

Vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen EA Tolkendienstverlening (gemeente Smallingerland)

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel/vraag	Vraag	Antwoord
1	Nv1 / PvE / Prijzenblad		Vraag 12	In uw antwoord op vraag 12 geeft u aan vast te houden aan een all-in tarief, zonder differentiatie naar diensttype of reiskosten. Wij willen graag benadrukken dat het verdisconteren van reiskosten in een all-in tarief in de praktijk niet werkbaar én niet marktconform is. Reiskosten zijn immers moeilijk voorspelbaar en sterk afhankelijk van de aangevraagde talen en de geografische spreiding van beschikbare tolken. Wij zouden op basis van aannames een gemiddelde kunnen berekenen en dit verdisconteren in het tarief, maar zodra er bijvoorbeeld een toename plaatsvindt in aanvragen voor minder gangbare talen, waarvan de beschikbare tolken vaak verder weg wonen, stijgt onze kostprijs aanzienlijk. Het vaste all-in tarief biedt geen ruimte om dit op te vangen, want de tolken verwachten wel hun volledige reiskosten te ontvangen. Dit leidt tot een onredelijke risicoverdeling, die in andere aanbestedingen juist wordt vermeden door reistijd en -kosten apart te vergoeden, veelal tegen het gangbare tarief van €0,77 per kilometer. Wij verzoeken u daarom deze gebruikelijke en werkbare regeling ook in deze aanbesteding toe te passen. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst heeft in het prijzenblad onderscheid gemaakt in kosten voor telefonisch en digitaal tolktijd per minuut en we hebben kosten voor fysieke tolktijd. De reiskosten dient u in het tarief voor de fysieke tolktijd te verdisconteren. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen lokale en bovenregionale inzet. Derhalve gaan we niet akkoord met dit verzoek.
2	PvE		Eis 38	In eis 38 geeft u aan dat tolkdiensten per minuut worden afgerekend. Dit is gebruikelijk en passend voor ad hoc telefonische gesprekken. Voor gereserveerde diensten geldt in de markt echter een andere benadering: de gereserveerde tijd wordt volledig vergoed, tenzij de dienst langer duurt. In die situatie dan wordt het meerdere per minuut afgerekend. Deze werkwijze is logisch en werkbaar: wanneer een tolk bijvoorbeeld voor één uur is gereserveerd, maar het gesprek slechts 10 minuten duurt, dan is het niet redelijk om slechts 10 minuten te vergoeden. Dit zouden leiden tot verlies van beschikbaarheid van tolken en schaadt het tolkbestand. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat deze marktconforme regeling ook in deze aanbesteding wordt toegepast bij gereserveerde tolkdiensten. Bent u bereid eis 38 hierop aan te passen of toe te lichten dat gereserveerde inzet op basis van gereserveerde tijd wordt vergoed?	Er wordt vastgehouden aan de tariefstructuur van betalen per minuut. Mocht er een tolk gereserveerd zijn, dan kunt u de vooraf gereserveerde aantal minuten factureren.
3	PvE		Eis 39	In eis 39 worden annuleringsvoorwaarden opgenomen die wij als marktconform beschouwen. Tegelijk constateren wij dat niet is gespecificeerd of de termijnen worden gerekend in klokuren of in werkuren op werkdagen. Wij gaan ervan uit dat de genoemde termijnen (>24 uur, >4 uur, etc.) worden gerekend in werkuren op werkdagen. Dit is gebruikelijk in de markt en voorkomt onredelijke situaties waarin een tolk bijvoorbeeld op zaterdagavond wordt afgezegd voor een opdracht op maandagochtend, zonder dat hiervoor een vergoeding geldt. De tolk heeft immers zijn agenda geblokkeerd en kan deze tijd op dat moment niet meer opnieuw invullen. Kunt u bevestigen dat onze interpretatie juist is en dat de annuleringstermijnen in eis 39 worden gerekend in werkuren op werkdagen?	Deze interpretatie is niet juist, het betreft hier klokuren.
4	Leidraad		Referenties	Mogen er ook referenties uit het buitenland worden aangedragen?	Ja, mits deze aan de vereisten van de referentie voldoen.
5	PvE		Eis 10	Hoe gaat de gemeente er mee om voor talen waar geen Rbtv tolken voor geregistreerd zijn. Of op moment van aanvragen geen Rbtv tolk beschikbaar is. Bij ieder ander contract is er een uitwijk mogelijkheid.	In beginsel houden we vast aan eis 10 en dienen alle tolken Rbtv geregistreerd te zijn.
6					
7					
8					
9					
10					

11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					

69					
70					
71					
72					
73					