

| Nota van Inlichtingen 1 Europees openbare aanbesteding Tolkdiensten met TenderNed-kenmerk: TN528852 | | | |
|---|---|---|--|
| Ref. Nr. | Onderwerp | Vraag | Antwoord |
| | Wijziging planning | Wijziging deadline indienen vragen voor de tweede vragenronde (Nota van Inlichtingen 2) | Omdat de Nota van Inlichtingen 1 één dag later is gepubliceerd dan oorspronkelijk in de planning is opgenomen, verschuift de deadline voor het indienen van vragen voor de tweede vragenronde (Nota van Inlichtingen 2) naar woensdag 25 februari 2026, 10:00 uur. De overige termijnen blijven ongewijzigd in stand. |
| 1 | Beschrijvend document – scope Scopeafbakening | Kan de gemeente bevestigen dat gebarentolken buiten de scope van deze aanbesteding vallen? | Ja, zie paragraaf 3.2 van het beschrijvend document. |
| 2 | Beschrijvend document ad-hoc telefonisch buiten kantooruren | Wij begrijpen uw wens om ook buiten kantooruren ad-hoc tolken te kunnen aanvragen. Kunt u verduidelijken tot welk tijdstip in de avond deze beschikbaarheid noodzakelijk is, of betreft dit daadwerkelijk een 24/7-dienstverlening? Indien sprake is van een 24/7-dienstverlening, verzoeken wij u de 24/7-beschikbaarheidsis te laten vervallen, zodat de eis proportioneel is en geen onnodige beperking van de marktwerking veroorzaakt. Immers, bij een relatief beperkt volume aan opdrachten buiten kantooruren is het voor inschrijvers, met name kleinere partijen, niet rendabel om structureel 24/7 beschikbaarheid te organiseren. Een dergelijke eis heeft een onevenredige impact op zowel kosten als organisatie en kan daarmee marktbeperkend werken. Indien u desondanks voornemens bent een 24/7-beschikbaarheid te verlangen, verzoeken wij u inzicht te geven in het daadwerkelijke gebruik van tolkdiensten buiten kantooruren in de afgelopen jaren (bij voorkeur uitgesplitst naar avonden, weekenden en nachturen). | Ja, wij vragen inderdaad om een 24/7 dienstverlening. Onze BOA's draaien hun reguliere diensten tot 23.00 uur. Vanuit bijv. de horecacontroles, evenementen en acties draaien de BOA's ook op deze gelegenheden nachtdiensten. Tijdens deze nachtdiensten kan het voorkomen dat een beroep gedaan moet worden op de tolkdienst. De inzet buiten kantooruren is echter beperkt. Sinds 1-8-2023 heeft dit 11 keer plaatsgevonden, waarvan 10 keer ad-hoc en 1 keer telefonisch gereserveerd. Zie verder ook het antwoord op vraag 16. |
| 3 | Beschrijvend document - 3.4 | Wordt de SROI-verplichting van 5% berekend over de daadwerkelijk gerealiseerde omzet per jaar of over de maximale contractwaarde? | Dit wordt berekend over de daadwerkelijke gerealiseerde omzet. |
| 4 | Beschrijvend document geschiktheidseisen | Het valt ons op dat geen kwaliteitscertificering conform ISO 18841 wordt gevraagd. Deze norm borgt onder meer de kwaliteit van processen rondom de inzet, planning en uitvoering van tolkdiensten, evenals de bijbehorende verantwoordelijkheden en beheersmaatregelen. Gelet op het belang van aantoonbaar geborgde kwaliteit en professionele dienstverlening, vragen wij u of u bereid bent deze norm toe te voegen aan de gestelde eisen. Indien u hiertoe niet bereid bent, vermennen wij graag welke overwegingen daaraan ten grondslag liggen. | Wij achten dat de kwaliteit voldoende geborgd is via het programma van eisen en de kwaliteitscriteria die worden uitgevraagd in de gunningscriteria. Bovendien zou het toevoegen van een dergelijke certificering als geschiktheidseis op dit moment een wezenlijke wijziging van de aanbesteding vormen en daarmee niet wenselijk zijn. Wij blijven van oordeel dat de huidige eisen en gunningscriteria voldoende waarborgen bieden voor professionele en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en achten het verplicht stellen van ISO 18841 daarom niet noodzakelijk. |
| 5 | Reactie op suggestie ISO 18841 certificering | Inschrijver heeft kennisgenomen van de suggestie van een andere partij om ISO 18841 als harde eis toe te voegen. Inschrijver wijst de aanbestedende dienst erop dat het toevoegen van een dergelijke specifieke certificeringstermijn tijdens de lopende procedure een disproportionele barrière opwerpt voor bekwaame MKB-partijen die weliswaar volgens professionele kwaliteitsstandaarden werken, maar niet beschikken over dit specifieke (kostbare) certificaat. Conform de Gids Proportionaliteit en de Europese aanbestedingsrichtlijnen dient de focus te liggen op de feitelijke kwaliteit van de dienstverlening en niet op de aanwezigheid van specifieke procescertificaten. Is de aanbestedende dienst het met ons eens dat het huidige Programma van Eisen (Bijlage 1) reeds voldoende waarborgen bevat (zoals de eisen aan tolken, responslijnen en systemen) om de kwaliteit te borgen, en dat het toevoegen van een ISO-eis de mededinging onnodig zou beperken? Mocht de aanbestedende dienst onverhoopt toch een kwaliteitsnorm overwegen, bevestigt u dan dat een eigen kwaliteitsborgingssysteem dat aantoonbaar gelijkwaardig is aan de genoemde norm, eveneens wordt geaccepteerd? | Zie het antwoord op vraag 4. |
| 6 | Verlaging van het minimum aantal tolkdiensten (Kerncompetentie 1) | In paragraaf 4.4.2.1 van het Beschrijvend Document en in Bijlage 6 wordt als eis gesteld dat een inschrijver ervaring moet aantonen met tolkdiensten met een minimale omvang van 906 per jaar binnen één referentieproject. Inschrijver is van mening dat deze eis disproportioneel hoog is en de mededinging onnodig beperkt, aangezien bekwaame en kwalitatieve partijen die voor meerdere middelgrote opdrachtgevers werken hierdoor worden uitgesloten. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te verlagen naar een omvang van bijvoorbeeld 300 tolkdiensten per jaar, om zo een bredere concurrentie en deelname van het MKB te bevorderen conform de Gids Proportionaliteit? | Nee, wij zijn niet bereid om de minimale omvang van kerncompetentie 1 aan te passen. De minimale omvang van 906 per jaar binnen één referentie achten wij proportioneel en passend bij de omvang van deze opdracht. Het betreft een opdracht van aanzienlijke omvang, waarbij het noodzakelijk is dat inschrijvers aantoonbare ervaring hebben met een opdracht van vergelijkbare schaal om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te borgen. De referentie-eis is bedoeld om te toetsen of een inschrijver de benodigde capaciteit en ervaring heeft om de onderhavige opdracht uit te voeren. Bovendien blijven wij met deze ondergrens onder de 60% van de verwachte jaarlijkse opdrachtomvang, conform de richtlijn uit artikel 3.5 G van de Gids Proportionaliteit. Wij zijn daarom van oordeel dat deze eis de mededinging niet disproportioneel beperkt. |
| 7 | Toestaan van optellen (aggregatie) van referenties | Indien de aanbestedende dienst vasthoudt aan de totale omvang van de gevraagde ervaring, is het dan toegestaan om de volumes van meerdere referentieprojecten (bijvoorbeeld de drie gevraagde referenties) bij elkaar op te tellen om aan het totaal gevraagde aantal tolkdiensten te voldoen? Op deze manier kan een inschrijver aantonen dat hij de gevraagde capaciteit op organisatorisch niveau prima kan beheersen, zonder dat hij afhankelijk is van één enkele opdrachtgever met een extreem hoog volume. | Nee, niet akkoord. Zie verder ook het antwoord op vraag 6. |
| 8 | Beschrijvend document - 5.3.1 | U geeft aan dat het niet toegestaan is om een inschrijving te doen die als manipulatief kan worden aangemerkt. Daarom is het van belang dat er marktconforme tarieven worden gehanteerd bij de inschrijving. Om dit te borgen en om een zekere mate van kwaliteit te kunnen borgen is het gebruik van een minimum inschrijftarief wenselijk en wordt hiermee gelijkheid gecreëerd. Kunt u akkoord gaan met een minimum inschrijfprijs? Zo ja, kunt u aangeven wat de minimumprijs is? Zo niet, waarom niet? | Nee niet akkoord. De aanbestedingsregels bieden reeds voldoende mogelijkheden om abnormaal lage of manipulatieve inschrijvingen te signaleren en te beoordelen. Op basis daarvan kan marktconformiteit en de gewenste kwaliteit worden gewaarborgd, zonder het hanteren van een minimum inschrijftarief. Bovendien vraagt het opnemen van een minimum inschrijftarief een zorgvuldig onderzoek om te bepalen wat als marktconform minimum kan gelden. Wij vinden dat het aan marktpartijen zelf is om hun marktconforme prijsstelling te bepalen, waarbij wij achteraf een beoordeling kunnen uitvoeren wanneer bijvoorbeeld sprake is van uitschieters naar beneden. |
| 9 | Beschrijvend document - 5.3.2 | Voor G2.1 Dienstverlening geeft u een maximum van 5 pagina's A4 en voor G2.2 Kwaliteit van de tolken een maximum van 3 pagina's A4. Om de kwaliteit van dit gunningscriterium te waarborgen stellen wij voor om maximaal 6 pagina's A4 inclusief afbeeldingen te hanteren voor G2.1 en om maximaal 3 pagina's A4 te hanteren voor G2.2. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet? | Nee, niet akkoord. Wij zijn van oordeel dat de nu gehanteerde maximum pagina's voldoende zijn. |
| 10 | Programma van Eisen – §2 | Kan de gemeente een indicatieve verdeling geven (in percentages) van het aantal aanvragen per taal(combinatie), gebaseerd op historisch gebruik of een realistische prognose? | Op basis van aantallen over 1 jaar (2024): <ul style="list-style-type: none"> • Arabisch (Syriësch Libanees) — 46,0% • Tigrinja — 19,7% • Koerdisch Kurmanci (Syrië/Irak) — 6,1% • Oekraïens — 5,7% • Turks — 5,1% • Dari — 2,2% • Somalisch — 2,0% • Pools — 1,6% • Arabisch (Standaard) — 1,5% • Arabisch (Irakees) — 1,3% • Arabisch (Marokkaans) — 1,3% • Arabisch (Jemenitisch) — 1,1% • Russisch — 1,0% • Farsi (Iran) — 1,0% • Chinees (Mandarijn) — 0,6% • Spaans — 0,6% • Oromo — 0,5% • Engels — 0,4% • Hongaars — 0,3% • Grieks — 0,3% • Arabisch (Palestijns Jordaans) — 0,3% • Arabisch (Soedanees) — 0,3% • Portugees — 0,3% • Arabisch (Egyptisch) — 0,3% • Frans — 0,2% • Koerdisch (Sorani) — 0,2% • Tigré — 0,2% |
| 11 | Programma van Eisen – §4 Capaciteit & beschikbaarheid | Kan de gemeente aangeven welk deel van de aanvragen naar verwachting betrekking heeft op beëdigde tolken en welk deel op niet-beëdigde tolken? | Dat is op dit moment zeer minimaal. In het verleden is de vraag om specifiek een beëdigde tolk weinig voorgekomen. De verwachting is dat dit beperkt blijft, maar is op dit moment lastig in te schatten. We willen echter wel de mogelijkheid hebben om een beëdigde tolk in te zetten wanneer dat specifiek nodig is. Daarom is deze eis opgenomen. |
| 12 | PvE eis 4 | *Opdrachtnemer levert zowel beëdigde als niet-beëdigde tolken. Bij formele gesprekken met rechtsgevolgen is een beëdigde tolk vereist. Kunt u aangeven bij hoeveel procent van de opdrachten hier sprake van is? Deze informatie is noodzakelijk om tot een goede prijsberekening te komen. | Zie het antwoord op vraag 11. |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 13 | PvE eis 6 | <p>Wij willen u erop wijzen dat deze eis in de praktijk niet uitvoerbaar is en bovendien niet marktconform. Voor een aanzienlijk aantal 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>Wij verzoeken u daarom vriendelijk om deze eis aan te passen. Andere gemeenten en ZBO's hanteren het uitgangspunt dat voor de niet-beedigde tolken de aantoonbare vakbekwaamheid op minimaal B2-niveau volstaat. Gaat u hiermee akkoord?</p> | Nee, niet akkoord. In eis 6 van het programma van eisen staat namelijk dat niet-beedigde tolken moeten beschikken over een diploma OF minimaal 200 uur tolkervaring en beheersing van de Nederlandse taal op B1 of B2 niveau. Een aanpassing van de eis is daarom niet noodzakelijk. |
| 14 | PvE eis 7 | <p>In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat alle tolken dienen te beschikken over een geldige VOG. Voor beedigde tolken is de geldigheid van de VOG reeds geborgd via de inschrijving in het Register beedigde tolken en vertalers (Rbtv). Hetzelfde geldt voor tolken die zijn opgenomen op de door het Bureau Wbtv beheerde Noodlijst.</p> <p>Het aanvullend en afzonderlijk bijhouden van VOG-administratie voor deze groepen tolken brengt een aanzienlijke administratieve belasting met zich mee en leidt bovendien tot extra kosten voor de tolken zelf (circa €35 per VOG), zonder dat dit resulteert in aanvullende kwaliteits- of integriteitswaarborgen.</p> <p>Wij vragen u daarom of u akkoord kunt gaan met het voeren van een VOG-administratie uitsluitend voor tolken die niet zijn ingeschreven in het Rbtv en niet voorkomen op de Noodlijst.</p> | Dit is akkoord. |
| 15 | Programma van Eisen – §8 Operationele impact | Kan de gemeente een inschatting geven van de verdeling van aanvragen per type tolkdienst (op locatie, ad hoc telefonisch, gereserveerd telefonisch, via beeldbellen), bij voorkeur op basis van historische gegevens? | <p>Hieronder bevindt zich een verdeling van aanvragen van augustus 2023 tot 1 januari 2026:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op Locatie: 187 • Ad-hoc telefonisch: 2259 • Gereserveerd telefonisch: 2556 • Beeldbellen: 64. <p>Over één jaar (2024) genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op Locatie: 69 • Ad-hoc telefonisch: 828 • Gereserveerd telefonisch: 1443 • Beeldbellen: 13 |
| 16 | Programma van Eisen – §12 Kosten- en planningsimpact | Kan de gemeente inzicht geven in hoe vaak in de afgelopen contractperiode gebruik is gemaakt van tolkdiensten op locatie buiten kantoor tijden (avond, weekend en feestdagen)? | <p>In de afgelopen contractperiode is dit 0 keer voorgekomen. Hieronder staat hieronder een overzicht van de tolkdiensten die buiten kantoor tijden hebben plaatsgevonden:</p> <p>11 keer sinds 01-08-2023 waarvan 10 keer adhoc en 1 keer telefonisch gereserveerd. Viermaal heeft dit in het weekend plaatsgevonden tussen 10:00 uur en 15:00 uur. Tweemaal op een werkdag tussen 23:30 en 01:00 uur. De rest is op werkdagen tussen 18:00 uur en 21:15 uur</p> |
| 17 | Met betrekking tot Bijlage 11 - programma van eisen. | <p>Bij eisen 10, 11 en 12 in het Programma van Eisen geeft u aan dat we 24 uur per dag bereikbaar moeten zijn en dat tolken ook buiten kantoor tijden inzetbaar zijn.</p> <p>Om een goede inschatting te kunnen maken voor onze planning en tarieven, willen we graag inzicht in historische volumes. Kunt u een gedetailleerd overzicht verstrekken van de aantallen tolkdiensten op jaarbasis, uitgesplitst naar kantoor tijden, avond/nacht en weekend? Graag zien we per genoemd tijdvak ook de verdeling tussen de verschillende tolkdiensten.</p> | Zie het antwoord op vragen 15 en 16. |
| 18 | Met betrekking tot Bijlage 11 - programma van eisen. | <p>Bij ad-hoc telefonische tolkdiensten zien we in de markt een onderscheid tussen een volledig geautomatiseerde match (geautomatiseerde doorverbinding met een tolk) en een werkwijze met menselijke regie. Hoewel automatisering vaak iets sneller is, is onze ervaring dat menselijke regie de leveringszekerheid en de kwaliteit van de tolkdienst aanzienlijk verhoogt.</p> <p>Zolang aan de reactietijd van 5 minuten (eis 13) wordt voldaan, waar gaat de voorkeur van de gemeente naar uit? Kiest u voor de snelheid van een geautomatiseerde doorverbinding, of voor de extra kwaliteitsgarantie van een proces met menselijke regie, dat iets langer kan duren (maar wel binnen de reactietijd van 5 minuten plaatsvindt)?</p> | De voorkeur gaat uit naar geautomatiseerd. |
| 19 | PvE Eis 14 | <p>In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat, indien telefonisch een tolk aanwezig is, de lijn gedurende de volledige duur van het gesprek open dient te blijven, ook indien gesprekken langer dan drie uur duren.</p> <p>Wij merken op dat deze eis buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt. Veel telecomproviders hanteren een maximale gespreksduur, vaak van 2 uur, waarna een gesprek automatisch wordt verbroken. Dit doen ze om netwerkbelasting te beperken en vastgelopen of onbedoeld open gesprekken te voorkomen. De verbinding valt dan zonder waarschuwing weg. Dit betreft dus een technische maatregel die afhankelijk is van de telecomprovider van de beller en/of van de tolk waarop de opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen.</p> <p>Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen, dan wel te nuanceren, bijvoorbeeld door te bepalen dat de opdrachtnemer zich maximaal inspant om de verbinding te behouden, maar niet verantwoordelijk of aansprakelijk kan worden gehouden voor automatische verbreking van de verbinding door telecomproviders.</p> | Wij houden vast aan de eis dat de lijn gedurende de volledige duur van het gesprek open dient te blijven, ook als een gesprek langer duurt. De vermelde gespreksduur in eis 14 wordt echter bijgesteld naar maximaal 2 uur. |
| 20 | PvE §15 Kosten- en planningsimpact | Kan de gemeente toelichten hoe aanvragen die door opdrachtgever elders worden uitgezet wegens niet-beschikbaarheid worden meegenomen in de KPI-metingen? | Indien de opdrachtgever een aanvraag elders uitzet omdat opdrachtnemer op dat moment geen geschikte tolk beschikbaar heeft, wordt dit in de KPI-rapportage geregistreerd als een moment van niet-beschikbaarheid binnen KPI 1. De extern uitgezette opdracht zelf wordt niet meegenomen in de KPI-berekening, maar opdrachtnemer registreert deze situaties wel volledig transparant in het dashboard en in de periodieke rapportages. Hierdoor kan de opdrachtgever deze momenten monitoren en blijven de KPI-scores gebaseerd op valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Daarnaast houdt opdrachtgever dit zelf ook bij. |
| 21 | Programma van Eisen - Eis 22 en 23 | Bent u bereid de termijn voor kosteloos annuleren in eis 22 en 23 aan te passen van 48 uur naar 72 uur, aangezien 48 uur in de branche ongebruikelijk is en een termijn van 72 uur beter aansluit bij de marktstandaard om inkomstenderving voor tolken te beperken? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet? | Zie het antwoord op vraag 23. |
| 22 | Programma van Eisen – §22–23 Afwijkend van marktpraktijk | De in het Programma van Eisen opgenomen annuleringsvoorwaarden wijken af van hetgeen in de markt gebruikelijk is. Kan de gemeente bevestigen dat deze voorwaarden bewust en onverkort van toepassing zijn op alle typen tolkdiensten? | Zie het antwoord op vraag 23. |
| 23 | PvE eis 23 | <p>In de markt geldt een duidelijke en breed geaccepteerde praktijk ten aanzien van annuleringen door opdrachtgever. 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 tolkdur 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. Wij verzoeken u vriendelijk om deze marktconforme annuleringsvoorwaarden over te nemen. Gaat u akkoord met het hanteren van deze voorwaarden?</p> | Wij gaan hiermee akkoord. Dit wordt tevens aangepast in het programma van eisen. De aangepaste versie is bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegd. |
| 24 | Programma van Eisen – §33–35 Boetegevoelig | Kan de gemeente per KPI toelichten wat de exacte berekeningsmethode, meetperiode en leidende databron is bij de vaststelling van KPI-scores? | De KPI's worden per kwartaal gemeten en gerapporteerd, conform de eisen in §33–35 van het Programma van Eisen. De leidende databronnen zijn het door opdrachtnemer te leveren dashboard en de kwartaalrapportages, aangevuld met operationele informatie uit de uitvoering, waaronder de resultaten van het gebruikerstevredenheidsonderzoek. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist en volledig registreren van alle gegevens die ten grondslag liggen aan de KPI-vaststelling. |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 25 | Programma van Eisen - 39 | U geeft aan dat de tarieven all-in zijn, dus inclusief reiskosten. Dit komt niet voor in de markt, aangezien reiskosten een significant onderdeel zijn van de kosten voor tolken op locatie en dit per tolkopdracht sterk kan verschillen. Kunt u ermee akkoord gaan om een vergoeding per kilometer te hanteren? Hierbij adviseren wij €0,77 per kilometer voor reiskosten (km + reistijd). Deze vergoeding krijgen tolken die voor de Rijksoverheid tolkdiensten uitvoeren. Ons voorstel is dan ook om voor reistijd en reiskilometer een vast tarief á €0,77 per kilometer te hanteren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet? | Wij gaan akkoord met het voorstel om voor de reiskilometer een vaste vergoeding per kilometer te hanteren van € 0,77. Dit wordt aangepast in het programma van eisen. De aangepaste versie is bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegd. De reistijd is voor rekening van de opdrachtnemer. |
| 26 | PvE Eis 39 | Wij willen graag aangeven dat het verdiconteren 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 verdiconteren 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? | Zie het antwoord op vraag 25. |
| 27 | Programma van Eisen – §49 AVG / vertrouwelijkheid | Begrijpen wij correct dat tolkgesprekken in beginsel niet worden opgenomen, tenzij dit wettelijk verplicht is of expliciet vooraf is overeengekomen met de opdrachtgever, en dat het standaard opnemen of opslaan van tolkgesprekken niet wordt verwacht? | Ja, dit is correct. |
| 28 | Concept Raamovereenkomst – art. 2 Looptijd & continuïteit | Kan de gemeente bevestigen dat de raamovereenkomst wordt aangegaan voor een initiële looptijd van twee (2) jaar met een eenzijdige verlengingsoptie van maximaal twee (2) jaar? | Ja, dit bevestigen wij. |
| 29 | Concept Raamovereenkomst – art. 2.4 Commercieel risico | Kan de gemeente bevestigen of bij een eventuele verlenging van de raamovereenkomst de maximale opdrachtwaarde opnieuw wordt vastgesteld, dan wel ongewijzigd van toepassing blijft? | De maximale opdrachtwaarde wordt niet opnieuw vastgesteld bij een eventuele verlenging van de raamovereenkomst; deze blijft ongewijzigd van toepassing gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingsperiode. |