

De Nota van Inlichtingen EA Tolkendienstverlening (gemeente Smallerland)

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel/vraag	Vraag	Antwoord
1	PvE	2	Eis 10	Wij merken op dat deze eis niet marktconform is. In vergelijkbare (gemeentelijke) opdrachten wordt doorgaans uitgegaan van inzet van tolken met minimaal B2-niveau, waarbij uitsluitend voor juridische gesprekken (die vooraf als zodanig worden aangeduid) een Rbtv-tolk wordt vereist. Deze werkwijze draagt er aan bij dat de Rbtv-tolken beschikbaar blijven voor situaties waarin inzet wettelijk noodzakelijk is, zoals bij het OM/de Rechtspraak. Bent u bereid deze eis te heroverwegen en te differentiëren naar type gesprek (bijv. standaard inzet minimaal B2, Rbtv uitsluitend indien vooraf als juridisch gesprek aangemerkt), zodat de dienstverlening uitvoerbaar en marktconform blijft?	De aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de opmerking. De gestelde eis is bewust geformuleerd en proportioneel geacht in relatie tot de aard en omvang van de opdracht. De eis blijft ongewijzigd.
2	PvE	4	Eis 26	In de eis staat: "De ad hoc telefonische tolk is vanaf het moment dat de medewerker belt met Opdrachtnemer zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 20 minuten beschikbaar aan de telefoon om het telefonische gesprek te tolken buiten kantoortijden. Dit betekent 24/7 beschikbaarheid van telefonische tolken." Wij merken op dat met name de eis van 24/7 beschikbaarheid marktbeperkend werkt. Voor een relatief beperkt volume aan opdrachten buiten kantoortijden is het voor (met name kleinere) inschrijvers niet rendabel om structureel 24/7 beschikbaarheid te organiseren, want deze eis heeft een onevenredige impact op kosten en organisatie. Kunt u aangeven hoe vaak tolkdiensten buiten kantoortijden in de avonden, weekenden en in de nacht daadwerkelijk werden afgenomen (bijv. aantallen per jaar)? En bent u bereid deze 24/7-eis te laten vervallen, zodat de eis proportioneel is en geen onnodige marktbeperking veroorzaakt?	Eis 26 blijft gehandhaafd, wij verwachten dat max 10% buiten kantoortijden plaats zal vinden. Dit zullen veelal verzoeken vanuit de Oekraïense opvanglocaties zijn. Aan de aantal kunt u geen rechten ontfen.
3	Offerteaanvraag	10	2.6	Het is Inschrijver onduidelijk welke documenten bij inschrijving moeten worden aangeleverd. In de aanbestedingsstukken is geen expliciete checklist opgenomen en in TenderNed zijn hiervoor ook geen specifieke vragen of uploadvelden ingericht. Kunt u bevestigen of onze aanname juist is dat bij inschrijving uitsluitend de volgende documenten moeten worden aangeleverd: Bijlage A – Bedrijfsgegevens (ingevuld); Bijlage B – UEA (ingevuld); Bijlage D – Prijzenformulier (ingevuld); Bijlage M – Referenties (2 ingevulde referenties). Kunt u daarnaast bevestigen of deze documenten moeten worden geupload onder "Voeg overige documenten toe", en dat het prijzenblad dient te worden geupload onder "Beantwoord de gunningscriteria" in TenderNed? Indien deze opsomming niet volledig of onjuist is, ontvangen wij graag een duidelijk overzicht/checklist van de bij inschrijving aan te leveren documenten en de bijbehorende uploadlocaties in TenderNed.	U dient bijlage A, B, D, E (indien van toepassing), I, J (indien van toepassing, M (1 referentie) in te dienen. Daarnaast dient u uw KvK-uitreksel mee te sturen. Denk u tevens aan het ondertekenen van de documenten indien hier om wordt gevraagd. Hierbij geven wij aan dat het niet zo zeer gaat waar de documenten in TenderNed worden ingediend, zolang ze maar optijd worden ingediend! Na de opgenomen deadline nemen wij uw documenten niet meer in ontvangst.
4	Offerteaanvraag	18	2.16	Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de Gemeente Smallerland overleggen: • Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. " Wij constateren dat dit document reeds geupload dient te worden in TenderNed onder vraag "Beantwoord de eisen". Klopt dit?	Klopt.
5	Offerteaanvraag	19	2.18	Bij kerncompetentie 1 in de offerteaanvraag wordt gevraagd om één referentie van een overheidsorganisatie of maatschappelijke instelling, met een minimale opdrachtomvang van 500 uur tolkwerkzaamheden per jaar. Dezelfde vereiste is ook opgenomen in Bijlage M (referentieformat). In Eis 17 wordt echter gesteld dat Opdrachtnemer twee referenties moet overleggen van een Nederlandse overheidsinstantie (rijks-, provinciaal of gemeentelijk) voor tolkdienstverlening, met een minimale waarde van € 70.000,- per jaar, waarbij de referentie tevens ondertekend dient te zijn door de referent. Deze referentie-eisen zijn onderling tegenstrijdig. Wij gaan ervan uit dat hetgeen is opgenomen bij kerncompetentie 1 en in Bijlage M leidend is. Kunt u dit bevestigen en zo ja, eis 17 hierop aanpassen, zodat de referentie-eisen eenduidig en consistent zijn binnen de aanbestedingsstukken?	Wij bevestigen dit. Eis 17 uit het PvE komt te vervallen. Omtrent de kerncompetenties/referenties is bijlage M + hetgeen is opgenomen in de offerteaanvraag leidend.
6	Offerteaanvraag	10	2.6	Het is Inschrijver onduidelijk welke documenten bij (voorlopige) gunning worden opgevraagd. In de aanbestedingsstukken is geen expliciete checklist opgenomen. Kunt u aangeven welke documenten na voorlopige gunning aangeleverd dienen te worden?	Zie antwoord op vraag 3.

7	Offerteaanvraag	5-6	\$1.1 Inhoud van de opdracht	In §1.1 van de Offerteaanvraag worden Team Inburgering, Team Opvang Oekraïne en Team Naar Werk en Inkomen genoemd als belangrijkste gebruikers van tolkdiensten, met de aanvullende vermelding dat ook andere teams hiervan gebruikmaken. Kunt u toelichten welke overige teams of organisatieonderdelen binnen de gemeente toegang hebben tot de tolkdienstverlening onder deze raamovereenkomst, en of het historisch genoemde aantal van 883 tolkactiviteiten uitsluitend betrekking heeft op de genoemde teams, of ook op deze overige gebruikers?	Het betreft een gemeente brede overeenkomst. Het totaal betreft 883 tolkactiviteiten, gemeentebreed gemeten.
8	Prijzenformulier	Tab 1	Rows 10 t/m 17	In Bijlage D – Prijzenformulier wordt gevraagd om één all-in prijs voor tolkdiensten, ongeacht het type dienstverlening (zoals telefonische tolken, tolkdiensten op locatie, beëdigde tolken, spoedopdrachten en reguliere opdrachten). In de markt voor tolkdiensten wordt er doorgaans onderscheid gemaakt tussen verschillende dienstvormen en bijbehorende kostprijsstructuren. Het hanteren van één uniforme all-in prijs is niet aan gebruikelijke en deze verschillen en kan ertoe leiden dat inschrijvers genoodzaakt zijn een hoger gemiddeld tarief te hanteren, hetgeen niet in het belang is van de aannemer en de gemeente. Daarom verzoeken wij u te overwegen het prijzenformulier te herzien naar een marktconforme prijsstructuur, waarin onderscheid kan worden gemaakt tussen verschillende typen tolkdiensten (bijvoorbeeld telefonisch, op locatie, beëdigd/niet-beëdigd). Bent u bereid het prijzenformulier hierop aan te passen, zodat inschrijvers een meer gedifferentieerde en marktconforme prijsopgave kunnen doen?	Niet akkoord, het prijzenblad blijft in de huidige vorm.
9	Programma van Eisen (Bijl.)	n.v.t.	Eis 26	Het Programma van Eisen vereist 24/7 beschikbaarheid voor ad-hoc telefonische tolkdiensten (Eis 26). Kunt u aangeven welke typen situaties of teams gebruikmaken van telefonische tolkdiensten buiten kantoortijden, en in welke mate (indicatief aantal of percentage) dit buiten kantoortijden voorkomt op jaarbasis?	Zie antwoord op vraag 2.
10	Offerteaanvraag	5-6	\$1.1 Inhoud van de opdracht	In de Offerteaanvraag wordt de maximale waarde van de raamovereenkomst gesteld op € 500.000 exclusief btw voor een maximale looptijd van vier jaar (circa € 125.000 per jaar). Tevens wordt vermeld dat in 2024 in totaal 883 tolkactiviteiten zijn uitgevoerd, waarvan circa 90% ad-hoc telefonisch. Kunt u toelichten hoe opdrachtgever de geraamde contractwaarde heeft bepaald in relatie tot dit historisch aantal opdrachten, en welke aannames hierbij zijn gehanteerd ten aanzien van gemiddelde duur, tariefniveau en het aandeel ad-hoc telefonische inzet?	De geraamde contractwaarde is bepaald op basis van historische gegevens en deze groei is doorgetrokken naar de toekomstige contractperiode.
11	Programma van Eisen (Bijl.)	n.v.t.	Eis 26 en Eis 40	Het Programma van Eisen vereist 24/7 ad-hoc beschikbaarheid (Eis 26), terwijl het prijzenblad (Bijlage D) één uniforme tariefstructuur hanteert en Eis 40 bepaalt dat alle kosten hierin moeten zijn inbegrepen. Kunt u toelichten of opdrachtgever ervan uitgaat dat de extra kosten die samenhangen met 24/7 beschikbaarheid volledig moeten worden verdisconteerd in dit uniforme tarief, en of opdrachtgever bereid is ruimte te bieden voor een tariefstructuur die beter aansluit bij deze vereiste serviceniveaus?	Niet akkoord, het prijzenblad blijft in de huidige vorm. Zie tevens de beantwoording van vraag 2.
12	Programma van Eisen (Bijl.)	n.v.t.	Eis 40	Volgens Eis 40 zijn alle tarieven all-in en mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. In het prijzenblad is echter geen afzonderlijke component opgenomen voor reistijd of reiskosten bij fysieke tolkdiensten. Kunt u bevestigen of reistijd en reiskosten voor fysieke inzet volledig geacht worden te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven, en of opdrachtgever hierbij onderscheid maakt tussen lokale en bovenregionale inzet?	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.
13	Programma van Eisen (Bijl.)	n.v.t.	Eis 10 en Eis 23	De aanbestedingsstukken vereisen inzet van uitsluitend Rbtv-geregistreerde tolken (Eis 10) en een leveringszekerheid van 95% (Eis 23), terwijl het prijzenblad geen ruimte biedt voor differentiatie naar taal, schaarste of complexiteit. Kunt u toelichten hoe opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer deze verplichtingen duurzaam kan combineren binnen één uniforme prijsstructuur?	Volgens de aanbestedende dienst heeft de prijsstructuur niet meteen invloed op de leveringszekerheid. Het prijzenblad blijft gehandhaafd in huidige vorm.
14	Programma van Eisen (Bijl.)	n.v.t.	Eis 22 en Eis 36	Indien opdrachtnemer een tolkdienst niet kan leveren, mogen geen kosten worden gefactureerd (Eis 36) en kan opdrachtgever de dienst elders verkrijgen (Eis 22). Kunt u bevestigen dat het volledige financiële risico van niet-levering – ongeacht de oorzaak – bij opdrachtnemer ligt, en toelichten hoe opdrachtgever dit risico verdisconteerd acht in de gekozen prijsstructuur?	Naar ons inzien is het financiële risico bij niet geleverde dienstverlening erg klein. Indien u dit anders ziet horen wij het graag inclusief onderbouwing.
15	Programma van Eisen (Bijl.)	n.v.t.	Eis 10 en Eis 23	Het Programma van Eisen vereist een leveringszekerheid van 95% (Eis 23) in combinatie met inzet van uitsluitend Rbtv-geregistreerde tolken (Eis 10). Kunt u toelichten hoe opdrachtgever omgaat met situaties waarin aantoonbaar geen Rbtv-tolk beschikbaar is, met name buiten kantoortijden, en hoe dergelijke situaties worden betrokken bij de beoordeling van leveringszekerheid?	Minimaal 95% verzoeken zal naar verwachting binnen kantoortijden zijn. Indien inschrijver buiten kantoortijden geen Rbtv-geregistreerde tolken kan inzetten dan zal de gemeente zich coulant opstellen.

16	Programma van Eisen (Bijl. n.v.t.)	Eis 11	In Eis 11 van het Programma van Eisen wordt gesteld dat opdrachtnemer geen tolken mag selecteren of voordragen voor tolkdiensten waarbij sprake is van familie-, kennis- of andere persoonlijke relaties. Gezien het ad-hoc karakter van telefonische tolkdiensten en de beperkingen die voortvloeien uit de AVG, kunt u toelichten op welk moment en op basis van welke informatie opdrachtnemer geacht wordt deze toets uit te voeren, en hoe opdrachtgever deze eis ziet in situaties waarin persoonsgegevens voorafgaand aan de inzet niet mogen of kunnen worden gedeeld?	Eis 11 komt voort uit het streven naar een objectieve gespreksituatie en begrijpen dat het niet altijd van te voren is uit te sluiten dat er sprake is van een persoonlijke relatie zoals omschreven in Eis 11. Indien hier tijdens het gesprek wel sprake van is dan is het raadzaam om een andere tolk te zoeken.
17	Programma van Eisen (Bijl. n.v.t.)	Eis 17 en §2.18	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om twee referenties (Eis 17), terwijl in paragraaf 2.18 van de Offerteaanvraag wordt gesproken over één referentie voor de kerncompetentie. Kunt u bevestigen hoeveel referenties daadwerkelijk vereist zijn voor een geldige inschrijving en welke bepaling hierin leidend is?	Eis 17 uit het PvE komt te vervallen. Omtrent de kerncompetenties/referenties is bijlage M + hetgeen is opgenomen in de offerteaanvraag leidend.
18	Offerteaanvraag ten behoeve van	2.2 Beschrijving onderwerp aanbesteding	U geeft aan dat de maximale opdrachtwaarde is geraamd op €500,000,- exclusief BTW. Op basis van onze cijfers heeft de gemeente Smallerland voor €45.000,- aan tolkdiensten afgenomen in 2025. Dit is een halvering van uw afname over 2024. Inschrijver vraagt zich af of de gemeente Smallerland ook bij andere bemiddelaars tolkdiensten heeft afgenomen in 2025. Zo ja, kunt u data aanleveren over deze afgenomen diensten? Zo niet, kunt u toelichten op welke wijze u het te verwachten volume heeft berekend?	De maximale opdrachtwaarde €500.000,- exclusief BTW betreft een raming en geen afnameverplichting. De aanbestedende dienst rekent hierbij met een buffer, omdat de toekomstige behoefte aan tolkdiensten vooraf niet exact is te voorspellen. Juist om deze onzekerheid op te vangen is gekozen voor een raamovereenkomst. De raming is gebaseerd op historische afname over meerdere jaren, mogelijke fluctuaties in de vraag en het voorkomen van overschrijving van het contractuele maximum gedurende de looptijd. Aan de genoemde maximale opdrachtwaarde kunnen geen rechten worden ontleend.
19	Offerteaanvraag ten behoeve van	4.1 Gunningscriterium	U geeft aan dat inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'Laagste prijs', vanwege het ontbreken van significante kwaliteitsverschillen. Dit staat niet in lijn met het beleid van de Rijksoverheid en andere aanbestedende gemeenten. Zij ervaren wel degelijk kwaliteitsverschillen en erkennen dat dit significante impact heeft op de gevraagde dienstverlening. Daarom kiezen zij voor het principe van economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) en staan kwalitatieve criteria centraal. Het toepassen van EMVI is ook van belang voor de kwaliteit van de communicatie tussen de ambtenaren en de inwoners van de gemeente. Wij verzoeken u om de beoordelingsstructuur te heroverwegen, zodat inschrijvers een gelijke kans krijgen om zich te onderscheiden op basis van kwaliteit. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het verzoek. De kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd via de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen. In hoofdstuk 4.1. is uitgebreid toegelicht op welke gronden is gekozen voor het gunningscriterium laagste prijs. Er is geen aanleiding om deze keuze te herzien.