

Programma van Eisen

Tolkdiensten

Europese aanbestedingsprocedure

Versie : 1.0
Status : Definitief
Datum : 14-04-2026
Opdrachtgever : Gemeente Meierijstad



Inhoud

1. Algemeen.....	2
1.1 Eisen	2
1.2 Scoretabel.....	2
2. Programma van Eisen Tolkdiensten	4
2.1 Eisen aan de opdracht.....	4

1. Algemeen

Dit document beschrijft het Programma van Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Tolkdiensten'. Dit document maakt onderdeel uit van de inschrijvingsleidraad.

1.1 Eisen

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen Eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Het niet voldoen aan een Eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling, hetgeen inhoudt dat de Inschrijving terzijde wordt gelegd. Alle aan de aan de Opdrachtnemer gestelde eisen zijn van toepassing op alle eventuele Onderaannemers van Opdrachtnemer. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen.

Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

1.2 Scoretabel

Onderdelen waarop beoordeeld wordt met het volgende puntensysteem met een maximumaantal pagina's waarin het criterium besproken mag worden. Beoordeling vindt plaats door middel van het toekennen van punten. De beoordelaar heeft daarbij de keuze uit: 0, 1, 4, 7 of 10 punten. De betekenis van deze punten worden onderstaand toegelicht.

Betekenis van de toegekende punten	
0 of Voldoet niet Naar het oordeel van de beoordelaar blijkt dat aan (het merendeel van) de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten in het Plan van Aanpak niet wordt voldaan. De beoordelaar vertrouwt er niet op dat de regulier door de inschrijver gepresenteerde werkwijze tot een voldoende resultaat leidt.	0 punten/ geen bonus
1 of Voldoende Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een nagenoeg realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document. De beoordelaar verwacht dat aan de verwachtingen zoals in het Plan van Aanpak gepresenteerd voldaan kan worden, echter meer dan dat laat de inschrijver niet zien.	1 punt/ 10% van de maximaal toegekende bonus op het onderdeel
4 of Ruim Voldoende Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document.	4 punten/ 40% van de maximaal toegekende bonus op het onderdeel

<p>De beoordelaar verwacht dat aan meer dan de verwachtingen zoals in het Plan van Aanpak gepresenteerd voldaan zal worden.</p>	
<p>7 of Goed Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een meer dan realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document.</p> <p>De beoordelaar verwacht dat aan veel meer dan de verwachtingen zoals in het Plan van Aanpak gepresenteerd voldaan kan worden.</p>	<p>7 punten/ 70% van de maximaal toegekende bonus op het onderdeel</p>
<p>10 of Uitmuntend Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een meer dan bijzonder realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document.</p> <p>De beoordelaar verwacht dat niet alleen aan veel meer dan de verwachtingen zoals in het Plan van Aanpak gepresenteerd voldaan kan worden, maar dat de inschrijver daarboven op nog extra waarde biedt aan de aanbestedende dienst.</p>	<p>10 punten/ 100% van de maximaal toegekende bonus op het onderdeel</p>

2. Programma van Eisen Tolkdiensten

2.1 Eisen aan de opdracht

	Algemeen
1	<p>De Opdrachtnemer moet tolken in een groot scala aan verschillende talen kunnen leveren en indien een taal nog niet in het pakket zit maar wel gewenst is, kunnen schakelen zodat deze snel beschikbaar komt.</p> <p>In iedere geval zitten de volgende talen standaard in het aanbod:</p> <ul style="list-style-type: none">- Arabisch- Tigrinya- Oekraïens- Koerdisch- Irakees- Farsi- Dari
2	<p>Het personeel van de Opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de Gemeente dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.</p>
3	<p>Het personeel van opdrachtnemer is voldoende op de hoogte van alle relevante aspecten van de raamovereenkomst, zodat de tolkdienstverlening volledig conform afspraak en naar tevredenheid van opdrachtgever wordt geleverd.</p>
4	<p>Het personeel van opdrachtnemer stelt zich altijd professioneel, klantgericht, proactief en oplossingsgericht op.</p>
5	<p>Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.</p>
6	<p>Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Gemeente. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Gemeente richting de Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is bereid proactief in samenwerking met de Gemeente mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of diensten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.</p>
7	<p>Tolken zijn bekend met wetten die relevant kunnen zijn voor de aangevraagde tolkdiensten (denk aan: de Wi2021 en de participatiewet) of opdrachtgever biedt tolken de mogelijkheden om hier gerichte trainingen op te volgen.</p>
8	<p>Het personeel van de Opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de Gemeente dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.</p>
	De inzet van tolken
9	<p>In deze Opdracht wordt een onderscheid gemaakt tussen drie soorten tolkdiensten:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Op afspraak telefonisch (of video)

	<p>Telefonische ondersteuning bij cliëntgesprekken, welke vooraf gereserveerd zijn.</p> <p>2. Ad hoc telefonisch (of video) Telefonische ondersteuning bij cliëntgesprekken, welke vooraf niet gereserveerd zijn (ad hoc). In het geval er ad hoc een tolkdienst wordt aangevraagd, dient aanvragen binnen vijf minuten een tolk aan de lijn te krijgen.</p> <p>3. Op afspraak op locatie Ondersteuning face tot face bij cliëntgesprekken en/of (plenaire) bijeenkomsten op een door Gemeente aan te wijzen locatie in de gemeente. Deze verzoeken zij vooraf in te plannen en worden vooraf bij opdrachtnemer aangevraagd.</p>
10	Er moeten zowel beëdigde als niet-beëdigde tolken ingezet kunnen worden.
11	De tolken die Opdrachtnemer inzet voor opdrachten waar een beëdigde tolk wettelijk voor verplicht is of Opdrachtgever specifiek vraagt om een beëdigde tolk staan ingeschreven in het Register voor beëdigde tolken en vertalers (Rbtv).
12	<p>De eisen voor een niet-beëdigde tolk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">- Taalvaardigheid op minimaal niveau B2 in zowel de brontaal als de doeltaal;- Een afgeronde tolkenopleiding en/of minimaal 200 uur tolkervaring in de betreffende talencombinatie; <p>Is in het bezit van een VOG.</p>
13	De tolk moet zich volledig concentreren op het gesprek en er mogen geen achtergrondgeluiden of wisselgesprekken plaatsvinden.
14	De in te zetten tolk beperkt zich tot de letterlijke vertaling van hetgeen gezegd wordt. De tolk geeft geen eigen invulling en mengt zich niet in het gesprek.
15	De inhoud van de gesprekken die getolkt worden zijn vertrouwelijk. Alle tolken moeten een geheimhoudingsverklaring getekend hebben bij opdrachtnemer.
	Dienstverlening
16	Opdrachtnemer is voor de Gemeente telefonisch beschikbaar voor het aannemen en inzetten van aanvragen voor tolkdiensten maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot en met 18.00 uur.
17	Sporadisch komt het voor dat er buiten kantoortijden een tolk nodig is. Opdrachtnemer dient in dit soort situaties telefonisch bereikbaar te zijn.
18	Reserveringen en eventuele annuleringen moeten zowel telefonisch als via een online reserveringssysteem met een mobiele applicatie gemaakt kunnen worden. Zowel de telefonische reserveringen als de online reserveringen en eventuele annuleringen worden per email bevestigd.
19	Aanvrager heeft de mogelijkheid om bij het maken van de reservering een voorkeurstolk aan te geven.
20	Medewerkers van Opdrachtgever hebben een persoonlijk inlogaccount voor het online reserveringssysteem waarmee reserveringen geplaatst en bijgehouden kunnen worden.
21	Elke afdeling en/of projectteam van opdrachtgever krijgt een eigen klantnummer bij opdrachtnemer waar de kosten op geboekt worden.
22	Opdrachtnemer zorgt voor de passende techniek die tolken in staat stelt om met

	Opdrachtgever zowel telefonisch als digitaal een kwalitatief hoogwaardige verbinding tussen tolk, cliënten en Opdrachtgever tot stand te brengen.
23	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening volgt overleg met Opdrachtnemer. Als de dienstverlening na de in overleg overeengekomen periode niet verbeterd, garandeert Opdrachtnemer een adequate vervanging van de tolk op basis van de gestelde eisen. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening is ten alle tijden gewaarborgd tijdens dergelijke procedures.
	Annulering
24	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gereserveerde tolken 48 uur van tevoren kosteloos te annuleren.
25	Indien opdrachtgever minder dan 24 uur voorafgaand aan de gereserveerde tolkdienst annuleert, brengt opdrachtnemer 100% van het toltarief in rekening van de afgesproken tijd, inclusief eventueel gemaakte reiskosten.
26	De opdrachtnemer dient in geval van een annulering door de tolk, tijdig zorg te dragen voor een geschikte vervanger die de tolkdienst kan overnemen. Indien geen vervanging geregeld kan worden, brengt opdrachtnemer in zijn geheel geen kosten in rekening.
	Privacy en informatieveiligheid
27	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk. Het is daarom niet nodig een verwerkersovereenkomst op te stellen. Opdrachtnemer neemt zelf de nodige maatregelen om de privacy te kunnen garanderen.
28	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover direct te informeren.
29	Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat het personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening geleverd door Opdrachtgever.
30	Opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
31	Opdrachtnemer maakt geen audio-opnames van tolkopdrachten ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.
32	De gegevens van cliënten en medewerkers van Opdrachtgever die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Raamovereenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkers) overeenkomst heeft afgesloten na toestemming van Opdrachtgever. Deze moet op verzoek van Opdrachtgever worden getoond. Deze eis heeft bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend - betrekking op derden die Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de dienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.
33	Het online reserveringssysteem voldoet aan de eisen die behoren bij informatieveiligheid. Een verwerkersovereenkomst zal hiertoe gesloten worden, zie bijlage X.
	Managementrapportages en tussentijdse evaluatie
34	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal (maximaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal) een managementrapportage met minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Het totaal aan afgenomen tolkdiensten en kosten per kwartaal.

	<ul style="list-style-type: none"> • Het soort tolkdiensten in percentage van het totaal afgenomen tolkdiensten. • Het overzicht afgenomen tolkdiensten per afdeling en per afnemer met aantallen en in percentage van het totaal afgenomen tolkdiensten. • Het overzicht van de meest aangevraagde talen (top tien). • Een overzicht van het aantal annuleringen ten opzichte van het totaal afgenomen tolkdiensten per afdeling. • Het aantal incidenten (zoals onheuse bejegening, fysiek of verbaal geweld, e.d.) per kwartaal en per jaar ten opzichte van het totaal afgenomen diensten.
35	<p>Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst minimaal eenmaal per jaar voortgangsoverleg voeren met de Gemeente. In het eerste jaar hebben we minimaal 2x per jaar een voortgangsoverleg. De Gemeente verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Tijdens het voortgangsoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inhoud managementrapportage • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken. • Kwaliteit en dienstverlening. • Financiële rapportages en toelichting. • Klachtenregistratie (het aantal en de aard van klachten) en afhandeling. • Toekomstige ontwikkelingen organisaties.
36	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd en gedeeld met opdrachtgever en door zowel de Gemeente als Opdrachtnemer geaccordeerd.
	Prijs
37	Opdrachtgever streeft naar een duidelijke en transparante prijsstelling. Abnormaal lage Inschrijvingen zijn niet toegestaan op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.
38	De opgegeven prijzen zijn all-in; dus inclusief alle eisen uit dit Programma van Eisen, eventuele andere administratie-, implementatie, management-, loonkosten, reiskosten, kwaliteitscontrole, nazorg en klachtenafhandeling, geschillen, verblijfskosten en eventuele nog niet genoemde kosten zoals nodig voor uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan genoemd op het prijzenblad.
39	De opgegeven tarieven in offertes zijn vermeld in Euro's, exclusief btw (Opdrachtgever is btw-plichtig).
	Facturatie
40	Facturen worden digitaal als e-factuur inclusief pdf en eventueel bijbehorende bijlagen aangeboden.
41	De factuur dient, onder vermelding van het inkoopordernummer, correct per mail geadresseerd te zijn aan opdrachtgever.
42	Er wordt per afdeling gefactureerd. Er is dus sprake van deelfacturatie op basis van het klantnummer.
43	Alle facturen van Opdrachtnemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
44	Facturen zonder inkoopordernummer alsmede de/het inkooporderregelnummer(s) worden niet in behandeling genomen.