

Nota van inlichting 2

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.

Vraagnummer	Paragraaf waar vraag betrekking op heeft	Document waar vraag betrekking op heeft	Vraag	Antwoord
1		Nvl 1	In Nota van Inlichtingen 1 zijn meerdere bepalingen uit de aanbestedingsstukken inhoudelijk gewijzigd of verduidelijkt. Voor zover wij kunnen nagaan zijn de betreffende aanbestedingsdocumenten echter nog niet overeenkomstig aangepast en opnieuw gepubliceerd, met uitzondering van Bijlage 15. Kunt u bevestigen dat deze aangepaste documenten tijdig vóór de uiterste inschrijfdatum beschikbaar worden gesteld?	Wij zullen geen nieuwe versie van de leidraad en het Programma van Eisen publiceren. Alle aangebrachte wijzigingen en verduidelijkingen zijn opgenomen in de Nota van Inlichtingen, die integraal onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te houden met de oorspronkelijke documenten in samenhang met de Nota van Inlichtingen.
2	Eis 13	PvE	Wij verzoeken aanbestedende dienst te bevestigen dat de 5-minuteneis uit Eis 13 uitsluitend geldt voor ad-hoc telefonische tolkdiensten en niet voor beeldbellen/videotolken. Beeldbellen/videotolken kan door inschrijver worden aangeboden op basis van een vooraf geplande reservering, zodat beschikbaarheid, technische inrichting en kwaliteit vooraf goed kunnen worden geborgd. Kunt u bevestigen dat inschrijver hiermee voldoet aan de eisen ten aanzien van beeldbellen/videotolken?	Niet akkoord. Wij willen ook ad-hoc beschikbaarheid voor beeldbellen/videotolken.
3		PvE	Kunt u bevestigen dat het niet beschikbaar kunnen stellen van een directe back-up in individuele gevallen, bijvoorbeeld bij aantoonbare schaarste, piekbelasting, specifieke dialect-/taalvariant of overmacht, niet automatisch wordt aangemerkt als tekortkoming zolang opdrachtnemer aantoonbaar passende inspanningen heeft verricht en hierover tijdig communiceert met opdrachtgever? Zo nee, kunt u aangeven welke KPI of norm geldt voor de beoordeling van leveringsbetrouwbaarheid en hoe hierbij rekening wordt gehouden met niet-toerekenbare omstandigheden?	Zie antwoord op vraag 57 van Nvl 1.
4		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?	Zie antwoord op vraag 58 van Nvl 1
5		PvE	Hoe wordt bij de beoordeling van service levels, responstijden, klachten en niet-ingevoerde 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.	Zie antwoord op vraag 57 van Nvl 1
6		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?	Zie antwoord op vraag 56 van Nvl 1
7		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?	Zie antwoord op vraag 55 van Nvl 1
8		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.	Zie antwoord op vraag 54 van Nvl 1

9		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 53 van Nvl 1
10		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.	Zie antwoord op vraag 52 van Nvl 1
11		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.	Zie antwoord op vraag 51 van Nvl 1
12		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?	Zie antwoord op vraag 50 van Nvl 1
13	Eis 7	PvE	Kunt u aangeven welk percentage van de aanvragen naar verwachting betrekking heeft op juridische tolkdienstverlening waarvoor een beëdigde tolk wordt gevraagd?	Zie antwoord op vraag 49 van Nvl 1
14		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 48 van Nvl 1
15		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 47 van Nvl 1
16	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?	Zie antwoord op vraag 46 van Nvl 1
17	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 antwoord op vraag 45 van Nvl 1
18	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 toltijd?	Zie antwoord op vraag 44 van Nvl 1
19	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 toltijd 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 43 van Nvl 1
20	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?	Zie antwoord op vraag 42 van Nvl 1

21	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?	Zie antwoord op vraag 41 van Nvl 1
22	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 antwoord op vraag 40 van Nvl 1
23		Prijzenblad	Om de benodigde capaciteit, beschikbaarheid van tolken en een marktconforme prijsstelling adequaat te kunnen bepalen, is inzicht in de verdeling van de aanvragen van belang. Kunt u aangeven hoe vaak een aanvraag buiten kantoortijden (08.30-18.00 uur) plaatsvindt? Indien u deze informatie niet kunt verstrekken, verzoeken wij u toe te lichten waarom niet.	Wij beschikken niet over deze gegevens. Op basis van onze inschatting, verwachten wij dat aanvragen buiten kantoortijden sporadisch voorkomen. Voor de prijsstelling wijzen wij u erop dat in het PvE (eis 45) een separate opslag is opgenomen voor inzet buiten kantoortijden.