



Bijlage 9 Gunningscriteria

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van de IND

Perceel 1: Vertalingen ten behoeve van de uitvoering van het primaire proces

Openbare Procedure

Referentie 7607361
Versie 1.0
Datum 20 juli 2026

1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 2.5.7. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

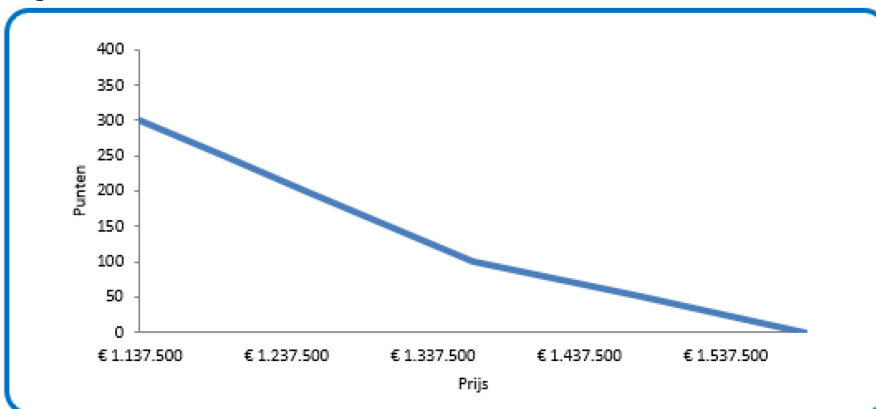
De afzonderlijke scores voor Prijs en Kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijving met de hoogste score na optelling heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Opdracht wordt aan de Inschrijver met de hoogste score gegund.

De Prijs telt voor 30% en de Kwaliteit telt voor 70% mee.

1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

Indien Inschrijver een uurtarief voor aanvullende diensten offreert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€ 1.137.500) of hoger dan het maximum (€1.592.500). Een inschrijving die hier niet aan voldoet komt niet voor gunning in aanmerking en zal terzijde worden gelegd.

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel J36) Bijlage E –P1 Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:



Omschrijving		Prijs	Score
Lijnfunctie	Maximum prijs / laagste score	€ 1.592.500,00	0,00
	Omslagpunt 1	€ 1.478.750,00	50,00
	Omslagpunt 2	€ 1.365.000,00	100,00
	Omslagpunt 3	€ 1.308.125,00	150,00
	Omslagpunt 4	€ 1.251.250,00	200,00
	Omslagpunt 5	€ 1.194.375,00	250,00
	Minimum prijs / hoogste score	€ 1.137.500,00	300,00
Score Gunningscriterium Prijs		€ -	Ongeldig

1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 700).
1	Governance, klachtenpreventie en contractuele transparantie	250
2	Integriteit en belangenverstrengeling	150
3	Casus Bulkvertaling Bulgaars	150
4	Samenwerking en proactieve dienstverlening	150
	Totaal	700

Beoordeling:

Individuele beoordeling

Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt eerst individueel de beantwoording en kent individueel een score toe, conform de onderstaande beoordelingstabel, aan elk subgunningscriterium.

Plenaire beoordeling

Vervolgens vindt door middel van een plenair overleg consensusvorming plaats, hetgeen zal leiden tot één unanieme score per subgunningscriterium. Op basis van deze score wordt per subgunningscriterium het aantal punten berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

De scorecijfertoekenning voor de subgunningscriteria wordt door de beoordelingscommissie gebaseerd op de navolgende scoretabel:

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
A	Een beschrijving kwalificeert als A indien: - uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én - de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.	100%
B	Een beschrijving kwalificeert als B indien: - uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang én - de beschrijving meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.	85%
C	Een beschrijving kwalificeert als C indien: - uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang én - de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.	60%
D	Een beschrijving kwalificeert als D indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, én - de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.	40%
E	Een beschrijving kwalificeert als E indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en - de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.	KO
F	Een beschrijving kwalificeert als F indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald en - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.	KO

1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat indien niet volledig wordt voldaan aan alle Eisen, de Inschrijving terzijde wordt gelegd en de subgunningscriteria niet worden beoordeeld.

De score hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan het subgunningscriterium.

Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een **D** per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving niet aan het gestelde minimum van een D voldoet, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

Indien een Inschrijving op één of meerdere van de individuele subgunningscriteria lager scoort dan het gestelde minimum, dan komt de Inschrijving ook niet voor gunning in aanmerking en wordt deze terzijde gelegd.

Voorbeeldberekening totaalscore EMVI

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	244,25	299,73	280
Score Kwaliteit	465	426,75	468
Totaal score	709,25	726,48	748
Rangorde	3	2	1

De Inschrijver heeft de EMVI op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding ingediend, wanneer het totaal van alle eindscores op prijs en kwaliteit leidt tot de eerste plaats in de ranking (hoogste totaalscore).

Indien na zorgvuldige beoordeling van alle Inschrijvingen blijkt dat twee of meer Inschrijvingen met dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op de Kwaliteit (subgunningscriteria 1,2, 3 en 4 gezamenlijk) aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 1 aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 2 aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 3 aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 4 aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal bij loting door een door de Aanbestedende dienst nader aan te wijzen notaris bepaald worden welke Inschrijving als de economisch meest voordelige Inschrijving wordt aangewezen.

2 Subgunningscriteria Kwaliteit

2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden moet Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstelling die per subgunningscriterium zijn omschreven.

Voor de wensuitwerkingen is geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de subgunningcriteria:

- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en is de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd op het maximum gestelde aantal A4's;
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording moet Inschrijver gebruik maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl;
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriterium hoort;
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de subgunningscriteria de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen;
- **elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**

2.2 Subgunningscriteria

Onderstaand is per subgunningscriterium de doelstelling en de vraagstelling beschreven.

2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Governance, klachtenpreventie en contractuele transparantie

Doelstelling

Opdrachtgever hecht waarde aan een professionele, transparante en voorspelbare samenwerking, waarbij de dienstverlening aantoonbaar wordt beheerst, risico's tijdig worden gesignaleerd en klachten en incidenten zoveel mogelijk worden voorkomen. Opdrachtnemer dient inzichtelijk te maken hoe governance, kwaliteitsborging en contractmanagement bijdragen aan een stabiele dienstverlening en continue verbetering gedurende de contractperiode.

Vraagstelling

Beschrijf hoe uw organisatie de governance, kwaliteitsborging en contractsturing inricht om een duurzame, transparante en effectief beheersbare samenwerking met Opdrachtgever te realiseren.

De beschrijving dient inzicht te geven in de wijze waarop u prestaties monitort, risico's beheerst, kwaliteit borgt en klachten en incidenten voorkomt dan wel afhandelt.

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Governance en overlegstructuur
 - De wijze waarop besluitvorming, voortgangsbewaking en opvolging van afspraken plaatsvinden.
2. Klachten- en incidentmanagement
 - Inrichting van meldings-, opvolgings- en escalatieprocessen.
 - De wijze waarop oorzaakanalyses, corrigerende maatregelen en preventieve maatregelen worden ingezet om herhaling te voorkomen.
3. Transparantie en contractsturing
 - De wijze waarop inzicht wordt gegeven in prestaties, kwaliteit, voortgang en risico's.
 - De wijze waarop opdrachten, kwaliteitscontroles, wijzigingen en besluitvorming gedurende de uitvoering herleidbaar en controleerbaar blijven.
4. Samenwerking met Opdrachtgever
 - Welke informatie, medewerking of besluitvorming van Opdrachtgever nodig is om de dienstverlening optimaal te laten functioneren.
 - Hoe proportionaliteit wordt geborgd, zodat de benodigde inzet van Opdrachtgever in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de dienstverlening.
5. Kwaliteitsborging
 - De wijze waarop kwaliteit gedurende het gehele vertaalproces wordt geborgd.
 - De inrichting van controles en kwaliteitsmetingen.
 - De wijze waarop het vier-ogen-principe aantoonbaar wordt toegepast, gemonitord en vastgelegd.
 - De wijze waarop de effectiviteit van kwaliteitsmaatregelen periodiek wordt geëvalueerd en verbeterd.

Uw uitwerking voor dit subgunningcriterium mag maximaal 4 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.).

2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en belangenverstrengeling

Doelstelling

De IND werkt met privacygevoelige persoonsdocumenten in een keten met hoge maatschappelijke impact. Integriteit en het voorkomen van belangenverstrengeling bij vertaalwerk zijn essentieel voor vertrouwelijkheid, kwaliteit en continuïteit. Dit criterium beoordeelt de aanpak van de inschrijver in een concrete situatie tijdens uitvoering.

Vraagstelling

tijdens een lopende vertaalopdracht met persoonsdocumenten blijkt dat de betrokken vertaler nevenactiviteiten heeft die (kunnen) conflicteren met de opdracht.

Werk deze fictieve casus uit en beschrijf uw werkwijze in deze specifieke situatie. Laat zien:

- hoe u tot zorgvuldige, voortvarende en proportionele beslissingen komt;
- hoe u de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan de IND borgt;
- hoe u herhaling voorkomt. Maak uw keuzes concreet en passend bij het werkveld van de IND.

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Begrip van context: toon aan dat u de kenmerken van het IND-werkveld begrijpt, zoals privacygevoelige documenten, ketensamenwerking, tijdsdruk en de noodzaak van ononderbroken dienstverlening.
2. Handelswijze in de casus: beschrijf uw kernstappen van signalering tot besluit en uitvoering. Laat zien hoe u de vertaalcontinuïteit, kwaliteit en vertrouwelijkheid waarborgt.
3. Proportionaliteit en privacy: licht toe hoe uw maatregelen in verhouding staan tot de aard en ernst van het risico.
4. Communicatie: geef aan hoe en wanneer u de IND informeert.
5. Preventieve maatregelen: toon hoe u van het incident leert en herhaling voorkomt op een manier die past bij uw organisatie.

Uw uitwerking voor dit subgunningcriterium mag maximaal 3 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.).

2.2.2 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Casus Bulkvertaling Bulgaars

Doelstelling

De IND verwacht als gevolg van ontwikkelingen binnen het EU Migratie- en Asiel pact verschuivingen in de herkomst van asioldossiers vanuit verschillende buitengrenslidstaten. Hierdoor kunnen situaties ontstaan waarin op korte termijn grote hoeveelheden dossiers uit een specifieke taal moeten worden vertaald.

Met dit subgunningscriterium beoordeelt Opdrachtgever in welke mate de inschrijver in staat is om onverwachte piekbelasting op een beheerste, kwalitatief hoogwaardige en schaalbare wijze op te vangen, waarbij continuïteit, leverbetrouwbaarheid en kwaliteit van de vertalingen gewaarborgd blijven.

Casus

Stel dat Opdrachtgever op korte termijn 3.000 Bulgaarse asioldossiers aanbiedt ter vertaling naar het Nederlands. De dossiers bestaan uit verschillende documenttypen en bevatten gezamenlijk circa 6,5 miljoen woorden. De vertalingen dienen binnen de contractueel overeengekomen doorlooptijden beschikbaar te zijn.

Vraagstelling

Beschrijf hoe uw organisatie deze situatie zou aanpakken. Uw beschrijving dient inzicht te geven in de wijze waarop u de opdracht uitvoert, beheerst en opschaaft, waarbij kwaliteit, leverbetrouwbaarheid en samenwerking met Opdrachtgever worden geborgd.

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Operationele aanpak en opschalingsvermogen
2. Samenwerking en regie
 - De wijze waarop afstemming met Opdrachtgever plaatsvindt gedurende de uitvoering.
 - De wijze waarop stuurinformatie, voortgangsrapportages en escalaties worden ingericht.
 - De wijze waarop verwachtingen ten aanzien van planning, capaciteit en risico's worden gemanaged.
3. Voorbereiding op toekomstige piekbelasting
 - De mate waarin uw organisatie structureel is voorbereid op vergelijkbare situaties die kunnen ontstaan als gevolg van wijzigingen in migratiestromen.
 - De maatregelen die u heeft getroffen om flexibiliteit, continuïteit en leverzekerheid te waarborgen.
 - De wijze waarop lessen uit eerdere vergelijkbare situaties worden toegepast.

Uw uitwerking voor dit subgunningcriterium mag maximaal 4 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.).

2.2.4 Subgunningcriterium kwaliteit 4: Samenwerking en proactieve dienstverlening

Doelstelling

Opdrachtgever wil inzicht verkrijgen in de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de samenwerking met de afdelingen van de IND die verantwoordelijk zijn voor het aanvragen, plannen en monitoren van vertaalopdrachten. Daarbij staat centraal in welke mate Inschrijver actief bijdraagt aan een efficiënte uitvoering van de dienstverlening, tijdige signalering van knelpunten en een soepele samenwerking gedurende de contractperiode.

Vraagstelling

Beschrijf hoe uw organisatie invulling geeft aan de samenwerking met de betrokken afdelingen van de IND en op welke wijze u bijdraagt aan een effectieve, voorspelbare en klantgerichte uitvoering van vertaalopdrachten.

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Invulling van de rol
 - Beschrijf hoe u uw rol als opdrachtnemer ziet binnen de samenwerking met de IND.
 - Beschrijf hoe u invulling geeft aan deze rol gedurende de uitvoering van de overeenkomst.
2. Proactief handelen
 - Beschrijf hoe u knelpunten, risico's, capaciteitsvraagstukken of afwijkingen tijdig signaleert en bespreekbaar maakt.
 - Beschrijf op welke wijze u initiatief neemt om de dienstverlening, processen of samenwerking te verbeteren.
 - Geef aan hoe u de IND ondersteunt bij het realiseren van een efficiënte uitvoering van vertaalopdrachten.
3. Bereikbaarheid en communicatie
 - Beschrijf hoe de bereikbaarheid van uw organisatie is ingericht voor de betrokken afdelingen van de IND.
 - Licht toe welke communicatiekanalen beschikbaar zijn en hoe u zorgt voor tijdige en adequate opvolging van vragen, verzoeken en escalaties.
 - Beschrijf hoe continuïteit in communicatie wordt gewaarborgd bij afwezigheid, piekbelasting of incidenten.
4. Praktijkvoorbeelden
 - Beschrijf maximaal drie relevante praktijkvoorbeelden uit de afgelopen drie jaar waarin uw wijze van samenwerken aantoonbaar heeft bijgedragen aan een betere dienstverlening, hogere klanttevredenheid, kortere doorlooptijden, verbeterde kwaliteit of een efficiëntere uitvoering.
 - Per voorbeeld dient u kort de situatie, uw aanpak, het behaalde resultaat en de lessen voor toekomstige samenwerking te beschrijven.

Uw uitwerking voor dit subgunningcriterium mag maximaal 4 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.).