

## Nota van inlichting

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding Tolkdiensten door de gemeente Zaanstad

De aankondiging voor deze aanbesteding is gepubliceerd op TenderNed.NL en op TED.

dd. 2 juni 2026

Bij de gemeente Zaanstad zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld.

**Mededeling aanbestedende dienst:** Naar aanleiding van de vragen over het CO2 reductieplan, is er een nieuwe bijlage 15 'Checklist in te dienen stukken' geüpload.

Vraagnummer	Paragraaf waar vraag betrekking op heeft	Document waar vraag betrekking op heeft	Vraag	Antwoord
1	5.1.2	Offerteleidraad	U geeft aan dat de beoordelingscommissie per gunningscriterium tot een gemiddelde score komt. Kunt u toelichten hoe deze gemiddelde score zich verhoudt tot de waarderingsklassen zoals opgenomen in de beoordelingsmethodiek (bijvoorbeeld 'goed' of 'uitstekend')? Concreet vernemen wij graag hoe scores zoals 90% en 81% worden geïnterpreteerd binnen deze systematiek. Vallen deze bijvoorbeeld onder de kwalificatie 'goed' of 'uitstekend'?"	De waarderingsklassen (zoals 'goed' en 'uitstekend') dienen als kwalitatieve duiding en houvast bij het toekennen van enkel de individuele scores. De uiteindelijke beoordeling en rangschikking vindt plaats op basis van de numerieke (gemiddelde) eindscore. De waarderingsklassen worden dus niet toegepast op het berekende gemiddelde. Dit betekent dat scores zoals 81% en 90% als numerieke eindscores worden gehanteerd.
2	5.1.1	Offerteleidraad	Inschrijver constateert dat de voorgestelde berekeningsmethodiek voor het indexpercentage als complex wordt ervaren. Ter vereenvoudiging stellen wij voor om uit te gaan van het indexpercentage van de maand oktober in het voorafgaande kalenderjaar. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is niet akkoord. De methodiek is uitgelegd en kan met de Dienstprijsindex worden ingevuld. Als prijzen vandaag zouden worden geïndexeerd, zou de formule zo worden ingevuld (op basis van 1e kwartaal 2026 en 2025).  $((123,1 - 118,7) / 118,7) \times 100\% = 3,71\%$
3	5.1.1	Offerteleidraad	U geeft aan dat de opdrachtnemer jaarlijks mag indexeren op basis van de DPI-indexcijfers. Kunt u specificeren welk (deel)indexcijfer hierbij wordt gehanteerd, bijvoorbeeld de index voor zakelijke dienstverlening?	Het betreft de algemene Dienstprijsindex
4	4.2.2	Offerteleidraad	In het kader van de gestelde eisen ten aanzien van kwaliteit en betrouwbaarheid constateren wij dat momenteel uitsluitend de norm ISO 18841 (kwaliteitseisen voor tolkdiensten) wordt uitgevraagd. Gezien de aard van de opdracht – waarbij structureel sprake is van de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie, evenals de inzet van gekwalificeerde tolken – achten wij dit beperkt. Wij stellen daarom voor om de volgende aanvullende certificeringen op te nemen: ISO 9001 (kwaliteitsmanagement), ISO 27001 (informatiebeveiliging), ISO 27701 (privacy information management). Deze normen sluiten aan bij de praktijk van professionele tolkdienstverlening en dragen bij aan het waarborgen van informatiebeveiliging, privacybescherming en een kwalitatief verantwoorde inzet van tolken. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?	Dit is niet akkoord. Wij vinden dat de ISO 18841 voldoende waarborg dient in deze opdracht.
5	4.2.1	Offerteleidraad	Inschrijver is van mening dat de contractuele aansprakelijkheid van € 2.500.000 per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000 per jaar niet proportioneel is in verhouding tot de geraamde opdrachtwaarde van € 350.000 over vier jaar. In dat licht verzoeken wij u te overwegen de aansprakelijkheidslimieten te verlagen. Kunt u ermee akkoord gaan om de aansprakelijkheid vast te stellen op bijvoorbeeld € 250.000 per gebeurtenis en maximaal € 500.000 per jaar?	Dit is akkoord. We stellen de aansprakelijkheid vast op €250.000 per gebeurtenis en maximaal €500.000 per jaar.
6		Prijzenblad	U geeft aan dat het niet toegestaan is om een inschrijving te doen die als manipulatief kan worden aangemerkt. Daarom is het van belang dat er marktconforme tarieven worden gehanteerd bij de inschrijving. Om dit te borgen en om een zekere mate van kwaliteit te kunnen borgen is het gebruik van een minimum inschrijf tarief wenselijk en wordt hiermee gelijkheid gecreëerd. Kunt u akkoord gaan met een minimum inschrijfprijs? Bijvoorbeeld €1,20 per minuut. Zo ja, kunt u aangeven wat de minimumprijs is? Zo niet, waarom niet?	Dit is niet akkoord. Het opnemen van een minimumprijs voor inschrijvingen beperkt de ruimte voor marktwerking en concurrentie op prijs. Indien een inschrijving als abnormaal laag wordt aangemerkt, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om deze inschrijving conform de geldende aanbestedingsregels nader te onderzoeken en zo nodig terzijde te leggen.
7	2.10	Offerteleidraad	U geeft aan dat de initiële contractduur twee jaar bedraagt, met tweemaal een verlengingsoptie van één jaar. Wij merken op dat binnen de Rijksoverheid (bijvoorbeeld bij de Politie) ten behoeve van stabiliteit vaker gekozen wordt voor contracten met een langere initiële looptijd van vijf jaar. In dat kader verzoeken wij u te overwegen de contractduur aan te passen naar een initiële looptijd van drie jaar, met daarnaast tweemaal een verlengingsoptie van één jaar. Kunt u aangeven of u hiermee akkoord kunt gaan?	Dit is niet akkoord. De gekozen contractduur van twee jaar met tweemaal een verlengingsoptie van één jaar is bewust vastgesteld en sluit aan bij de geldende uitgangspunten voor raamovereenkomsten.

8	Eis 14	Bijlage 1 – PVE	<p>Eis 14 vereist dat opdrachtnemer "per direct telefonisch een back-up ter beschikking stelt" wanneer een tolk verhinderd is, niet komt opdagen of de opdracht teruggeeft. Bij ad-hoc- en spoedinzet is het in de praktijk niet altijd mogelijk om direct een gelijkwaardige vervanger paraat te hebben; een absolute resultaatsverplichting impliceert feitelijk dat voor elke tolkdienst een tweede tolk gereserveerd en stand-by gehouden moet worden.</p> <p>a) Bedoelt u dat voor elke opdracht een tweede (back-up)tolk gereserveerd en beschikbaar gehouden moet worden? Zo ja, worden de kosten van die reservering/stand-by vergoed?</p> <p>b) Verzoek: wilt u Eis 14 wijzigen in een inspanningsverplichting, bijvoorbeeld: "Indien de tolk verhinderd is, niet komt opdagen of de opdracht teruggeeft, spant opdrachtnemer zich in om zo spoedig mogelijk (ad hoc) een vervangende tolk telefonisch beschikbaar te stellen." Dit sluit ook logisch aan op Eis 15, die bepaalt dat de gemeente bij het ontbreken van een beschikbare tolk de opdracht bij een andere dienstverlener mag uitzetten.</p>	In verband met de continuïteit van de dienstverlening en de aard van de opdracht (het beschikbaar zijn van een tolk wanneer nodig), houden wij vast aan deze eis.
9	Eis 17 (i.r.t. Eis 46)	Bijlage 1 – PVE	<p>Eis 17 bepaalt dat bij annulering binnen 48 uur door opdrachtgever slechts 30 minuten worden vergoed en geen andere kosten in rekening gebracht mogen worden. In de markt is het gebruikelijk dat bij annulering op korte termijn de volledige gereserveerde tijd (of een aanzienlijk deel daarvan) wordt vergoed, omdat de tolk die tijd heeft gereserveerd en geen andere opdracht meer kan aannemen. Een vergoeding van 30 minuten dekt de gedeelde inkomsten bij een gereserveerd gesprek van bijvoorbeeld 60–90 minuten niet.</p> <p>Verzoek: wilt u Eis 17 aanpassen naar een marktconforme annuleringsstaffel, bijvoorbeeld: annulering minder dan 24 uur vooraf = 100% van de gereserveerde tijd; tussen 24 en 48 uur = 50%? Subsidiair: vergoeding van de volledige gereserveerde tijd bij annulering binnen 48 uur.</p>	<p>Wij begrijpen de vraag en passen hier eis 17 op aan:</p> <p>Bij annulering tot 24 uur van te voren: kosteloze annulering</p> <p>Bij annulering tussen 24 uur en 4 uur voor aanvang: 50% vergoeding van de gereserveerde tolkduur.</p> <p>Bij annulering tussen 4 uur en 0 uur voor aanvang: 100% vergoeding van de gereserveerde tolkduur.</p>
10	§ 4.2.2	Offerteleidraad	<p>De geschiktheidseis vereist dat inschrijver op het moment van inschrijving beschikt over een ISO 18841-certificaat. In de inleiding van het PVE is bepaald dat merk-/typenamen gelezen moeten worden als "of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig".</p> <p>Verzoek: aanvaardt u een gelijkwaardig, aantoonbaar eigen kwaliteitsborgingssysteem — mede onderbouwd doordat alle ingezette tolken zijn ingeschreven in het register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv/Wbtv) — als gelijkwaardig bewijs van kwaliteitsborging in plaats van het ISO 18841-certificaat?</p>	Gelijkwaardigheid wordt alleen geaccepteerd indien aantoonbaar en volledig wordt voldaan aan de eisen van ISO 18841. Dit betekent dat de Inschrijver concreet en verifieerbaar aantoonbaar hoe aan alle relevante normen en processen wordt voldaan. De bewijslast ligt volledig bij de Inschrijver
11	Eis 47 i.r.t. Bijlage 15 / § 3.4	Bijlage 1 – PVE	<p>Eis 47 verlangt dat inschrijver "bij de offerte" een concreet CO<sub>2</sub>-reductieplan levert. Dit document staat echter niet vermeld in de indien-checklist (Bijlage 15), noch in de opsomming van in te dienen stukken in § 3.4 van de offerteleidraad.</p> <p>Verzoek: kunt u verduidelijken of dit CO<sub>2</sub>-reductieplan reeds bij inschrijving moet worden ingediend? Zo ja, welke vormvereisten/omvang gelden en weegt het mee in de beoordeling? Wij verzoeken u de checklist (Bijlage 15) hierop aan te vullen om tegenstrijdigheid te voorkomen.</p>	Het CO <sub>2</sub> -reductieplan uit Eis 47 moet bij de inschrijving worden ingediend. Het plan mag vrij van vorm zijn, maar moet wel concreet en duidelijk beschrijven welke maatregelen u neemt. Dit kan heel beknopt. De checklist wordt via de Nota van Inlichtingen aangepast om dit te verduidelijken.
12	i.r.t. PVE Eis 7	Bijlage 2 – Prijzenblad	<p>Het Prijzenblad hanteert een maximumtarief van €2,- per minuut. Voor beëdigde/juridische tolken (Eis 7) liggen de markttarieven van Rbtv-beëdigde tolken doorgaans hoger.</p> <p>Verzoek: geldt het maximum van €2,-/min ook voor beëdigde/juridische tolkdienstverlening? Zo ja, bent u bereid voor beëdigde tolkdienstverlening een afzonderlijk (hoger) maximumtarief mogelijk te maken, zodat de kwaliteit en beschikbaarheid van beëdigde tolken geborgd blijft?</p>	Het maximumtarief geldt voor alle tolkdiensten. Wij houden vast aan het gestelde maximumtarief.
13	§ 4.2.2	Offerteleidraad	<p>Een harde knock-out op ISO 18841 sluit nieuwe — maar kwalitatief goede — aanbieders uit en kan de mededinging beperken.</p> <p>Verzoek: bent u, met het oog op het proportionaliteitsbeginsel (art. 1.10 Aanbestedingswet 2012), bereid de ISO 18841-eis te laten vervallen of om te zetten in een contractuele (inspannings)verplichting of een gunningscriterium, in plaats van een geschiktheidseis met knock-outkarakter?</p>	Dit is niet akkoord, de ISO 18841 eis blijft gehandhaafd.
14	§5.3	Offerteleidraad	U noemt hier een Formulier "Verklaring SROI verplichting". Dit formulier treffen wij niet aan. Wilt u het beschikbaar stellen?	Dit formulier wordt gedeeld met de Inschrijver die de opdracht voorlopig wordt gegund.
15	Eis 13	PVE	<p>Voor 'schaarse' talen waar slechts beperkt tolken voor beschikbaar zijn, is de 5 minuten-eis niet altijd haalbaar. Bent u bereid om voor aanvang van de overeenkomst in overleg voor een aantal talen nadere afspraken te maken? Zo niet, dan graag uw toelichting.</p> <p>Als voorbeeld zijn er 468 geregistreerde tolken in het tolkenregister voor Arabisch (Syrisch-Libanees). Voor Tigrinja zijn dit er slechts 46.</p>	Deze eis blijft van kracht. In situaties van schaarste of piekbelasting bent u verantwoordelijk voor tijdige afstemming met de afnemer om de continuïteit te borgen.

16	Eis 9	Pve	Als voorwaarde voor inschrijving in het tolkenregister geldt o.a. een geheimhoudingsverklaring. Een geheimhoudingsverklaring tussen tolk en opdrachtnemer is daardoor een onnodige administratieve last. Bent u bereid dat deel van de eis te schrappen?	Dat is akkoord.
17	§4.2.2 Kerncompetentie 2	Leidraad	Gegadigde bedient een opdrachtgever die bestaat uit 2 losse entiteiten die gezamenlijk de 300 diensten ruimschoots haalt. Staat u toe dat gegadigde deze opdrachtgever als 1 opdracht beschouwt t.b.v. deze kerncompetentie?	Dat is akkoord.
18	§4.2.1	Leidraad	U stelt als waarden voor de verzekeringen maximaal 2,5 miljoen euro per gebeurtenis en maximaal 5 miljoen euro per jaar. Voor bedrijfsaansprakelijkheid zijn dit normale waarden in onze branche. Voor beroepsaansprakelijkheid geldt dat niet. Wij verzoeken u om voor beroepsaansprakelijkheid de waarden aan te passen naar maximaal 1 miljoen euro per gebeurtenis en maximaal 1 miljoen euro per jaar. Bent u daartoe bereid?	Zie antwoord op vraag 5.
19	§3.3	Leidraad	U stelt dat in de 2e Nvl 'in principe' geen nieuwe vragen gesteld kunnen worden. In welke gevallen mag dat wel?	Indien aanbestedende dienst van mening is dat een vraag noodzakelijk is voor een juiste interpretatie van de aanbestedingsstukken en van wezenlijk belang is voor alle inschrijvers, kan deze alsnog worden beantwoord
20	§2.2	Leidraad	U noemt hier tussen haakjes 'circa 90%' in relatie tot telefonisch en ad hoc. Bedoelt u hiermee dat 90% van de telefonische diensten ad hoc is? Of dat van het totaal aantal diensten 90% telefonisch én ad hoc is? Wilt u dit % toelichten?	Wij bedoelen hiermee dat we inschatten dat 90% van de tolkdiensten adhoc telefonisch én telefonisch op afspraak zijn (dus twee categorieën gezamenlijk)
21	§2.8	Leidraad	De omvang van de opdracht is €350.000,-. Kunt u specificeren voor de afgelopen 3 jaren hoeveel tolkdiensten per jaar per soort (op locatie, telefonisch, beeldbellen) zijn besteld?	We kunnen op basis van data uit 2024 en 2025 de verhoudingen tussen de diensttypes aangeven: 80% ad hoc, 10% op afspraak op locatie, 10% op afspraak telefonisch/videobellend. Dit biedt uiteraard geen zekerheid voor de toekomst.
22	Eis 52	PvE	De basis voor het CO2-reductieplan is een nulmeting. Waarop dient inschrijver zich op te baseren?	Inschrijver neemt in het plan op men denkt te gaan verbeteren ten opzichte van de huidige situatie
23	Eis 47	PvE	'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.' Dit plan is geen onderdeel van de gunningscriteria en heeft dus geen invloed op de beoordeling. U vraagt wel om een 'concreet' plan. Welke onderwerpen wenst u minimaal terug te zien in dit plan?	Zie antwoord bij vraag 11
24	§5.1.2	Leidraad	U hanteert een minimale regelafstand. Naleving daarvan zult u willen kunnen verifiëren. Houdt dit in dat u uitwerkingen in Word verwacht? Of mag een inschrijver ook gebruik maken van opmaakprogrammatuur (zoals bijv. InDesign), waar de gewenste regelafstand wordt gerespecteerd maar niet 'hard' is vast te stellen door de lezer?	De eis van de regelafstand komt te vervallen. Inschrijving dient leesbaar te zijn.
25	GC2	Leidraad	In het GC wordt gevraagd om ad hoc tolkdienstverlening via de telefoon of via beeldbellen. In de praktijk wordt ad hoc tolkdienstverlening vrijwel uitsluitend telefonisch geleverd. Beeldtolken vindt doorgaans plaats op basis van een vooraf geplande afspraak, zodat zowel tolk als benodigde technische faciliteiten beschikbaar zijn. Bent u bereid het GC hierop aan te passen en ad hoc dienstverlening uitsluitend voor telefonische tolkdiensten te verlangen?	Hoewel telefonische tolkdiensten in de praktijk het grootste aandeel vertegenwoordigen, is het noodzakelijk dat ook beeldbellen beschikbaar blijft indien dit gewenst is in sommige situaties. GC2 blijft dus gehandhaafd.
26	Bevestigingstermijnen	PvE	In de beschrijving van de reserveringsprocedure wordt gesteld dat voor een tolk op afstand uiterlijk binnen 4 uur na indiening van de reservering een "bevestiging" moet worden verstuurd en voor een tolk op locatie binnen 24 uur.  Kunt u verduidelijken wat onder "bevestiging" wordt verstaan? Betreft dit uitsluitend een ontvangstbevestiging dat de reservering is ontvangen en in behandeling is genomen, of betreft dit een definitieve bevestiging inclusief de naam van de toegewezen tolk?  Indien een definitieve tolktoewijzing wordt bedoeld, verzoeken wij u de impact hiervan op de uitvoeringspraktijk te heroverwegen. Om binnen de genoemde termijnen een tolk te kunnen bevestigen, dient de reguliere uitdraag- en selectieronde aanzienlijk te worden verkort. Hierdoor kunnen minder tolken worden benaderd en wordt de mogelijkheid beperkt om een kwalitatief optimale match te maken, onder meer ten aanzien van beschikbaarheid, specialisatie en reisafstand. Bent u bereid dit punt te verduidelijken en waar nodig de eis aan te passen?	Onder een bevestiging verstaan wij een orderbevestiging: dat de tolkdienst kan worden ingevuld. Een definitieve tolktoewijzing is niet per se nodig.
27	Historische afnamegegevens		Kunt u de historische afnamegegevens van de afgelopen 24 maanden verstrekken, uitgesplitst naar taal, diensttype (telefonisch, beeldbellen en op locatie) en eventuele spoed-/last-minute opdrachten? Deze gegevens zijn noodzakelijk om de benodigde capaciteit, beschikbaarheid van tolken en een marktconforme prijsstelling adequaat te kunnen bepalen.	Zie antwoord op vraag 21

28	Eis 8	PvE	<p>In de opleidingsvereisten wordt gesteld dat alle ingezette tolken in het bezit moeten zijn van een diploma als tolk van een geaccrediteerde opleiding voor tolken.</p> <p>Kunt u bevestigen hoe deze eis moet worden toegepast voor talen waarvoor geen geaccrediteerde tolkopleiding beschikbaar is? Daarnaast merken wij op dat ook binnen het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv) tolken zijn opgenomen die niet beschikken over een diploma van een geaccrediteerde tolkopleiding, maar die op basis van andere kwalificaties, ervaring en/of toetsing zijn toegelaten.</p> <p>Aangezien voor diverse schaarse talen geen geaccrediteerde opleidingen bestaan, lijkt deze eis de inzet van gekwalificeerde en geregistreerde tolken voor deze talen onmogelijk te maken. Bent u daarom bereid de eis aan te passen, zodat ook tolken die aantoonbaar voldoen aan de kwaliteitscriteria van het Rbtv of vergelijkbare kwalificaties bezitten, voor inzet in aanmerking komen?</p>	<p>Indien er aantoonbaar geen geaccrediteerde tolkopleiding beschikbaar is, is het inzetten van een tolk toegestaan mits wordt voldaan aan de onderstaande criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aantoonbaar minimaal 200 uur tolkervaring in de taal waarvoor tolk wordt ingezet;</li> <li>- aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau.</li> </ul> <p>In dat geval wordt de inzet van deze tolken als passend beschouwd. Wij houden verder vast aan de gestelde opleidingsvereisten en accreditaties.</p>
29	4.2.2.	Offerteleidraad	<p>Wij hebben kennisgenomen van de suggestie om naast ISO 18841 tevens ISO 9001, ISO 27001 en ISO 27701 als verplichte certificeringen voor opdrachtnemers voor te schrijven.</p> <p>Binnen de markt voor tolkdiensten geldt ISO 18841 als de sectorspecifieke kwaliteitsnorm voor tolkdiensten en ISO 27001 als een breed geaccepteerde norm voor informatiebeveiliging. ISO 9001 en ISO 27701 zijn daarentegen geen gangbare vereisten binnen deze markt.</p> <p>Het verplicht stellen van aanvullende certificeringen kan de mededinging aanzienlijk beperken zonder dat daarmee aantoonbaar een hogere kwaliteit van de dienstverlening wordt gerealiseerd. Bent u daarom bereid vast te houden aan de voor de opdracht relevante en gebruikelijke certificeringseisen en enkel de ISO27001 als aanvullende ISO-certificering verplicht te stellen?</p>	<p>Wij houden vast aan de eis zoals gesteld door aanbestedende dienst. Zie ook antwoord op vraag 4 en 13.</p>
30	Toegestane kosten naast het minuut-/tolktarief	Prijzenblad	<p>Begrijpen wij het goed dat naast het reguliere minuut-/tolktarief de in de aanbestedingsstukken genoemde reiskostenvergoeding en de 50% opslag buiten kantooruren afzonderlijk in rekening mogen worden gebracht, en dat deze kosten dus niet hoeven te worden verdisconteerd in het reguliere minuut-/tolktarief?</p>	<p>Dat begrijpen jullie goed.</p>
31	Beoordelingswijze CO2-reductieplan	PvE	<p>Eis 47 van het PvE vraagt bij inschrijving om een concreet plan voor het terugbrengen van CO2-uitstoot vanaf 2027.</p> <p>Begrijpen wij goed dat het CO2-reductieplan uitsluitend wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde eis?</p>	<p>zie antwoord bij vraag 11</p>
32	Voorwaarden voor uitsluiting van tolken	PvE	<p>Eis 30 bepaalt dat bij klachten over een tolk de betreffende tolk niet nogmaals aan het account wordt verbonden.</p> <p>Begrijpen wij het goed dat deze eis alleen geldt wanneer de klacht conform een klachtenprocedure is onderzocht en gegrond is verklaard, en dat een tolk niet op basis van een ongegronde, niet-onderbouwde of nog niet onderzochte klacht definitief wordt uitgesloten van inzet voor dit account?</p>	<p>Inderdaad, dit geldt als de klacht gegrond is verklaard</p>
33	Cultuursensitieve tolking	PvE	<p>Eis 23 noemt naast letterlijke tolking ook cultuursensitieve tolking, waarbij de tolk het gesprek toelicht zodat dit aansluit bij de culturele context.</p> <p>Kunt u verduidelijken wat onder "cultuursensitieve tolking" wordt verstaan en welke handelingsruimte de tolk daarbij heeft, mede in relatie tot eis 24 waarin staat dat tolken zich niet in het gesprek mengen en geen eigen interpretaties of voorkeuren laten meewegen?</p>	<p>Een cultuursensitieve tolk is een tolk die niet alleen de taal vertaalt, maar ook rekening houdt met culturele verschillen die invloed kunnen hebben op de communicatie. Dus rekening houden met verschillen in normen, waarden, gewoonten, religie, familieverbanden of communicatiestijlen. Om zo misverstanden te voorkomen.</p>
34	Eis 8	PvE	<p>Begrijpen wij het goed dat de diploma-eis enkel betrekking heeft op tolken die worden ingezet voor de veelvoorkomende talen zoals genoemd in de aanbestedingsstukken?</p>	<p>Nee, de diploma-eis heeft betrekking op alle talen. Zie ook verdere toelichting het antwoord op vraag 28.</p>
35	Aantonen kerncompetenties met één referentie	Leidraad	<p>Kunt u bevestigen dat een referentieopdracht beide kerncompetenties mag aantonen, mits uit de referentie blijkt dat aan alle gestelde eisen wordt voldaan? Zo niet, kunt u dan een nadere toelichting geven?</p>	<p>Dat bevestigen wij.</p>
36	Buitenlandse referentieopdrachten	Leidraad	<p>Kunt u bevestigen dat referentieopdrachten van opdrachtgevers buiten Nederland maar binnen Europa worden geaccepteerd, mits zij voldoen aan de gestelde kerncompetenties, aantallen en looptijd? Zo niet, kunt u dan een nadere toelichting geven?</p>	<p>Dat bevestigen wij.</p>

37	Invulling SROI	Leidraad	De opdracht bestaat naar verwachting voor circa 90% uit telefonische/ad-hoofdienstverlening. Daardoor kan fysieke lokale arbeidsparticipatie beperkt passend zijn.  In lijn met de uitgangspunten van Social Return 2.0 van de Rijksoverheid, waarin maatwerk, mogelijkheden en duurzame participatie centraal staan, gaan wij ervan uit dat de SROI-verplichting ook mag worden ingevuld via alternatieve invullingsvormen uit het uitvoeringsprotocol, zoals sociaal inkopen, maatschappelijke activiteiten, opleiding/training of andere maatwerkafspraken. Kunt u bevestigen dat deze aanname correct is?	Dat bevestigen wij.
38	SROI verplichting	Leidraad	Is onze aanname correct dat de SROI-verplichting van 2% wordt berekend over de daadwerkelijk gefactureerde opdrachtwaarde exclusief btw, en dus niet over de geraamde opdrachtwaarde of de maximale waarde van de raamovereenkomst?	Deze aanname is correct.
39	Gefinancierde tolkdiensten voor Oekraïense ontheemden en asielzoekers met COA-zorgnummer	Leidraad	In Nederland bestaan door het Rijk gefinancierde tolkdiensten waarvan zorginstellingen gebruik mogen maken, zoals Stichting Jeugdteam Zaanstad. Het betreft onder andere: - Inzet van tolken voor de basiszorg aan Oekraïense ontheemden; - Inzet van tolken voor asielzoekers met een COA-zorgnummer. Voor beide regelingen geldt dat de inzet van tolkdiensten volledig door het Rijk wordt vergoed. Dit biedt voor Stichting Jeugdteam Zaanstad de mogelijkheid om tolkdiensten kosteloos in te zetten en daarmee optimaal gebruik te maken van beschikbare voorzieningen. Is Opdrachtgever bereid om in de scope van deze aanbesteding expliciet op te nemen dat de opdrachtnemer ook de inzet van deze gefinancierde tolkdiensten faciliteert? Hiermee wordt het Stichting Jeugdteam Zaanstad, mogelijk om via één tolkdienstverlener alle tolkvragen (zowel regulier als via RMO/RMA gefinancierd) af te nemen. Dit verlaagt de administratieve lasten en stimuleert het gebruik van beschikbare vergoedingsregelingen, wat leidt tot een efficiëntere en meer uniforme dienstverlening. Kunt u hier akkoord mee gaan?	Niet akkoord, de scope van de aanbesteding is voldoende ruim geformuleerd
40	Eis 6, 7 en 8	PvE	Kunt u bevestigen dat eis 6 en eis 8 zo moeten worden gelezen dat Opdrachtnemer bij voorkeur RBTV-geregistreerde en/of gediplomeerde tolken inzet, maar dat bij niet-juridische gesprekken en/of bij onvoldoende beschikbaarheid ook aantoonbaar gekwalificeerde, gescreende en ervaren niet-RBTV-tolken mogen worden ingezet, mits dit de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening borgt?	Zie vraag 28. In het geval van juridische dienstverlening is uitsluitend een beëdigd tolk voldoende.
41	Eis 4	PvE	Kunt u bevestigen dat kosteloze vervanging bij een dialect- of taalvariantverschil alleen geldt indien de benodigde taalvariant vooraf duidelijk door Opdrachtgever is opgegeven en Opdrachtnemer desondanks een niet-passende tolk heeft ingezet?	Dit bevestigen wij.
42	Eis 14	PvE	Kunt u bevestigen dat het beschikbaar stellen van een telefonische back-up bij verhindering, no-show of teruggave van een opdracht geldt als inspanningsverplichting en afhankelijk is van taal, dialect/variant, tijdstip en aard van de opdracht?	Dit bevestigen wij niet. Zie antwoord vraag 8.
43	Eis 16, 17 en 46	PvE	In Bijlage 1 – Programma van Eisen, eisen 16, 17 en 46, is opgenomen dat bij annulering binnen 48 uur 30 minuten worden vergoed. Bij gereserveerde tolkdiensten houdt de tolk de gereserveerde tijd beschikbaar, waardoor deze tijd bij annulering kort voor aanvang doorgaans niet opnieuw kan worden ingevuld. Kunt u bevestigen dat bij annulering kort voor aanvang, bijvoorbeeld binnen 4 uur voor de geplande starttijd, de volledige gereserveerde toekijfd in rekening mag worden gebracht? Zo nee, kunt u toelichten waarom in dat geval wordt volstaan met uitsluitend 30 minuten vergoeding?	Zie antwoord op vraag 9
44	Eis 16 en 17	PvE	Hoe wordt omgegaan met annuleringen van locatieopdrachten waarbij de tolk reeds onderweg is of op locatie aanwezig is? Mogen in dat geval de gemaakte reiskosten en/of reistijd worden doorbelast, of blijft de vergoeding beperkt tot 30 minuten toekijfd?	Zie antwoord op vraag 9
45	Eis 23	PvE	Kunt u nader definiëren wat u onder "cultuursensitieve tolking" verstaat en bevestigen dat dit niet betekent dat de tolk optreedt als cultureel adviseur, belangenbehartiger of gespreksdeelnemer?	Zie het antwoord op vraag 33
46	Eis 30	PvE	Kunt u bevestigen dat uitsluiting van een tolk voor het account op grond van eis 30 niet automatisch plaatsvindt bij iedere klacht, maar pas na beoordeling van de aard, ernst en eventuele herhaling van de klacht, en na hoor/wederhoor met Opdrachtnemer? Kunt u daarnaast bevestigen dat lichtere of incidentele klachten eerst via passende verbeter- of corrigerende maatregelen kunnen worden opgevolgd, voordat volledige uitsluiting van de betreffende tolk plaatsvindt?	De klacht dient allereerst gegrond te zijn, op basis van de aard en ernst is proportionaliteit van de maatregel zeker een afweging.

47		Prijzenblad	Aanbestedende dienst heeft wel een maximumtarief opgenomen, maar geen minimumtarief. Kunt u toelichten waarom geen minimumtarief is opgenomen ter borging van reële, marktconforme en kostendekkende tarieven voor tolken, mede gelet op de gestelde kwaliteitseisen, beschikbaarheidseisen en de inzet van schaarse talen?	Zie antwoord op vraag 6.
48		Prijzenblad	In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat circa 90% van de dienstverlening telefonisch én ad-hoc plaatsvindt en dat tolken slechts in enkele gevallen op locatie worden ingezet. Kunt u, bij voorkeur op basis van historische gegevens, een nadere uitsplitsing geven van het verwachte jaarlijkse volume per type dienstverlening: ad-hoc telefonisch, gereserveerd telefonisch, beeldbellen en locatie?	Zie antwoord op vraag 21
49	Eis 7	PvE	Kunt u aangeven welk percentage van de aanvragen naar verwachting betrekking heeft op juridische tolkdienstverlening waarvoor een beëdigde tolk wordt gevraagd?	Wij schatten dit in op tussen de 10% en 50% gezien de afdelingen die daar gebruik van maken. Het blijft een inschatting en hierdoor kunnen er geen rechten aan worden ontleend.
50		Leidraad	In TN593123 – Aankondiging van een opdracht, paragraaf 2.1 Procedure / Belangrijkste kenmerken van de procedure, staat dat circa 90% van de dienstverlening telefonisch én ad-hoc plaatsvindt. Kunt u toelichten op basis waarvan dit percentage is vastgesteld en wat de achtergrond is van het feit dat deze aanvragen momenteel hoofdzakelijk ad-hoc plaatsvinden? Kunt u daarbij aangeven bij welke afdelingen, processen of gesprekstypen deze ad-hoc behoefte vooral ontstaat? Kunt u daarnaast aangeven of binnen de huidige of verwachte dienstverlening ook telefonische tolkdiensten voorkomen die vooraf planbaar of reserveerbaar zijn?	Dit percentage is op basis van de data uit 2024 en 2025. Het valt vrijwel niet te overzien wanneer er een tolk nodig is, vandaar dat de ad-hoc behoefte groot is. Bijvoorbeeld bij het bezoek aan het gemeenteloket en bij aanhoudingen in de gemeente.  Zie ook antwoord op vraag 21.
51		Leidraad	Op welke uitgangspunten is de geraamde opdrachtwaarde gebaseerd? Graag ontvangen wij daarbij een toelichting of deze raming is gebaseerd op historische afname, verwachte toekomstige afname, beschikbare budgetten of een combinatie daarvan.	Dit is gebaseerd op historische en verwachte afname.
52		Raamovereenkomst	In de aanbestedingsstukken wordt een geraamde waarde genoemd. In de concept raamovereenkomst is daarnaast opgenomen dat Opdrachtnemer geen rechten kan ontlenen aan genoemde ramingen en aantallen en dat de raamovereenkomst kan worden beëindigd wanneer de maximale omvang/waarde is bereikt. Wat is het onderscheid tussen de geraamde waarde en de maximale waarde van de raamovereenkomst? Graag ontvangen wij tevens de maximale waarde voor de volledige looptijd, inclusief verlengingen en eventuele herzieningsruimte.	De geraamde waarde is gebaseerd op historische en verwachte afname. De maximale waarde van de overeenkomst biedt ruimte om méér tolkdiensten af te nemen indien er naar verwachting meer nodig zijn. De maximale waarde staat in de aanbestedingsstukken en is gebaseerd op de maximale looptijd.
53		Prijzenblad	Welke jaarlijkse uitgaven en volumes voor tolkdiensten zijn in de afgelopen twee jaar gerealiseerd? Graag ontvangen wij, voor zover beschikbaar, een uitsplitsing naar telefonische ad-hoc tolkdiensten, gereserveerde telefonische tolkdiensten, beeldbellen en locatieopdrachten.	Zie antwoord op vraag 21
54		Leidraad	Welk deel van het verwachte volume en/of budget heeft betrekking op Gemeente Zaanstad en welk deel op Stichting Jeugdteam Zaanstad? Graag vernemen wij ook of voor beide organisaties dezelfde processen, tarieven, rapportages, bestelroutes en facturatieafspraken gelden.	Wij schatten in dat de Gemeente verantwoordelijk is voor 75%. Echter, de data van het verleden biedt geen garantie voor de toekomst. Voor beide organisaties gelden dezelfde processen. SJZ zal wel een eigen overeenkomst ondertekenen en zal in lijn zijn met de conceptovereenkomst van Gemeente Zaanstad.
55		Prijzenblad	Artikel 7.1 bepaalt dat tarieven vast en onveranderlijk zijn gedurende de duur van de nadere overeenkomsten. Artikel 7.2 bevat daarnaast een indexatieregeling vanaf 2028. Hoe verhouden deze bepalingen zich tot elkaar? Geldt de jaarlijkse indexering voor alle tarieven uit het prijzenblad en ook voor lopende nadere overeenkomsten?	De indexatieregeling geldt voor de toltarieven.
56		Raamovereenkomst	Artikel 7.2 vermeldt dat indexering pas na akkoord van Opdrachtgever mag worden doorgevoerd. Op welke gronden kan een indexeringsverzoek worden geweigerd wanneer het verzoek tijdig is ingediend en voldoet aan de voorgeschreven CBS-indexeringsmethodiek?	Een indexering zal slechts worden geweigerd als blijkt dat de indexering op onjuiste wijze is berekend.
57		PvE	Hoe wordt bij de beoordeling van service levels, responstijden, klachten en niet-ingevulde aanvragen onderscheid gemaakt tussen omstandigheden die wel en niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn? Graag vernemen wij of situaties zoals onvolledige aanvraaggegevens, wijziging van taalvariant, no-show van de eindgebruiker, technische storingen aan de zijde van Opdrachtgever of aantoonbare niet-beschikbaarheid van schaarse talen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen.	De beoordeling gebeurt op basis van de beschikbare data. Daarbij kijken wij of een situatie wel of niet door de opdrachtnemer is te beïnvloeden. Alleen prestaties die binnen de invloed van de opdrachtnemer liggen, tellen mee in de beoordeling. Situaties buiten de invloed – zoals door u omschreven – worden in principe niet negatief meegewogen. Voorwaarde is wel dat de opdrachtnemer deze situaties tijdig signaleert, meldt en goed vastlegt.
58		Leidraad	Welke verbeterpunten of aandachtspunten ziet Aanbestedende dienst ten opzichte van de huidige dienstverlening? Welke doelstellingen worden met deze nieuwe aanbesteding in het bijzonder nagestreefd?	We hebben de opdracht ingekleed nav vorige opdracht, dus deze informatie staat in de aanbestedingsstukken.