



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Project:
Tolkdiensten

Beschrijvend document Europese Openbare Aanbesteding	
Type Procedure	Openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012
Opdrachtgever	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Aanbestedende Dienst	Staat der Nederlanden, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Referentienummer	TN 606628
Status	Definitief
Datum	16 september 2026

INHOUDSOPGAVE

PAGINA

1	INLEIDING.....	4
1.1	Aanbestedende dienst.....	4
1.2	Procedure in het kort.....	4
1.3	Opbouw van dit document.....	4
2	DE OPDRACHT.....	5
2.1	Omschrijving van de opdracht	5
2.2	Duur en omvang van de opdracht	9
2.3	Conceptovereenkomst en contractuele voorwaarden.....	10
2.4	Functionele en/of technische specificaties.....	11
2.5	Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.....	12
2.6	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.....	12
3	EISEN AAN DE INSCHRIJVER.....	13
3.1	Eenmalig inschrijven – zelfstandig of als een samenwerkingsverband	13
3.2	Inzet van derden.....	14
3.3	Verplichte uitsluitingsgronden	15
3.4	Facultatieve uitsluitingsgronden	16
3.5	Geschiktheidseisen	17
3.6	Onpartijdigheid, voorkennis en belangenverstrengeling	18
3.7	Uitsluiting of afwijzing van een Inschrijver.....	19
4	DE INSCHRIJVING	20
4.1	Eisen aan de Inschrijving	20
4.2	Gunningscriterium	20
4.3	Varianten	27
4.4	Aan te leveren stukken	27
5	PROCEDURELE BEPALINGEN	28
5.1	Planning.....	28
5.2	Communicatie.....	29
5.3	Taal.....	29
5.4	Inlichtingen, vragen en bezwaren.....	29
5.5	Beoordeling van u en uw Inschrijving	30

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inspectie Leefomgeving en Transport

Europese openbare aanbesteding: Tolkdiensten met kenmerk TN606628

5.6	Beoordelingsteam	30
5.7	Mededeling gunningsbeslissing.....	30
5.8	Opschorten/ afbreken aanbesteding	31
5.9	Kostenvergoeding	31
5.10	Vertrouwelijkheid	31
6	RECHTSBESCHERMING.....	32
6.1	Contactpersoon.....	32
6.2	Klachtenmeldpunt	32
6.3	Commissie van Aanbestedingsexperts.....	32
6.4	Kort geding	32
7	Bijlagen	33
7.1	BIJLAGE 1 Prijzenblad	33
7.2	BIJLAGE 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	33
7.3	BIJLAGE 3 Algemene voorwaarden	33
7.4	BIJLAGE 4 Concept Dienstverleningsovereenkomst.....	33
7.5	BIJLAGE 5 Verwerkersovereenkomst.....	33
7.6	BIJLAGE 6 Model referentieopdrachten.....	33
7.7	BIJLAGE 7 Overzicht inzet tolkdiensten	33
	LIJST VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	34

1 INLEIDING

De Aanbestedende dienst nodigt u hierbij uit om een Inschrijving te doen voor de Europese aanbesteding van het verrichten van tolkdiensten. Tolkdiensten zijn professionele diensten waarbij gesproken taal direct wordt omgezet naar een andere taal. Een tolk zorgt ervoor dat mensen die elkaar niet verstaan toch met elkaar kunnen communiceren met een tolk als intermediair. In dit Beschrijvend document met zijn bijlagen leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1 Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst is de Staat der Nederlanden, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De aanbesteding wordt in opdracht van Inspectie Leefomgeving en Transport uitgevoerd door Directie Financiën en Inkoop (FenI).

De taak van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is ervoor te zorgen dat bedrijven, organisaties en overheidsinstanties de wet- en regelgeving over de duurzame leefomgeving, de fysieke veiligheid en de woningcorporatiesector naleven. De ILT bevordert de naleving van wetten en regels via vergunningverlening, door middel van handhaving (dienstverlening, toezicht en opsporing) en door onderzoek te doen. Voor meer informatie over de ILT: www.ILENT.nl

1.2 Procedure in het kort

De hierbij gebruikte procedure is de openbare procedure uit de Aanbestedingswet 2012 (AW). De procedure verloopt volledig elektronisch via het online aanbestedingsplatform TenderNed. Nadere informatie over het gebruik van TenderNed leest u [hier](#). Meer informatie over de procedure leest u in hoofdstuk 5.

1.3 Opbouw van dit document

Dit document is als volgt gestructureerd:

- In hoofdstuk 1 vindt u een inleiding en informatie over de Aanbestedende Dienst.
- In hoofdstuk 2 vindt u informatie over de opdracht: wat wij nodig hebben.
- In hoofdstuk 3 vindt u aan welke eisen u, de Inschrijver, moet voldoen.
- In hoofdstuk 4 vindt u aan welke eisen uw Inschrijving moet voldoen en met welke criteria deze beoordeeld zal worden.
- In hoofdstuk 5 gaan wij in op het proces: de planning, het stellen van vragen, en het beoordelingsproces.
- In hoofdstuk 6 leest u alles over het indienen van een bezwaar of klacht.
- In hoofdstuk 7 vindt u een overzicht van de bijhorende bijlages bij dit beschrijvend document.

Achterin vindt u de begrippenlijst. Deze kan aanvullend zijn op de definities uit de Aanbestedingswet (AW). In de lopende tekst krijgen gedefinieerde begrippen steeds een hoofdletter.

2 DE OPDRACHT

2.1 Omschrijving van de opdracht

2.1.1 Aanleiding

Om de operationele slagkracht van de ILT te versterken, wordt de inkoop van tolkdiensten gecentraliseerd bij één gecontracteerde partij.

Medewerkers van de ILT komen tijdens hun taakuitvoering regelmatig in contact met anderstalige partijen, waarbij accurate communicatie cruciaal is voor een rechtmatige handhaving.

De huidige overeenkomst voor tolkdiensten verloopt van rechtswege per 31 december 2026.

Dit beschrijvend document legt de basis voor een eenduidige marktbenadering, waarmee de ILT één betrouwbare partner selecteert voor alle ad hoc en geplande tolkbehoeften vanaf 1 januari 2027.

2.1.2 Resultaat en Doelstelling

Het beoogde resultaat van deze aanbesteding is het afsluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer voor de levering van tolkdiensten in alle benodigde talen ten behoeve van de ILT.

2.1.3 Clusteren/ Percelen

De opdracht is geclusterd. De Aanbestedende dienst is van mening dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel.

Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt en behoudt het MKB-toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor de Aanbestedende dienst en Inschrijver.

2.1.4 Scope

De scope is als volgt gedefinieerd:

De scope van deze aanbesteding omvat het leveren van alle benodigde mondelinge, audiovisuele en fysieke tolkdiensten ten behoeve van de ILT.

De opdracht omvat zowel de coördinatie, de logistiek als de daadwerkelijke uitvoering van de tolkdiensten in alle benodigde (gangbare en schaarse) talen.

Binnen de scope van de af te sluiten overeenkomst wordt onderscheid gemaakt tussen twee vormen van dienstverlening, te weten:

1. ad hoc tolkdiensten;
2. planbare Tolkdiensten.

Ad hoc tolkdiensten vormen het merendeel van de totale behoefte aan tolkdiensten.

1. Ad hoc tolkdiensten:

Ad hoc tolkdiensten betreffen de directe en spoedeisende beschikbaarheid van een tolk bij acute situaties in het veld, zoals incidenten, onverwachte handhavingsacties of ad hoc wegininspecties.

Deze diensten worden merendeels op afstand, telefonisch en/of via een videoverbinding, gefaciliteerd. De meeste gesprekken laten zich niet vooraf plannen. Er is dan acuut behoefte aan ondersteuning in de gewenste taal.

De opdrachtnemer dient directe beschikbaarheid van tolken via telefoon en/of videoverbinding te faciliteren. De dienstverlening dient plaats te vinden via een stabiele en veilige verbinding. Conferentiebellens moet mogelijk zijn, zodat meerdere deelnemers aan het gesprek kunnen deelnemen.

Voor de aanvraag van een direct beschikbare tolk dient de opdrachtgever gebruik te kunnen maken van een gebruiksvriendelijke applicatie op de smartphone. Wanneer de verbinding wordt verbroken, moet het mogelijk zijn om dezelfde tolk direct terug te kunnen bellen.

Voor de ad hoc tolkdiensten geldt een maximale reactietijd (wachtijd) van 10 minuten.

Voor de ad hoc tolkdiensten, die buiten kantooruren (voor 08.00 uur en na 18.00 uur), op zaterdag, zondag of op feestdagen worden aangevraagd, mag Inschrijver een opslag berekenen. Inschrijver dient het opslagpercentage te vermelden op het Prijzenblad, bijlage 1.

2. Planbare tolkdiensten:

Planbare tolkdiensten betreffen het op vooraf geplande momenten inzetten van een tolk op afstand, dat kan telefonisch en of via een videoverbinding, of fysiek op locatie ten behoeve van bijvoorbeeld audits, hoorzittingen, inspecties op locatie of bij interviews.

Het dient mogelijk te zijn om via een klantvriendelijk digitaal portaal een tolk in de gewenste taal te reserveren voor een specifieke datum en tijdstip. De inzet vindt plaats op een vooraf overeengekomen datum en tijd.

De minimale inzet voor een tolkopdracht bedraagt op locatie 30 minuten. Voor telefonisch en of via videoverbinding geldt de inzet tijden en is er geen minimale inzetverplichting.

Na het indienen van de aanvraag dient binnen 24 uur een bevestiging van de aanvraag te worden verstrekt. Een landelijke dekking is hier een vereiste omdat fysieke gesprekken niet op een en dezelfde locatie zal zijn. Opdrachtnemer mag hiervoor een reiskosten per kilometer in rekening brengen. De integrale prijs dient inschrijver te vermelden op het Prijzenblad, bijlage 1.

Voor de opdrachtgever dient het mogelijk te zijn om zelf afspraken te plannen, te wijzigen en te annuleren via het digitale portaal. Het portaal dient daarnaast een automatische bevestiging en herinnering te kunnen versturen aan zowel de opdrachtgever als de tolk, bijvoorbeeld per e-mail en/of SMS.

De planbare tolkdiensten vinden plaats gedurende kantooruren van maandag tot vrijdag, tussen 08.00 uur en 18.00 uur.

Voor tolken op locatie geldt een reactietijd van één werkdag, van maandag tot en met vrijdag.

De opdrachtnemer dient landelijke dekking te bieden en in staat te zijn om binnen 24 uur een geschikte tolk ter plaatse te leveren. Voor spoedgevallen dient inzet op korte termijn mogelijk te zijn, binnen 4 uur.

2.1.5 Vereisten aan de dienstverlening

Leveringszekerheid

Voor de Aanbestedende dienst is leveringszekerheid van 99,5% vereist voor de gevraagde dienstverlening. In bijlage 7 heeft de Aanbestedende dienst een opsomming gegeven van de meest voorkomende talen waarop de Inschrijver zich confirmeert aan de leveringszekerheid dat er een beschikbare tolk is met de juiste talenkennis en ervaring om te tolken op afstand voor de ad hoc tolkdiensten. Inschrijver dient te rapporteren over de reactietijd bij de halfjaarlijkse rapportage en evaluatieoverleggen.

Kwaliteit en kwantiteit van tolken

De opdrachtnemer dient tolken in te zetten die:

- ingeschreven staan in het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv), of beschikken over erkende vakdiploma's met betrekking tot de te leverende tolkdienst;
- aantoonbare ervaring hebben met telefonisch tolken wanneer zij voor telefonische tolkdiensten worden ingezet;
- beschikken over de juiste apparatuur voor de uitvoering van de desbetreffende tolkdienst.

De opdrachtnemer dient te beschikken over een kwaliteitsborgingssysteem voor de inzet van tolken, bijvoorbeeld ISO 18841.

De opdrachtnemer dient te zorgen voor naleving van strenge geheimhoudingsplichten en professionele gedragscodes voor gevoelige of vertrouwelijke gesprekken.

Indien de aard van het gesprek dit vereist, dient Inschrijver rekening te houden met specifieke terminologie, zoals juridisch, medisch of technisch jargon. De tolk zal hier vertrouwelijk en op professionele wijze mee om te gaan.

Aanvraag-, boeking en communicatie portaal

De opdrachtnemer dient te beschikken over een betrouwbaar en gebruiksvriendelijk digitaal aanvraag- en boekingsportaal dat 24/7 geschikt is voor zowel reguliere als spoedaanvragen.

Het portaal dient te voorzien in:

- het indienen van aanvragen;
- het bevestigen van aanvragen;
- het reserveren van planbare tolkdiensten;
- het wijzigen van afspraken;
- het annuleren van afspraken;
- automatische bevestigingen; en
- automatische herinneringen aan opdrachtgever en tolk.

Voor directe tolkdiensten dient een gebruiksvriendelijke smartphoneapplicatie beschikbaar te zijn. Deze applicatie dient het mogelijk te maken om bij een verbroken verbinding dezelfde tolk direct terug te kunnen bellen voor de continuïteit en efficiënte uitvoering van de dienstverlening zodat er zo min mogelijk verstoringen optreden.

Bereikbaarheid en ondersteuning

Voor de ad hoc tolkdienst dient de smartphoneapplicatie 24/7 bereikbaar te zijn.

Opdrachtnemer heeft een contactpersoon die optreedt voor vragen en eventuele problemen.

De contactgegevens van de contactpersoon zijn bekend bij opdrachtgever en is bereikbaar gedurende kantooruren van maandag tot vrijdag voor ondersteuning.

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inspectie Leefomgeving en Transport

Europese openbare aanbesteding: Tolkdiensten met kenmerk TN606628

Privacy, vertrouwelijkheid en informatiebeveiliging

De opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg)/General Data Protection Regulation (GDPR)-wetgeving.

Zie verwerkersovereenkomst bijlage 5.

De opdrachtnemer dient de vertrouwelijkheid en veiligheid van alle verwerkte persoonsgegevens te waarborgen.

Voor telefonische en audiovisuele tolkdiensten dient gebruik te worden gemaakt van een stabiele en veilige verbinding die voldoet aan de wet- en regelgeving en zonder toestemming van de gesprekspartners worden de gespreksopnames niet opgeslagen.

De opdrachtnemer dient voor gevoelige en vertrouwelijke gesprekken strenge geheimhoudingsplichten en professionele gedragscodes te hanteren voor het inzetten van tolken voor de gevraagde dienstverlening. De Aanbestedende dienst vereist van de in te zetten tolken een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) aanwezig is bij opdrachtnemer en een geheimhoudingsverklaring hebben getekend met opdrachtnemer. Indien vereist kan opdrachtgever hierom vragen om deze verklaringen aan te leveren.

Annuleringen, wijzigingen en no-show

Voor annuleringen en wijzigingen van de gemaakte afspraak voor planbare tolkdiensten gelden de volgende annuleringsmogelijkheden:

1. binnen 72 uur (exclusief uren van weekend- en feestdagen) voor de uitvoeringsdatum berekent u 50% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd;
2. voor annuleringen en wijzigingen binnen 48 uur (exclusief uren van weekend- en feestdagen) voor de uitvoeringsdatum berekent u 100% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd.
3. no show: indien niet op de gereserveerde telefonische opdracht tijdig aanwezigheid is vanuit opdrachtgever (zonder vooraf te annuleren), berekent u 100% van het bemiddelingstarief plus de gereserveerde toltijd. U mag tevens de reiskosten in rekening brengen, zoals vermeld op het Prijzenblad, bijlage 1.

Klachtenafhandeling

De opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenafhandeling.

Een klacht over de kwaliteit van de dienstverlening of het niet komen opdagen van een tolk dient binnen maximaal twee werkdagen na het indienen van de klacht door de opdrachtnemer te worden onderzocht en opgelost. Terugkoppeling volgt tussen de contactpersonen van zowel opdrachtgever en opdrachtnemer.

Rapportage en evaluatie

De opdrachtnemer levert ieder half jaar een rapportage aan de opdrachtgever over de prestaties en de dienstverlening.

De rapportage dient minimaal inzicht te geven in:

- het aantal tolkopdrachten aangeduid met ad-hoc tolkdienst of als planbare tolkdienst;
- het aantal gesprekken;
- de gemiddelde gespreksduur;
- de ingezette talen;
- de reactietijd tussen aanvraag en beschikbaarheid van de tolk;
- de naam van de aanvrager namens opdrachtgever;
- de te verwachten kosten met betrekking tot facturatie.

Daarnaast vindt twee keer per jaar een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersonen van opdrachtgever en opdrachtnemer met als doel om de dienstverlening optimaal te laten verlopen. Indien nodig wordt de dienstverlening aangescherpt of bijgestuurd.

Buiten scope van deze overeenkomst valt:

De scope van deze aanbesteding is strikt beperkt tot het leveren van mondelinge tolkdiensten. Vertaaldiensten, zijnde de schriftelijke vertaling van documenten, rapporten of andere tekstuele dragers, vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze opdracht en de af te sluiten overeenkomst.

2.2 Duur en omvang van de opdracht**2.2.1 Duur van de opdracht**

De opdracht betreft een overeenkomst voor één jaar. De overeenkomst kan drie (3) keer verlengd worden voor de duur van één jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege na de laatste verlenging op 31 december 2030.

2.2.2 Omvang van de opdracht

Hieronder een overzicht van het aantal tolkgesprekken over de jaren 2024, 2025 en het eerste (1^e) halfjaar van 2026, zie ook bijlage 7 overzicht inzet tolkdiensten over de genoemde jaren. In deze bijlage 7 treft u een overzicht per dienst, per taal en inzet:

	2024		2025		2026 1^e half jaar	
Type dienst	Aantal inzetten	Tolktijden in minuten	Aantal inzetten	Tolktijden in minuten	Aantal inzetten	Tolktijden in minuten
Op aanvraag (ad hoc)	555	13.787	443	11.220	268	7.238
Planbaar - Op afstand	2	120	6	370	1	75
Planbaar - Fysiek Op locatie	6	330	7	340	8	360

De Aanbestedende dienst heeft een zo zorgvuldige mogelijke raming van de omvang van de overeenkomst gemaakt. De daadwerkelijke afname is niet gegarandeerd.

In het bijzonder wijst de Aanbestedende Dienst op de invoering van de kilometerheffing in Nederland per 1 juli 2026. De effecten hiervan op de mobiliteit, logistiek en de daaruit voortvloeiende inzet van de gevraagde dienstverlening zijn op dit moment onvoorzienbaar en niet exact te kwantificeren. Wel houdt de Aanbestedende dienst rekening met 10% meer inzetten omdat de taken van de Aanbestedende dienst in verband met bedoelde invoering zijn uitgebreid.

Perceel	Omschrijving	Geraamde waarde over vier jaar (excl. btw)	Maximale waarde over vier jaar (excl. btw)
1	Tolkdiensten	€ 320.000	€ 416.000

De aangegeven maximale waarde is gebaseerd op de geraamde waarde plus een marge van 30% voor deze totale opdracht over vier jaar berekend. Deze marge van de totale opdrachtwaarde is gerechtvaardigd, omdat tolkdiensten real-time menselijk handelen betreft en de exacte duur vooraf nooit 100% te plannen is, door onvoorziene uitloop, logistieke factoren of technische opstarttijd. Om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen en tussentijdse administratieve vertraging te voorkomen, is er een onvoorziene marge van 30% in de totale berekening opgenomen. Dit wordt mede gerechtvaardigd door de invoering van de kilometerheffing in Nederland per 1 juli, waardoor de taken van de ILT zijn uitgebreid. Wat de exacte impact hiervan zal zijn op de inzet van tolkdiensten, is vooraf echter niet helder of te berekenen.

Als een van de aangegeven maximale waarden bereikt wordt, of als deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking zal worden overschreden, kunnen de overeenkomsten voor dat perceel en/of alle percelen met onmiddellijke ingang worden opgezegd, conform bepaling 2.4 uit de bijgevoegde overeenkomst.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de waarde van de afroepen van tolken hoger komen te liggen dan de oorspronkelijk geraamde hoeveelheid. Dit kan komen doordat de Aanbestedende dienst meer tolkdiensten nodig heeft voor de uitvoering van zijn taak als gevolg van uitbreidingsplannen van het organisatieonderdeel, beleidsmaatregelen, milieumaatregelen, maatschappelijke ontwikkelingen en dergelijke. U kunt aan deze raming geen rechten ontlenen.

De Aanbestedende dienst schat in dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de waarde van de opdracht maximaal € 416.000 zal bedragen. Bij de berekening van de maximale waarde is de eventuele prijsherziening (indexering) niet meegerekend. De maximumhoeveelheid van de opdracht hangt af van het bedrag dat de winnende Inschrijver in rekening brengt dan wel van de exacte vraag van de Aanbestedende dienst; om deze reden is de maximumhoeveelheid af te nemen tolkdiensten niet opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

2.2.3 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de opdracht als volgt te wijzigen:

De totale opdrachtwaarde is door de opdrachtgever vastgesteld inclusief een gecalculeerde marge van 20% voor onvoorziene uitloop en operationele risico's die vooraf niet sluitend te plannen zijn voor het leveren van correcte dienstverlening. Deze herzieningsclausule is opgenomen om vast te leggen dat de definitieve afrekening zal plaatsvinden op basis van nacalculatie van de werkelijk geleverde tolkdiensten.

2.3 Conceptovereenkomst en contractuele voorwaarden

De opdracht moet worden uitgevoerd volgens de concept dienstverleningsovereenkomst zoals gevoegd bij dit Beschrijvend document als bijlage 4. Op de overeenkomst zijn uitsluitend de ARVODI 2025 als algemene voorwaarden van toepassing. Zie bijlage 3.

De toepasselijkheid van algemene (levering)voorwaarden van de Inschrijver en derden is nadrukkelijk uitgesloten.

Verwerkersovereenkomst

Gedurende de uitvoering van de opdracht zullen persoonsgegevens worden verwerkt. In het kader van de beveiliging van de verwerking moeten de normen en maatregelen die opdrachtnemer moet hanteren respectievelijk treffen worden gespecificeerd. Hiervoor dient een verwerkingsovereenkomst te worden ondertekend. Deze is bijgevoegd als bijlage 5 bij dit Beschrijvend document.

2.3.1 Financiële bepalingen

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het Prijzenblad, opgenomen in bijlage 1.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Alle in het Beschrijvend document, bijbehorende bijlagen en nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De Inschrijver kan hieraan geen rechten ontlenen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven. Er wordt afgerekend op basis van werkelijke aantallen. Er is geen sprake van een afnameverplichting.

2.3.2 Indexering

Het eerste contractjaar van 1 januari 2027 tot 31 december 2027 gelden de tarieven zoals vermeld op het ingediende Prijzenblad, bijlage 1. Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2028, de tarieven te indexeren maximaal conform de ontwikkeling CAO Lonen in de sector overheid, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Deze mutatie dient uiterlijk 1 december (voor het eerst 1 december 2027) voor akkoord doorgegeven te worden aan de opdrachtgever middels een formeel schrijven over de aan opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever kan opdrachtnemer factureren tegen de nieuwe tarieven.

NB:

- Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform het bovenstaande berekend zijn, worden afgewezen;
- Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door opdrachtgever, kan dat jaar geen indexering worden toegepast. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk. De verantwoordelijkheid voor het tijdig insturen van het indexeringsvoorstel berust bij opdrachtnemer;
- Indien toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient opdrachtnemer de tarieven overeenkomstig te verlagen en van eventueel te hoog gefactureerde diensten het verschil te crediteren.
- Standaardbrieven van inschrijver waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.

2.3.3 Facturatie

Opdrachtnemer dient eens per maand een factuur in te dienen middels E-facturatie.

De factuur dient te onderbouwd zijn met de volgende specificatie:

- Datum en tijdstip;
- Referentienummer;
- Contactpersoon van de ILT;
- De taal die benodigd is geweest voor de inzet;
- Wat de status is van de oproep (uitgevoerd, geannuleerd of no-show);
- Type diensten: ad hoc=telefonisch en videobellen of planbare afspraak op locatie of op afstand;
- Reactietijd;
- Reistijd en kilometers voor diensten planbare en op locatie;
- Dienstkosten/ annuleringskosten;
- Bemiddelingskosten per inzet;
- Totale kosten per inzet.

2.4 Functionele en/of technische specificaties

De functionele en technische eisen voor de uitvoering van de opdracht zijn omschreven in dit Beschrijvend document.

Door het indienen van een offerte geeft u aan dat uw Inschrijving voldoet aan het programma van eisen. U dient ervoor zorgen dat er geen misverstand kan ontstaan over de aanbidding in relatie tot de aangeboden prijs.

Tijdens de gehele uitvoering van de opdracht dient u te blijven voldoen aan het programma van eisen en de technische specificatie die hierop is gebaseerd.

Als in het programma van eisen over een bepaald (keur)merk wordt gesproken, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dat geval bedoelt de Aanbestedende dienst dit (keur)merk of gelijkwaardig.

2.5 Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De Rijksoverheid stimuleert het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dit is een bedrijfsconcept waarbij naast de factor winst ook de factoren mens en milieu worden meegenomen in de ondernemingsbeslissingen en in de beoordeling van de ondernemingsresultaten. In deze aanbesteding zijn eisen en criteria opgenomen op het gebied van sociale voorwaarden en social return.

2.5.1 Social return

De winnende Inschrijver wordt gevraagd om bij te dragen aan social return. Social return is een maatregel om mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt perspectief op werk en inkomen te bieden.

U moet zich tijdens de uitvoering van de opdracht inspannen om aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Het streefpercentage is 5% van de totale som van de opdracht. Dit is het gedeelte van de opdracht dat moet worden verricht door mensen uit de doelgroep Social Return.

Inschrijver rapporteert hierover in de halfjaarlijkse rapportage.

2.6 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat;
- met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het doen van een Inschrijving garandeert Inschrijver aan alle verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen weergegeven, waar u als Inschrijver aan moet voldoen om u te kwalificeren voor de aanbesteding. Bij elke eis wordt aangegeven welke documenten u daarbij moet meesturen als onderdeel van uw Inschrijving.

3.1 Eenmalig inschrijven – zelfstandig of als een samenwerkingsverband

Een onderneming mag maar één keer een Inschrijving indienen. Dat kan zelfstandig, als individuele onderneming of in een samenwerkingsverband, dus met één of meer andere ondernemingen. Een samenwerkingsverband geldt als één Inschrijver.

Als een onderneming zelfstandig én als lid van een samenwerkingsverband een Inschrijving indient, beoordeelt de Aanbestedende dienst alleen de Inschrijving van het samenwerkingsverband. De zelfstandige inschrijving wordt dan uitgesloten van de aanbesteding.

Uit een concern of groep mag één (1) Inschrijving gedaan worden tenzij de verschillende Inschrijvers kunnen aantonen dat zij hun inschrijvingen voor deze opdracht onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld. Kan dit niet, of niet voldoende, worden aangetoond, dan worden alle Inschrijvingen van leden van dit concern of deze groep uitgesloten.

3.1.1 Zelfstandige inschrijving

Indien u kiest om zelfstandig een Inschrijving in te dienen, dan moet u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA (zie bijlage 2)) invullen en indienen. U vult dan de afdelingen A en B van Deel II, Deel III, Deel IV en Deel VI van het UEA in. Ook moet u de gevraagde bewijsstukken indienen.

3.1.2 Samenwerkingsverband

U kunt ook samen met één of meer andere ondernemingen inschrijven, als een samenwerkingsverband. Als u samen met andere ondernemingen deelneemt aan de aanbestedingsprocedure, dan moet u dit aangeven in het UEA. U moet ook aangeven wat uw rol is binnen het samenwerkingsverband en wie de Penvoerder van het samenwerkingsverband is en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de Aanbestedende dienst mag optreden (Penvoerder).

Alle deelnemers van het samenwerkingsverband moeten afzonderlijk een exemplaar van het UEA invullen. Ze vullen dan de afdelingen A en B van Deel II, Deel III, Deel IV en Deel VI van het UEA in. De Penvoerder neemt deze UEA's op in de Inschrijving en dient deze in. Ook moet de Penvoerder de gevraagde bewijsstukken indienen.

De deelnemers van het samenwerkingsverband zijn zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

Let op!

Tijdens de aanbestedingsprocedure is het niet mogelijk om het samenwerkingsverband te wijzigen. De Aanbestedende dienst is gerechtigd Inschrijver uit te sluiten wanneer de samenstelling van het samenwerkingsverband tijdens de aanbestedingsprocedure (ná indiening van de Inschrijving en vóór het sluiten van de overeenkomst) wordt gewijzigd.

Na het sluiten van de overeenkomst is een wijziging van de samenstelling van het samenwerkingsverband alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Toestemming wordt niet verleend indien het samenwerkingsverband na wijziging niet langer voldoet aan de bij deze Europese aanbesteding gehanteerde geschiktheidseisen. Evenmin wordt toestemming gegeven indien de samenstelling zodanig wijzigt dat er sprake is van een nieuwe contractpartij en dit – binnen de kaders van het aanbestedingsrecht – is aan te merken als een wezenlijke wijziging.

3.1.3 Concernverhoudingen

Rechtspersonen en vennootschappen die behoren tot hetzelfde concern en betrokken zijn bij meer dan één Inschrijving dienen aan te tonen dat zij onafhankelijk van elkaar hun Inschrijvingen opstellen en dat hun Inschrijvingen niet tot stand zijn gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedragingen die in strijd zijn met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Voor de toepassing van dit voorschrift wordt onder rechtspersonen en vennootschappen verstaan (i) rechtspersonen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW of (ii) die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW of (iii) aan elkaar zijn gelieerd in aan voornoemde artikelen vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht en/of (iv) als één rechtspersoon of één vennootschap worden beschouwd. Kan dit niet, of niet voldoende, worden aangetoond, dan worden alle Inschrijvingen van leden van dit concern of deze groep uitgesloten.

Als de Aanbestedende dienst na navraag of onderzoek niet of onvoldoende aangetoond acht dat sprake is van zelfstandige en onafhankelijk van elkaar tot stand gekomen Inschrijvingen, zullen alle Inschrijvingen van de betrokken entiteiten terzijde worden gelegd en worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.2 Inzet van derden

3.2.1 Beroep op draagkracht van andere entiteiten

Wanneer u, om aan de geschiktheidseisen te voldoen, een beroep wilt doen op de draagkracht van een derde (de holding waar u deel van uitmaakt, een andere rechtspersoon of een natuurlijke persoon), dan geeft u dat aan in deel IIC van het UEA. Uit uw Inschrijving moet ook blijken met betrekking tot welke geschiktheidseisen u een beroep doet op deze derde.

Deze derde op wie een beroep wordt gedaan moet ook een exemplaar van het UEA invullen en indienen. Deze derde vult de afdelingen A en B van Deel II, Deel III en Deel VI van het UEA in. Hieruit blijkt dat de derde voor de opdracht kan worden ingezet en er geen grond voor uitsluiting, als bedoeld in deel III van het UEA, van toepassing is.

De hoofdaannemer (Inschrijver) levert de gevraagde bewijsstukken aan, ook namens de derde.

Let op! Als u een beroep doet op de kennis en ervaring van een derde voor een onderdeel van de opdracht, moet deze derde dit onderdeel van de opdracht daadwerkelijk uitvoeren. Door ondertekening van het UEA gaat u hiermee akkoord.

De samenwerking met een derde laat de aansprakelijkheid van de Inschrijver, als hoofdaannemer, voor de uitvoering van de opdracht ongewijzigd.

3.2.2 Overige onderaannemers

Naast de hierboven genoemde derde(n) mogen tijdens de looptijd van de overeenkomst, na toestemming van de Aanbestedende dienst, ook andere ondernemingen worden ingezet om delen van de opdracht uit te voeren. Dit zijn onderaannemers op wie u geen beroep hoeft te doen om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Het is niet verplicht, maar indien u bij uw Inschrijving al wilt laten weten dat u een deel van de opdracht wilt laten uitvoeren door een of meer overige onderaannemers, dan kunt u dit aangeven in het UEA in Deel II D. Daarbij moet u aangeven welke onderdelen van de opdracht het betreft en, voor zover bekend, welke onderaannemers u voorstelt. Er is geen verplichting om van deze overige onderaannemers een UEA in te dienen, tenzij de Aanbestedende dienst u daar (na ontvangst van de Inschrijving) om vraagt.

De samenwerking met een onderaannemer laat de aansprakelijkheid van de Inschrijver, als hoofdaannemer, voor de uitvoering van de opdracht ongewijzigd.

Inschrijver zal opdrachtgever vrijwaren voor iedere aansprakelijkheid inzake de Wet ketenaansprakelijkheid en/of andere wetten en regelingen. Inschrijver moet financieel betrouwbaar zijn. Dat houdt onder andere in dat hij moet voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de Wet ketenaansprakelijkheid, zoals het houden van een deugdelijke administratie, met name ten aanzien van aard, omvang en inzet van het betrokken personeel. Door opdrachtgever kan aan inschrijver vereist worden een G-rekening te openen waarop de financiële verplichtingen worden gestort of een andere optie.

3.3 Verplichte uitsluitingsgronden

3.3.1 Algemeen

In het UEA verklaart u dat de uitsluitingsgronden zoals genoemd in Deel III van het UEA (artikel 2.86 AW) niet op uw onderneming van toepassing zijn. Hiervoor moet u de afdelingen A en B van Deel III van het UEA invullen.

Als u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, moet u binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst de wettelijke bewijsstukken indienen om aan te tonen dat op u en – indien van toepassing – uw onderaannemer, de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

Voor Nederlandse ondernemers bestaan de wettelijke bewijsstukken uit:

Uitsluitingsgrond	Bewijsmiddel
Een verklaring van de Belastingdienst (art. 2.89 lid 3 AW)	Deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw Inschrijving
Gedragsverklaring aanbesteden (art. 2.89 lid 2 AW)	Deze mag niet ouder zijn dan 2 jaar te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw Inschrijving

Let op! Deze documenten kunnen enige levertijd hebben. Vraag ze daarom tijdig aan.

Bewijzen kunnen per land verschillen. In [e-Certis](#) (een databank van de Europese Commissie) vindt u een overzicht van de bewijsstukken uit Europese lidstaten. Indien er echter in het land van vestiging geen gelijkwaardig document bestaat, kan ook een verklaring onder ede of een schriftelijke verklaring van een bevoegde instantie worden ingediend.

3.3.2 Verordening (EU) 2022/576 van de Raad betreffende Russische ondernemingen

Uit het vijfde sanctiepakket van de Raad van de EU volgt dat Russische partijen niet meer mogen deelnemen aan Europese aanbestedingen. Deze maatregel is ingevoerd bij [Verordening \(EU\) 2022/576 VAN DE RAAD](#) d.d. 8 april 2022 en is rechtstreeks toepasselijk in de lidstaten.

Dit betekent ook dat u zeer beperkt een beroep kunt doen op de draagkracht van een derde of gebruik kunt maken van een derde uit Rusland. Door het indienen van een Inschrijving verklaart u niet in strijd te handelen met de Verordening.

3.4 Facultatieve uitsluitingsgronden

In het UEA verklaart u ook dat de van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden zoals genoemd in Deel III C van het UEA (artikel 2.87 AW) niet op uw onderneming van toepassing zijn.

Let op! In Deel III C van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden of de uitsluitingsgrond op u als Inschrijver van toepassing is. Afhankelijk van het antwoord daarop dienen de aanvullende vragen in dit deel van het UEA beantwoord te worden.

Als u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, moet u binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst ook deze wettelijke bewijsstukken indienen om aan te tonen dat de facultatieve uitsluitingsgronden niet op u, en uw eventuele onderaannemer(s), van toepassing zijn.

Indien de desbetreffende facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing is verklaard bestaan deze bewijsstukken voor Nederlandse ondernemers onder andere uit:

Uitsluitingsgrond	Bewijsstuk	Toelichting
Faillissement of liquidatie (artikel 2.87, lid 1, sub b AW)	Een uittreksel uit het handelsregister	Deze mag niet ouder zijn dan 6 maanden te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw Inschrijving
Facultatieve uitsluitingsgrond: Ernstige beroepsfout en vervalsing van de mededinging (art. 2.87, lid 1, sub c en d AW)	Gedragsverklaring aanbesteden (ook in paragraaf 3.3 genoemd)	De gedragsverklaring mag niet ouder zijn dan twee jaar te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw Inschrijving
Facultatieve uitsluitingsgrond: Betaling van belastingen of sociale premies (artikel 2.87, lid 1, sub j AW)	Een verklaring van de Belastingdienst (art. 2.89 lid 3 AW) (ook in paragraaf 3.3 genoemd)	Deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, te rekenen vanaf het tijdstip van het indienen van uw Inschrijving

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De Aanbestedende dienst vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waaronder ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de Aanbestedende dienst, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de aanbestedende dienst schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag die/dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Bewijzen kunnen per land verschillen, zie hiervoor [e-Certis](#). Indien er echter in het land van vestiging geen gelijkwaardig document bestaat, kan ook een verklaring onder ede of een schriftelijke verklaring van een daartoe bevoegde instantie worden ingediend.

3.5 Geschiktheidseisen

De volgende geschiktheidseisen worden gesteld:

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
1. Technische en beroepsbekwaamheid Ervaring met inzetten van tolken aan te tonen door het indienen van een referentieopdracht vergelijkbaar aan de opdracht van Aanbestedende dienst.	U beschikt over de competentie om tolkdiensten te verzorgen. De dienstverlening moet op jaarbasis ten minste 167 ad hoc-inzetten (via telefoon en videobellen) met een minimale omvang van 6.732 minuten hebben verzorgd, evenals 5 planbare inzetten op locatie met een totale duur van minstens 204 minuten. Aanbestedende dienst vraagt u bij Inschrijving twee (2) referentieopdrachten in te dienen.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA en een naar waarheid ingevulde <u>bijlage 2: Referentie</u> , verklaart inschrijver dat hij voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Deze twee referenties mogen niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan de referenties toetsen zonder voorafgaande toestemming van de Inschrijver.
Beroepsbevoegdheid Kwaliteitsborging Informatiebeveiliging	U beschikt op moment van Inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 18841 of over gelijkwaardige maatregel op het gebied van kwaliteitsborging van de te leveren tolkdiensten. U beschikt op moment van inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over een gelijkwaardige maatregel op gebied van informatiebeveiliging.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde certificering. Indien Inschrijver zich beroept op gelijkwaardigheid, dient dit in de Inschrijving aangegeven te worden en zal de Aanbestedende dienst deze gelijkwaardigheid toetsen. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Kopie van het desbetreffende geldige en relevante certificaat of gelijkwaardig bewijsmiddel.
3. Financiële en economische draagkracht Kopie verzekeringsblad	U beschikt over een verzekering tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van 1.250.000 euro per gebeurtenis (maximaal 2 gebeurtenissen per jaar)	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de gestelde eisen aan de financiële en economische draagkracht.

		Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Een bewijs van een recente, geldige en relevante aansprakelijkheidsverzekering in de vorm van een kopie polisblad.
4. Beroepsbevoegdheid	De Inschrijver dient ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.	Indienen bij Inschrijving: Door middel van het invullen van Deel IV en het indienen van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid. Bij inschrijving in te dienen bewijsmiddel: Uittreksel van het desbetreffende beroeps- en/of handelsregister dat op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij aan deze geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient gezamenlijk te worden voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

De bewijsstukken voor de eisen zal Aanbestedende dienst bij u opvragen wanneer u in aanmerking komt voor gunning, waarna u deze binnen tien (10) werkdagen moet indienen.

3.6 Onpartijdigheid, voorkennis en belangenverstrengeling

De Aanbestedende dienst heeft de plicht om partijdigheid, voorkennis bij Inschrijvers en/of belangenconflicten te voorkomen en in voorkomende gevallen passende maatregelen te treffen. Iedere Inschrijver is verplicht om de Aanbestedende dienst terstond te informeren over voorkennis of een belangenconflict, die/dat zich in verband met deze Aanbesteding voordoet.

Onder voorkennis wordt in ieder geval verstaan de verkrijging door het management of personeel van een Inschrijver, van niet-publieke en niet-legitiem (officieel door de Aanbestedende dienst) verstrekte informatie over deze Aanbesteding.

Onder een belangenconflict wordt in ieder geval de situatie verstaan waarin het management, personeelsleden of (ingehuurde) medewerkers van de aanbestedende Dienst of van de Inschrijver, die betrokken zijn bij de uitvoering van de aanbestedingsprocedure of invloed kunnen hebben op het resultaat van deze procedure, direct of indirect, financiële, economische of andere persoonlijke belangen hebben die geacht kunnen worden hun onpartijdigheid of onafhankelijkheid bij deze procedure in het gedrang te brengen. In het geval van voorkennis of een belangenconflict stelt de Aanbestedende dienst Inschrijver in de gelegenheid om, ten genoegen van de Aanbestedende dienst, aan te tonen dat de eerlijke mededinging niet is en/of wordt geschaad.

3.7 Uitsluiting of afwijzing van een Inschrijver

Wanneer één of meer van de uitsluitingsgronden op u, een lid van uw samenwerkingsverband of op uw onderaannemer van toepassing zijn, wordt u in beginsel uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. In dat geval wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.

Indien u van mening bent dat u voldoende maatregelen hebt genomen en de bedrijfsvoering hebt aangepast ten aanzien van deze uitsluitingsgrond, dan dient u dit onderbouwd aan te geven op het UEA. Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of de genomen maatregelen en/of het bewijs toereikend zijn. De Aanbestedende dienst kan ook om andere redenen afzien van toepassing van de uitsluitingsgrond, bijvoorbeeld indien uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn.

De mogelijkheid om de betrouwbaarheid aan te tonen (ook wel proportionaliteitstoets genoemd) geldt niet voor de uitsluitingsgrond 'Valse verklaring'. In dat geval heeft de Aanbestedende dienst het recht om de inschrijving direct terzijde te leggen.

Ook als u niet voldoet aan één of meer van de gestelde geschiktheidseisen, wordt u uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. In dat geval wordt uw Inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

Het niet tijdig of onvolledig aanleveren van de gevraagde bewijsstukken kan eveneens leiden tot uitsluiting en/of afwijzing van uw Inschrijving. In paragraaf 4.4 staat een tabel die aangeeft wat wanneer moet worden aangeleverd.

4 DE INSCHRIJVING

In dit hoofdstuk staan de methodiek en de criteria beschreven die voor de beoordeling van de Inschrijvingen zullen worden gehanteerd, ter bepaling welke Inschrijver de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen eisen, die leiden tot een ongeldigverklaring van uw Inschrijving indien deze daar niet aan voldoet, en de nadere (subgunnings)criteria, waarmee de rangorde tussen Inschrijvingen wordt bepaald.

4.1 Eisen aan de Inschrijving

De volgende eisen worden gesteld aan uw Inschrijving. Door het doen van uw inschrijving verklaart u te voldoen aan deze eisen en in te stemmen met deze voorwaarden:

1. U stemt onvoorwaardelijk in met de conceptovereenkomst – inclusief eventuele rectificaties die voortvloeien uit de nota's van inlichtingen;
2. Uw Inschrijving voldoet onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen zoals beschreven in het Beschrijvend document inclusief eventuele rectificaties die voortvloeien uit de nota's van inlichtingen;
3. Door het indienen van uw Inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met alle voorwaarden en bepalingen van de aanbestedingsprocedure en de bijbehorende stukken.
4. U mag de gebruikte formats van de Aanbestedende dienst niet wijzigen.
5. Uw Inschrijving is minimaal 90 kalenderdagen geldig na de sluitingsdatum van de aanbesteding.
6. Uw Inschrijving moet in de voorgeschreven taal gesteld zijn. Zie daarvoor paragraaf 5.5.

NB: Uw Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn, door het UEA correct in te vullen en dit rechtsgeldig te ondertekenen. Rechtsgeldig ondertekenen van het UEA houdt in dat de persoon (of personen!) die het UEA ondertekent (ondertekenen) in het handelsregister moet (moeten) zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, zal de ondertekening ook door die twee of meer personen moeten plaatsvinden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen moet daar rekening mee gehouden worden.

4.2 Gunningscriterium

Indien een inschrijving voldoet aan de procedurele voorwaarden en compleetheid, voldoet aan de geschiktheidseisen en er geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en voldoet aan de gestelde minimeisen, vindt beoordeling van de inschrijving plaats op het gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV). De Aanbestedende dienst gunt de opdracht aan de Inschrijver(s) met de economisch meest voordelige inschrijving. Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gebruik gemaakt van gunnen op waarde.

Het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding' houdt in dat de opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs.

De laagste fictieve inschrijfprijs wordt als volgt bepaald:

Score (fictieve inschrijfprijs) = Inschrijfsom – fictieve korting.

Inschrijfsom

De inschrijfsom is de totale inschrijfsom uit het door Inschrijver ingevulde Prijzenblad (bijlage 1); dit is het automatisch berekende totaalbedrag (exclusief btw) uit cel D15 van het tabblad

“Uw totale inschrijfprijs exclusief BTW” van bijlage 1.

Fictieve korting

De fictieve korting is de totale fictieve waarde die aan de inschrijving van Inschrijver wordt toegekend op basis van de beoordeling van de nadere (kwalitatieve) subgunningscriteria van Inschrijver door het beoordelingsteam, zoals beschreven in paragraaf 5.5.

4.2.1 Subgunningscriterium Prijs

Het subgunningscriterium Prijs wordt in onderstaande tabel toegelicht.

Prijs	
Omschrijving	Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het Prijzenblad, opgenomen in bijlage 1. Dit betekent ook dat de ingediende prijzen na sluitingsdatum niet gewijzigd kunnen worden, tenzij een wijziging van prijzen is toegestaan volgens de overeenkomst (bijvoorbeeld indien er een prijsherziening is opgenomen). De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten. Alle in het Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De maximale omvang van de overeenkomst is wel een vaste hoeveelheid. De Inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen ten aanzien van de in de Inschrijving aangeboden tarieven. De inschrijfsom is de totale inschrijfsom uit het door Inschrijver ingevulde Prijzenblad, bijlage 1. Dit is het automatisch berekende totaalbedrag (exclusief btw) uit cel D15 van het tabblad "Uw totale inschrijfprijs exclusief BTW" van het Prijzenblad, bijlage 1.
Benodigde informatie in de inschrijving	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van: - Prijzenblad, bijlage 1.

4.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van de kwaliteit vindt plaats op basis van de uitwerking die door Inschrijver is ingediend bij inschrijving voor het subgunningscriterium 'kwaliteit' en kunnen leiden tot een maximale fictieve korting van 30.000 euro op de inschrijfprijs.

Kwaliteitscriterium 1 – Dienstverlening	
Omschrijving	De ILT heeft voor haar 24/7 inspectie- en handhavingstaken direct behoefte aan een betrouwbare, flexibele tolkvoorziening. Dit kwaliteitscriterium vraagt inschrijvers om volledig operationeel inzicht in de wijze waarop zij deze dienstverlening in de praktijk vormgeven, sturen en borgen. Uw plan moet concreet aantonen hoe u de regie voert, uw systemen (Portaal en Smartphone applicatie) naadloos laat aansluiten en operationele risico's effectief mitigeert.
Doel	Met deze uitvraag beogen wij een tolkvoorziening te realiseren die toegankelijk, flexibel en administratief arm is voor onze organisatie. Het doel is om te garanderen dat er altijd, ook tijdens pieken of onverwachte ontwikkelingen in de wereld, tijdig een geschikte tolk beschikbaar is voor iedere aanvraag van de ILT. Door periodieke managementrapportages wordt inzicht gegeven in de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening.
Maatstaf	Meerwaarde ten opzichte van de minimumeisen in de aanbestedingsdocumenten en de mate waarin wordt bijgedragen aan de doelstelling zoals hierboven beschreven bij Doel.
Benodigde informatie in de inschrijving	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van: Proces: Een weergave van het volledige operationele traject vanaf het eerste contactmoment van de medewerker van de ILT tot en met de feitelijke inzet van de tolk, inclusief de werking van het online reserveringssysteem. Koppelmethoden: Een specifieke uitwerking van de wijze waarop de medewerker van de ILT in contact wordt gebracht met vooraf gereserveerde tolken (telefonisch en fysiek op locatie) én met tolken voor ad hoc acute dienstverlening. Reguliere beschikbaarheid: Een beschrijving van de organisatorische maatregelen waarmee de Inschrijver zorgt dat er zowel binnen als buiten kantoortijden (24/7) tijdig een geschikte tolk paraat staat binnen de maximale gestelde responstijd. Pieken en crisis: Een strategische toelichting op het capaciteitsmanagement tijdens reguliere drukte en de snelle opschaling van tolken voor meerdere casussen van de ILT, maar ook rekening houdend met de geopolitieke ontwikkelingen die mogelijk een druk leggen op de beschikbaarheid van tolken voor de ILT. Een concrete beschrijving van mogelijkheden en proces voor escalatie bij niet-tijdige verkrijgbaarheid dan wel werking van de overeengekomen diensten (zowel tolken als systemen). Continuïteit: Een weergave van het monitoringssysteem waarmee de lopende dienstverlening wordt bewaakt en welke maatregelen worden getroffen om uitval of no-shows op te vangen. Talenaanbod: Een toelichting op de breedte en diversiteit van het talenbestand, met specifieke aandacht voor de beschikbaarheid van minder gangbare talen.

	Veiligheid: Een beschrijving van de wijze waarop de privacy, de Avg-wetgeving en de technische beveiliging van de systemen en digitale verbindingen worden gewaarborgd. Rapportage: Een gedetailleerde weergave van de wijze waarop de Inschrijver opdrachtgever periodiek (bijv. maandelijks/kwartaal) rapporteert over de geleverde prestaties, dekkingsgraden, responstijden, klachten en financiële realisatie. De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen: • Maximaal zes (6) pagina's in A4 format, opgesteld in lettertype Arial, 10. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's, inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste zes (6) pagina's beoordeeld.
Scores	100-75-50-25-0

Kwaliteitscriterium 2 – Kwaliteit Tolken	
Omschrijving	De Inschrijver wordt gevraagd om in dit kwaliteitscriterium een toelichting te geven op de vaktechnische en ethische kwaliteit van de in te zetten tolken. Deze toelichting moet concreet ingaan op twee pijlers: 1. Het proces waarmee de taalkundige en professionele kwaliteit continu wordt gewaarborgd vanaf de initiële werving en screening tot en met de dagelijkse uitvoering van de opdracht. 2. Welke operationele en contractuele maatregelen worden getroffen om de onafhankelijkheid, integriteit en objectiviteit van de tolken tijdens de gesprekken onvoorwaardelijk te garanderen voor betrokken partijen.
Doel	Het doel is het garanderen van een professionele, betrouwbare en ethisch verantwoorde tolkvoorziening voor Aanbestedende dienst. Wij willen zekerstellen dat tolken niet alleen taalkundig en vakinhoudelijk uitmuntend zijn, maar dat zij hun werkzaamheden te allen tijde strikt neutraal en onbevooroordeeld uitvoeren. Dit beschermt de belangen van zowel de ILT-medewerker als de persoon voor wie de tolk wordt ingezet tijdens gevoelige gesprekken en voorkomt belangenverstrengeling of kwaliteitsverlies tijdens de looptijd van het contact.
Maatstaf	Meerwaarde ten opzichte van de minimumeisen in de Aanbestedingsstukken en mate waarin wordt bijgedragen aan de doelstelling zoals hierboven beschreven bij Doel.
Benodigde informatie in de inschrijving	Om de kwaliteit en integriteit objectief te kunnen beoordelen, dient de Inschrijver in ieder geval inzicht geven op de volgende onderdelen: • Een gedetailleerd wervings-, selectie- en screeningsprotocol (inclusief eisen rondom inschrijving in kwaliteitsregisters zoals het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv), en het overleggen van een VOG). • Het onboardings- en opleidingsprogramma waarmee de tolken worden voorbereid op het specifieke werkveld van de ILT. • Het kwaliteitssysteem voor de uitvoeringsfase (zoals audits, intervisie, klachtenafhandeling en permanente educatie).

	• De geldende beroeps- of gedragscode en de geheimhoudingsverklaring die elke tolk verplicht moet ondertekenen. • Een concrete beschrijving van de maatregelen en het escalatieprotocol bij (een vermoeden van) belangenverstrengeling, partijdigheid of integriteitsschendingen. De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen: Maximaal drie (3) pagina's in A4 format, opgesteld in lettertype Arial, 10. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's, inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste drie (3) pagina's beoordeeld.
Scores	100-75-50-25-0

De beoordeling van de kwaliteit vindt plaats op basis van de uitwerking die door Inschrijver is gegeven op de subgunningscriteria 'kwaliteit' zoals deze zijn opgenomen in paragraaf en kunnen leiden tot een *maximale fictieve korting van € 30.000,- op de inschrijfprijs*.

4.2.3 Beoordelingskader kwaliteit

Bij de beoordeling van uw Inschrijving op de subgunningscriteria voor kwaliteit zal gelet worden op de volgende aspecten:

Inhoudelijkheid: is de beantwoording inhoudelijk overtuigend, voldoende toegespitst op de situatie van de opdrachtgever, en realiseert deze de doelstelling en de eisen en wensen van opdrachtgever?

Ambitieuw én haalbaar: blijkt uit het antwoord dat u ambitieus bent voor nu en de toekomst betreffende het subgunningscriterium en is aannemelijk gemaakt dat deze ambities ook echt gerealiseerd worden?

Innovatief: toont uw antwoord aan dat uw oplossing de benodigde innovatie zal bieden?

Uitvoerbaarheid: is de beantwoording toepasbaar in de dagelijkse praktijk van de opdrachtgever en zijn de gevolgen (in proces en kosten, waar van toepassing) goed inzichtelijk gemaakt? Sluit de voorgestelde werkwijze aan bij de eisen, wensen en doelstellingen van de opdracht?

Tijdigheid: Toont uw antwoord aan dat uw oplossing de gewenste planning zal realiseren?>

Inzichtelijkheid: heeft de uitwerking van het gunningscriterium een duidelijke opzet, in combinatie met goede verifieerbare prestatie informatie die de toezeggingen onderbouwen?

Compleetheid: de mate waarin alle gestelde eisen, wensen en vragen zijn uitgewerkt in de beantwoording.

Bondigheid: de mate waarin u uw onderbouwing concreet, kort en bondig hebt omschreven

Bovenstaande bevat de uitwerking conform de SMART methode (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inspectie Leefomgeving en Transport

Europese openbare aanbesteding: Tolkdiensten met kenmerk TN606628

De beoordeling van uw Inschrijving per sub-subgunningscriterium zal plaatsvinden aan de hand van de volgende meetschaal:

Oordeel	Beschrijving	Score
Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie sluit het antwoord heel goed aan bij de vraagstelling. Alle aspecten en details worden overtuigend en realistisch beschreven. De beantwoording biedt meerwaarde en wordt waar relevant onderbouwd middels concrete (praktijk)voorbeelden met ervaring(en) waar opdrachtgever een voordeel aan heeft. Het antwoord vormt een consistent en logisch geheel dat veel vertrouwen schept.	100%
Goed	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie sluit het antwoord goed aan bij de vraagstelling. Alle aspecten en details worden overtuigend en realistisch beschreven. De beantwoording is waardevol en wordt waar relevant gedeeltelijk onderbouwd middels concrete (praktijk)voorbeelden met ervaring(en). Het antwoord vormt een consistent en logisch geheel dat vertrouwen schept.	75%
Voldoende	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie sluit het antwoord grotendeels aan bij de vraagstelling. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag en er wordt in voldoende mate van detail getreden. Alle aspecten worden voldoende en realistisch beschreven. Het antwoord vormt een redelijk consistent en logisch geheel dat voldoende vertrouwen schept.	50%
Matig	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie sluit het antwoord maar gedeeltelijk aan bij de vraagstelling, of gaat niet in op alle genoemde aspecten, of er is niet in gewenste mate van detail getreden, of er is geen realistisch beeld geschetst, of het antwoord is niet helder en duidelijk. Het antwoord geeft weinig vertrouwen aan de beoordelingscommissie.	25%
Onvoldoende	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie is de vraag niet beantwoord, of het antwoord is als niet relevant beoordeeld, of sluit niet aan bij de vraagstelling. Het antwoord geeft geen vertrouwen aan de beoordelingscommissie.	0%

De eindscore wordt als volgt berekend:

Per kwalitatief subgunningscriterium kan een meerwaarde worden aangeboden.

Aan deze meerwaarde wordt een maximale fictieve financiële waarde toegekend. De door het beoordelingsteam gegeven score per subgunningscriterium bepaalt hoeveel van de maximale fictieve waarde als aftrek van de inschrijfsom wordt gehaald. Hierdoor ontstaat de fictieve inschrijfsom.

De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom is de beoogd winnaar van de aanbesteding. Bij een gelijke fictieve inschrijfsom prevaleert de inschrijving met de kwalitatief hogere inschrijving boven de laagste inschrijfsom. Indien dit ook gelijk is, dan zal door de loting worden bepaald aan welke inschrijver uiteindelijk voorlopig gegund wordt.

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inspectie Leefomgeving en Transport

Europese openbare aanbesteding: Tolkdiensten met kenmerk TN606628

In onderstaande tabel wordt de maximaal te behalen fictieve korting per subgunningscriterium weergegeven:

Criterium	Omschrijving	Maximaal te behalen fictieve aftrek
K1.	Dienstverlening	€ 15.000, -
K2.	Kwaliteit Tolken	€ 15.000, -
	Totaal fictieve aftrek K1+ K2 =	€ 30.000, -

De fictieve korting zal worden toegekend aan de hand van de score die wordt toegekend. Bij score 100% krijgt de Inschrijver de maximale fictieve korting, bij score 75% krijgt de Inschrijver 75% van de maximale fictieve korting, bij score 50% krijgt de Inschrijver 50% van de maximale fictieve korting et cetera.

De uiteindelijke opdracht wordt bij gunning wel verstrekt op basis van de originele inschrijfsom van de winnende Inschrijver.

4.3 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Het is dus niet mogelijk om op eigen initiatief af te wijken van de eisen of specificaties.

4.4 Aan te leveren stukken

Bij Inschrijving maar ook na voorlopige gunning dient u een aantal stukken aan te leveren. In onderstaande tabel staat samengevat welke documenten wanneer moeten worden aangeleverd.

Wanneer u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, vraagt de Aanbestedende dienst u een aantal bewijsstukken aan te leveren. Welke stukken dat zijn staat in onderstaande tabel. Doet u dit niet binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst, of voldoen uw stukken niet, dan kan de Aanbestedende dienst u alsnog uitsluiten of afwijzen en de volgende Inschrijver in de rangorde benaderen.

Wat	Wanneer	Van wie		
		Zelfstandige Inschrijver	Deelnemers Samenwerkings-verband	Derde(n) op wiens draagkracht beroep gedaan wordt
Prijzenblad, Bijlage 1	Inschrijving	X	X	
UEA Bijlage 2, ingevuld en ondertekend	Inschrijving	X	X	X
Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister (Uittreksel KVK)	Inschrijving	X	X	X
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Inschrijving	X	X	X
Verklaring van de Belastingdienst	Inschrijving	X	X	X
Bijlage 6 Model twee referentieopdrachten	Inschrijving	X	X	X
Uitwerking kwaliteitscriteria K1 Dienstverlening	Inschrijving	X	X	X
Uitwerking kwaliteitscriteria K2 Kwaliteit Tolken	Inschrijving	X	X	X
Bewijsstukken betreffende overige facultatieve uitsluitingsgronden				
Kopie certificaat of vergelijkbaar kwaliteitsborging	Op verzoek	X	X	X
Kopie certificaat of vergelijkbaar Informatiebeveiliging	Op verzoek	X	X	X
Kopie verzekeringspolisblad	Op verzoek	X	X	X

5 PROCEDURELE BEPALINGEN

In dit hoofdstuk staan relevante voorwaarden en bepalingen die de Aanbestedende dienst stelt aan uw Inschrijving. De procedure verloopt volledig elektronisch via het online aanbestedingsplatform TenderNed. Uw hele Inschrijving inclusief alle gevraagde informatie en stukken moeten worden ingediend c.q. geüpload in TenderNed. Nadere informatie over het gebruik daarvan leest u [hier](#).

5.1 Planning

De Aanbestedende dienst streeft ernaar de termijnen volgens onderstaande planning aan te houden maar behoudt zich het recht voor om deze planning tussentijds aan te passen. Uitgezonderd de wettelijk opgelegde minimale termijnen kunnen aan deze planning geen rechten worden ontleend. Alle tijdstippen in de planning zijn aangeduid in lokale Nederlandse tijd.

Activiteit	Datum
Verzending van de Publicatie van de aanbesteding via www.TenderNed.nl	Woensdag 16 september 2026
Sluitingsdatum voor het stellen van vragen via www.TenderNed.nl (eerste ronde).	Woensdag 30 september 2026, 11:00 uur
Publiceren van de nota van inlichtingen via www.TenderNed.nl .	Woensdag 7 oktober 2026
Sluitingsdatum voor het stellen van vragen via www.TenderNed.nl (tweede ronde).	Woensdag 14 oktober 2026
Publiceren van de (laatste) nota van inlichtingen via www.TenderNed.nl .	Woensdag 21 oktober 2026
Sluitingsdatum en uiterlijke ontvangst Inschrijvingen via www.TenderNed.nl.	Dinsdag 3 november 2026, 11:00 uur
Opening inschrijvingen via digitale kluis TenderNed.	Dinsdag 3 november 2026, 11:05 uur
Beoordeling van de Inschrijvingen	Woensdag 11 november 2026
Mededeling van het voornemen tot gunning via TenderNed	Donderdag 19 november 2026
Opschortende termijn	(minimaal 20 volle kalenderdagen)
Aanleveren benodigde bewijsstukken (zie paragraaf 4.4)	Uiterlijk 30 november 2026
Voorziene datum ondertekening van de Overeenkomst, datum van gunning.	Donderdag 10 december 2026
Inwerkingtreding Overeenkomst	Vrijdag 1 januari 2027

Als sluitingsdatum en uiterste tijdstip voor ontvangst van uw Inschrijving door de Aanbestedende dienst geldt de datum in bovenstaande tabel. De opening van de digitale inschrijvingen geschiedt via de digitale kluis van TenderNed. U kunt niet bij de opening aanwezig zijn.

Let op! De sluitingsdatum en -tijd is een fatale termijn. Na het verstrijken van deze termijn kunnen geen Inschrijvingen meer worden ingediend. Eventuele vertraging in het uploaden is voor uw rekening.

5.2 Communicatie

Alle communicatie verloopt via TenderNed. De contactpersoon voor deze aanbesteding is ook in TenderNed opgenomen. Alleen in geval van een storing bij TenderNed mag op een andere manier contact worden opgenomen met de contactpersoon:

Richard Harinck, senior Inkoopadviseur.

Mail: Richard.Harinck@minienw.nl

Let op! Het is tijdens de aanbestedingsprocedure niet toegestaan over deze aanbesteding contact op te nemen met andere medewerkers van Aanbestedende dienst dan de genoemde contactpersoon, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in dit Beschrijvend document. U wordt hiervoor uitgesloten van verdere deelname.

5.3 Taal

De voertaal in de Aanbestedingsstukken, de aanbestedingsprocedure zelf én de uitvoering van de overeenkomst is Nederlands. Door u in te dienen stukken moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld. Als de gevraagde informatie een officieel document betreft dat niet in het Nederlands beschikbaar is, moet naast het originele document een Nederlandse of Engelse vertaling worden bijgevoegd.

5.4 Inlichtingen, vragen en bezwaren

5.4.1 Vragen en bezwaren

Heeft u vragen over de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden gesignaleerd of wilt u bezwaar maken tegen (delen van) de aanbestedingsprocedure, dan dient u dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via de Vraag en Antwoord module van TenderNed kenbaar te maken.

Alleen vragen en opmerkingen die tijdig en op de juiste manier worden ingediend, worden beantwoord. Vragen dienen duidelijk te zijn geformuleerd met verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waarop de vraag betrekking heeft. Beantwoording vindt plaats door middel van een geanonimiseerde nota van inlichtingen.

De vragen in de tweede vragenronde dienen uitsluitend betrekking te hebben op de antwoorden uit de eerste nota van inlichtingen. De tweede nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de Inschrijving gepubliceerd.

In het geval u een commerciële of vertrouwelijke vraag wilt stellen, mag u een verzoek doen om uw vraag individueel te stellen. De Aanbestedende dienst beoordeelt dit verzoek. Als de Aanbestedende dienst het verzoek honoreert zal het antwoord niet worden gepubliceerd en alleen aan u worden gestuurd. Als de Aanbestedende dienst de vraag niet individueel kan of mag beantwoorden, wordt u verzocht de vraag alsnog via de Vraag en Antwoord module van TenderNed te stellen en zal de vraag worden beantwoord in de nota van inlichtingen.

Let op:

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de ondernemer dat zo spoedig mogelijk te melden - in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. Opdrachtgever verwacht van ondernemers een proactieve houding, zodat opdrachtgever de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de ondernemer niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten. Indien de ondernemer na kennisneming van de nota(s) van Inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, dient hij/zij een klacht in te dienen bij opdrachtgever. Zie de klachtenprocedure in Hoofdstuk 6. Indien de ondernemer vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan dient hij/zij op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum

voor het indienen van de Inschrijving een kort geding aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding aan de Aanbestedende dienst.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota('s) van inlichtingen en dit Beschrijvend document (inclusief bijlagen), gaat de meest recente nota van inlichtingen voor.

5.5 Beoordeling van u en uw Inschrijving

Beoordeling van de Inschrijver en de door Inschrijver ingediende informatie/documenten vindt in stappen plaats.

Stap 1. In de eerste stap toetst de Aanbestedende dienst of zich één of meer van de volgende situaties voordoen:

- De Inschrijving is niet via het online aanbestedingsplatform TenderNed of niet tijdig ingediend;
- De gevraagde informatie en documenten zijn niet, niet volledig, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist verstrekt;
- De Inschrijving is niet ingediend met de juiste documenten of de Inschrijver heeft de verstrekte documenten gewijzigd;
- De Inschrijving (het UEA en/of indien gevraagd het prijzenblad) is niet ondertekend door een daartoe bevoegde persoon;
- De gevraagde informatie is niet in de voorgeschreven taal ingediend.

Indien zich één of meer van de hiervoor aangegeven situaties voordoen, wordt uw Inschrijving ongeldig verklaard. Voor een ongeldige Inschrijving geldt dat deze niet wordt beoordeeld en terzijde wordt gelegd.

Stap 2. In de tweede stap toetst de Aanbestedende dienst de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, zoals opgenomen in hoofdstuk 3.

Stap 3. In de derde stap toetst de Aanbestedende dienst of uw Inschrijving voldoet aan het Programma van Eisen. Wanneer uw Inschrijving niet aan de gestelde Eisen voldoet, wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.

Stap 4. Ten slotte wordt in stap 4 uw Inschrijving inhoudelijk beoordeeld op de gunningscriteria.

De Aanbestedende dienst kan u vragen uw Inschrijving te verduidelijken of u de gelegenheid geven kleine gebreken in de Inschrijving te herstellen. U krijgt hiervoor meestal een termijn van maximaal vijf (5) werkdagen.

5.6 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam beoordeelt de inschrijvingen op de inhoudelijke eisen en de subgunningscriteria, en kent daaraan de beoordeling en de puntenscore toe. Het beoordelingsteam bestaat in beginsel uit 3 personen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de omvang of de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen.

Eerst beoordeelt iedere beoordelaar individueel, dus onafhankelijk van de andere beoordelaars, de inschrijvingen. Hierna vindt een plenaire sessie plaats en worden de individuele scores besproken. De uiteindelijke score komt door een gezamenlijk oordeel van het beoordelingsteam Kwaliteit tot stand. Dit is het zogenoemde consensusmodel.

5.7 Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers krijgen gelijktijdig bericht van de Aanbestedende dienst over de gunningsbeslissing. Dit bericht bevat de naam van de winnende Inschrijver, de relevante redenen voor de gunningsbeslissing en informatie over de opschortende termijn. De mededeling van de gunningsbeslissing wordt in ieder geval via TenderNed verzonden.

5.8 Opschorten/ afbreken aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure op te schorten of af te breken. Een reden voor afbreken kan bijvoorbeeld zijn dat politiek draagvlak en/of financiering komt te vervallen. U ontvangt een bericht van de Aanbestedende dienst over het opschorten of beëindigen van de aanbestedingsprocedure. In uitzonderlijke gevallen kan er bij beëindiging sprake zijn van een tenderkostenvergoeding. De Aanbestedende dienst neemt in dat geval contact met u op.

5.9 Kostenvergoeding

De Aanbestedende dienst vergoedt geen kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de Inschrijving.

5.10 Vertrouwelijkheid

Alle informatie die u van de Aanbestedende dienst ontvangt tijdens deze procedure moet u vertrouwelijk behandelen en mag niet aan derden worden verstrekt. Dit geldt niet voor informatie die al openbaar verkrijgbaar is of voor informatie die vanwege een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt. Uiteraard mag u vertrouwelijke informatie wel verstrekken aan uw werknemers, adviseurs of opdrachtnemers, eventueel onder oplegging van een vertrouwelijkheidsbeding.

Omgekeerd geldt dat de Aanbestedende dienst uw Inschrijving vertrouwelijk zal behandelen, tenzij de informatie op basis van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt.

De vertrouwelijkheid zoals bedoeld in deze paragraaf zal ook worden bewaard wanneer de aanbestedingsprocedure niet tot de totstandkoming van een overeenkomst leidt.

Uitwisseling en gegevensverwerking van persoonsgegevens tijdens de aanbesteding gebeurt in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AvG).

Het intellectueel eigendom van de Aanbestedingsstukken berust bij de Aanbestedende dienst.

6 RECHTSBESCHERMING

U kunt tijdens of na de aanbestedingsprocedure een klacht of een bezwaar indienen wanneer u het niet eens bent met de Aanbestedende dienst, de aanbestedingsprocedure of de gunningsbeslissing.

6.1 Contactpersoon

Voordat u een klacht indient bij het klachtenmeldpunt, moet u eerst gebruik maken van de vragenmodule om uw klacht kenbaar te maken bij de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Als de reactie van de Aanbestedende dienst naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt.

6.2 Klachtenmeldpunt

U kunt tijdens de looptijd van de aanbestedingsprocedure een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt, e-mailadres: klachten.inkoop@minienw.nl met in cc een bericht aan de contactpersoon van deze aanbesteding. U dient hierbij duidelijk en gemotiveerd aan te geven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft. Wij verzoeken u om in uw klacht het volgende aan te geven:

- naam en contactgegevens van uw onderneming;
- naam en kenmerk van de onderhavige aanbesteding;
- een beschrijving van de klacht en uw verzoek (voorstel voor een oplossing);
- evt. aanvullende bijlagen.

De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

6.3 Commissie van Aanbestedingsexperts

Als u het niet eens bent met de klachtafhandeling van het klachtenmeldpunt, dan is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor nadere informatie over de werkwijze van de Commissie kunt u terecht op www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

6.4 Kort geding

Heeft u bezwaar tegen de gunningbeslissing, dan moet u binnen een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort gedingprocedure aanhangig maken bij de rechtbank te Den Haag. Dit moet blijken uit het betekenen van een dagvaarding aan de Aanbestedende dienst. In dat geval zal de Aanbestedende dienst niet tot gunning van de opdracht overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen.

De termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn. Dit betekent dat als u in deze periode geen kort geding aanhangig maakt, uw rechten om nog op te komen tegen de gunningsbeslissing komen te vervallen. Indien geen enkele Inschrijver binnen de hiervoor genoemde termijn een kort geding heeft aangespannen, staat het de Aanbestedende dienst vrij om een overeenkomst te sluiten met de winnende Inschrijver(s).

7 Bijlagen

7.1 BIJLAGE 1 Prijzenblad

Het Prijzenblad is opgenomen in een afzonderlijk in te vullen Excel-bestand.

7.2 BIJLAGE 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is opgenomen in een afzonderlijk in te vullen pdf-bestand in TenderNed dat uitsluitend met Adobe Reader geopend en ingevuld kan worden.

7.3 BIJLAGE 3 Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden ARVODI 2025, 17 maart 2025 zijn opgenomen in een afzonderlijk Pdf-bestand.

7.4 BIJLAGE 4 Concept Dienstverleningsovereenkomst

De concept Dienstverleningsovereenkomst-arvodi-2025 Tolkdiensten ILT is opgenomen in een afzonderlijk Pdf-bestand.

7.5 BIJLAGE 5 Verwerkersovereenkomst

Een concept verwerkersovereenkomst-arvodi-2025 is opgenomen in een afzonderlijk Pdf-bestand.

7.6 BIJLAGE 6 Model referentieopdrachten

Het model referentieopdrachten is opgenomen in een Pdf-bestand en een in te vullen word-bestand.

7.7 BIJLAGE 7 Overzicht inzet tolkdiensten

Het overzicht is opgenomen in een afzonderlijk Pdf-bestand.

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inspectie Leefomgeving en Transport

Europese openbare aanbesteding: Tolkdiensten met kenmerk TN606628

LIJST VAN BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN**Aanbestedende dienst**

De Staat der Nederlanden, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Inspectie Leefomgeving en Transport.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de Aanbestedende dienst in de procedure zijn gebracht.

Aanbestedingswet 2012

Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen

Beschrijvend document

Het onderhavige document van Aanbestedende dienst, inclusief de bijlagen.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving indient of heeft ingediend.

Inschrijving

De door Inschrijver voor deze Europese aanbesteding ingediende offerte.

AFKORTINGEN

Avg	Algemene verordening gegevensbescherming
AW	Aanbestedingswet 2012
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Eigen Verklaring als bedoeld in artikel 2.84, eerste lid AW).