

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Tolkdiensten

Kenmerk: 2026-347

Opdrachtgever/Aanbestedende dienst:
Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:
Gemeente Zaanstad
Cluster Bedrijfsvoering
Afdeling Inkoop & Subsidies
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Aanbestedingsplatform www.tenderned.nl/cms

Datum: 01-06-2026
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
2	EISEN	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Eisen	5
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	9
3.1	Social Return on Investment	9
3.2	Duurzaamheid.....	9

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding voor “Tolkdiensten”.

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld is in het Programma van Eisen.

2.2 Eisen

Eisnummer	Algemeen
1	Opdrachtnemer is in staat om gedurende 4 jaar de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise, mensen en middelen tot zijn beschikking.
2	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
3	Opdrachtnemer heeft tolken in dienst of gecontracteerd als ZZP'er die minimaal de volgende talen beheersen: Syrisch, Arabisch, Turks, Engels, Tigrinya, Koerdisch, Farsi/Dari (Afghanistan), Urdu (Pakistan), Bulgaars, Russisch en Oekraïens.
4	Opdrachtnemer maakt onderscheid tussen standaardtalen en dialecten/regionale varianten en is in staat tolken te leveren die aansluiten bij de herkomst van de cliënt. Voor de taal Arabisch dient opdrachtnemer onderscheid te maken tussen ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Modern Standaard Arabisch (MSA) • Syrisch Arabisch • Iraaks Arabisch • Maghreb/Noord-Afrikaans Arabisch (bijv. Marokkaans) Op verzoek van opdrachtgever wordt hiermee expliciet rekening gehouden bij de inzet van tolken. Indien tijdens een tolkopdracht blijkt dat er sprake is van onvoldoende begrip door een dialect- of taalvariantverschil, stelt opdrachtnemer kosteloos zo spoedig mogelijk een passende vervangende tolk beschikbaar.
5	De tolken kunnen op doeltreffende wijze uit de moedertaal tolken in een of meer vreemde talen en vice versa.
In te zetten tolken	
6	De tolken staan ingeschreven in het tolkenregister (register beëdigde tolken en vertalers) en beheersen de Nederlandse taal op B2 niveau.
7	Indien de opdrachtgever vraagt om een beëdigde tolk (in geval van juridische tolkdienstverlening), stelt de opdrachtnemer een beëdigde tolk beschikbaar.
8	De tolken beschikken over een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolken.
9	Alle tolken beschikken over een geldige VOG en hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend bij opdrachtnemer.
Dienstverlening	
10	De tolken kunnen zowel op locatie, telefonisch of via beeldbellen ingezet worden. De tolk kan in een telefonisch driegesprek worden ingezet
11	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om vooraf een tolk te reserveren, maar ook de mogelijkheid om ad-hoc te kunnen bellen.
12	De tolken komen op de afgesproken tijd bij de gemaakte afspraken en communiceren, indien er om wordt gevraagd, het tolkregistratienummer aan de opdrachtgever.

13	Bij een telefonische aanvraag (ad-hoc) moet opdrachtnemer uiterlijk binnen 5 minuten een tolk ter beschikking stellen. Wachtijd wordt niet in rekening gebracht.
14	Indien de tolk verhinderd is, niet komt opdagen of de opdracht teruggeeft, stelt opdrachtnemer per direct telefonisch een back-up ter beschikking.
15	Indien Opdrachtnemer geen geschikte tolk beschikbaar kan stellen op het gevraagde tijdstip / dag, mag de gemeente de tolkopdracht bij een andere tolkdienstverlener uitzetten.
16	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om de reservering kosteloos te annuleren tot 48 uur van tevoren.
17	Bij annuleringen binnen 48 uur (door opdrachtgever) betaalt opdrachtgever 30 minuten i.v.m. de gedeerde inkomsten van de tolk. Er mogen geen andere kosten in rekening gebracht worden.
18	Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op afstand (telefonisch of videobellen), stuurt de opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 uur na het indienen van de reservering een bevestiging per e-mail naar de aanvrager bij de gemeente.
19	Indien de gereserveerde tolkopdracht op afstand (telefonisch of videobellen) minder dan 6 uur van tevoren wordt gereserveerd, dan stuurt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch voor aanvang van de tolkopdracht de bevestiging per e-mail naar de aanvrager bij de gemeente
20	Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op locatie, stuurt de Opdrachtnemer binnen 24 uur na het indienen van de reservering een bevestiging per e-mail naar de aanvrager van de gemeente.
21	Indien de gereserveerde tolkopdracht op locatie minder dan 24 uur van te voren wordt gereserveerd, dan stuurt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch voor aanvang van de tolkopdracht, de bevestiging per e-mail naar de aanvrager bij de gemeente.
22	Indien de opdrachtnemer in verzuim is door het overschrijden van een in Eis 18 t/m 21 genoemde fatale termijn, is de gemeente gerechtigd voor de betreffende opdracht gebruik te maken van een andere tolkdienstverlener.
23	Afhankelijk van de wens van de opdrachtgever vertalen de tolken het gesprek: <ul style="list-style-type: none"> • Letterlijke tolking: de tolk vertaalt het gesprek zo letterlijk mogelijk, zonder toevoegingen, weglatingen of eigen interpretaties. óf • Cultuursensitieve tolking: op verzoek van de Opdrachtgever vertaalt en licht de tolk het gesprek toe op zodanige wijze dat dit aansluit bij de culturele context van de gesprekspartner. Dit wordt voorafgaand aan het gesprek afgestemd.
24	De tolken mengen zich niet in het gesprek en laten persoonlijke voorkeuren, belangen of idealen niet meewegen. Ze geven geen antwoord voor de klant en overleggen niet met de klant tijdens het gesprek.
25	Aanvragers dienen een voorkeurstolk op te kunnen geven bij reservering.
26	Opdrachtnemer heeft een adequate procedure om klachten met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening te behandelen
27	Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten tolken beschikken over een stabiele en kwalitatief goede (internet)verbinding, geschikt voor beeldbellen en telefonische dienstverlening.
28	Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten tolken beschikken over passende apparatuur met goede beeldkwaliteit, zonder merkbare vertragingen en haperingen. De tolk en gesprekspartners moeten duidelijk zichtbaar zijn.
29	Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten tolken beschikken over passende apparatuur met een goede geluidskwaliteit (dwz heldere audio zonder ruis, echo

	of vertraging). De spraak van de tolk moet daarnaast goed verstaanbaar zijn, ook bij verschillende accenten.
30	Bij klachten over een tolk wordt de betreffende tolk niet nogmaals aan ons account verbonden.
31	Elke afdeling en/of projectteam van opdrachtgever krijgt een eigen klantnummer bij opdrachtnemer waar de kosten op geboekt worden.
	Communicatie
32	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantoortijden (tussen 8:00 en 18:00) beschikbaar voor reserveringen en vragen, zowel telefonisch als per e-mail.
33	Sporadisch komt het voor dat er buiten kantoortijden of op zon- en feestdagen een tolk nodig is. Opdrachtnemer dient in dit soort situaties bereikbaar te zijn via een telefoonnummer.
34	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
35	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijk en commercieel-juridisch aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
36	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
37	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract op operationeel en tactisch niveau.
38	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
39	De tolken respecteren de privacy van de betrokkenen en gaan vertrouwelijk om met de informatie die in de gesprekken naar voren komt. Opdrachtnemer garandeert 100% geheimhouding bij iedere tolkopdracht.
40	Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn om online een tolk te boeken alsook telefonisch via een callcenter. Dit geldt ook voor annuleringen.
	Financiële bepalingen
41	Opdrachtnemer verklaart zich bereid de aangeboden diensten te leveren voor de afgesproken prijs gedurende de overeengekomen contractperiode en eventuele verlengingen, dus van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030. Indexering volgens DPI-indexcijfer (dienstenprijsindex) is jaarlijks eenmalig toegestaan, voor het eerst per 1 januari 2028. Hiervoor dient Opdrachtnemer minimaal één kalendermaand voor ingangsdatum schriftelijk een verzoek in bij Opdrachtgever.
42	Op elke factuur wordt onze referentie vermeld (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de Gemeente Zaanstad, onder

	<p>vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar facturen@zaanstad.nl</p> <p>Op uw factuur dient Opdrachtnemer per opdracht een uitsplitsing te maken in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum en tijd aanvang van de tolkdienst ○ Type van de tolkdienst ○ Tarief conform Prijzenblad ○ Totale tijdsduur van de tolkdienst
43	Opdrachtnemer dient de prijscomponenten apart op te nemen op de factuur.
44	Voor de inzet van een tolk op locatie krijgt Opdrachtnemer een reiskostenvergoeding zoals opgenomen in het Prijzenblad. Voor het totaal aantal kilometers wordt gerekend vanaf het BRP-adres van de tolk en de door opdrachtgever aangewezen locatie (heen en weer).
45	Voor alle geleverde tolkdiensten buiten de genoemde kantoortijden, zoals genoemd in eis 32 en 33, geldt een opslag van 50% over het toltijdtarief.
46	Om de administratieve lasten beperkt te houden en de risico's evenredig te verdelen, betaalt de gemeente Zaanstad altijd de eerste 30 minuten, ook bij korte gesprekken en annuleringen. Na 30 minuten betaalt de gemeente Zaanstad per minuut, conform het ingediende tarief van inschrijver.
Terugkoppeling/verslaglegging Opdrachtgever	
47	Bij de offerte levert Inschrijver een concreet plan voor het terugbrengen van de CO2-uitstoot van inschrijver vanaf 2027 en in de daaropvolgende contractjaren wordt verminderd.
48	<p>Rapportage: Opdrachtnemer levert 2x per jaar een managementrapportage aan bij de opdrachtgever. Aan de managementrapportage zijn geen kosten verbonden. De managementrapportage moet minimaal de volgende gegevens bevatten:</p> <p>Gebruik van tolkdiensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal verleende tolkdiensten. - Het totaal aantal tolkminuten. - Het aantal gereserveerde tolkdiensten. - Het aantal ad-hoc tolkdiensten. <p>Aanvragen en beschikbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal aanvragen dat niet is gehonoreerd (incl. reden van afwijzing indien beschikbaar). - Het aantal tolkdiensten dat niet is uitgevoerd na een reservering (met categorisering naar reden). - Het aantal gereserveerde tolkdiensten dat niet tijdig is afgezegd door de Opdrachtgever, conform de overeengekomen annuleringsvoorwaarden. <p>Financieel overzicht</p> <ul style="list-style-type: none"> - De totale omzet in euro's over de rapportageperiode, uitgesplitst naar tariefsoort (indien van toepassing) <p>Taalgebruik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van de ingezette talen, inclusief het aantal diensten én aantal minuten per taal

	Alle hierboven genoemde gegevens worden gerapporteerd per vakafdeling van de gemeente én daarnaast ook in een totaaloverzicht voor de gehele gemeente.
49	2x per jaar vindt een voortgangsoverleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarin in ieder geval de managementrapportage, kwaliteit van de dienstverlening, klachten en toekomstige ontwikkelingen worden besproken. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging en deelt deze ter goedkeuring met opdrachtgever.
50	Na iedere ingezette tolk dient een evaluatieformulier naar de gebruiker te worden gemaïld.

3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het ‘gewone’ rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.13 van de offerteleidraad).

Social Return	
51	Een social return-verplichting van 2% conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.

3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. Zo wil de gemeente Zaanstad in 2040 klimaatneutraal zijn. Voorbeelden waarmee dit wordt gerealiseerd zijn o.a. :

- Er is in het Stadhuis een warmte en koude opslag;
- Het lopende energiecontract is “regionaal groen”;
- Er zullen alternatieve energiebronnen ontwikkeld en geïmplementeerd worden in de gemeente;
- Er is fors geïnvesteerd in elektrisch vervoer.

Daarnaast heeft Zaanstad de ambitie om te werken naar 100% circulair inkopen in 2050. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Van de opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten, het te leveren assortiment, de logistiek, verpakkingsmaterialen en presentatiematerialen en het productieproces.

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de volgende duurzaamheidscriteria

	MVO/Duurzaamheid
52	<p>Op basis van het CO2 reductieplan levert de Opdrachtnemer jaarlijks een rapportage aan met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal uitgevoerde digitale en fysieke tolkopdrachten, • de ingezette vervoermiddelen en de daarbij behorende afstanden, • de duurzaamheidsmaatregelen die dat jaar zijn genomen. <p>Op basis van deze rapportage maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over verbetermaatregelen en de doelstellingen voor het volgende jaar.</p>
53	<p>Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in de kostprijs van de dienstverlening opgenomen. Er kunnen daarmee geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht</p>



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl

