



**Offerteleidraad  
Tolkdiensten  
Kenmerk: 2026-347  
CPV-code: 79540000-1**

[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

**ZNSTD**

Aanbestedende dienst:  
gemeente Zaanstad

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

Aanbestedingsplatform: <https://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.

## Inhoud

1	Inleiding .....	5
1.1	Waar gaat deze aanbesteding over .....	5
1.2	Zero-emissiezone Zaanstad vanaf 1 januari 2030 .....	5
2	Omschrijving van de opdracht .....	6
2.1	Doelstellingen .....	6
2.2	Scope van de opdracht.....	6
2.3	Werkzaamheden buiten opdracht.....	7
2.4	Optionele werkzaamheden/werkzaamheden onder herziening .....	7
2.5	Clustering .....	7
2.6	Percelen .....	7
2.7	Eisen aan de opdracht.....	8
2.8	Omvang van de opdracht.....	8
2.9	Toepasselijke voorwaarden.....	8
2.10	Raamovereenkomst .....	9
2.11	Herzieningsclausule .....	9
2.12	Varianten op de opdracht.....	9
2.13	Maatschappelijk verantwoord inkopen .....	9
2.14	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).....	10
3	Aanbestedingsprocedure .....	11
3.1	Aanbesteden via TenderNed .....	11
3.2	Planning .....	11
3.3	Gelegenheid tot het stellen van vragen .....	12
3.4	Indienen inschrijving .....	12
3.5	Formele eis .....	12
3.6	Onvoorwaardelijke inschrijving .....	12
3.7	Sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen .....	13
3.8	Gestanddoeningstermijn inschrijving.....	13
3.9	Verklaring voldoen aan verplichtingen inschrijver.....	13
3.10	Inschrijven – zelfstandig of in combinatie .....	13
3.11	Beroep op draagkracht derde.....	14
3.12	Inzet onderaannemers .....	14
3.13	Inschrijvers van één concern.....	15
3.14	Ondertekening .....	15
3.15	Nederlandse taal .....	15
3.16	Voorbehouden .....	15
3.17	Kostenvergoeding .....	15
3.18	Manipulatief/irreëel inschrijven .....	16
3.19	Onjuistheden in de aanbestedingsstukken .....	16
3.20	Klachtenprocedure .....	16
3.21	Nederlands recht en geschillen .....	16
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheid.....	17

4.1	Uitsluitingsgronden.....	17
4.1.1	EU-sanctiemaatregelen Rusland .....	17
4.1.2	Wettelijke uitsluitingsgronden.....	17
4.1.3	Ernstige beroepsfout .....	18
4.1.4	Bibob-onderzoek .....	18
4.2	Geschiktheidseisen .....	19
4.2.1	Financiële en economische draagkracht .....	19
4.2.2	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....	19
4.2.3	Tekenbevoegdheid.....	20
5	Gunningsfase.....	21
5.1	Gunningscriterium .....	21
5.1.1	Uitwerking gunningscriterium prijs .....	21
5.1.2	Uitwerking gunningscriterium kwaliteit.....	22
	Beoordeling gunningscriterium kwaliteit.....	24
5.2	Eindbeoordeling .....	25
5.3	Mededeling gunningsbeslissing.....	26
5.4	Standstill- en vervaltermijn .....	26
5.5	Wachtkamervereenkomst .....	26

# 1 Inleiding

De gemeente Zaanstad is één van de grotere gemeenten in Nederland met ruim 160.000 inwoners. Zaanstad ligt ten noordwesten van Amsterdam in de provincie Noord-Holland en is in 1974 ontstaan door samenvoeging van de gemeenten Assendelft, Krommenie, Wormerveer, Westzaan, Zaandijk, Koog aan de Zaan en Zaandam. De gemeente maakt deel uit van de Metropoolregio Amsterdam, vormt daarbinnen een toeristische trekpleister met haar traditionele Zaanse huisjes en de Zaanse Schans. De gemeente Zaanstad biedt een dynamische en innovatieve omgeving voor bedrijven die willen deelnemen aan aanbestedingen. De gemeente Zaanstad staat bekend om haar rijke industriële erfgoed, groene landschappen en heeft een vooruitstrevende visie op duurzaamheid en technologische ontwikkeling. De gemeente stimuleert samenwerking tussen lokale ondernemingen en biedt diverse kansen voor groei en innovatie. Met haar strategische ligging nabij Amsterdam en uitstekende infrastructuur is Zaanstad een ideale partner voor bedrijven die willen bijdragen aan de ontwikkeling van de regio.

Stichting Jeugdteam Zaanstad werkt in opdracht van de gemeente Zaanstad en doet dit vanaf 2022 zelfstandig. De stichting biedt in Zaanse wijken jeugdhulp aan kinderen en gezinnen die door een moeilijke of ongewenste fase in hun leven gaan. Samen met het gezin zoekt de stichting naar nieuwe kansen waarbij het dagelijkse leven centraal staat en de omgeving een belangrijke rol speelt.

## 1.1 Waar gaat deze aanbesteding over

Deze Europese openbare aanbesteding ziet op het verlenen van een opdracht voor het leveren van tolkdiensten tussen de gemeente Zaanstad en Stichting Jeugdteam Zaanstad, hierna ook aangeduid als aanbestedende dienst, en één opdrachtnemer.

In dit document zal in de “wij”-vorm worden gesproken. Waar dat gebeurt, wordt daarmee de gemeente Zaanstad en Stichting Jeugdteam Zaanstad als aanbestedende dienst bedoeld, tenzij uit de tekst anders blijkt.

Wij nodigen u van harte uit om een inschrijving te doen om in aanmerking te komen voor de hierna in hoofdstuk 2 omschreven opdracht. Daarbij moet u zich houden aan alle spelregels en voorwaarden, zoals vermeld in deze leidraad en de Aanbestedingswet 2012 (hierna ook aangeduid als: Aanbestedingswet).

Maar voordat we dat doen, brengen we een belangrijk punt onder uw aandacht:

## 1.2 Zero-emissiezone Zaanstad vanaf 1 januari 2030

Vanaf 2030 geldt in de kernwinkelgebieden van Zaandam, Krommenie en Wormerveer voor bestel- en vrachtvoertuigen (uitzonderingen daargelaten) een Zero Emissie Zone. Uniforme landelijke uitgangspunten in de ‘Uitvoeringsagenda Stadslogistiek’ (9 februari 2021) helpen overheden en bedrijfsleven om ervoor te zorgen dat er vanaf 2030 alleen nog maar duurzame en efficiënte bestel- en vrachtvoertuigen de stad in komen. Verder zijn in deze Uitvoeringsagenda afspraken gemaakt over ontheffingsmogelijkheden, overgangsregelingen en vervangingssubsidies. (zie [Uitvoeringsagenda Stadslogistiek | Formulier | Rijksoverheid.nl](#)). De gemeente Zaanstad volgt deze landelijke afspraken en heeft deze doelstellingen opgenomen in het [Zaans Mobiliteitsplan](#).

Ook heeft Zaanstad het [Schone Lucht Akkoord](#) ondertekend. Voor meer informatie zie ook het [Actieplan Luchtkwaliteit](#)

Om verrassingen te voorkomen en mede te stimuleren dat opdrachtnemer tijdig op deze ontwikkeling inspeelt, attenderen wij u hier nu al op. Dit is zeker van belang ingeval de looptijd van de overeenkomst doorloopt tot na 1 januari 2030, omdat deze ontwikkeling geen belemmering mag vormen voor de succesvolle uitvoering van de Opdracht. Informatie over de Subsidieregeling Schoon en Emissieloos Bouwmaterieel SSEB is te vinden op <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/sseb>.

## **2 Omschrijving van de opdracht**

In dit hoofdstuk omschrijven wij kort de opdracht van deze aanbesteding en de voorwaarden waaronder deze moet worden uitgevoerd. Voor de volledige opdrachtoomschrijving, inclusief alle daarvoor gestelde eisen, verwijzen wij u naar het Programma van Eisen (Bijlage 1, hierna: PvE).

### **2.1 Doelstellingen**

De doelstellingen van de opdracht zijn:

- Een aanbieder contracteren die kwalitatief goede en integere tolken levert, die passen bij de vraag van de aanbestedende dienst;
- Door de inzet van tolken de taalbarrière tussen medewerkers van de aanbestedende dienst en de inwoners opheffen;
- Een eenvoudig en snel proces van aanvraag realiseren om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en de administratieve lasten beperkt te houden.

### **2.2 Scope van de opdracht**

De aanbestedende dienst wil door middel van deze aanbesteding met één aanbieder afspraken maken over de inzet van tolken ter ondersteuning van het gemeentelijk team.

Binnen de gemeente Zaanstad maken meerdere organisatieonderdelen gebruik van tolkdiensten om inwoners op een correcte en begrijpelijke manier te kunnen informeren, ondersteunen en begeleiden. De behoefte aan tolken ontstaat zowel bij formele als informele gesprekken, variërend van intake- en adviesgesprekken tot juridische en handhavingssituaties. Afhankelijk van de situatie kunnen tolken worden ingezet op locatie, telefonisch of via beeldbellen. In bijna alle gevallen zal deze dienstverlening telefonisch én ad hoc plaatsvinden (circa 90%). In enkele gevallen zal een tolk op locatie kunnen tolken. De inzet van tolken blijft maatwerk en is afhankelijk van de situatie.

De grootste inzet van tolkdiensten vindt plaats bij afdelingen die zich bezighouden met inburgering, handhaving en begeleiding van jongeren. Deze afdelingen voeren regelmatig gesprekken waarbij duidelijke communicatie essentieel is, bijvoorbeeld bij het verzamelen van persoonsgegevens, bespreken van wettelijke verplichtingen, of het verlenen van maatschappelijke of financiële ondersteuning. Ook andere onderdelen binnen de gemeentelijke organisatie, zoals Burgerzaken, Uitkeringen en teams die de opvang en ondersteuning van vluchtelingen organiseren, kunnen incidenteel of structureel professionele tolkondersteuning nodig hebben.

De talen waarin behoefte ontstaat, zijn onder andere Arabisch, Syrisch, Turks, Engels, Tigrinya, Koerdisch, Farsi/Dari, Urdu, Bulgaars, Russisch en Oekraïens. De exacte vraag per taal kan wijzigen door politieke, maatschappelijke en migratieontwikkelingen. Dit vraagt om een flexibele en wendbare dienstverlening van de opdrachtnemer.

### **2.3 Werkzaamheden buiten opdracht**

De volgende werkzaamheden vallen uitdrukkelijk niet onder de opdracht van deze aanbesteding en worden dus ook niet gegund:

- a. Vertalen van documenten;
- b. Inzet van gebarentolken;

### **2.4 Optionele werkzaamheden/werkzaamheden onder herziening**

Er zijn geen werkzaamheden onder herziening of optioneel.

### **2.5 Clustering**

De gemeente Zaanstad is voornemens de opdracht voor tolkdiensten gezamenlijk aan te besteden met Stichting Jeugdteam Zaanstad. Conform artikel 1.5 van de Aanbestedingswet wordt hier gemotiveerd waarom het clusteren van deze opdrachten gerechtvaardigd is en daarmee geen onnodige samenvoeging is.

#### Samenstelling markt

De samenvoeging biedt geen belemmering voor toegang voldoende bedrijven uit het MKB. Er is voldoende mededinging.

#### Functionele samenhang tussen opdrachtgevers

De gemeente Zaanstad en Stichting Jeugdteam Zaanstad vervullen beide een publieke taak binnen het sociaal domein, waarbij communicatie met inwoners die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen essentieel is voor zorgvuldige dienstverlening. In beide organisaties wordt o.a. tolkondersteuning ingezet bij:

- gespreksvoering binnen de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet;
- veiligheids- en zorggesprekken met gezinnen;
- ondersteuning van kwetsbare doelgroepen.

#### Uniformiteit van kwaliteit en dienstverlening

Clusteren draagt bij aan uniforme kwaliteitsnormen voor tolken en eenduidige inzetcriteria voor medewerkers. Dit voorkomt verschillen in kwaliteit, beschikbaarheid of prijs tussen de twee organisaties die in hetzelfde sociaal domein opereren. Het clusteren versterkt daarmee de integrale ondersteuning richting inwoners.

#### Marktwerking

Door het clusteren van de opdracht ontstaat een samenhangend en substantieel opdrachtvolume, waardoor de opdracht aantrekkelijker wordt voor marktpartijen. Versnippering van volumes, met name bij minder vaak voorkomende talen, wordt hiermee voorkomen. Dit vergroot de bereidheid van aanbieders om te investeren in kwaliteit, continuïteit, bereikbaarheid en technologische ondersteuning.

### **2.6 Percelen**

De opdracht wordt niet verdeeld in percelen. Conform de Aanbestedingswet 2012 wordt opdeling in percelen niet passend geacht.

Zoals uit de argumentatie van de samenvoeging al naar voren komt is er strikt gesproken sprake van een samenvoeging, maar is deze niet onnodig. Er is onder andere sprake van een dermate hoog niveau van verbondenheid (tussen de gemeente Zaanstad en Stichting Jeugdteam Zaanstad). Vanuit oogpunt van coördinatie, verantwoordelijkheid en kwaliteit één aanspreekpunt voor de opdracht. Om deze reden is niet gekozen voor een perceelindeling.

## **2.7 Eisen aan de opdracht**

De eisen die aan de uitvoering van de opdracht en aan de inschrijver worden gesteld, staan gedetailleerd omschreven in het PvE (Bijlage 1). Om in aanmerking te komen voor gunning moet u aan die eisen voldoen. Is dat niet het geval, dan wordt uw inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld. De eisen zijn dan ook zogenaamde “knock-out criteria”.

Met het indienen van uw inschrijving geeft u aan te zullen voldoen aan de eisen uit het PvE en de contractvoorwaarden, zoals beschreven in deze offerteleidraad en de bijlagen daarbij, te accepteren.

## **2.8 Omvang van de opdracht**

In deze Offerteleidraad en het Prijzenblad (Bijlage 2) worden indicatieve aantallen genoemd, gebaseerd op een schatting van het opdrachtvolume.

De geraamde waarde van de raamovereenkomst bedraagt voor de looptijd inclusief verlengingen €350.000 exclusief BTW.

Met deze raming(en) willen wij een zo goed mogelijk beeld geven van de omvang van de opdracht. Het betreft slechts een inschatting, u kunt hier geen rechten aan ontleen.

Dat betekent dat wij u geen omzetgarantie geven en dat wij niet verplicht zijn tot (volledige) afname van de gevraagde dienst of het product.

## **2.9 Toepasselijke voorwaarden**

U moet zich bij het uitvoeren van de opdracht houden aan de bepalingen in de conceptovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 4. Op de overeenkomst zijn de AIV<sup>1</sup> van toepassing (Bijlage 5). Ook gelden er uitvoeringsvoorwaarden op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen, social return en persoonsgegevens, als beschreven in de paragrafen 2.13 en verder.

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden die u hanteert of voorwaarden van derden (waaronder die van onderaannemers) is uitgesloten, zowel tijdens deze aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

U mag tijdens de inlichtingenperiode als bedoeld in paragraaf 3.3 van deze offerteleidraad suggesties doen tot aanpassing van de conceptovereenkomst en de toepasselijke algemene voorwaarden. Deze suggesties moeten goed worden onderbouwd. Wij beoordelen deze suggesties en informeren u hierover in de Nota van Inlichtingen.

---

<sup>1</sup> Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen gemeente Zaanstad 2018

## **2.10 Raamovereenkomst**

De raamovereenkomst die wordt aangegaan voor de uitvoering van de opdracht geldt voor de duur van 2 jaar. De overeenkomst kan eenzijdig voor 2 keer door ons onder gelijkblijvende voorwaarden worden verlengd voor de duur van 1 jaar. De verwachting is dat de overeenkomst op 01-01-2027 in werking kan treden. De overeenkomst betreft een raamovereenkomst.

De maximale waarde van de raamovereenkomst bedraagt €525.000 exclusief BTW.

Als de maximale waarde van de raamovereenkomst is bereikt, zijn wij verplicht de overeenkomst op te zeggen, met onmiddellijke ingang en zonder verplicht te zijn tot het betalen van een vergoeding.

## **2.11 Herzieningsclausule**

Wij behouden ons het recht voor de looptijd van de overeenkomst te verlengen in geval een nieuwe aanbesteding niet tijdig kan worden afgerond waardoor een nieuwe overeenkomst niet aansluitend op de vigerende overeenkomst kan worden afgesloten. Dat kan het geval zijn als:

- o een verliezende inschrijver in de nieuwe aanbesteding een kortgedingprocedure aanhangig maakt;
- o de inhoud van een juridische uitspraak over de nieuwe aanbesteding leidt tot herbeoordeling of heraanbesteding;
- o Wij aantoonbaar tijdig zijn gestart met een nieuwe aanbesteding maar door onvoorziene omstandigheden meer tijd nodig hebben om de aanbesteding af te ronden.

De verlenging van de overeenkomst zal in dergelijke gevallen leiden tot de verlenging die noodzakelijk is om een nieuwe overeenkomst af te sluiten, met een maximum van 1 jaar (12 maanden).

## **2.12 Varianten op de opdracht**

Het indienen van varianten op de opdracht is niet toegestaan.

## **2.13 Maatschappelijk verantwoord inkopen**

Wij werken aan de maatschappelijke opgaven in de stad. Omdat inkoop daarbij een steeds belangrijker en strategischer middel is geworden, nemen we sinds 2016 deel aan het (landelijk) Manifest Maatschappelijk Verantwoord Inkopen. De daaruit voortvloeiende beleidsdoelstellingen, hebben we opgenomen in ons Strategisch Inkoopbeleid.

Van de daarin opgenomen doelstellingen is Social Return on Investment (SROI) op deze opdracht van toepassing. Voor deze aanbesteding geldt een verplichting van 2% van de totale opdrachtwaarde van de overeenkomst als SROI. De uitleg hiervan leest u in het Uitvoeringsprotocol social return on investment Zaanstreek-Waterland 2020 (Bijlage 7). Met uw inschrijving verklaart u akkoord te gaan met het Uitvoeringsprotocol, de daarin vastgelegde wijze van uitvoering van SROI en deze na te zullen leven.

## **2.14 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

Gedurende de uitvoering van de opdracht wordt niet voorzien dat er sprake is van verwerking van persoonsgegevens op basis waarvan nadere afspraken nodig zijn tussen u en ons. Eventuele verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze aanbestedingsprocedure vindt plaats conform het privacyreglement van gemeente Zaanstad. Op onze website staat een link naar de privacyverklaring: [Privacyverklaring gemeente Zaanstad](#).

### 3 Aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van het aanbestedingsproces en de formele vereisten waaraan u moet voldoen om een geldige inschrijving in te dienen. De inhoudelijke eisen die worden gesteld aan de inschrijving staan beschreven in de volgende hoofdstukken.

#### 3.1 Aanbesteden via TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend gevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Dit betekent dat inschrijvingen alleen via de digitale kluis van TenderNed ingediend kunnen worden. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. Voor het registreren en inschrijven in TenderNed is eHerkenning verplicht.

Alle communicatie over deze aanbesteding verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communicatie via andere kanalen of het benaderen van andere medewerkers van ons, kan leiden tot uitsluiting van deze aanbesteding.

U bent zelf volledig verantwoordelijk voor het gebruik van TenderNed en dus ook voor het tijdig indienen van uw inschrijving. Vanwege het risico van eventuele storingen adviseren wij u daarom op tijd te beginnen met het uploaden van de gevraagde documenten.

#### 3.2 Planning

Fase	(Eind-) datum	Tijd
Publicatie aanbestedingsstukken	Maandag 1 juni 2026	
Indienen vragen voor Eerste Nota van Inlichtingen	Dinsdag 16 juni 2026	12:00
Verzenden Eerste Nota van Inlichtingen	Vrijdag 26 juni 2026	
Indienen vragen voor Tweede Nota van Inlichtingen	Dinsdag 4 augustus 2026	12:00
Verzenden Tweede Nota van Inlichtingen	Vrijdag 14 augustus 2026	
Sluitingsdatum indiening inschrijvingen	Dinsdag 15 september 2026	12:00
Verzenden voorlopige gunningsbeslissing	Maandag 26 oktober 2026	
Inleveren bewijsstukken	Binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning	
Afloop stand-still termijn	Maandag 16 november 2026	12:00
Ingangsdatum overeenkomst	Vrijdag 1 januari 2027	
Opstart implementatie (indien van toepassing)	Na ondertekening overeenkomst	

De bovenstaande planning is indicatief. Wij kunnen deze eenzijdig aanpassen als we dit nodig vinden.

### **3.3 Gelegenheid tot het stellen van vragen**

In de planning hierboven leest u tot wanneer u uiterlijk eventuele vragen over deze aanbesteding via TenderNed kunt stellen. Die vragen mogen zowel inhoudelijk zijn, als zien op het proces. U moet voor het indienen van de vragen de Vraag & Antwoord module van TenderNed gebruiken.

Alle vragen en antwoorden worden vervolgens geanonimiseerd gepubliceerd in een NvI. De beantwoording vindt niet doorlopend plaats, maar pas nadat de uiterste datum voor het stellen van vragen is verstreken. Als dat nodig is zal een tweede vragenronde plaatsvinden in een tweede NvI. In deze tweede NvI kunt u in principe geen nieuwe vragen stellen. Vragen voor de tweede NvI moeten betrekking hebben op vragen en/of antwoorden uit de eerste NvI. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om eventuele nieuwe vragen, die geen vervolgvragen zijn, wel of niet te beantwoorden.

Mochten de vragen aanleiding geven tot aanpassing van aanbestedingsdocumenten, dan zullen we dat expliciet vermelden. Publicatie van de NvI's geschiedt op de in de planning aangegeven data.

Vanwege de anonimisering van de NvI verzoeken wij u - voor zover mogelijk - in de vraagstelling geen gebruik te maken van organisatienamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen.

### **3.4 Indienen inschrijving**

Bij de inschrijving moeten de volgende documenten en verklaringen in afzonderlijke bestanden (Word of PDF) worden geüpload in TenderNed:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
2. <indien van toepassing>: Volmacht voor ondertekening UEA (Bijlage 12)
3. Uittreksel Kamer van Koophandel (zie paragraaf 3.14)
4. Referentieformulier (Bijlage 3)
5. Prijzenblad (Bijlage 2)
6. Uitwerking gunningscriteria (zie hoofdstuk 5 van deze offerteleidraad)
7. Verklaring vanwege Europese sancties tegen Rusland en Belarus (Bijlage 9)
8. Verklaring bestuurder omtrent rechtmatige inschrijving (Bijlage 10)
9. <indien van toepassing>: Concerngarantie (Bijlage 11)

Zie hiervoor ook de Checklist in te dienen stukken (Bijlage 15)

### **3.5 Formele eis**

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan de bepalingen en eisen in de aanbestedingsdocumenten, waaronder de offerteleidraad en eventuele Nota's van Inlichtingen. De tekst van de verklaringen en door ons op TenderNed geplaatste bijlagen mag niet worden gewijzigd. Inschrijvingen worden alleen in behandeling genomen als ze volgens de voorschriften zijn opgemaakt en ingediend.

### **3.6 Onvoorwaardelijke inschrijving**

Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen en voorwaarden. Een inschrijving met voorbehouden of onder voorwaarden leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

### **3.7 Sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen**

In de planning leest u wanneer u de inschrijving uiterlijk moet indienen via TenderNed. Dit is een fatale termijn, wat betekent dat u na gemelde datum en tijdstip geen inschrijving meer kunt indienen. Na de sluitingsdatum en -tijd openen twee medewerkers van ons de digitale kluis met de ingediende inschrijvingen. U kunt daarbij niet aanwezig zijn.

### **3.8 Gestanddoeningstermijn inschrijving**

U moet uw inschrijving gedurende minimaal negentig (90) dagen gestand doen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen. Als er een kort geding tegen de gunningsbeslissing wordt aangespannen, door wie dan ook, dan moet de geldigheid van de inschrijving worden verlengd tot 4 weken na de uitspraak van het kort geding.

### **3.9 Verklaring voldoen aan verplichtingen inschrijver**

Met het indienen van een inschrijving verklaart u dat u bij het opstellen ervan rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht die voortvloeien uit de geldende wetgeving. Hieronder vallen in ieder geval het recht van de Europese Unie, nationale recht, collectieve arbeidsovereenkomsten en de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Inschrijvers kunnen informatie over de verplichtingen die volgen uit de bepalingen over belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, die gelden in Nederland, verkrijgen via de navolgende instanties:

1. Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag ([www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)) en/of [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl));
2. Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (<http://www.minienw.nl>);
3. Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag ([www.minszw.nl](http://www.minszw.nl)) en/of UWV ([www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)).

Wij zullen in geval van niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van deze opdracht, een melding doen bij de Nederlandse Arbeidsinspectie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

### **3.10 Inschrijven – zelfstandig of in combinatie**

U kunt als ondernemer maar één keer inschrijven. Dat kan zelfstandig of als combinatie. In het laatste geval schrijft u samen met één of meer andere ondernemingen in. Als u toch inschrijft als zelfstandige én als lid van een combinatie, dan beoordelen wij alleen de inschrijving van de combinatie. De zelfstandige inschrijving wordt dan uitgesloten van de aanbesteding.

Als u inschrijft als combinatie, dan moeten alle individuele ondernemingen die samen de combinatie vormen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig invullen en rechtsgeldig ondertekenen.

Hierbij wordt specifiek aandacht gevraagd voor het volgende:

- In deel IIA onder het kopje 'wijze van deelneming' moeten alle ondernemers van de combinatie worden genoemd, inclusief hun rollen. Bepaal hierbij welke ondernemer binnen de combinatie als verantwoordelijk gevolmachtigde (penvoerder) optreedt namens de andere ondernemers.
- Voor alle ondernemingen binnen de combinatie geldt individueel dat ze ingeschreven moeten zijn in het beroeps- of handelsregister van de Kamer van Koophandel of een buitenlandse variant daarvan volgens de wetgeving in het land van vestiging. Deze informatie moet in deel IIA worden ingevuld.
- Voor alle ondernemingen binnen de combinatie geldt individueel dat de uitsluitingsgronden zoals aangegeven in deel III niet op hen van toepassing mogen zijn. Wij controleren de juistheid conform het gestelde in hoofdstuk 4 van deze offerteleidraad.
- Voor de combinatie als geheel geldt dat deze moet voldoen aan de geschiktheidseisen zoals beschreven in paragraaf 4.2
- Voor het aanleveren van referenties betekent dat dat deze afkomstig mogen zijn van alle ondernemers binnen de combinatie. Een nadere instructie hieromtrent treft u aan op het referentief formulier.
- Door deel te nemen aan een combinatie en het ondertekenen van het UEA verklaart elke ondernemer zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de inschrijving en de eventueel na gunning te sluiten overeenkomst.

### **3.11 Beroep op draagkracht derde**

Als u een beroep wilt doen op de draagkracht van een derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen zoals beschreven in hoofdstuk 4, dan moet u dat aangeven in deel IIC van het UEA. Hierbij moet u toelichten op welke specifieke draagkracht van de derde een beroep wordt gedaan. Daarnaast levert u bij inschrijving het door de derde ingevulde en ondertekende UEA in.

### **3.12 Inzet onderaannemers**

U kunt bij de uitvoering van de opdracht werkzaamheden laten uitvoeren door één of meer onderaannemers. Onderaannemers waarvan u bij inschrijving al weet dat u deze gaat inzetten bij de uitvoering van de opdracht, geeft u aan op deel IID van het UEA. Hierbij geeft u ook aan welk gedeelte van de opdracht u voornemens bent aan derden in onderaanneming te geven.

Omdat wij de opdracht alleen willen gunnen aan een hoofdaannemer die integere onderaannemers bij de uitvoering betreft, moeten deze onderaannemers ook een UEA inleveren voordat zij mogen worden ingezet. Ook zijn wij bevoegd naar deze onderaannemers een Bibob-onderzoek te doen, zoals bedoeld in paragraaf 4.1.4 van deze offerteleidraad. Om de administratieve last tot een minimum te beperken, vragen wij alleen de inschrijver die bij de voorlopige gunningsbeslissing als beoogde winnaar van de aanbesteding is aangewezen, om invulling van het UEA door de betreffende onderaannemer(s). Het verzoek hiertoe nemen wij op in de voorlopige gunningsbeslissing (zie paragraaf 5.3). Met betrekking tot de inlevering van het UEA van de onderaannemers geldt hetzelfde als wat in paragraaf 5.3 is omschreven over de inlevering van bewijsstukken door de winnaar. Van het UEA hoeven de onderaannemers alleen de delen IIA, IIB en III in te vullen.

Als wij van mening zijn, al dan niet na een Bibob-onderzoek, dat er sprake is van een niet-integere onderaannemer, en u bent toch voornemens het betreffende gedeelte van de uitvoering van de opdracht in onderaanneming te geven, dan moet u deze onderaannemer vervangen. Doet u dit niet, dan komt u niet voor gunning in aanmerking.

U kunt ook onderaannemers inzetten tijdens de looptijd van de overeenkomst. Dat mag slechts na

onze toestemming. Het voorgaande met betrekking tot invulling van het UEA en het Bibob-onderzoek is dan ook van toepassing.

### **3.13 Inschrijvers van één concern**

Om vervalsing van de mededinging of de schijn daarvan te voorkomen, moeten verschillende inschrijvers die tot één concern behoren, bij inschrijving en uit eigen beweging aantonen dat:

- zij hun inschrijving onafhankelijk hebben opgesteld van de andere inschrijvers die deel uitmaken van dat concern; en
- zij hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

Is de onafhankelijkheid naar onze mening onvoldoende aangetoond, dan sluiten wij de betreffende inschrijvers uit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### **3.14 Ondertekening**

Van de in paragraaf 3.4 vermelde documenten moeten:

- het UEA,
- de Verklaring bestuurder over rechtmatige inschrijving en
- de Verklaring inzake kenmerken Russische partij,

rechtsgeldig ondertekend worden. Dat wil zeggen dat ondertekening moet gebeuren door een statutair vertegenwoordigingsbevoegde persoon zoals blijkt uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

### **3.15 Nederlandse taal**

Alle aanbestedingsstukken zijn in de Nederlandse taal opgesteld. De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de overeenkomst is Nederlands. Alle stukken die u indient bij uw inschrijving moeten in het Nederlands opgesteld zijn. Wanneer de gevraagde informatie een officieel document betreft dat niet in het Nederlands beschikbaar is, moet u naast het originele document een beëdigde Nederlandse vertaling daarvan bijvoegen.

### **3.16 Voorbehouden**

Wij behouden ons te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel niet tot gunning over te gaan en/of de aanbestedingsprocedure tussentijds eenzijdig te beëindigen. Als daarvan sprake is, ontvangt u daarover schriftelijk bericht van ons. Hierin wordt de reden van opschorting, niet gunning dan wel beëindiging toegelicht en geven wij tevens aan of er recht bestaat op schadevergoeding.

### **3.17 Kostenvergoeding**

U hebt geen recht op vergoeding van kosten die verband houden met het opstellen en indienen van uw inschrijving op deze aanbesteding.

### **3.18 Manipulatief/irreëel inschrijven**

U mag niet manipulatief inschrijven. Een inschrijving is manipulatief als deze is opgesteld met het doel om de mededinging te beperken. Dit is bijvoorbeeld het geval als u misbruik maakt van de beoordelingssystematiek, waardoor u weliswaar hoog scoort, maar op een manier en met gevolgen die wij bij het inrichten van de beoordelingssystematiek duidelijk niet hebben bedoeld. Uw inschrijving moet dus in al haar facetten redelijk en eerlijk zijn. Als dat niet zo is en de inschrijving is opgesteld met het kennelijke oogmerk om de beoordelingssystematiek te misbruiken, kan uw inschrijving niet worden vergeleken met andere inschrijvingen. Wij leggen uw inschrijving dan terzijde en sluiten u uit van verdere deelname aan de procedure.

Onder manipulatief inschrijven verstaan wij ook een irreële inschrijving. Dat is een inschrijving waarvan op voorhand vaststaat dat u het werk of de dienst, gegeven alle omstandigheden en toepasselijke regelgeving, niet voor de aangeboden prijs of binnen de gestelde kaders zult kunnen verrichten/ uitvoeren. Ook in dit geval wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### **3.19 Onjuistheden in de aanbestedingsstukken**

De aanbestedingsstukken, waaronder de Offerteleidraad en het PvE, zijn met zorg samengesteld. Als u toch onduidelijkheden, onvolkomenheden, procedurefouten en/of (innerlijke) tegenstrijdigheden in de stukken aantreft, dan moet u ons dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk twaalf (12) kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving, laten weten via TenderNed. Hoe sneller u dit meldt, hoe eerder wij kunnen reageren. Dit draagt bij aan een eerlijke aanbestedingsprocedure.

#### **Let op:**

Als het gaat om onduidelijkheden, onvolkomenheden, procedurefouten en/of (innerlijke) tegenstrijdigheden, waarvoor geldt dat die door een behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende inschrijver hadden moeten worden opgemerkt, en u heeft deze niet binnen de gestelde termijn gemeld, dan kunt u hier niet meer op terugkomen. U heeft uw rechten ten aanzien van deze onvolkomenheden, procedurefouten en/of (innerlijke) tegenstrijdigheden dan verwerkt.

### **3.20 Klachtenprocedure**

Klachten over deze aanbestedingsprocedure kunnen op de manier zoals in onze klachtenregeling omschreven, worden ingediend bij het volgende mailadres: [klachtenInkoop@zaanstad.nl](mailto:klachtenInkoop@zaanstad.nl). De klachtenregeling vindt u als Bijlage 8 bij deze offerteleidraad.

### **3.21 Nederlands recht en geschillen**

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Voor alle geschillen die verband houden met deze aanbesteding en de overeenkomst die in het kader van de aanbesteding wordt gesloten, is de rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem, de bevoegde rechterlijke instantie.

## 4 Uitsluitingsgronden en geschiktheid

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven die aan inschrijver worden gesteld. Bij elke eis wordt aangegeven welke documenten overlegd moeten worden als onderdeel van de inschrijving en welke documenten pas later tijdens de verificatie, als bedoeld in paragraaf 5.3 van deze offerteleidraad, van de winnende inschrijver worden verlangd.

Zodra een inschrijver niet voldoet aan de gestelde uitsluitingsgronden of geschiktheidseisen, wordt zijn inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

### 4.1 Uitsluitingsgronden

#### 4.1.1 EU-sanctiemaatregelen Rusland

De Raad van de Europese Unie heeft verschillende sancties ingesteld tegen Rusland. De Europese Unie verbiedt aanbestedende diensten om overheidsopdrachten te gunnen aan Russische partijen. Deze sancties zien op alle aanbestedingen en lopende contracten die onder het toepassingsbereik van de aanbestedingsrichtlijn en de concessierichtlijn vallen, waaronder ook deze aanbesteding en de als resultaat daarvan te sluiten overeenkomst. Als er bij u sprake is van Russische invloed zoals bedoeld in de EU-verordeningen die daar op zien, dan bent u volgens die verordeningen een zogenaamde Russische partij en wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze procedure. Van een partij met Russische invloed is kort gezegd in de volgende situaties sprake:

1. Personen met een Russische nationaliteit en (rechts)personen die in Rusland zijn gevestigd.
2. Rechtspersonen die voor meer dan 50 procent eigendom zijn van een Russische partij (of persoon) of deze partij een meerderheidsbelang heeft. Dit kunnen ook rechtspersonen zijn die gevestigd zijn in de EU of ergens anders, bijvoorbeeld een dochtermaatschappij).
3. Personen of rechtspersonen die handelen namens of op aanwijzing van een Russische partij. Deze Russische partij heeft dus zeggenschap over de onderneming van de inschrijver. Zeggenschap kan blijken uit contractuele afspraken of feitelijke invloed.

Russische onderaannemers, leveranciers, of entiteiten die voor meer dan 10 procent van de waarde van de opdracht worden ingezet, vallen eveneens onder de sanctiemaatregelen.

Voor een uitgebreide omschrijving van de definitie van Russische invloed verwijzen wij u naar de Verklaring vanwege Europese sancties tegen Rusland en Belarus. Bij de aanbestedingsdocumenten is deze verklaring gevoegd. Deze verklaring moet worden ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde statutaire bestuurder van de inschrijver, zoals blijkt uit het uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel, of het handelsregister uit de lidstaat waar inschrijver staat ingeschreven. De verklaring dient als bewijs van het ontbreken van Russische invloed. De getekende verklaring moet vervolgens bij inschrijving worden ingediend.

NB: ondertekening van deze verklaring door een ander dan de hierboven bedoelde statutaire bestuurder, het ontbreken van een handtekening, of het niet inleveren van de verklaring bij inschrijving, kan leiden tot uitsluiting van de procedure, een en ander met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel.

#### 4.1.2 Wettelijke uitsluitingsgronden

De wettelijke uitsluitingsgronden zijn in deze aanbesteding en gedurende de uitvoering van de te sluiten overeenkomst op zowel de inschrijver respectievelijk contractpartij als de beoogde onderaannemers van toepassing. Daarom moet u, als inschrijver, verklaren dat geen van de

uitsluitingsgronden zoals beschreven in deel III A, B en C van het UEA op u van toepassing zijn. Uw beoogde onderaannemer moet in zijn UEA hetzelfde doen. Dit doet u (en uw onderaannemer) door het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Voor de onderaannemer uit paragraaf 3.12 geldt dit dus pas nadat zijn hoofdaannemer de voorlopige gunningsbeslissing heeft ontvangen.

Wij controleren de juistheid van het volledig ingevulde UEA van de winnende inschrijver (en zijn onderaannemers) door het opvragen van de bijbehorende bewijsmiddelen. Het gaat om de volgende documenten:

1. Gedragsverklaring aanbesteden, afgegeven door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan 2 jaar, gerekend vanaf de sluitingsdatum van indiening van de inschrijving.
2. Een verklaring van de Belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen. De verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum van indiening van de inschrijving.

#### **4.1.3 Ernstige beroepsfout**

Een ernstige beroepsfout kan leiden tot uitsluiting bij de aanbestedingsprocedure. Er is sprake van een ernstige beroepsfout als de integriteit van de marktpartij in twijfel kan worden getrokken, bijvoorbeeld in geval van fraude, belastingontduiking, ernstige milieudelicten of andere delicten waar een gevangenisstraf van minstens 6 maanden op staat. Ernstige fouten in de uitoefening van het beroep kunnen ook een reden zijn om een onderneming uit te sluiten van de aanbesteding. Bijvoorbeeld als iets is of wordt gedaan of nagelaten waardoor de (lichamelijke) integriteit van werknemers of andere personen ernstig in gevaar wordt gebracht. Een strafrechtelijke veroordeling is geen vereiste voor uitsluiting onder dit criterium. Er wordt door ons getoetst of sprake is van kwade opzet en/of handelen of nalaten van een bepaalde ernst.

#### **4.1.4 Bibob-onderzoek**

Om te voorkomen dat wij onbedoeld onwettige activiteiten faciliteren, willen wij bij deze aanbesteding, en ook gedurende de uitvoering van de opdracht, gebruik kunnen maken van onze bevoegdheden uit de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob). In ons Bibob-beleid kunt u lezen op welke manier wij het onderzoek uitvoeren en wat de gevolgen kunnen zijn: [Beleidsregel Wet Bibob gemeente Zaanstad](#).

Op ons verzoek moeten u en eventuele onderaannemers het Bibob-vragenformulier invullen en de gevraagde gegevens binnen de door ons gestelde termijn overleggen. Bij het niet indienen van dit vragenformulier binnen de door ons gestelde termijn of als u het formulier in strijd met de waarheid invult, sluiten wij u uit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Ontbreken nog gegevens op het formulier, dan krijgt u één keer de mogelijkheid tot aanvulling.

Als u op grond van voorgaande alinea wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure, dan heeft u geen recht op vergoeding van kosten.

Na ons eigen onderzoek, aan de hand van het ingevulde vragenformulier, kunnen wij besluiten tot:

- a. Het uitsluiten van de betreffende inschrijver;
- b. Het weigeren van toestemming voor de inschakeling van de betreffende onderaannemer;
- c. Het voortzetten van de procedure met de betreffende inschrijver, al of niet onder gelijktijdige aanvulling van de te sluiten overeenkomst met aanvullende, al dan niet ontbindende voorwaarden, of
- d. Het ontbinden van de lopende overeenkomst met de opdrachtnemer.

Als wij na ons eigen onderzoek niet in staat zijn het Bibob-onderzoek volledig uit te voeren, om welke reden dan ook, dan kunnen wij het Landelijk Bureau Bibob (hierna LBB) om advies vragen. Na ontvangst van het advies van het LBB maken wij een nieuwe afweging over het nemen van de hiervoor achter sub a tot en met d vermelde punten, al dan niet na communicatie met de inschrijver.

Als wij besluiten advies in te winnen bij het LBB gedurende de aanbestedingsprocedure, dan wordt de gestanddoeningstermijn zoals vermeld in paragraaf 3.8 verlengd met een periode van maximaal 12 weken.

Let op: wij zijn niet verplicht tot het opvragen van extra inlichtingen op basis van het ingevulde Bibob-vragenformulier en/of het aanvragen van advies aan het LBB voordat wij een besluit nemen tot niet-gunnen, ontbinding of niet verlenen toestemming zoals hierboven bedoeld.

## **4.2 Geschiktheidseisen**

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de onderneming van inschrijver geschikt is om de gevraagde opdracht uit te voeren. U dient bij deel IV van het UEA te verklaren dat uw onderneming aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet. Wij hebben voor deze aanbesteding de hieronder gestelde eisen geformuleerd.

### **4.2.1 Financiële en economische draagkracht**

De opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht uit te voeren. In ieder geval is van de hiervoor bedoelde draagkracht geen sprake, wanneer deze is gebaseerd op uit criminele activiteiten afkomstige middelen. Voor de onderbouwing van een dergelijk oordeel moet er sprake zijn van voldoende plausibele aanwijzingen hiervoor, waarbij wij ons mede kunnen baseren op de resultaten van het Bibob onderzoek.

Verder moet inschrijver op eerste verzoek zijn draagkracht aantonen door bewijzen te overleggen dat hij over een afdoende en geldige verzekering ter dekking van beroeps-en bedrijfsrisico's beschikt:

- In ieder geval dient de verzekering de beroepsaansprakelijkheid behorende bij deze opdracht te dekken, maar ook de in uw branche gebruikelijke dekking van overige aansprakelijkheden, zoals wettelijke aansprakelijkheden of claims van onderaannemers.
- De contractuele aansprakelijkheid van de aan de gemeente Zaanstad te vergoeden schade is maximaal 2,5 miljoen euro per gebeurtenis en maximaal 5 miljoen euro per jaar.

Opdrachtnemer zet de verzekering voort onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen gedurende de hele contractperiode gedurende de uitvoering van de opdracht.

### **4.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid**

Wij verzoeken u om aan de hand van referenties aan te tonen dat u beschikt over de kerncompetenties die nodig zijn voor de uitvoering van deze opdracht. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het format in Bijlage 3. U moet voor elke competentie een referentie overleggen. Het is toegestaan om meerdere kerncompetenties met dezelfde referentieopdracht aan te tonen. Het is ook toegestaan om referenties van een derde op te geven. In dat geval doet u een beroep op die derde, zoals bedoeld in paragraaf 3.11.

De uitvoering van de opdrachten in de aangeleverde referenties mag niet langer dan 3 jaar geleden zijn, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een

nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag alleen het werkelijk behaalde resultaat van de opdracht worden opgegeven.

Met uw inschrijving geeft u ons toestemming om de referentie te verifiëren, al dan niet door het opvragen van een ondertekende tevredenheidsverklaring.

#### Kerncompetentie 1

Inschrijver heeft ervaring met het leveren van tolken voor de veelvoorkomende talen zoals benoemd in paragraaf 2.2. De referentie dient minimaal de talen Arabisch, Turks en Spaans te bevatten. Deze kerncompetentie ziet toe op het leveren van tolken op de veelvoorkomende talen.

De referentieopdracht heeft daarnaast als eis een minimale omvang van 300 succesvol afgehandelde tolkdiensten per jaar en dienen een looptijd van minimaal 12 maanden te hebben gehad.

#### Kerncompetentie 2

Inschrijver heeft ervaring met de inzet tolken op locatie, per telefoon en via videobellen. Deze kerncompetentie ziet toe op het leveren van drie soorten tolkdienstverlening.

De referentieopdracht heeft daarnaast als eis een minimale omvang van 300 succesvol afgehandelde tolkdiensten per jaar en dienen een looptijd van minimaal 12 maanden te hebben gehad.

#### *Eisen m.b.t. beroepsbevoegdheid*

Gemeente Zaanstad vindt het belangrijk dat de tolkbureaus aan hoge kwaliteitsnormen voldoen, wat kan worden aangetoond met het ISO 18841 certificaat. De inschrijver dient op moment van inschrijving te beschikken over een ISO 18841 certificaat.

Inschrijver dient op eerste verzoek (binnen 7 dagen na verzending voorlopige gunning) het bewijs dat hij beroepsbevoegd is te kunnen overleggen.

De beroepsbevoegdheid blijft gedurende de gehele uitvoering van de overeenkomst van toepassing en dient op eerste verzoek van de aanbestedende dienst te kunnen worden overgelegd.

#### **4.2.3 Tekenbevoegdheid**

De inschrijver moet zijn ingeschreven in het beroeps- of handelsregister of een buitenlandse variant daarvan volgens de geldende wetgeving in zijn land van vestiging. Hiertoe dient deel IIA van het UEA worden ingevuld. Om de rechtsgeldige ondertekening vast te stellen moet het uittreksel van de Kamer van Koophandel als bijlage bij de inschrijving worden gevoegd. Het uittreksel uit de Kamer van Koophandel, mag niet ouder dan zes maanden zijn, gerekend vanaf de sluitingsdatum van inschrijving. Wanneer de bestuurder ook een rechtspersoon is, dan ook een uittreksel verstrekken van de onderliggende rechtspersonen, totdat een natuurlijk persoon als bestuurder wordt benoemd.

## 5 Gunningsfase

In dit hoofdstuk staan de gunningscriteria beschreven op basis waarvan wij bepalen welke inschrijver inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend. Alleen inschrijvingen die voldoen aan de formele eisen (hoofdstuk 3) en de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (hoofdstuk 4) komen voor beoordeling in aanmerking.

### 5.1 Gunningscriterium

Wij gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Hierbij worden de volgende gunningscriteria onderscheiden:

Subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten
<i>Prijs</i>	<b>30</b>
G-1 Prijs	30
<i>Wijze van uitvoering</i>	<b>70</b>
G-2 Kwaliteit van de dienstverlening	40
G-3 Kwaliteit van de tolken	30
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

Voor het onderdeel prijs (G-1) wordt gebruik gemaakt van de relatieve beoordelingsmethode. Voor het onderdeel kwaliteit (G-2 en G-3) worden de inschrijvingen absoluut – en daarmee niet in relatie tot elkaar, maar enkel in relatie tot het gestelde beoordelingskader – beoordeeld.

#### 5.1.1 Uitwerking gunningscriterium prijs

##### **G-1 Prijs**

Voor het gunningscriterium prijs verzoeken wij u om het Prijzenblad (Bijlage 2) volledig in te vullen.

'Inschrijfprijs' = cel (E15) uit Bijlage 2 'Prijzenblad'.

In dit prijzenblad is gewerkt met een geschat volume per type dienstverlening per jaar, om zo te kunnen komen tot een objectief gunningsvergelijk op het onderdeel prijs. U dient enkel de tarieven per minuut in te vullen. Uw prijs moet alle kosten voor de uitvoering van de opdracht bevatten (all-in tarief). De tarieven dienen te worden uitgedrukt in Euro's, exclusief BTW.

Let op: u kunt tijdens de uitvoering van de opdracht geen kosten in rekening brengen die niet op het prijzenblad staan vermeld.

Het uitgangspunt bij dit criterium is dat wij de laagste prijs betalen voor de uitvoering van de opdracht.

U dient realistische (deel)prijzen te hanteren waarbij aannemelijk is dat u de opdracht op economisch stabiele wijze kunt uitvoeren. Het is de inschrijver niet toegestaan een aanbieding te doen met een manipulatief karakter (zie paragraaf 3.18). Het is aan ons om te beoordelen of een bepaalde inschrijving aan één van voornoemde kwalificaties voldoet en om te bepalen of de inschrijving wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

Er worden geen (tussentijdse) (prijs)onderhandelingen gevoerd. De afgegeven prijzen zijn vast van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2027. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1

januari 2028) geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste de CBS-index dienstprijsindex, volgens onderstaande rekenmethode:  $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%$ . Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractbeheerder van de opdrachtgever. De indexering mag pas na akkoord van ons in de tarieven met terugwerkende kracht tot 1 januari van het betreffende jaar door u worden doorgevoerd.

### **Beoordeling prijs (G-1)**

Voor het onderdeel prijs zijn 30 van de in totaal 100 punten te behalen.

De score per inschrijver wordt berekend aan de hand van de relatieve beoordelingsmethodiek.  $(\text{inschrijving met de laagste totaalprijs} / \text{door u geoffreerde totaalprijs}) \times 30 \text{ punten} = \text{score}$ .

#### *Wijze van herbeoordelen bij ongeldigheid initieel gegunde partij*

In geval op enig moment na beoordeling en/of gunning de gegunde inschrijver alsnog ongeldig terzijde dient te worden gelegd, dan zal er een herbeoordeling plaatsvinden. Door de toepassing van de relatieve beoordelingsmethodiek voor het onderdeel prijs bestaat in dat geval het risico op rank reversal. Om dit risico terug te dringen, zullen de kwaliteitsscores niet opnieuw worden vastgesteld. Wel zal de prijsformule opnieuw worden toegepast, met de op dat moment laagste prijs-inschrijving. Vervolgens zal er hernieuwd worden gerankt en een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen.

### **5.1.2 Uitwerking gunningscriterium kwaliteit**

Voor het gunningscriterium kwaliteit verzoeken wij u een uitwerking van de hieronder opgenomen kwaliteitscriteria (G-2 en G-3).

#### *Wijze van uitvoering*

Wij hechten waarde aan kwaliteit van de uitvoering van de opdracht. Wij verwachten dat u meer kunt bieden dan de minimale eisen. Voor het indienen van uw aanbieding voor de twee kwaliteitscriteria geldt dat per kwaliteitscriterium wordt aangegeven hoeveel A-4 enkelzijdig u mag gebruiken voor de onderbouwing hiervan. Ook moet minimaal lettertype Arial-10 en regelafstand 1.15 worden gebruikt. Links naar websites of andere documenten zijn niet toegestaan. Als u zich niet aan het maximale aantal pagina's, het minimaal opgegeven lettertype of de genoemde regelafstand houdt, dan wordt uw aanbieding niet beoordeeld en leggen wij uw inschrijving terzijde.

Wij adviseren u om uw aanbieding duidelijk te verwoorden en ieder kwaliteitscriterium in duidelijke paragrafen te verwerken, waarbij de volgorde van het gevraagde wordt gevolgd, zodat het beoordelingsteam niet hoeft te puzzelen waar de gevraagde informatie is terug te vinden.

U mag binnen de hierboven geformuleerde voorwaarden extra aspecten aan uw aanbieding toevoegen als u van mening bent dat deze toegevoegde waarde hebben voor ons.

### **G-2 Kwaliteit van de dienstverlening**

De wens is dat medewerkers van de gemeente Zaanstad snel en gemakkelijk een tolk kunnen aanvragen. Hiervoor zoeken we een opdrachtnemer die goed bereikbaar is, flexibel en snel een tolk kan leveren. Gemeente Zaanstad zoekt een partner die in staat is om tijdig tolken te leveren die passen bij de vraag. Concreet houdt het in dat er een gecertificeerde tolk voor elke gevraagde taal en met de gevraagde vaardigheid, dus letterlijk juridisch tolken of cultureel georiënteerd tolken, aanwezig

kan zijn. Dit kan zijn in persoon of via (beeld) bellen. Gemeente Zaanstad probeert tijdig een tolk te reserveren, maar inzet van een tolk is over het algemeen ad hoc nodig. In het laatste geval zal dat altijd telefonisch of via beeldbellen zijn.

Beschrijf SMART hoe u organiseert dat u de verschillende soorten dienstverlening met deze kwaliteit en op deze manier kan leveren.

In uw antwoord / de beschrijving dient u minimaal de volgende aspecten te beschrijven:

- Een beschrijving van het volledige dienstverleningsproces (zowel online als telefonisch): vanaf het eerste contactmoment tot en met de facturatie na inzet van de tolk.  
Licht in ieder geval toe hoe u ervoor zorgt dat u bereikbaar bent (zowel binnen als buiten kantoor tijden) en hoe het aanvraagproces zo eenvoudig mogelijk wordt gehouden voor de medewerkers van de gemeente.
- Een beschrijving hoe u zorgdraagt voor beschikbaarheid van tolken, zowel binnen als buiten kantoor tijden, en binnen de maximale responsetijd of op het gereserveerde tijdstip. Licht in ieder geval toe hoe u omgaat met piekmomenten en spoedaanvragen en hoe u leveringszekerheid borgt voor Zaanstad.
- Een beschrijving voor welke talen u kunt leveren en voor welke talen dit niet mogelijk is. Geef hierbij aan welke oplossing wordt geboden voor de - in de basis - niet beschikbare talen;
- Een beschrijving van uw algehele klachtenprocedure, zowel over de dienstverlening als de tolken. Licht in ieder geval toe hoe u klachten registreert, afhandelt en de gemeente betrokken houdt bij de voortgang en verbeteringen van het proces.

Uw antwoord / De beschrijving beslaat maximaal 4 A-4, enkelzijdig, lettertype Arial-10, regelafstand 1,15 (excl. eventueel voorblad en inhoudsopgave). Links naar websites of andere documenten zijn niet toegestaan.

### **G-3 Kwaliteit van de tolken**

Gemeente Zaanstad verwacht dat Opdrachtnemer kwalitatief goede en integere tolken inzet. Gezien de aard en ernst van de gesprekken is het van belang dat privacy en vertrouwelijkheid is geborgd. Daarnaast wordt verwacht dat de tolken een professionele houding hebben en over interculturele, communicatieve vaardigheden beschikken.

In uw antwoord / de beschrijving dient u minimaal de volgende aspecten te beschrijven:

- Een beschrijving waarop kwaliteit en integriteit van de tolken geborgd wordt. Licht in ieder geval toe hoe dit zowel tijdens uitvoering als werving wordt gewaarborgd. Geef hierbij ook aan hoe jullie waarborgen dat de tolken taalniveau B2 beheersen.
- Een beschrijving van de kennis en ervaring die de tolken hebben met de verschillende doelgroepen en vaardigheden, zoals benoemd in het Programma van Eisen;
- Een beschrijving van de mate waarin de (klant)tevredenheid over de ingezette tolken gemonitord wordt. Licht in ieder geval toe in welke mate dit wordt gemonitord en hoe dit zorgdraagt voor de waarborging van continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Uw antwoord / De beschrijving beslaat maximaal 2 A-4, enkelzijdig, lettertype Arial-10, regelafstand 1,15 (excl. eventueel voorblad en inhoudsopgave). Links naar websites of andere documenten zijn niet toegestaan.

## **Beoordeling gunningscriterium kwaliteit**

De beoordeling van elk kwalitatief subgunningscriterium wordt uitgevoerd door de beoordelingscommissie van 4 leden, bestaande uit een Adviseur Uitvoering Inburgering, een toezichthouder WMO en Jeugdwet, de coördinator Taskforce Naleving en een Contractmanager Expert.

Wij behouden ons het recht voor om in geval van overmacht/onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld: ziekte/ander dienstverband) de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen.

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijvingen onafhankelijk van de overige leden en schrijft zijn beoordeling op zijn eigen beoordelingsformulier. Vervolgens vindt een plenaire beoordelingssessie plaats onder leiding van de inkoper die de aanbesteding begeleidt. Iedere beoordelaar wordt in de gelegenheid gesteld zijn beoordeling toe te lichten. Hebben alle beoordelaars hun toelichting gegeven, dan mag iedere beoordelaar zijn score desgewenst aanpassen. Met alle afzonderlijke definitieve scores per gunningscriterium wordt ten slotte een gemiddelde berekend. Dat is de eindscore voor ieder gunningscriterium. De inkoper legt de eindscores vast op het gezamenlijk beoordelingsformulier.

Ten tijde van het beoordelen van de inschrijvingen op het gunningscriterium kwaliteit is het financiële deel van de inschrijving (het gunningscriterium Prijs) niet bekend bij de beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissie geeft een score op basis van de subgunningscriteria. De score voor G-2 t/m G-3 wordt gegeven volgens onderstaande tabel waarbij rekening wordt gehouden met de algemene beoordelingselementen:

- Compleetheid: komen alle gevraagde onderwerpen aan bod in de inschrijving?
- Relevant: in hoeverre maakt inschrijver dat de te leveren prestaties ook daadwerkelijk relevant zijn voor het criterium?
- Consistentie: is de inschrijving consistent, zitten er tegenstrijdigheden in?
- Onderbouwing: blijkt uit de inschrijving dat de beloofde prestaties realistisch en haalbaar zijn? Mate van overtuiging dat doel gehaald wordt.

Waardering	Criteria	% Score
Uitstekend	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gevraagde aspecten komen terug in de uitwerking.</li> <li>Alle aspecten zijn concreet uitgewerkt conform de algemene beoordelingselementen.</li> <li>De uitwerking bevat aspecten of voorstellen die voor ons vernieuwend zijn en/of die leiden tot nieuwe inzichten op de vraagstelling.</li> </ul>	100%
Goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gevraagde aspecten komen terug in de uitwerking.</li> <li>De meeste aspecten zijn concreet uitgewerkt conform de algemene beoordelingselementen.</li> <li>De uitwerking bevat echter geen aspecten of voorstellen die voor ons vernieuwend zijn en/of die leiden tot nieuwe inzichten op de vraagstelling.</li> </ul>	80%
Voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gevraagde aspecten komen terug in de uitwerking.</li> <li>De aspecten zijn uitgewerkt conform de algemene beoordelingselementen, maar de beantwoording van de gevraagde aspecten blijft op onderdelen op een algemeen/generiek niveau.</li> <li>De uitwerking bevat geen nieuwe aspecten of voorstellen die voor ons verdiepend dan wel vernieuwend zijn en/of die leiden tot nieuwe inzichten op de vraagstelling.</li> </ul>	50%
Matig	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een deel van de gevraagde aspecten komt niet terug in de uitwerking en/of zijn onvoldoende uitgewerkt in lijn met de algemene beoordelingselementen.</li> <li>De uitwerking blijft over het geheel bezien ook op een algemeen/generiek niveau.</li> <li>Van vernieuwende inzichten is dan ook geen sprake.</li> </ul>	30%
Slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het sub-gunningscriterium is (grotendeels) niet uitgewerkt en sluit niet aan bij de algemene beoordelingselementen.</li> <li>En/of de beantwoording kan niet beoordeeld worden.</li> </ul>	0%

Het toegekende beoordelingscijfer wordt omgerekend naar het bijbehorende aantal punten via de navolgende formule:

Score per sub-gunningscriterium = maximaal te behalen punten x desbetreffende % van de maximaal te behalen punten.

## 5.2 Eindbeoordeling

Bij de eindbeoordeling wordt bepaald welke inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft.

Per inschrijver worden de punten voor het onderdeel prijs en het onderdeel kwaliteit bij elkaar opgeteld. De inschrijver met het hoogste aantal behaalde punten komt voor voorlopige gunning van de opdracht in aanmerking.

Indien twee of meer inschrijvingen gelijk eindigen op de eerste plaats in de rangorde, dan is de inschrijving met de hoogste score op het (sub)gunningscriterium G-2 de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Indien ook op dit nadere (sub)gunningscriterium de score gelijk is, dan wordt door middel van G-3 bepaald welke inschrijver de opdracht krijgt gegund. Indien ook op dit nadere (sub)gunningscriterium de score gelijk is, dan wordt door middel van loting bepaald welke inschrijver de opdracht krijgt gegund.

### **5.3 Mededeling gunningsbeslissing**

Wij maken de voorlopige gunningsbeslissing zo snel mogelijk schriftelijk bekend. Alle inschrijvers worden door ons gelijktijdig bericht over de gunningsbeslissing. De afgewezen inschrijvers ontvangen via de berichtenmodule van TenderNed een brief met:

- a. De relevante redenen van deze beslissing;
- b. De kenmerken en relatieve voordelen van de uitgekozen inschrijving;
- c. De na(a)m(en) van de inschrijver(s) die de opdracht gegund hebben gekregen

De winnende inschrijver levert binnen zeven (7) kalenderdagen, gerekend vanaf de eerste dag na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, de volgende stukken in:

- a) Gedragsverklaring Aanbesteden die op de datum van indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar (zie paragraaf 4.1.2);
- b) Verklaring van de belastingdienst die op datum van indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden (zie paragraaf 4.1.2);
- c) (indien van toepassing) UEA van de onderaannemer (zie paragraaf 3.12);
- d) Formulier "Verklaring SROI verplichting" (zie paragraaf 2.13);
- e) Kopie bewijs van beroepsbevoegdheid (zie paragraaf 4.2.2);

### **5.4 Standstill- en vervaltermijn**

Op grond van artikel 2.129 Aanbestedingswet 2012 is de mededeling van de gunningbeslissing geen aanvaarding van een aanbod van een inschrijver. Gedurende een periode van twintig (20) kalenderdagen, na de dag van verzending van de mededeling van de gunningbeslissing, mogen wij de opdracht niet gunnen en geen overeenkomst aan gaan met de winnende inschrijver. Als binnen bovengenoemde termijn, ook wel standstill-periode genoemd, een kort geding aanhangig is gemaakt, zullen wij niet tot gunning van de opdracht overgaan totdat in het kort geding is beslist. Bovengenoemde termijn van twintig (20) dagen is tevens een vervaltermijn. Wanneer niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen afgewezen inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Door in te schrijven gaat u akkoord met deze vervaltermijn.

Voormelde vervaltermijn van twintig (20) dagen is eveneens van toepassing als wij een besluit tot niet-gunning en/of beëindiging van de aanbestedingsprocedure nemen en u gebruik wilt maken van uw bevoegdheid daartegen op te komen. Als u niet binnen twintig (20) dagen na de mededeling van een dergelijk besluit hiertegen opkomt door het aanhangig maken van een kort geding, heeft u uw rechten terzake verwerkt.

### **5.5 Wachtkamervereenkomst**

Met de als tweede geëindigde inschrijver sluiten wij een wachtkamervereenkomst (zie Bijlage 6). Deze wachtkamervereenkomst wordt voor één jaar aangegaan en geeft ons het recht de uitvoering van de opdracht alsnog te gunnen aan de nummer twee van de aanbesteding, conform diens offerte en alle overige voorwaarden van de aanbesteding, als de overeenkomst met de winnaar om welke reden dan ook binnen een jaar na de aanvang daarvan eindigt. Feitelijk betekent het dat de nummer 2 van de aanbesteding zijn offerte gestand doet zolang de wachtkamervereenkomst van kracht is. Door in te schrijven verklaart iedere inschrijver zich hiermee akkoord. Evenals bij de winnaar van de aanbesteding vragen wij ook bij de als tweede geëindigde inschrijver de bewijsstukken op, zoals vermeld in paragraaf 5.3.

**Bijlagen:**

1. Programma van Eisen
2. Prijzenblad
3. Referentieformulier
4. Conceptovereenkomst
5. Algemene inkoopvoorwaarden Diensten en leveringen gemeente Zaanstad 2018
6. Concept wachtkamerovereenkomst
7. Uitvoeringsprotocol social return on investment Zaanstreek-Waterland 2020
8. Klachtenregeling
9. Verklaring vanwege Europese sancties tegen Rusland en Belarus
10. Verklaring bestuurder omtrent rechtmatige inschrijving
11. Concerngarantie
12. Volmacht (indien van toepassing)
13. Uittreksel Kamer van Koophandel (zie paragraaf 3.14)
14. Uitwerking gunningscriteria (zie hoofdstuk 5.1 van deze offerteleidraad)
15. Checklist in te dienen stukken

**gemeente Zaanstad**

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

T 14 075  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)