zowel tolken op locatie als tolken op afstand, op basis van de wens van de tolkgebruiker, de geschiktheid van de tolk, de beschikbare capaciteit van de tolk en rekening houdend met reisafstanden. Waarbij als minimale eis geldt dat er langer dan 2 jaren aantoonbare ervaring is met het werken met tolkgebruikers en tolken.
- Het ondersteunen van tolkgebruikers bij het zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten van de uren.



- Toetsing of tolken staan ingeschreven bij de Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken en het verwijderen van tolken uit het bemiddelingssysteem wanneer deze zijn uitgeschreven bij de Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken.

Beschikbaar stellen van tolken op afstand via een mobiele app.

- Beschikbaar stellen van tolken op afstand die door de tolkgebruiker via een mobiele telefoon of tablet kunnen worden ingebeld voor kortdurende opdrachten (max. 20 minuten). Dit dient te verlopen via een te onderhouden en te beheren mobiele app.

Beoordeling van calamiteiten en inzetten van achterwacht tolkdiensten

- De realisatie van 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaarheid om tolkgebruikers na beoordeling te bemiddelen naar tolken in geval van spoed. Een spoedgeval kan ontstaan omdat de situatie zich onverwachts voordoet (o.a. spoedopname ziekenhuis, aangifte politie of sterfgeval), maar ook als een tolk op het laatste moment afzegt (bijvoorbeeld door ziekte) en zelf geen vervanging kan regelen.

Digitale omgeving voor matching en facturatie van tolkdiensten

- Het beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een digitale omgeving die minimaal (maar niet uitsluitend) aan de volgende technische en organisatorische eisen moet voldoen:
 - [Digitoegankelijk EN 301 549 \(WCAG 2.1\)](#)
 - Gecertificeerd volgens ISO 27001 of gelijkwaardig
 - Aantoonbaar langer dan 2 jaren ervaring met het beheer en onderhoud van complexe digitale omgeving.

De digitale omgeving bevat ten minste de volgende onderdelen:

- De bemiddeling tussen tolkgebruikers en tolken. De digitale omgeving dient ten minste de mogelijkheid te bieden van een online bemiddelingsportaal waarop de tolkgebruiker voor een tolk kan kiezen.
- Waar tolkgebruikers inzicht hebben in het verbruik van de aan hun beschikbaar gestelde aantal tolkuren en wat nog resteert aan beschikbare uren.
- Signaleren richting tolkgebruikers indien het aantal beschikbare uren een van te voren overeengekomen minimum heeft bereikt.
- Het automatisch genereren van tolkfacturen voor de geleverde tolkdienst of annulering en eventuele reiskosten op basis van een door de tolkgebruiker goed te keuren tolkdeclaratie.

Voorlichting aan diverse stakeholders.

- Het geven van voorlichting aan tolkgebruikers en tolken. Hiervoor dient externe dienstverlener ten minste het volgende te bieden:
 - Website waarop tolkgebruikers en tolken informatie kunnen vinden over tolken, de regeling, eventuele wijzigingen en de wijze waarop contact kan worden gelegd. De website dient toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn voor blinden, slechtzienden, doofblinden en minder digivaardigen.
 - Communicatiefunctie (bijvoorbeeld per mail, per (live) chat of beeld (video)communicatie) op basis waarvan tolkgebruikers vragen kunnen stellen en op basis waarvan een medewerker van externe dienstverlener in de gewenste informatie kan voorzien.
 - Conform [Digitoegankelijk EN 301 549 \(WCAG 2.1\)](#).
- Verzorgen van (digitale) communicatie (bijvoorbeeld wijzigingen en/of nieuwsbrieven) naar tolken en/of tolkgebruikers.

Klantenservice

- Externe dienstverlener is primair het aanspreekpunt voor tolken en tolkgebruikers: alle vragen over bemiddeling, facturatie en betaling gaan naar de externe dienstverlener.

E-herkenning

- Onderhoud en beheer van E-herkenning als inlogmethode voor tolken.



2.4 WELKE VRAGEN HEEFT UWV AAN U?

We willen aan de hand van onderstaande vragen en de daarop ontvangen antwoorden inzicht krijgen in o.a. nieuwe ontwikkelingen in de markt op het gebied van Tolkvoorziening. Maak bij de beantwoording van de vragen gebruik van Bijlage 1.

Vragen over de opdracht van Tolkvoorziening

Nummer	Vraag
1.	In hoeverre kunt u invulling geven op de scope in dit document. Op welke onderdelen wel en niet en waarom?
2.	In hoeverre heeft u interesse in deze opdracht? Kunt u uw interesse motiveren? (bijvoorbeeld omvang van de opdracht, clustering, eisenpakket, timing, orderportefeuille zit vol, marktpositie.... Etc.)?
3.	In relatie tot onze scope, zijn er zaken waarvoor u andere oplossingen, trends of ontwikkelingen ziet u in de toekomst? Denkt u hier een rol in te kunnen spelen? Zo ja, hoe?
4.	Denkt u zelfstandig in te kunnen schrijven of in combinatie/ via onderaannemers? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke onderdelen via onderaanneming?
5.	Welke tips en aanbevelingen wilt u nog meegeven?



3 HOE VERLOOPT DE PROCEDURE?

In dit hoofdstuk leest u alles over de procedure van de marktconsultatie. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook hoe u vragen stelt.

3.1 DE MARKTCONSULTATIE

Iedere belangstellende leverancier mag deelnemen aan deze marktconsultatie

De marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl).

3.2 TENDERNED

UWV maakt uitsluitend gebruik van het online aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat u ook alleen kunt deelnemen aan deze marktconsultatie via TenderNed. Op de website, onder het kopje 'Voor ondernemingen' en 'Over TenderNed', staat informatie over de werking van het aanbestedingsplatform. Als u vragen heeft over de werking van TenderNed of er zijn technische problemen, kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed.

Wilt u dat TenderNed u op de hoogte houdt van alle communicatie rond deze marktconsultatie? U kunt dan klikken op de knop "Houd mij op de hoogte".

3.3 PLANNING VOOR DEZE MARKTCONSULTATIE

Op 13 oktober hebben we deze marktconsultatie gepubliceerd in TenderNed. Vanaf dat moment ging de marktconsultatie officieel van start. Aan deze planning kunt u geen rechten ontleen. Een toelichting op de onderdelen van de planning leest u in de navolgende paragrafen.

Activiteit	Datum en tijdstip
Stellen van vragen aan UWV	Tot en met 20 oktober 2025, 12.00 uur
Streven publiceren nota van inlichtingen	27 oktober 2025
Uiterlijke datum voor het indienen van uw reactie op de vragen van de marktconsultatie	10 november 2025, 12.00 uur
Publiceren samenvattende rapportage	8 december 2025

3.4 VRAGEN OVER DE MARKTCONSULTATIE

Het kan zijn dat iets in het marktconsultatiedocument voor u onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze marktconsultatie? Stel uw vragen dan altijd via TenderNed.

Dien al uw vragen en suggesties in voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip

Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie later in? Dan geven we geen garantie op het beantwoorden van uw vraag.

Het is uw keuze om namen te noemen bij uw vragen en suggesties

U heeft zelf de keuze in hoeverre u bij uw vragen gebruik maakt van:

- Bedrijfsnamen;
- Productnamen;
- Andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.



Wij publiceren alle vragen en antwoorden in de nota van inlichtingen

Alle leveranciers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt een e-mail op het moment dat wij de vragen en antwoorden publiceren in TenderNed. Alle vragen en antwoorden publiceren we geanonimiseerd.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor andere leveranciers. Deze publiceren wij dus niet op TenderNed maar via een bericht gericht aan u in TenderNed. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Geef dan in een duidelijke motivatie aan waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen nota van inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontleen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

3.5 INDIENEN VAN UW REACTIE OP MARKTCONSULTATIE

Dien uw reactie op de marktconsultatie uiterlijk in op 10 november 2025 vóór 12.00 uur

U kunt uw reactie alleen via TenderNed indienen. Dit doet u door uw reactie bij een bericht naar ons in TenderNed te voegen. U helpt ons als uw reactie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- U geeft antwoord op de door ons gestelde vragen, middels het antwoordformulier (Bijlage 1);
- U levert uw reactie aan in een Microsoft Word bestand of in pdf-vorm.

Wilt u op een bepaalde vraag geen antwoord geven? Dan horen we graag waarom, zodat we begrijpen wat de achterliggende reden is. Door het indienen van een reactie op deze Marktconsultatie gaat u akkoord met alle gestelde voorwaarden in deze marktconsultatie. Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

3.6 EINDRAPPORTAGE BESCHIKBAAR STELLEN AAN GEÏNTERESSEERDE LEVERANCIERS

Op uiterlijk 8 december 2025 delen wij de rapportage met de geïnteresseerde leveranciers

Van de antwoorden in de marktconsultatie maken we een geanonimiseerd samenvattende rapportage. U ontvangt via TenderNed een e-mail. De rapportage downloadt u vanuit TenderNed. In de rapportage leest u een eindverslag van de resultaten van de marktconsultatie.

U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende leverancier expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van UWV.

Indien de marktconsultatie een vervolg krijgt in de vorm van een aanbesteding, dan nemen wij het eindverslag op als onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

3.7 VOORBEHOUDEN UWV

Wij mogen deze marktconsultatie op elk moment stoppen

Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via TenderNed. Daarnaast heeft UWV de mogelijkheid om de procedure van de marktconsultatie te allen tijde aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

**Wij vergoeden geen kosten**

Alle kosten die te maken hebben met deze marktconsultatie, zijn voor uw eigen rekening.



4 WAT ZIJN DE UITGANGSPUNTEN EN RANDVOORWAARDEN VOOR DEZE MARKTCONSULTATIE?

De uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op deze marktconsultatie zijn:

- UWV neemt bij het doorlopen van deze marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012;
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden leveranciers in het kader van een voorgenomen aanbesteding;
- Leveranciers die niet meedoen aan de marktconsultatie sluiten zich niet uit van verdere deelname aan een mogelijke aanbesteding. Leveranciers die deelnemen aan de marktconsultatie sluiten zich op geen enkele wijze uit, of bevoorrechten zich, voor een eventuele deelname aan een aanbesteding;
- Deelname door een leverancier aan deze marktconsultatie geeft geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- Deelnemende leveranciers stemmen ermee in dat UWV de door de leveranciers aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt in het (eventueel) door UWV nader uit te werken programma van eisen;
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbesteding te verstrekken informatie;
- UWV behandelt de inbreng van deelnemende leveranciers zoveel mogelijk vertrouwelijk, waarbij we in ieder geval rekening houden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- UWV is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen worden niet gehonoreerd;
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten beschouwen wij als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan vrijwaren deze deelnemende partij(en) UWV hiervan;
- UWV hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden.