

Nota van Inlichtingen
in het kader van Europese aanbesteding taaltrajecten

Leidraadnummer: 2025 WS2452698437

Datum: 16 september 2025

1. Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de Europese aanbesteding taaltrajecten gepubliceerd op 4 september 2025 onder vermelding van TNO referentienummer 2025 WS2452698437.

De Nota van Inlichtingen geeft een verslag van de vragen ingediend door de Inschrijvers t/m 25 september 2025 en antwoorden van TNO.

De Nota van Inlichtingen dient voor het geven van eventuele aanvullingen / wijzigingen op de Aanbestedingsstukken en het doen van mededelingen van de zijde van TNO.

Als Inschrijvers vragen van gelijke strekking gesteld hebben, zijn deze tekstueel toch allemaal opgenomen in deze Nota van Inlichtingen en apart beantwoord. Dit kan dus leiden tot herhalingen van Informatie.

Waar in de vraag een bedrijfsnaam vermeld stond, is deze vervangen door een ander woord of begrip om de vragen anoniem te maken.

TNO raadt u aan de gehele Nota van Inlichtingen te lezen.

Alle Informatie in deze Nota van Inlichtingen is als vertrouwelijk geclassificeerd en kan alleen gebruikt worden ten behoeve van het doen van een Inschrijving voor onderhavige Aanbesteding.

De Nota van Inlichtingen wordt op TenderNed ter beschikking gesteld via de publicatie op www.tenderned.nl en als een document toegevoegd.

2. Aanvullingen / wijzigingen aanbestedingsstukken

Er zijn geen aanvullingen en/of wijzigingen in de aanbestedingstukken.

3. Gestelde vragen en antwoorden

Vraag nr	Hoofdstuknr. / onderwerp (keuzemenu)	Vraagstelling	Antwoord TNO
1.	5.2.2.2 Kwaliteitsnormen en certificering	Vraag 1 – Proportionaliteit van de eis ISO9001 In de aanbestedingsstukken is als geschiktheidseis opgenomen dat inschrijvers dienen te beschikken over ISO9001-certificering of een daarmee vergelijkbaar kwaliteitsmanagementsysteem. Uit ons marktonderzoek blijkt dat ISO9001 in de taaltrainingssector zeer ongebruikelijk is en dat slechts twee grote leveranciers hieraan voldoen. Dit betekent dat de toegang voor MKB-aanbieders onevenredig wordt beperkt. Bovendien merken wij op dat in de afgelopen vier grote aanbestedingen in deze sector – waaronder die van de Belastingdienst en de Nationale Politie – deze eis niet is toegepast. Conform artikel 1.10 en 1.13 Aanbestedingswet 2012 dient de aanbestedende dienst de eisen proportioneel te stellen, in relatie tot de aard en omvang van de opdracht. Kunt u toelichten waarom voor deze opdracht de eis ISO9001 (of gelijkwaardig) noodzakelijk en proportioneel wordt geacht, en of u bereid bent deze eis te herzien of te schrappen zodat een bredere markttoegang mogelijk is?	TNO zal deze eis niet herzien of schrappen. Volgens TNO is het beschikken over een kwaliteitsnorm binnen de opleiding en trainingssector gebruikelijk. In paragraaf 5.2.2.2 is aangegeven dat de Inschrijver door middel van ISO 9001:2015 certificaat of een gelijkwaardig kwaliteitssysteem (-certificaat) of over een actueel en geldig intern kwaliteitshandboek, waarmee voldaan wordt aan de ISO 9001:2015 normering, kan aantonen dat de Inschrijver over een kwaliteitsnorm beschikt. TNO beschouwt deze eis noodzakelijk en proportioneel ten opzichte van de opdracht. De Inschrijver kan hiermee aantonen dat diens diensten en processen op een structurele en efficiënte wijze zijn ingericht, wat bijdraagt aan hoge klantentevredenheid. In de aanbestedingsstukken heeft TNO aangegeven dat TNO op zoek is naar de Opdrachtnemer die TNO op adequate wijze zal ondersteunen en ontzorgen door het leveren van onafgebroken hoge kwaliteit van dienstverlening, van de aanvraag tot de uitvoering, wat voor TNO zeer belangrijk is. TNO heeft vervolgens de tevredenheid over de taaltrainingen als een prestatie indicator opgenomen. Door het beschikken over kwaliteitsborging, kan de Inschrijver aantoonbaar maken dat hij aan de gestelde eis van TNO voldoet en hiermee geschikt voor de opdracht kan zijn.
2.	5.2.2.2 Kwaliteitsnormen en certificering	Vraag 2 – Toetsing van het ‘gelijkwaardig handboek’ Als alternatief voor ISO9001 accepteert u een intern handboek dat voldoet aan de eisen van ISO9001. Echter, het blijft onduidelijk wie de beoordeling van dit ‘gelijkwaardig handboek’ uitvoert en volgens welke objectieve criteria dit plaatsvindt. Artikel 2.80 en 2.81 Aanbestedingswet bepalen dat inschrijvers gelijkwaardige bewijzen moeten kunnen overleggen en dat de aanbestedende dienst deze gelijkwaardigheid objectief moet toetsen. Kunt u aangeven welke instantie of beoordelaar dit interne handboek zal toetsen, welke criteria daarbij worden gehanteerd,	In paragraaf 5.2.2.2 heeft TNO aangegeven dat de Inschrijver, in het geval van ‘gelijkwaardig handboek’, als bewijsstukken een inhoudsopgave van het systeem inclusief toelichting, samenvatting en borging van het systeem op maximaal een (1) A4 dient over te leggen. De inhoudsopgave van het handboek wordt door TNO beoordeeld op gelijkwaardigheid. TNO is niet bereid om deze mogelijkheid te schrappen, omdat deze mogelijkheid een optie aan Inschrijvers geeft die niet over de ISO 9001:2015 certificaat beschikken en hiermee bredere markttoegang mogelijk maakt.

		en of u bereid bent dit alternatief te schrappen, gelet op de complexiteit en het subjectieve karakter van de beoordeling?	
3.	5.2.2.1 Referentieprojecten	Vraag 3 – Proportionaliteit referentieomzet In de aanbestedingsstukken wordt als referentie-eis gesteld dat inschrijvers een project van minimaal €400.000 per jaar voor Nederlandse taaltrainingen moeten kunnen overleggen. Wij merken op dat er in Nederland vrijwel geen commerciële opdrachtgevers van deze omvang voor Nederlands bestaan. Hierdoor wordt de aanbesteding in de praktijk zeer beperkt tot enkele aanbieders. Dit, in combinatie met eis 5.2.2.2 inzake ISO-certificering, betekent dat slechts één of mogelijk twee aanbieders zich kunnen inschrijven. Conform artikel 1.10 en 1.13 Aanbestedingswet 2012 dienen referentie-eisen proportioneel te zijn en in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de opdracht. Kunt u aangeven waarom dit referentiebedrag op €400.000 is vastgesteld, en of u bereid bent dit bedrag te verlagen naar een proportioneel niveau, bijvoorbeeld €150.000 per jaar?	De kerncompetentie betreft het geven van Nederlandse en Engelse taaltrajecten (geen inburgeringscursus) voor het personeel van een opdrachtgever in Nederland, niet slechts de Nederlandse taaltraining zoals u heeft aangegeven. TNO verwijst u naar paragraaf 1.6 Doelstelling, omvang en inhoud van de beoogde opdracht, waar TNO de aard en omvang van de opdracht als indicatie heeft geschat. De daadwerkelijke waarde van de opdracht kan aldus zowel naar boven als naar beneden afwijken van de raming. De kerncompetentie wordt als proportioneel beschouwd ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht, en is vastgesteld op basis van de benodigde capaciteit voor de Nadere Opdrachten. TNO heeft daarbij rekening gehouden met het taalbeleid van TNO en manier van werken binnen TNO waarvan medewerkers uit 80 diverse landen samenwerken en elke medewerker de Nederlandse en Engelse taal dient te beheren conform het taalbeleid "Fit for Purpose". De Inschrijver dient door middel van referentie aantoonbaar te maken dat hij over voldoende ervaring beschikt en hiermee geschikt voor de opdracht kan zijn. TNO is voornamelijk niet bereid om het bedrag van kerncompetentie 1 te verlagen.
4.	2.1 Planning van de Aanbestedingsprocedure	Vraag 4 – Aanpassing toelatingseisen en extra tijd Door de combinatie van de eis inzake ISO-certificering en de referentie-eis van €400.000 per jaar zullen veel potentiële inschrijvers naar verwachting nu al afhaken. Zij zullen pas opnieuw kunnen aanhaken indien de toelatingseisen structureel worden aangepast. Indien de aanbestedende dienst besluit de toelatingseisen te verlagen of te herzien, bent u dan bereid inschrijvers extra tijd te gunnen om opnieuw vragen te stellen en hun inschrijving hierop af te stemmen?	TNO is niet bereid om de technische en beroepsbekwaamheid geschiktheidseisen aan te passen. De planning van de aanbesteding zoals vermeld in paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad wordt niet herzien.

5.	5.2.2.2 Kwaliteitsnormen en certificering	Vraag 5 – CRKBO als alternatief voor ISO9001 Veel opleiders in de sector staan ingeschreven als instituut in het CRKBO. Dit kwaliteitskeurmerk borgt via een audit de beginselen van de kwaliteitscode voor kort beroepsonderwijs: zorgvuldigheid, rechtszekerheid, kenbaarheid, redelijkheid en betrouwbaarheid. Deze beginselen zijn vertaald naar concrete eisen rondom: (1) organisatie, (2) docenten, (3) voorlichting, (4) contract & betalings- en leveringsvoorwaarden, (5) uitvoering, (6) examinering en (7) klachtenregeling. Deze inschrijving is breed geaccepteerd in de opleidingsbranche en biedt TNO voldoende zekerheid zonder bijna alle aanbieders uit te sluiten. Bent u daarom bereid om inschrijving in het CRKBO als gelijkwaardig alternatief voor ISO9001 te accepteren, conform de artikelen 2.80 en 2.81 Aanbestedingswet? Indien u hier niet toe bereid bent, kunt u uw antwoord dan onderbouwen?	TNO is bereid om registratie in Het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) als gelijkwaardig kwaliteitssysteem (-certificaat) conform artikel 2.78a van de Aanbestedingswet, en niet als bijzondere voorwaarde volgens artikel 2.80 en 2.81 van de Aanbestedingswet, te beschouwen, indien Inschrijver de gelijkwaardigheid kan aantonen.
----	--	---	---