



gemeente
Haarlemmermeer

Aanbesteding Tolkdiensten

Programma van eisen

Kenmerk: 2025-513

Zaaknummer: 12123555

Datum: 28 oktober 2025

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

Inhoud

1	3
Algemene eisen	3
2	3
Reserveren	3
3	3
Eisen aan de inzet van tolken	3
4	4
Communicatie	4
5	4
Annuleringen	4
6	5
Eisen aan de matching	5
7	5
Klachtenafhandeling	5
8	5
Aanvullende eisen aan informatiebeveiliging	5
9	5
Implementatie	5

2. Programma van Eisen Tolkdiensten

1	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer is in staat om tolken te leveren die minimaal de volgende talen beheersen: Spaans, Syrisch, Arabisch, Marokkaans, Turks, Engels, Tigrinya, Koerdisch, Farsi/Dari (Afghanistan), Urdu (Pakistan), Russisch, Somali, Pools, Uyghur, Frans, Portugees, Azerbeidzjaans, Chinees, Berber en Bulgaars en Oekraïens.
1.2	Voor telefonische tolkdienst, beeldbellen en telefonische driegesprekken is de opdrachtnemer op werkdagen tussen 8:00 en 18.00 uur bereikbaar voor het direct tot stand laten komen van de dienst. Sporadisch komt het voor dat er buiten kantoortijden een tolk nodig is. Opdrachtnemer dient in dit soort situaties bereikbaar te zijn via een telefoonnummer.
1.3	De tolkdienst op locatie is beschikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00.
1.4	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving.
2	Reserveren
2.1	Ad-hoc tolken kunnen zowel telefonisch als via een reserveringssysteem van opdrachtnemer gereserveerd worden.
2.2	Bij de aanvraag van een ad hoc tolkdienst bedraagt de matchtijd (de responstijd tussen het moment van aanvragen en het contact met de gewenste tolk) met een geschikte tolk maximaal 5 minuten na het indienen van de aanvraag. Eventuele "schaarse talen" die in onderlinge afstemming zijn/worden bepaald vormen een uitzondering op deze eis.
2.3	Tolken kunnen om de 5 minuten gereserveerd worden, bijvoorbeeld: 11.05 uur, 11.10 uur, 11.15 uur etc.
2.4	Opdrachtgever kan bij het maken van een reservering aangeven of een beëdigde tolk vereist is.
2.5	Opdrachtnemer garandeert dat, gerekend in werkdagen, dat binnen 48 uur na ontvangst van het reserveringsverzoek een tolk op locatie wordt gereserveerd.
2.6	Opdrachtnemer moet de beschikking hebben over een online reserveringssysteem voor het reserveren van digitale tolkdiensten, tolkdiensten op locatie en telefonische tolkdiensten.
2.7	Alle teams binnen de gemeente hebben een persoonlijke inlogaccount waarmee reserveringen geplaatst en bijgehouden kunnen worden.
2.8	Bij een reservering worden minstens de volgende velden beschikbaar gesteld: • Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst) • Indien van toepassing: adresgegevens locatie waar tolkdienst plaatsvindt • Datum tolkdienst • Tijdstip tolkdienst • Indicatie duur tolkdienst • Taal tolkdienst • Naam voorkeurstolk (indien gewenst)
2.9	Na elke reservering komt in het reserveringssysteem een opdrachtbevestiging te staan met hierin vermeld de punten zoals genoemd onder bullets in de voorgaande eis, en de naam, het telefoonnummer en het emailadres van de tolk die de tolkdienst uitvoert en de datum en het tijdstip van de tolkdienst. Deze opdrachtbevestiging wordt ook per mail uiterlijk 24 uur (gereserveerde tolken) voor aanvang van de dienst naar de aanvrager gestuurd.
3	Eisen aan de inzet van tolken
3.1	De door opdrachtnemer in te zetten tolken zijn ingeschreven in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv), of beschikken minimaal over een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolk (zie o.a. Nederlands Genootschap voor tolk/vertalers - NGTV).
3.2	De tolken beheersen Nederlands en één of meer buitenlandse talen op minimaal B2-niveau.

3.3	De tolken kunnen zowel op locatie, telefonisch of via beeldbellen ingezet worden. De tolk kan ook in een telefonisch driegesprek worden ingezet.
3.4	De tolken komen op de afgesproken tijd en plaats bij de gemaakte afspraken.
3.5	De tolken mengen zich niet in het gesprek en laten persoonlijke voorkeuren, belangen of idealen niet meewegen. Ze geven geen antwoord voor de klant en overleggen niet met de klant tijdens het gesprek.
3.6	Opdrachtnemer, dan wel de door haar in te zetten tolken, is/zijn niet bevoegd de gemeente te vertegenwoordigen of namens haar toezeggingen te doen. De in te zetten Tolken beperken zich tot een letterlijke vertaling van hetgeen gezegd wordt. Niet naleving van deze eis zal leiden tot vervanging van de betreffende Tolk.
3.7	Tolken die niet zijn ingeschreven bij het RBTV dienen bij inzet voor opdrachtgever te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 6 maanden.
3.8	Na gunning levert opdrachtnemer een werkinstructie op, waarin de stappen van het aanvraagproces van een tolk beschreven staan. In overleg met de contractmanager wordt dit document definitief gemaakt.
3.9	Bij telefonische gesprekken en bij beeldbellen moeten de door opdrachtnemer in te zetten tolken goed verstaanbaar zijn en in staat om zonder achtergrondgeluiden de dienst uit te voeren.
4	Communicatie
4.1	Opdrachtnemer wijst voor de raamovereenkomst een vaste contactpersoon aan die optreedt als aanspreekpunt voor de gemeente. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. De contactpersoon is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur.
4.2	Minimaal 1 x per kwartaal vindt overleg plaats over de uitvoering van de opdracht tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en opdrachtgever.
4.3	De opdrachtgever zorgt voor de locatie en de planning van het kwartaaloverleg. De opdrachtnemer verzorgt de notulen.
4.4	Een managementrapportage wordt vier keer per jaar, telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal, aangeleverd door opdrachtnemer. In het nader af te stemmen format wordt in ieder geval opgenomen: - De totale omzet in euro's per dienst en per desbetreffende account/ kostenplaats. - Het aantal reserveringen voor een tolk per account/kostenplaats. - Het aantal door u niet gehonoreerde aanvragen. - Het aantal niet uitgevoerde aanvragen (no show) + reden - Het aantal niet tijdig afgezegde reserveringen. (In rekening gebrachte kosten) - Het aantal gevoerde gesprekken. - Geen tijdige tolk kunnen inzetten na reservering. - Welke tolkdienst (locatie, telefonisch, gereserveerd of ad hoc). - Ingezette taal van de tolkdienst. - aantal klachten, aard van de klachten en oplossing
5	Annuleringen
5.1	Opdrachtnemer dient in geval van een annulering door de tolk, zorg te dragen voor een geschikte vervanger die de tolkdiensten kan overnemen.
5.2	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om de reservering kosteloos te annuleren tot 48 uur van tevoren. Mocht Opdrachtnemer alsnog de gereserveerde tolk bij een opdracht kunnen uitzetten wordt alleen de bemiddelingskosten en resterende gereserveerde tijd in rekening gebracht.
5.3	Indien Opdrachtnemer geen geschikte vervanger vindt en de afspraak moet annuleren dan geldt het volgende: • Bij annulering <24 uur brengt Opdrachtgever eventuele meerkosten voor de inhuur van soortgelijke dienstverlenende dienst bij een andere organisatie in rekening bij Opdrachtnemer tot een maximumbedrag van €200,-. • Bij no show brengt Opdrachtgever €200,- in rekening bij Opdrachtnemer.
5.5	Indien de opdrachtnemer niet binnen de overeengekomen termijnen of reactietijden een tolk kan leveren die voldoet aan de gestelde eisen, is de gemeente gerechtigd de betreffende opdracht – zonder ingebrekestelling – door een derde te laten uitvoeren.

5.6	Indien de opdrachtgever een tolk reserveert voor een bepaalde tijd dient de tolk de gehele gereserveerde tijd aanwezig te zijn. Tenzij in overleg anders wordt bepaald.
5.7	In het reserveringssysteem kunnen geplaatste reserveringen worden geannuleerd.
6	Eisen aan de matching
6.1	Indien de gereserveerde tolkopdracht tussen 6 en 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht is aangevraagd, geldt dat de Opdrachtnemer de tolkopdracht uiterlijk vier (4) uur voor aanvang van de tolkopdracht matcht door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij de gemeente.
6.2	Indien de gereserveerde tolkopdracht minder dan 6 uur van tevoren wordt gereserveerd, dan stuurt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch voor aanvang van de tolkopdracht de bevestiging per email naar de aanvrager bij de gemeente.
6.3	Indien er geen geschikte tolk gevonden kan worden (zie eisen 5.1 t/m 5.3) stuurt opdrachtnemer direct na de uiterlijk genoemde tijd waarop de bevestiging verstuurd had moeten zijn, een niet-leveringsverklaring per email aan de aanvrager.
6.4	Op het niveau van de teams binnen de gemeente dient een overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn.
6.5	Op centraal niveau dient ten behoeve van de facturencontrole een integraal overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn. Dit is uitgesplitst op kostenplaats (regio) en bevat minstens de volgende gegevens: • Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst) • Per kostenplaats (regio) een onderverdeling in de tolkdiensten per team. • Datum tolkdienst • Tijdstip tolkdienst • Duur tolkdienst • Aanvraagnummer *Naam aanvrager
7	Klachtenafhandeling
7.1	Bij een klacht stuurt Opdrachtnemer binnen 48 uur een bevestiging van ontvangst en geeft daarbij een beschrijving van de aard van de klacht (inclusief datum, tijd, aanvraagnummer en een omschrijving van het voorval). Binnen een termijn van uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht verstrekt Opdrachtnemer een inhoudelijke reactie, waarin de conclusie ten aanzien van de klacht in relatie tot de overeengekomen eisen wordt toegelicht. Indien van toepassing worden tevens verbetermaatregelen en een voorstel voor compensatie benoemd. De afhandeling van klachten, inclusief een zorgvuldige registratie daarvan, wordt structureel meegenomen in de managementrapportages.
8	Aanvullende eisen aan informatiebeveiliging
8.1	Op verzoek van de gemeente verstrekt Opdrachtnemer de getekende geheimhoudingsverklaringen ter inzage.
8.2	Facturatie dient plaats te vinden conform beschreven in de overeenkomst. Er mogen geen persoonsgegevens op de verzamelfactuur of specificatie vermeld staan.
9	Implementatie
9.1	Opdrachtnemer committeert zich aan een implementatieperiode voorafgaand aan de start van de opdracht. De kosten voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.
9.2	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin wordt vastgelegd wat er ten aanzien van de implementatie en migratie dient te gebeuren ter voorbereiding op de start uitvoering van de opdracht.
9.3	Het implementatieplan, zal minimaal het navolgende vermelden: Een gedetailleerde beschrijving van alle activiteiten om te komen tot een soepele start van de dienstverlening met bijbehorende planning en doorlooptijd (op hoofdlijnen en fasering) met als uitgangspunt dat de dienstverlening op 1 april 2026 kan starten;

9.4	Opdrachtgever is gerechtigd het implementatieplan op elk gewenst moment te toetsen en heeft het recht om wijzigingen en/of een alternatief implementatieplan aan Opdrachtnemer op te leggen.
9.5	Het implementatieplan dient gereed en goedgekeurd te zijn vóór definitieve gunning van de opdracht.
9.6	Er worden geen extra kosten aan Opdrachtgever doorberekend voor het opstellen van het implementatieplan.