



gemeente
Haarlemmermeer

Nota van inlichtingen 1

Aanbesteding Tolkdiensten

Kenmerk: 2025-513

TenderNed kenmerk: 554107

Datum: 2 december 2025

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

1. Mededelingen aanbestedende dienst

Deze Nota van Inlichtingen bevat de beantwoording van de ingediende vragen met betrekking tot de aanbesteding 'Tolkdiensten.' Naar aanleiding van de vragen en het verkregen inzicht zijn enkele wijzigingen aangebracht.

Sommige antwoorden/wijzigingen kunnen invloed hebben op de wijze van inschrijving en/of de inhoud van uw offerte. Wij adviseren inschrijvers daarom deze Nota zorgvuldig door te nemen en de gewijzigde onderdelen expliciet mee te nemen bij hun inschrijving.

Opmerkingen bij deze nota van inlichtingen:

- Naar aanleiding van de gestelde vragen over de huidige inzet is een aanvullende bijlage (bijlage N1) opgesteld met de relevante historische gegevens over de inzet van tolkdiensten bij de gemeente. Deze bijlage wordt als apart document toegevoegd.
- In de gepubliceerde planning (hoofdstuk 3 van de aanbestedingsleidraad) zijn er sluitingstijden opgenomen bij de publicatiedata van de nota's van inlichtingen. Dit klopt niet. Deze sluitingstijden horen bij de 'uiterste datum indienen vragen'. De planning op TenderNed is leidend. De termijn voor het stellen van vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen is conform de planning op TenderNed vastgesteld op dinsdag 9 december; 12.00 uur.

2. Gestelde vragen en antwoorden

Ref. Nr.	Vragen-ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	1	Bestek 2.2 Beschrijving onderwerp aanbesteding / PvE 1.2	<p>In de scope refereert u aan ad-hoc telefonisch (met of zonder video). In de markt is een ad-hoc telefonisch tolkverzoek zeer gangbaar en doorgaans goed uitvoerbaar. Een ad-hoc videogesprek daarentegen is in de praktijk ongebruikelijk; videogesprekken worden normaliter vooraf gereserveerd. Het is bovendien niet realistisch om binnen enkele minuten een tolk te vinden die direct beschikbaar is én over de juiste omstandigheden beschikt om via een videoverbinding te tolken.</p> <p>Bent u bereid bent om het onderdeel video bij ad-hoc verzoeken uit de scope te verwijderen?</p>	<p>Nee. Video is een verplicht te leveren onderdeel van de dienstverlening, maar enkel indien dit op het moment van de aanvraag praktisch mogelijk is en de tolk voldoet aan de omstandigheden zoals beschreven in eis 3.9.</p> <p>Wanneer op het moment van de aanvraag niet aan de voorwaarden van eis 3.9 kan worden voldaan, wordt het ad-hoc verzoek telefonisch uitgevoerd.</p>
2	1	Bestek 9.2 Gunningscriteria Prijs / Bijlage E	<p>"De exacte berekeningsformules en voorbeelden zijn opgenomen in het tarievenblad."</p> <p>Op het tabblad 'Prijsberekening' in de Excel wordt cel B5 (puntenaantal) niet correct berekend; ongeacht de</p>	<p>Het tarievenblad is hierop aangepast. De aangepaste versie wordt toegevoegd aan de documenten op TenderNed. Hiermee komt de vorige versie te vervallen.</p>

			ingevulde waarden op tabblad 'Tarievenblad' blijft de waarde op '30' staan. Kunt u de formule aanpassen?	
3	1	Bestek K1	"Hoe u zorgt dat aanvragen binnen de afgesproken levertijd worden ingevuld" Wat verstaat u onder 'de afgesproken levertijd'?	De afgesproken levertijd is de tijd waarop de tolk aangevraagd is en beschikbaar moet zijn.
4	1	Bestek K3	"In het tarievenblad vult inschrijver het percentage van de opdrachtsom in dat wordt ingezet voor social return, tussen 0% en 5%" We attenderen u erop dat het mogelijk is om in het tarievenblad iedere waarde in te vullen, bijv. 50%, waardoor ook 50 punten worden berekend. Om vergissingen te voorkomen, adviseren we u om de invoer van het veld te beperken tussen 0 en 5. Bent u bereid om het Excel hierop aan te passen?	Het tarievenblad is hierop aangepast. De aangepaste versie wordt toegevoegd aan de documenten op TenderNed. Hiermee komt de vorige versie te vervallen.
5	1	PvE 2.1	"Ad-hoc tolken kunnen zowel telefonisch als via een reserveringsstelsel van opdrachtnemer gereserveerd worden." Het kenmerk van een ad hoc tolkdienst is juist dat deze niet vooraf gereserveerd wordt. Kunt u toelichten wat u precies bedoelt?	Van opdrachtnemer wordt gevraagd om meerdere kanalen aan te bieden om een aanvraag in te dienen, bijvoorbeeld telefonisch én via een digitaal stelsel (denk aan: online omgeving of app). Het gebruik van een stelsel betekent niet dat de aanvraag vooraf gepland wordt; het is een extra route om directe aanvragen snel en efficiënt te verwerken.
6	1	PvE 2.3	"Tolken kunnen om de 5 minuten gereserveerd worden, bijvoorbeeld: 11.05 uur, 11.10 uur, 11.15 uur etc." Kunt u met enkele concrete voorbeelden toelichten wat u precies bedoelt met deze eis?	Het gaat hier om starttijden op delen van een uur in tegenstelling tot reserveringen op vaste tijdsloten (bijvoorbeeld hele uren, halve uren of per kwartier). Het moet mogelijk zijn om bijvoorbeeld een starttijd te reserveren om 11.05 uur, 11.10 uur, 11.15u enzovoort.
7	1	PvE 2.5	"Opdrachtnemer garandeert dat, gerekend in werkdagen, dat binnen 48 uur na ontvangst van het reserveringsverzoek een tolk op locatie wordt gereserveerd." Wij nemen aan dat u bedoelt dat binnen deze termijn een tolk wordt toegewezen op u aangevraagde tolkdienst. Klopt onze aanname?	Ja. Zie ook het antwoord op vraag 8.

8	1	PvE 2.5	"Opdrachtnemer garandeert dat, gerekend in werkdagen, dat binnen 48 uur na ontvangst van het reserveringsverzoek een tolk op locatie wordt gereserveerd." Uw eis is niet marktconform. Vrijwel altijd wordt uitgegaan van de uitvoerdatum van de tolkdienst en wil de aanbestedende dienst graag uiterlijk 24 uur voor aanvang (gerekend in werkdagen) de naam van de tolk weten. Immers, stel dat een reserveringsverzoek gemaakt wordt voor over 2 weken of 3 maanden, dan is het niet evident dat tolken deze opdracht binnen 48 uur al aannemen omdat ze vaak geen zicht hebben op hun agenda tegen die tijd. Bent u bereid om de eise aan te passen naar "24 uur voor aanvang"?	Niet akkoord. Eis 2.5 wordt aangepast en komt te luiden: "Reserveringen die verder dan 3 werkdagen vooruit worden gedaan, moeten zo snel mogelijk, maar uiterlijk 3 werkdagen vóór aanvang voorzien zijn van een toegewezen tolk. Voor reserveringen die binnen 3 werkdagen voorafgaand aan de inzet worden gedaan, geldt dat opdrachtnemer, zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 werkdag na ontvangst van het reserveringsverzoek een tolk toewijst."
9	1	PvE 2.6	"Opdrachtnemer moet de beschikking hebben over een online reserveringssysteem voor het reserveren van digitale tolkdiensten [...]". Wat verstaat u onder digitale tolkdiensten?	Het gaat om het reserveren van tolkdiensten in het algemeen via een online reserveringssysteem. De term "digitale" is hier niet passend en wordt uit de tekst verwijderd.
10	1	PvE 2.9	"Na elke reservering [...] opdrachtbevestiging [...], en de naam, het telefoonnummer en het emailadres van de tolk die de tolkdienst uitvoert en [...]. Deze opdrachtbevestiging wordt ook per mail uiterlijk 24 uur (gereserveerde tolken) voor aanvang van de dienst naar de aanvrager gestuurd." Uw eis conflicteert in onze optiek met eis 2.5 waarin u vraagt om uiterlijk 48 uur na reservering de naam van de tolk te ontvangen. Het is in de branche gebruikelijk dat u na een reservering een opdrachtbevestiging ontvangt. Vervolgens gaat Opdrachtnemer op zoek naar een tolk en bevestigt de naam van de tolk binnen de afgesproken termijn. Bent u bereid om uw eis hierop aan te passen?	Ja. Zie ook het antwoord op vraag 8. Eis 2.9 komt te luiden: "Na elke reservering wordt in het reserveringssysteem de opdrachtbevestiging opgenomen. Deze wordt aangevuld met de naam van de toegewezen tolk zodra deze beschikbaar is. De volledige opdrachtbevestiging, inclusief de naam van de tolk, wordt uiterlijk 24 uur vóór aanvang van de dienst per e-mail aan de aanvrager verstrekt."

11	1	PvE 2.9	"Na elke reservering [...] opdrachtbevestiging [...], en de naam, het telefoonnummer en het emailadres van de tolk die de tolkdienst uitvoert en [...]. Deze opdrachtbevestiging wordt ook per mail uiterlijk 24 uur (gereserveerde tolken) voor aanvang van de dienst naar de aanvrager gestuurd." Het is ongebruikelijk om het telefoonnummer en emailadres van de tolk te delen met de aanvrager. Dit heeft te maken met de privacywetgeving, de wensen van de tolken hieromtrent en het feit dat alle communicatie via Opdrachtnemer verloopt. Bent u bereid om het telefoonnummer en het emailadres van de tolk te schrappen uit uw eis?	Ja. Zie ook het antwoord op vraag 10.
----	---	---------	---	---------------------------------------

12	1	PvE 3.1	<p>“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 (zie o.a. Nederlands Genootschap voor Tolken en Vertalers – NGTV).”</p> <p>Wij willen u erop wijzen dat deze eis in de praktijk niet uitvoerbaar is en bovendien niet marktconform. Voor een aanzienlijk aantal schaarse talen, zoals Bambara, Baskisch en Catalaans, zijn geen tolken ingeschreven in het Rbtv. Voor deze talen is het dus niet mogelijk om Rbtv-tolken in te zetten, terwijl er voor deze talen doorgaans ook geen geaccrediteerde tolkopleidingen bestaan. Tolken in deze talen beschikken, op enkele uitzonderingen na, dan ook niet over een formeel tolkdiploma.</p> <p>Daarnaast geldt dat er voor diverse andere talen waarin wél Rbtv-tolken beschikbaar zijn, soms slechts één of enkele tolken staan ingeschreven. Deze moeten precies beschikbaar zijn op het moment dat u hen nodig heeft. In de praktijk betekent dit dat opdrachtnemers soms moeten uitwijken naar niet-Rbtv-tolken om tijdige en kwalitatieve dienstverlening te kunnen garanderen.</p> <p>Wij verzoeken u daarom vriendelijk om deze eis aan te passen. Andere gemeenten en ZBO's hanteren het uitgangspunt dat uitsluitend voor juridische gesprekken Rbtv-tolken worden vereist, terwijl in overige gevallen een tolk met aantoonbare vakbekwaamheid op minimaal B2-niveau volstaat. Aanvragers geven in die situaties bij het indienen van de aanvraag expliciet aan wanneer het om een juridisch gesprek gaat, zodat de juiste tolkcategory kan worden ingezet. Zodoende worden ook de Rbtv-tolken "vrij gehouden" voor tolkdiensten waar dit niveau zondermeer wordt geeist, bijv. in de rechtbank.</p> <p>Bent u bereid uw eis in lijn hiermee aan te passen?</p>	<p>Ja, we zijn bereid een toevoeging te doen aan deze eis. Eis 3.1 wordt aangevuld om ook schaarse talen waarvoor geen Rbtv-inschrijving of geaccrediteerde opleiding beschikbaar is, te kunnen afdekken en komt te luiden:</p> <p>"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). Indien voor een taal geen Rbtv-inschrijving of geaccrediteerde opleiding bestaat, volstaat aantoonbare vakbekwaamheid op minimaal B2-niveau."</p>
----	---	---------	--	---

13	1	PvE 3.7	<p>In uw eis staat: "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."</p> <p>Wij willen u erop wijzen dat deze voorwaarde in de praktijk niet realistisch is. Dit zou betekenen dat wij voor iedere tolk die wij (potentieel) bij uw gemeente willen inzetten, elke zes maanden opnieuw een VOG moeten aanvragen tegen een tarief van circa €34, terwijl daar geen gegarandeerde inzet of inkomsten tegenover staan. Dit leidt tot disproportioneel hoge kosten en administratieve belasting voor zowel opdrachtnemers als tolken.</p> <p>Daarbij is relevant dat het Rbtv zelf een geldigheidstermijn van vijf jaar hanteert voor een aangeleverde VOG. Deze termijn wordt in de markt als redelijk, proportioneel en werkbaar beschouwd. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om dezelfde geldigheidstermijn van vijf jaar te hanteren voor niet-Rbtv-tolken.</p> <p>Gaat u akkoord met het aanpassen van deze voorwaarde?</p>	<p>Ja. Eis 3.7 komt te luiden: "Bij eerste inzet van een tolk die niet is ingeschreven in het Rbtv, dient een VOG te worden overgelegd die op dat moment niet ouder is dan 6 maanden. Na deze eerste inzet geldt de VOG gedurende 5 jaar als geldig. Indien daar aanleiding toe is, kan de aanbestedende dienst tussentijds om een nieuwe VOG verzoeken."</p>
14	1	PvE 5.2	<p>"[...] Mocht Opdrachtnemer alsnog de gereserveerde tolk bij een opdracht kunnen uitzetten wordt alleen de bemiddelingskosten en resterende gereserveerde tijd in rekening gebracht" Kunt u met een concreet voorbeeld toelichten wat u precies bedoelt?</p>	<p>Indien u bij een annulering door opdrachtgever, de gereserveerde tolk binnen de gereserveerde tijd kunt uitzetten op een andere opdracht, brengt u niet de volledige kosten in rekening bij opdrachtgever, maar enkel de bemiddelingskosten en resterende gereserveerde tijd. Zie ook het antwoord op vraag 21. Dit deel van de bepaling komt namelijk te vervallen.</p>

15	1	PvE 5	<p>Wij constateren dat in deze paragraaf de annuleringsvoorwaarden voor tolkdiensten ontbreken wanneer Opdrachtgever een aanvraag tussen 48 en 0 uur voor aanvang annuleert. In de markt geldt een duidelijke en breed geaccepteerde praktijk ten aanzien van dergelijke annuleringen. Wanneer een dienst tussen 48 en 24 uur voor aanvang (gerekend in werkdagen) wordt geannuleerd, wordt doorgaans de bemiddelingsvergoeding in rekening gebracht. Bij annuleringen tussen 24 en 4 uur voor aanvang (gerekend in werkdagen) worden zowel de bemiddelingsvergoeding als 50% van de gereserveerde tolkduur gefactureerd. Indien een annulering tussen 4 en 0 uur voor aanvang (gerekend in werkdagen) plaatsvindt, worden de bemiddelingsvergoeding en 100% van de gereserveerde tijd in rekening gebracht. Deze voorwaarden zijn marktconform en waarborgen dat opdrachtnemers reeds gereserveerde capaciteit en gemaakte kosten kunnen opvangen.</p> <p>Wij verzoeken u vriendelijk om deze marktconforme annuleringsvoorwaarden over te nemen. Gaat u akkoord met het hanteren van deze voorwaarden?</p>	Akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 20.
16	1	Raamovereenkomst	We attenderen u erop dat de inhoudsopgave op pagina 2 niet overeenkomt met de rest van de tekst. Zou u dit kunnen aanpassen?	<p>We bevestigen dat de inhoudsopgave op enkele punten niet overeenkomt met de nummering en benaming van de artikelen in de conceptovereenkomst. Het betreft hier uitsluitend een redactionele onvolkomenheid. Voor de beoordeling en duiding van de overeenkomst gelden de daadwerkelijke artikelen en inhoud van de overeenkomst als leidend.</p> <p>De redactionele onvolkomenheden in de inhoudsopgave worden gecorrigeerd bij definitieve gunning en daarmee het sluiten van de overeenkomst.</p>

17	1	Tarievenblad	<p>Om tot een passende en realistische prijsstelling te komen, is het voor inschrijvers noodzakelijk om een volledig en duidelijk beeld te hebben van de gevraagde dienstverlening. Dit betreft onder meer de aantallen tolkdiensten per taal en per type dienst. Daarnaast is ook inzicht in de gemiddelde en verwachte duur van de tolkdiensten per taal en per type dienst essentieel om een correcte en marktconforme aanbieding te kunnen opstellen.</p> <p>Kunt u deze informatie verstrekken? Wij wijzen u er hierbij op dat uw huidige leverancier over deze gegevens beschikt. In het kader van het transparantiebeginsel en het waarborgen van een gelijk speelveld is het van belang dat alle potentiële inschrijvers over dezelfde informatie kunnen beschikken.</p>	In bijlage N1 bij deze nota van inlichtingen is een overzicht toegevoegd van de huidige inzet van tolkdiensten. De opgenomen gegevens hebben betrekking op Q1 t/m Q3 van 2025 en zijn gebaseerd op historische informatie. De gegevens geven verder geen afnamegarantie voor de toekomst.
18	1	Aanbesteding Tolkdiensten Programma van eisen - 8.1 Aanvullende eisen aan informatiebeveiliging.	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?	Akkoord.

19	1	Aanbesteding Tolkdiensten Programma van eisen - 5.3 Annuleringen.	<p>Het is opdrachtnemer niet duidelijk waarom deze clause is opgenomen, aangezien dit niet gebruikelijk is binnen de markt en niet voorkomt in vergelijkbare aanbestedingen. Wij zijn bemiddelaar van zelfstandige tolken en kunnen hen geen boete opleggen of verplichting stellen. Wij verzoeken u daarom deze bepaling te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom?</p>	<p>Niet akkoord met het laten vervallen van de bepaling. Het niet verschijnen of het laat annuleren kan leiden tot verstoring van processen en tot kosten voor de gemeente. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de opdracht ligt bij opdrachtnemer, ongeacht de wijze waarop deze dit intern organiseert.</p> <p>Wel wordt de eis aangepast en krijgt opdrachtnemer bij annulering of no-show eerst de mogelijkheid om de tekortkoming te herstellen door geschikte vervanging te leveren. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt gevraagd om een vergoeding van aantoonbaar gemaakte kosten. Deze vergoeding wordt daarnaast gemaximeerd tot €200.</p> <p>Eis 5.3 wordt als volgt herschreven:</p> <p>“Opdrachtnemer is bij annulering of no-show van een tolk verplicht om direct een geschikte vervanger te leveren. Indien opdrachtnemer geen geschikte vervanger kan leveren en de afspraak daardoor moet worden geannuleerd, geldt het volgende:</p> <p>Bij annulering binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak worden voor de betreffende opdracht geen bemiddelingskosten of andere vergoedingen in rekening gebracht door opdrachtnemer. Daarnaast komen de aantoonbare kosten die de aanbestedende dienst maakt als gevolg van de annulering—waaronder mede begrepen kosten voor vervangende inzet, interne afhandeling, administratieve verwerking en/of doorbelasting van afspraken—voor rekening van opdrachtnemer, tot een maximumbedrag van €200.</p> <p>Bij een no-show worden voor de betreffende opdracht geen bemiddelingskosten of andere vergoedingen betaald. Daarnaast komen de aantoonbare kosten die de aanbestedende dienst maakt als gevolg van de annulering—waaronder mede begrepen kosten voor vervangende inzet,</p>
----	---	---	--	---

				interne afhandeling, administratieve verwerking en/of doorbelasting van afspraken—voor rekening van opdrachtnemer, tot een maximumbedrag van €200."
--	--	--	--	---

20	1	Aanbesteding Tolkdiensten Programma van eisen - 5.2 Annuleringen.	U geeft aan dat, indien opdrachtnemer de gereserveerde tolk alsnog bij een opdracht kan inzetten, alleen de bemiddelingskosten en de resterende gereserveerde tijd in rekening worden gebracht. Deze regeling is niet gebruikelijk in de markt en bovendien niet aantrekkelijk voor tolken. Ons voorstel is om deze regeling te laten vervallen en bij annuleringen binnen 48 uur kosten in rekening te brengen, ongeacht of opdrachtnemer de gereserveerde tolk alsnog kan inzetten. Dit komt ook ten goede aan uw leveringszekerheid. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom?	<p>Akkoord. Het eerder opgenomen voorbehoud over het elders kunnen inzetten van de tolk komt te vervallen.</p> <p>Eis 5.2 wordt als volgt herschreven: Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende annuleringsvoorwaarden: Opdrachtgever kan een reservering kosteloos annuleren tot 48 uur vóór aanvang van de dienst (gerekend in werkdagen). Bij annuleringen binnen 48 uur gelden de volgende voorwaarden: - Annulering tussen 48 en 24 uur vóór aanvang (gerekend in werkdagen): Opdrachtnemer brengt de bemiddelingsvergoeding in rekening. - Annulering tussen 24 en 4 uur vóór aanvang (gerekend in werkdagen): Opdrachtnemer brengt de bemiddelingsvergoeding en 50% van de gereserveerde tolkduur in rekening. - Annulering tussen 4 en 0 uur vóór aanvang (gerekend in werkdagen): Opdrachtnemer brengt de bemiddelingsvergoeding en 100% van de gereserveerde tolkduur in rekening.</p> <p>Zie ook het antwoord op vraag 15.</p>
21	1	Aanbesteding Tolkdiensten Programma van eisen - 2.9 Reserveren.	U geeft aan dat na elke reservering in het reserveringssysteem een opdrachtbevestiging moet worden opgenomen met daarin onder andere de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de tolk, evenals de datum en het tijdstip van de tolkdienst. Dit is in strijd met de AVG. Hierdoor nemen wij uitsluitend de naam van de tolk op in de opdrachtbevestiging. Telefoonnummer en e-mailadres worden niet gedeeld. Opdrachtnemer verzoekt u dit aan te passen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Ja.

22	1	Aanbesteding Tolkdiensten – Aanbestedingsleidraad, paragraaf 9.2 Vormvereisten uitwerking K1 en K2.	U geeft aan dat de uitwerking in zijn geheel maximaal 5 pagina's mag omvatten en dat eventuele bijlagen meetellen in het maximum aantal pagina's. Om de kwaliteit van dit gunningscriterium te waarborgen, stellen wij voor om maximaal 6 pagina's te hanteren, waarbij tabellen, modellen en afbeeldingen in een bijlage worden opgenomen. Deze bijlage telt niet mee in het maximum aantal pagina's, maar wordt wel meegenomen in de beoordeling. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom?	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 25.
23	1	Aanbesteding Tolkdiensten Aanbestedingsleidraad - 9.2 Gunningscriteria Prijs.	U geeft aan dat bij een inschrijfprijs van € 103.000 of lager de maximale score van 30 punten oplevert. Bij bandbreedte geeft u aan dat de aanbestedende dienst een inschrijfprijs hanteert met een minimum van € 103.000. Dit is tegenstrijdig. Inschrijver gaat ervanuit dat het minimum van € 103.00 leidend is. Klopt dit? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Nee. De genoemde bandbreedte (€103.000 – €118.000) is geen minimum- of maximumgrens voor de toelaatbaarheid van inschrijvingen, maar uitsluitend de bandbreedte waarbinnen de lineaire prijsbeoordeling wordt toegepast. Zie hoofdstuk 9.2., pagina 16, onderdeel "prijsbeoordeling". "Een inschrijfprijs van €103.000 of lager levert de maximale score van 30 punten op". Prijzen lager dan €103.000 worden dus niet uitgesloten, maar leveren geen hogere score op dan de maximale 30 punten. Evenzo worden prijzen boven €118.000 niet uitgesloten (zoals genoemd onder "bandbreedte"), maar leveren deze geen lagere score op dan 0 punten. De prijsbandbreedte is daarmee uitsluitend een beoordelingskader en geen inschrijvingsgrens.
24	1	PvE 5.2 - Annuleringsvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat, conform eis 5.2, annuleringen van tolkdiensten binnen 48 uur, waarbij dezelfde tolk vervolgens binnen de Gemeente Haarlemmermeer opnieuw wordt ingezet voor (een deel van) de oorspronkelijk gereserveerde tijd, met elkaar moeten worden verrekend? Wij merken op dat een dergelijke werkwijze binnen de tolkdienstverlening ongebruikelijk is en dat dit aanzienlijke aanvullende administratieve handelingen met zich meebrengt, aangezien bestaande systemen dit niet automatisch kunnen verwerken. Kunt u toelichten of dit inderdaad de bedoeling is?	Zie het antwoord op vraag 20.

25	1	Maximaal aantal pagina's	De aanbestedingsstukken geven aan dat de beantwoording maximaal 5 pagina's mag omvatten. Zijn jullie bereid dit maximum te verhogen met 2 extra pagina's (totaal 7 pagina's), zodat wij onze aanpak vollediger kunnen toelichten?	Akkoord.
26	1	Prijzenblad	Verzoek tot verduidelijking: kan de aanbestedende dienst bevestigen welke definitie zij hanteert voor 'wachtijd' zoals opgenomen in het prijzenblad, zodat inschrijvers zeker zijn dat zij dezelfde uitleg toepassen?	'Wachtijd' is de tijd tussen het afgesproken aanvangstijdstip en het moment waarop het gesprek daadwerkelijk start, terwijl de tolk op dat moment beschikbaar en aanwezig is.
27	1	PvE 5.4	Het PvE gaat van 5.3 naar 5.5, waardoor 5.4 lijkt te ontbreken in het PvE. Kunt u dit nader toelichten?	Dit betreft een nummeringsafwijking. We bevestigen dat hier geen eis ontbreekt.
28	1	PvE 5.3 - Boete bij niet levering/no-show	Kunt u toelichten waarom in deze aanbesteding boetes worden gehanteerd bij annulering binnen 24 uur en bij no-show? Binnen de tolkdienstverlening is het toepassen van boetes niet gebruikelijk en wordt in de markt ook niet als reëel of uitvoerbaar beschouwd. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat er geen boeteregeling zal worden toegepast. Indien u hiervan wilt afwijken, kunt u dan toelichten waarom een boeteregeling in dit geval noodzakelijk wordt geacht en hoe dit zich verhoudt tot de marktpraktijk en het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet?	Zie het antwoord op vraag 19. In de gewijzigde bepaling is geen sprake van een boete, maar van een herstelkans en, indien herstel niet mogelijk is, een beperkte kostencompensatie.
29	1	PvE 3.7 - geldigheid VOG	Aanbestedende dienst stelt dat tolken niet ingeschreven bij het RBTV over een VOG van niet ouder dan 6 maanden dient te beschikken. Omdat een VOG wettelijk 5 jaar geldig is, ongeacht het gebruik voor het register of anderszins, vragen wij u of u akkoord kunt gaan met het hanteren van de hiervoor geldende wettelijke termijn. Indien u hiermee niet kunt instemmen willen wij u vragen dit nader toe te lichten.	Zie het antwoord op vraag 13.
30	1	PvE 2.4 - Beëdiging	De aanbestedende dienst geeft aan dat opdrachtgevers bij een reservering kunnen aangeven of een beëdigde tolk vereist is. Kunt u een inschatting geven van het percentage aanvragen waarin om een beëdigde tolk wordt verzocht?	Nee. Dit is volledig afhankelijk van de aard en inhoud van de individuele aanvragen en kan sterk fluctueren.
31	1	PvE 2.3 - onduidelijke context van eis	Aanbestedende dienst vraagt bij deze eis dat er om de 5 minuten tolken gereserveerd kunnen worden; Kunt u dit nader toelichten? Gaat het bijvoorbeeld om starttijden op delen van een uur in tegenstelling tot reserveringen op het	Hetgeen u in uw voorbeeld schetst is correct. Zie ook het antwoord op vraag 6.

			hele uur? Wat wordt hiermee exact bedoelt?	
32	1	Datum ontvangst inschrijvingen	Door de feestdagen is er beperkte tijd tussen de publicatie van de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen en de inleverdatum van de inschrijving. Wij willen daarom vragen of de inleverdeadline van 13 januari met minimaal één week kan worden verplaatst. Dit zou inschrijvers de gelegenheid bieden om de inschrijving zorgvuldig af te ronden op basis van de definitieve informatie. Is het mogelijk de planning hierop aan te passen?	We zien op dit moment geen aanleiding om de planning aan te passen. Dit verzoek wordt opnieuw beoordeeld bij de tweede Nota van Inlichtingen, wanneer er meer informatie beschikbaar is.
33	1	Huidige dienstverlening	Kunt u inzicht geven in de huidige dienstverlening op het gebied van tolkdiensten? Wij verzoeken u hierbij om een overzicht van: - de huidige leverancier(s) of partijen bij wie u tolkdiensten afneemt; - de afgenomen talencombinaties; - het volume per taal (bij voorkeur in minuten of uren) over de afgelopen 12 maanden of een vergelijkbare periode; - eventuele seizoens- of piekpatronen in de afname. Deze informatie is noodzakelijk om de verwachte contractwaarde realistisch te kunnen beoordelen en om een passende, marktconforme aanbidding te kunnen opstellen.	1. Huidige leverancier: Global Talk Netherlands B.V. 2. Voor afgenomen talencombinaties en volume, zie bijlage N1 (antwoord vraag 17) 3. Seizoen- of piekpatronen: Dit is niet voorspelbaar.
34	1	Referentie	Zouden we een referentie uit het buitenland mogen gebruiken?	Ja, een referentie uit het buitenland is toegestaan, mits deze voldoet aan de gestelde referentievoorwaarden en de gevraagde kerncompetenties.
35	1	Bijlage	Zouden we naast gunningsbeantwoording extra bijlage ter ondersteuning mogen toevoegen?	Wij verwijzen u naar de vormvereisten vermeld op pagina 17 (hoofdstuk 9.2). Eventuele bijlagen zijn toegestaan, maar worden meegeteld in het maximum aantal pagina's. Zie ook het antwoord op vraag 25.
36	1	Tolkeninzet	Geldt de inzet van een tolk die een geaccrediteerde opleiding heeft gevolgd als een 'match' (Vervult de bemiddelaar hiermee de KPI)?	Een tolk met een diploma van een geaccrediteerde tolkopleiding kan als 'match' gelden, mits de tolk óók voldoet aan alle overige inzetvereisten zoals opgenomen in paragraaf 3.1 t/m 3.9 van het PvE (al dan niet aangepast via de nota's van inlichtingen). Alleen het beschikken over een geaccrediteerde opleiding is daarmee niet voldoende om de

				KPI te vervullen.
37	1	Annulering	Bij annulering of een no show van een tolkdienst op locatie, mag de opdrachtnemer een dan een telefonische tolk aanbieden? en vervalt dan de boete?	Nee. Zie het antwoord vraag 19. De herstelmogelijkheid - opgenomen in de gewijzigde eis 5.3 - houdt in dat opdrachtnemer een vervanger levert die tijdig op de afgesproken locatie aanwezig kan zijn. Indien dit, gezien het tijdstip van de annulering of no-show, feitelijk niet meer mogelijk is, wordt herstel beschouwd als niet uitvoerbaar en is de compensatieregeling van toepassing zoals opgenomen in de gewijzigde eis 5.3