Algemene informatie

Aanbesteding: (Telefonische) tolkdiensten
Aanbestedende Dienst: Gemeente Súdwest-Fryslân
Referentie: SWF25063
Toelichting:
Hierbij ontvangt u de Nota van inlichtingen van 11 november 2026. Gelijktijdig bij deze Nota van inlichtingen is er een gewijzigd Prijzenblad gepubliceerd (versie 2), de eerdere versies zijn vervallen.

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Prijzenblad

Vraag:
In het prijzenblad is een maximum tarief vermeld maar zien wij dat geen minimumtarief per minuut voor tolkdiensten is opgenomen. Kan de gemeente overwegen een minimumtarief per minuut vast te stellen voor de uitvoering van tolkdiensten? Wij wijzen erop dat de Rijksoverheid binnen het stelsel van beëdigde tolken en vertalers werkt met vaste minimumtarieven (BTIS-tarieven). Wanneer de tarieven voor uw opdrachten hier substantieel onder liggen, wordt het voor tolken financieel minder aantrekkelijk om opdrachten voor uw gemeente uit te voeren. Dit kan gevolgen hebben voor de beschikbaarheid van tolken en daarmee voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Om voldoende tolken aan de opdracht te blijven verbinden en een gezonde marktwerking te bevorderen, adviseren wij daarom een minimumtarief van € 1,05 per minuut te hanteren. Dit sluit aan bij het minimumtarief dat andere gemeenten hanteerden, zoals gemeente Den Haag medio 2026. Kan de gemeente aangeven of zij bereid is een minimumtarief van € 1,05 per minuut op te nemen in het prijzenblad?

Antwoord:
Ja, Opdrachtgever neemt dit voorstel over. Opdrachtgever onderschrijft het belang van een duurzame en kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de opdracht en acht het van belang dat voldoende gekwalificeerde tolken beschikbaar blijven voor de uitvoering van de dienstverlening. Om die reden wordt in het Prijzenblad naast de reeds opgenomen maximumtarieven tevens een minimumtarief van € 1,05 per minuut voor tolkdiensten opgenomen. Inschrijvers dienen binnen deze bandbreedte in te schrijven. Indien een hoger of lager tarief wordt aangeboden, wordt de inschrijving ongeldig verklaard. De overige prijscomponenten blijven ongewijzigd. Het aangepaste Prijzenblad wordt met deze Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr. **Onderwerp:**

Rijksoverheid

2 Prijzenblad

Vraag:
De invulvelden voor de Prijs per eenheid zijn momenteel vergrendeld, kunt u dit aanpassen zodat we de velden kunnen invullen.

Antwoord:
Er is een aangepast Prijzenblad beschikbaar gesteld (v1). De eerdere versie is vervallen. U vindt het gewijzigde Prijzenblad onder Documenten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
29 okt 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 5.5. beoordeling en waardering gunningcriteria

Vraag:
U geeft aan te beoordelen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en hierbij een weging te hanteren van 60% prijs en 40% kwaliteit. Bij Gemeenten en Rijksoverheid wordt normaliter een weging van 65% kwaliteit en 35% prijs gehanteerd. Wij adviseren u ook uw verhouding hiernaar aan te passen, gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:
Nee, Opdrachtgever neemt dit voorstel niet over. De verhouding van 60% prijs en 40% kwaliteit is bewust vastgesteld en wordt passend geacht voor deze Opdracht. Omdat voor diverse onderdelen van de dienstverlening minimum- en maximumtarieven zijn vastgesteld, blijft voldoende ruimte bestaan om kwaliteitsverschillen tussen inschrijvingen tot uitdrukking te laten komen. De wegingsfactoren worden daarom niet gewijzigd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
4

Onderwerp:
5.3 beoordelingscommissie

Vraag:
U geeft aan dat de beoordelingscommissie alle inschrijvingen beoordelen en op basis daarvan brengen zij een gunningsadvies uit aan de formele Opdrachtgever. Wij hebben daar de volgende vragen over: 1. Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie? 2. Welke functies hebben de leden hiervan?

Antwoord:
De beoordelingscommissie bestaat uit vier leden. De leden vervullen beleidsondersteunende en/of uitvoerende dan wel aansturende functies binnen de organisatie. Binnen de beoordelingscommissie zijn materiedeskundige, juridische, inkooptechnische en contractmanagement expertise vertegenwoordigd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Annuleringsvergoeding voor geplande tolkdiensten

Vraag:
Wilt u de annuleringsregeling voor geplande tolkdiensten aanpassen naar een volledige vergoeding van het starttarief en de gereserveerde tijd bij annulering binnen 48 uur voor aanvang?

Tolken houden de gereserveerde tijd vrij en kunnen daardoor andere opdrachten niet aannemen. Bij een annulering kort voor aanvang is het vaak niet meer mogelijk deze tijd met een andere opdracht te vullen. Een passende annuleringsvergoeding maakt het voor tolken aantrekkelijker om geplande opdrachten te accepteren en ondersteunt daarmee de beschikbaarheid en continuïteit voor de gemeente. De huidige regeling, waarbij tussen 24 en 4 uur slechts 50% wordt vergoed, kan die bereidheid verminderen.

Indien u niet instemt met een termijn van 48 uur, bent u dan bereid volledige vergoeding van het starttarief en de gereserveerde tijd toe te staan bij annulering binnen 24 uur voor aanvang?

Antwoord:
Nee, Opdrachtgever stemt niet in met het voorstel. De huidige annuleringsregeling blijft ongewijzigd. Opdrachtgever heeft bewust gekozen voor de opgenomen vergoedingstaffel en acht deze passend en proportioneel gelet op de aard en omvang van de Opdracht. Opdrachtgever

Rijksoverheid

streeft ernaar het aantal geplande remote gesprekken zoveel mogelijk te beperken en, waar mogelijk, gebruik te maken van ad-hoc dienstverlening. Hierdoor verwacht Opdrachtgever dat de impact van annuleringen van geplande remote gesprekken beperkt zal zijn. De voorgestelde uitbreiding van de volledige vergoeding bij annulering binnen 48 uur dan wel binnen 24 uur wordt niet overgenomen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Beveiligd prijzenblad verhindert invullen

Vraag:
Bij het invullen van de daarvoor bestemde invoercellen verschijnt de melding: “The cell or chart you're trying to change is on a protected sheet.” Hierdoor kunnen wij de gevraagde tarieven niet invoeren. Wilt u een gecorrigeerd prijzenblad beschikbaar stellen waarin alle door inschrijvers in te vullen cellen toegankelijk zijn? Wilt u daarbij ook controleren of de formules correct werken?

Antwoord:
Er is een aangepast Prijzenblad beschikbaar gesteld (v1). De eerdere versie is vervallen. U vindt het gewijzigde Prijzenblad onder Documenten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
29 okt 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Berekening van de vergelijkingsprijs

Vraag:

Rijksoverheid

De formule in cel L24 lijkt de kosten van rij 23 voor geplande dienstverlening en dienstverlening op locatie niet mee te tellen. Kunt u bevestigen welke posten meetellen voor de prijsbeoordeling en een gecorrigeerd prijzenblad beschikbaar stellen?

Antwoord:
Er is een aangepast Prijzenblad beschikbaar gesteld (v1). De eerdere versie is vervallen. U vindt het gewijzigde Prijzenblad onder Documenten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
29 okt 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Gelijkwaardige informatiebeveiliging

Vraag:
Bent u bereid naast een ISO 27001-certificaat ook aantoonbaar gelijkwaardige informatiebeveiligingsmaatregelen te accepteren, onderbouwd met beveiligingsbeleid, technische en organisatorische maatregelen en beschikbare toetsingsrapportages? Zo ja, welke bewijsstukken verlangt u hiervoor?

Antwoord:
Ja. Aantoonbaar gelijkwaardige informatiebeveiligingsmaatregelen worden geaccepteerd. De gelijkwaardigheid dient te worden onderbouwd met relevante documentatie, zoals beleidsstukken, beschrijvingen van maatregelen en beschikbare audit- of toetsingsrapportages.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.

Onderwerp:

Rijksoverheid

9 Referentie bij een dienstverlener voor gemeenten

Vraag:
Accepteert u een referentie bij een private organisatie die voornamelijk voor gemeenten sociaal-medische advisering uitvoert, onder andere binnen de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet, waarbij de tolkdiensten worden ingezet voor communicatie met cliënten?

Indien deze referentie niet onder de huidige formulering valt, bent u bereid de eis te verruimen zodat ook dergelijke private uitvoerders van dienstverlening voor gemeenten worden geaccepteerd?

Antwoord:
Een referentie waarbij de dienstverlening wordt geleverd aan een private organisatie die in opdracht van een overheidsorganisatie publieke dienstverlening uitvoert, kan voldoen aan de referentie-eis, mits de referentieopdracht voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van aard, context, gebruikersgroepen en omvang. De vereiste omvang mag niet worden gebaseerd op een optelsom van dienstverlening aan meerdere afzonderlijke achterliggende organisaties.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 Bijlage 6 Concept raamovereenkomst 7.1–7.4

Vraag:
Kunt u toelichten welke controles op grond van artikelen 7.1–7.4 worden voorzien en welke informatie Opdrachtnemer daarvoor beschikbaar moet stellen?

Antwoord:
Enkel indien daartoe aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever controles uitvoeren op de naleving van de Overeenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening en toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer verstrekt daartoe op verzoek de redelijkerwijs benodigde informatie. Eventuele controles vinden plaats met inachtneming van de vertrouwelijkheid van bedrijfsgevoelige informatie en met zo min mogelijk verstoring van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE 70

Vraag:
Accepteert u een Engelstalig ISO 27001-certificaat en een Engelstalige verklaring van toepasselijkheid?

Antwoord:
a. Een Engelstalig ISO 27001-certificaat en een Engelstalige Verklaring van Toepasselijkheid (Statement of Applicability) worden geaccepteerd. Een Nederlandse vertaling is niet vereist, mits de documenten voldoende leesbaar en begrijpelijk zijn voor de beoordeling.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE 71–72

Vraag:
Kunt u nader specificeren welke BIO- en NCSC-beveiligingseisen van toepassing zijn op de aangeboden dienstverlening, waaronder het online reserveringssysteem, en hoe Opdrachtnemer moet aantonen dat hieraan wordt voldaan?

Antwoord:
Opdrachtgever stelt geen aanvullende of specifieke BIO- of NCSC-beveiligingseisen bovenop de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens en systemen te waarborgen. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de getroffen maatregelen desgevraagd aannemelijk te kunnen maken.

Fase:
Inschrijffase

Rijksoverheid

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Beschrijvend document §3.3.2

Vraag:
Wat wordt voor de referentie-eis verstaan onder “digitale tolkdiensten op afstand”? Voldoet telefonische tolkdienstverlening die via een digitaal platform wordt aangevraagd en beheerd, of is aantoonbare ervaring met beeldtolken vereist? Is ervaring met locatiediensten verplicht of uitsluitend “voor zover van toepassing”?

Antwoord:
Onder digitale tolkdiensten op afstand worden zowel telefonische tolkdiensten als tolkdiensten via een digitaal kanaal verstaan. Telefonische tolkdienstverlening die via een digitaal platform wordt aangevraagd en beheerd, voldoet derhalve aan deze eis. Ervaring met beeldtolken, waaronder Video Remote Interpreting (VRI) voor doven en slechthorenden, is niet vereist aangezien deze dienstverlening buiten de scope van de opdracht valt (zie paragraaf 1.3 van het Beschrijvend document). Ervaring met tolkdiensten op locatie is verplicht.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Beschrijvend document §1.3; Bijlage 5

Vraag:
Het prijzenblad rekent met 607 starttarieven en 17.907 minuten, waarvan 1.785 minuten gepland /op locatie. De historische cijfers voor 2025 noemen 608 gesprekken en 19.364 minuten, waaronder 176 geplande gesprekken inclusief locatie. Kunt u de grondslag van de fictieve aantallen toelichten en een uitsplitsing van gesprekken en minuten per dienstvorm verstrekken?

Rijksoverheid

Welk aandeel betreft beëdigde inzet en inzet buiten kantooruren?

Antwoord:
De fictieve aantallen in het Prijzenblad zijn gebaseerd op de realisatiecijfers over 2026 tot en met juli, geëxtrapoleerd naar een volledig kalenderjaar. Op basis hiervan zijn de aantallen opgenomen die worden gebruikt voor de prijsvergelijking. De in het Prijzenblad opgenomen aantallen dienen uitsluitend ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijvingen en vormen geen afnamegarantie. Opdrachtgever beschikt niet over een nadere uitsplitsing van gesprekken en minuten per dienstvorm dan reeds in de aanbestedingsstukken is opgenomen. Evenmin beschikt Opdrachtgever over een uitsplitsing naar beëdigde inzet en inzet buiten kantooruren.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Beschrijvend document §1.5; Bijlage 4 PvE 7

Vraag:
Paragraaf 1.5 bepaalt dat geen vast Social Return-percentage of resultaatverplichting geldt, maar een inspanningsverplichting. Eis 7 verwijst naar een contractueel vastgelegd percentage. Kunt u bevestigen dat uitsluitend de inspanningsverplichting uit §1.5 geldt en eis 7 komt te vervallen?

Antwoord:
Eis 7 wordt als volgt gewijzigd: Inschrijver conformeert zich aan het Social Return-beleid van Opdrachtgever zoals beschreven in paragraaf 1.5 van het Beschrijvend document. Opdrachtnemer levert een aantoonbare inspanning om binnen de mogelijkheden van de opdracht een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van Social Return. Hiertoe dient Inschrijver na gunning een Plan van Aanpak Social Return op te stellen en hierover gedurende de looptijd van de overeenkomst desgevraagd te rapporteren. De invulling, uitvoering en monitoring van de Social Return-inspanning vinden plaats in overleg met de betrokken Social Return-adviseur van Opdrachtgever. Er geldt geen vast Social Return-percentage en geen resultaatverplichting.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

Rijksoverheid

11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE 32–33

Vraag:
Hoe wordt het vereiste gemiddelde rapportcijfer van minimaal acht vastgesteld: welke schaal, doelgroep, meetperiode, minimale respons en weging gelden?

Antwoord:
Het vereiste gemiddelde rapportcijfer van minimaal 8 wordt vastgesteld op basis van een klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers van de dienstverlening. De beoordeling vindt plaats op een schaal van 1 tot 10. De nadere uitwerking van de doelgroep, meetfrequentie, minimale respons en eventuele weging van resultaten wordt na gunning in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld en vastgelegd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE 31–34; Bijlage 6 Concept raamovereenkomst 10.2

Vraag:
Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met het niet behalen van de prestatienormen en welke procedure en eventuele contractuele gevolgen daarbij van toepassing zijn?

Antwoord:
Indien de Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen prestatienormen, zal Opdrachtgever hierover in overleg treden met Opdrachtnemer en kan Opdrachtgever verzoeken om een verbeterplan met passende maatregelen om de overeengekomen prestaties alsnog te realiseren. Indien sprake is van herhaaldelijke of structurele afwijkingen van de overeengekomen prestatienormen, wordt dit aangemerkt als een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. In dat geval kan Opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke stellen en verlangen dat de tekortkoming binnen een redelijke termijn wordt hersteld. Indien de tekortkoming niet of niet tijdig wordt hersteld, kan Opdrachtgever gebruikmaken van de rechtsmiddelen die voortvloeien uit de Overeenkomst en de toepasselijke algemene voorwaarden, waaronder het (gedeeltelijk) laten uitvoeren van de dienstverlening door een derde, ontbinding of opzegging van de Overeenkomst en/of het vorderen van schadevergoeding.

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE 23 en 31

Vraag:
Kunt u verduidelijken of het minimale slagingspercentage van 95% betrekking heeft op het daadwerkelijk leveren van een tolk, ongeacht de verbindingstijd, of op het leveren van een tolk binnen de gestelde drie minuten?

Antwoord:
Het minimale slagingspercentage van 95% heeft betrekking op het tijdig leveren van een geschikte tolk. Voor ad-hoc telefonische aanvragen geldt dat een aanvraag alleen als geslaagd wordt aangemerkt indien binnen drie minuten een geschikte tolk beschikbaar wordt gesteld. Aanvragen die deze norm niet halen, tellen niet mee voor het slagingspercentage.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE 15, 22, 23, 31

Vraag:
Hoe verhouden de verplichtingen om alle gevraagde talen te leveren en bij ad-hocaanvragen binnen drie minuten een geschikte tolk beschikbaar te stellen zich tot het minimale slagingspercentage van 95%? Geldt de drie-minutennorm voor iedere individuele aanvraag of als onderdeel van een percentage tijdige leveringen? Hoe worden geleverde gesprekken die later dan

Rijksoverheid

drie minuten starten beoordeeld?

Antwoord:
Het minimale slagingspercentage van 95% heeft betrekking op het tijdig leveren van een geschikte tolk. Voor ad-hoc aanvragen geldt dat een aanvraag uitsluitend als geslaagd wordt aangemerkt indien binnen drie minuten een geschikte tolk beschikbaar wordt gesteld. De drie-minutennorm geldt derhalve voor iedere individuele ad-hocaanvraag. Gesprekken waarvoor wel een tolk wordt geleverd, maar waarbij de drie-minutennorm niet wordt gehaald, tellen niet mee als geslaagde aanvragen voor het slagingspercentage van 95%.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 6 Concept raamovereenkomst 14.3; Bijlage 4 PvE 4

Vraag:
De conceptovereenkomst prevaleert boven de Nota's van Inlichtingen. Kunt u bevestigen dat wijzigingen en verduidelijkingen uit de Nota's van Inlichtingen voorgaan op strijdige bepalingen in de oorspronkelijke aanbestedingsstukken, inclusief de conceptovereenkomst, en dat deze verwerkt worden in de definitieve overeenkomst?

Antwoord:
Dat is correct. Wijzigingen en verduidelijkingen die voortvloeien uit de Nota('s) van Inlichtingen prevaleren boven daarmee strijdige bepalingen in de oorspronkelijke aanbestedingsstukken, waaronder de conceptovereenkomst. Voor zover de Nota('s) van Inlichtingen aanleiding geven tot aanpassing van de conceptovereenkomst, zullen deze wijzigingen worden verwerkt in de definitieve Overeenkomst.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage 6 concept raamovereenkomst 6.1; Bijlage 4 PvE 52–54

Vraag:
Artikel 6.1 bepaalt dat prijzen vast en onveranderlijk zijn, terwijl eisen 52–54 jaarlijkse indexering toestaan. Kunt u bevestigen dat jaarlijkse indexering is toegestaan en artikel 6.1 hiermee in overeenstemming brengen? Wat is de eerste indexeringsdatum, gezien de genoemde datum 1 januari 2027 vóór start contract ligt, en welke exacte berekeningswijze en referentie-indexcijfers gelden?

Antwoord:
Jaarlijkse indexering is toegestaan overeenkomstig eisen 52 t/m 54. Om de overeenkomst hiermee in overeenstemming te brengen, wordt de conceptovereenkomst aangevuld met de artikelen 6.3, 6.4 en 6.5 inzake prijsindexering. De eerste indexeringsdatum is 1 januari 2027. Voor de berekening van de indexering wordt aangesloten bij het CBS Dienstenprijsindexcijfer sector 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening, waarbij het indexcijfer van het 3e kwartaal van het voorgaande jaar maatgevend is. Zowel positieve als negatieve indexeringen worden verwerkt. De aangepaste bepalingen zullen worden opgenomen in de definitieve overeenkomst.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE 41

Vraag:
Wat wordt in eis 41 verstaan onder “datum van opdrachtverstrekking”: de gunning van de raamovereenkomst, de eerste inzet van een tolk of iedere afzonderlijke tolkopdracht? Indien dit iedere afzonderlijke opdracht betreft, bent u bereid een VOG die bij eerste inzet maximaal zes maanden oud is, met een periodieke hercontrole gedurende de overeenkomst, te accepteren? Welke vernieuwingsfrequentie verlangt u daarbij?

Antwoord:
Onder 'datum van opdrachtverstrekking' in eis 41 wordt verstaan: de datum waarop een tolk voor de eerste maal wordt ingezet in het kader van de overeenkomst. Het is niet de datum van gunning van de raamovereenkomst en evenmin de datum van iedere afzonderlijke tolkopdracht. Een VOG die bij de eerste inzet van de tolk maximaal zes maanden oud is, wordt geaccepteerd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient de opdrachtnemer zorg te dragen voor periodieke hercontrole van de VOG van de ingezette tolken. De VOG dient daarbij eens per 3 jaar te worden

Rijksoverheid

vernieuwd, tenzij wet- of regelgeving of gewijzigde omstandigheden aanleiding geven om eerder een nieuwe VOG te verlangen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Beschrijvend document §§1.1/1.3; Bijlage 4 PvE 15, 28; Bijlage 6 concept raamovereenkomst 3.1

Vraag:
Het Beschrijvend document noemt digitale tolkdiensten op afstand, terwijl de nadere scopeomschrijving telefonische en locatiediensten noemt en artikel 3.1 van de conceptovereenkomst uitsluitend telefonische tolkdiensten vermeldt. Kunt u bevestigen welke digitale dienstverlening wordt verlangd? Indien beeldtolken hieronder valt: betreft dit uitsluitend vooraf geplande inzet of ook ad-hoc inzet?

Antwoord:
Onder digitale tolkdiensten op afstand worden zowel telefonische tolkdiensten als tolkdiensten via een digitaal kanaal verstaan. Beeldtolken, waaronder Video Remote Interpreting (VRI) voor doven en slechthorenden, vallen buiten de scope van de opdracht (zie paragraaf 1.3 van het Beschrijvend Document). De vraag of deze dienstverlening vooraf gepland dan wel ad hoc wordt ingezet, is daarom niet van toepassing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 5

Rijksoverheid

Vraag:
De formule in cel L24 =SUM(L21:M22) en neemt daardoor de waarde van cel L23 voor geplande tolkdiensten en tolkdiensten op locatie niet mee. Kunt u een gecorrigeerd prijzenblad publiceren waarin alle te beoordelen prijscomponenten worden meegenomen?

Antwoord:
Er wordt gelijktijdig met de Nota van inlichtingen een aangepast Prijzenblad beschikbaar gesteld (v2). De eerdere versies zijn vervallen. U vindt het gewijzigde Prijzenblad onder Documenten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 5

Vraag:
Het prijzenblad is deels beveiligd. Graag ontvangen wij een nieuw prijzenblad waar alle gevraagde velden gevuld kunnen worden

Antwoord:
Er wordt gelijktijdig met de Nota van inlichtingen een aangepast Prijzenblad beschikbaar gesteld (v2). De eerdere versies zijn vervallen. U vindt het gewijzigde Prijzenblad onder Documenten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
11 nov 2026

Percelen:
P1 (telefonische) tolkdiensten

Rijksoverheid