1e NVI Tolkdiensten NIDOS

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 1 - Begrippenlijst; Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst	Paragraaf 5.3 van de Aanbestedingsleidraad definieert een onderaannemer als een andere rechtspersoon of natuurlijk persoon die een deel van de Opdracht uitvoert, en schrijft bij inzet van onderaannemers Bijlage 13 (Verklaring Onderaanneming) voor. Bijlage 1 spreekt van een derde die 'een wezenlijk deel' van de werkzaamheden uitvoert, en artikel 11.1 van de concept-Raamovereenkomst vereist toestemming voor de inzet van derden. Klopt het dat individuele (zelfstandige) Tolken die via de Opdrachtnemer worden ingezet niet als onderaannemer gelden, en dus niet in Bijlage 13 hoeven te worden opgenomen?	Ja, dat klopt. Individuele tolken die door Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van tolkopdrachten worden in het kader van deze aanbesteding niet beschouwd als onderaannemer in de zin van paragraaf 5.3 van de Aanbestedingsleidraad. Deze tolken hoeven daarom niet te worden opgenomen in Bijlage 13 (Verklaring Onderaanneming).
2	Bijlage 7 - Implementatieplan; Bijlage 4 - Programma van Eisen	Volgens paragraaf 1.3 van het Implementatieplan stellen Opdrachtnemer én Nidos voldoende capaciteit beschikbaar voor de implementatie, en volgens E7.1.3 van het Programma van Eisen volgt de operationele start pas na schriftelijke acceptatie door Nidos. Klopt het dat vertraging van de operationele ingangsdatum die het gevolg is van omstandigheden aan de zijde van Nidos, zoals de beschikbaarheid van technische capaciteit of de acceptatietesten, niet als tekortkoming van de Opdrachtnemer geldt?	Ja, voor zover de vertraging aantoonbaar het gevolg is van omstandigheden aan de zijde van Nidos en Opdrachtnemer zijn eigen verplichtingen uit het Implementatieplan en het PvE is nagekomen. Opdrachtnemer meldt een dreigende vertraging onverwijld schriftelijk.
3	Bijlage 4 - Programma van Eisen; Bijlage 6 - Dossier Financiële Afspraken	Volgens eis E5.2.7 van het Programma van Eisen accepteert Nidos uitsluitend facturen die zijn voorzien van een prestatie-akkoord. Eisen E1.3.18 en E3.2.4 beschrijven het (digitale) prestatie-akkoord alleen voor Tolkopdrachten op locatie. Klopt het dat voor Tolkopdrachten op afstand de in de IT-voorziening geregistreerde begin- en eindtijd (paragraaf 3.5 van het DFA) als prestatie-akkoord geldt?	Ja. Voor Tolkopdrachten op afstand geldt de in de IT-voorziening geregistreerde begin- en eindtijd als prestatie-akkoord. Nidos kan daartegen binnen veertien kalenderdagen bezwaar maken.
4	Bijlage 5 - Nidos-specifieke informatie; Bijlage 3 - Service Level Agreement (SLA)	Volgens paragraaf 5 van Bijlage 5 brengt Nidos bij conference calls zelf de verbinding tot stand en verstuurt Nidos bij videotolken de Microsoft Teams-uitnodiging. Klopt het dat een Tolkopdracht die niet doorgaat doordat de verbinding via de tooling van Nidos niet tot stand komt of wegvalt, niet als niet-levering meetelt voor KPI 1 (leverbetrouwbaarheid) uit paragraaf 2.4 van de SLA?	Ja. Wanneer de verbinding via de tooling van Nidos (conference call of Microsoft Teams-uitnodiging) niet tot stand komt of wegvalt, en dit niet aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, telt de Tolkopdracht niet als niet-levering voor KPI 1 (leverbetrouwbaarheid).
5	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 7 - Implementatieplan	De Aanbestedingsleidraad noemt 1 april 2027 als ingangsdatum van de Raamovereenkomst en 23 maart 2027 als datum van de definitieve gunningsbeslissing. Paragraaf 1.1 van het Implementatieplan voorziet echter in een implementatieperiode van maximaal vijf maanden vanaf de dag na de definitieve gunningsbeslissing tot de operationele ingangsdatum. Welke operationele ingangsdatum moet de Inschrijver voor zijn implementatieplanning aanhouden, of, indien deze datum nog niet vaststaat, op welke wijze en binnen welke termijn wordt deze vastgesteld?	De contractuele ingangsdatum is 1 april 2027; op die datum gaat de looptijd in. De implementatieperiode bedraagt maximaal vijf maanden vanaf de dag na de definitieve gunningsbeslissing. De operationele ingangsdatum ligt daarmee uiterlijk vijf maanden na de definitieve gunning en wordt in het afstemmingsoverleg vastgesteld. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met deze maximale termijn; korter mag en heeft zelfs de voorkeur om uiterlijk 1 juli 2027 operationeel te zijn.
6	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 7 - Implementatieplan	Volgens paragraaf 2.11 van de Aanbestedingsleidraad gaat de Raamovereenkomst in op 1 april 2027 en stelt de Opdrachtnemer 'voorafgaand aan de ingangsdatum' een implementatieplan op en voert dit uit. De definitieve gunningsbeslissing is gepland op 23 maart 2027 (paragraaf 3.1), en paragraaf 1.1 van het Implementatieplan voorziet in een implementatieperiode van maximaal vijf maanden tot de operationele ingangsdatum. Klopt het dat de looptijd van de Raamovereenkomst en de termijnen voor verlenging ingaan op de operationele ingangsdatum, en niet op 1 april 2027?	Nee. De looptijd en de verlengingstermijnen gaan in op de contractuele ingangsdatum (1 april 2027) en niet op de operationele ingangsdatum. Zie het antwoord op vraag 5.
7	Bijlage 8 - Concept Verwerkersovereenkomst	De concept-Verwerkersovereenkomst bevat twee varianten van artikel 4: een variant voor de verwerking van gezondheidsgegevens, die verwijst naar NEN 7510, NEN 7512 en NEN 7513, en een variant voor overige persoonsgegevens. Volgens de tekst moet één van beide varianten worden doorgehaald. Welke variant van artikel 4 is op deze opdracht van toepassing?	Voor de tolkdiensten is geen VWO noodzakelijk. De tolkdienstverlener is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 28 AVG vereist alleen een VWO bij een relatie verweringsverantwoordelijke/verwerker. De overeenkomst tussen partijen kan wel worden aangevuld met privacy- en beveiligingsafspraken.

8	Bijlage 4 - Programma van Eisen	Eis E2.2.1 van het Programma van Eisen vraagt een VOGnp voor 'het werken voor overheidsinstanties' voor al het Personeel dat niet als Tolk, maar in een andere hoedanigheid voor de Tolkdienstverlening wordt ingezet. Klopt het dat deze eis alleen geldt voor Personeel dat direct contact heeft met Nidos of toegang heeft tot persoonsgegevens uit de Tolkdienstverlening?	Nee. De eis is niet beperkt tot personeel met direct contact met Nidos of toegang tot persoonsgegevens. De tekst van E2.2.1 is leidend.
9	Bijlage 3 - Service Level Agreement (SLA); Bijlage 4 - Programma van Eisen	De tabel in paragraaf 2.5.3 van de SLA noemt een uitgangspositie van 75% levernauwkeurigheid bij de start, en volgens eis E7.1.4 van het Programma van Eisen moet het groeipad realistisch zijn ten opzichte van die uitgangspositie. Kan Nidos voor de twintig meest gevraagde talen aangeven welk deel van de Tolkopdrachten nu wordt uitgevoerd door een C1-tolk, een B2-tolk en een tolk van de Noodlijst?	Deze uitsplitsing naar C1-, B2- en Noodlijst-Tolken is niet beschikbaar. Ter indicatie de vijf meest gevraagde talen in 2026: Tigrinja (32%), Arabisch Syrisch-Libanees (21%), Somali (15%), Koerdisch Kurmandji (7%) en Arabisch Soedanees (6%). De uitgangspositie wordt bij de start van de Overeenkomst vastgesteld; het groeipad kan in het eerste contractjaar eenmaal worden bijgesteld (paragraaf 2.5.3 SLA). Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.
10	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 10 - Referentieformulier	"Paragraaf 5.6.2 van de Aanbestedingsleidraad en het Referentieformulier (Bijlage 10) bevatten geen regeling voor het beroep op de technische en beroepsbekwaamheid van een derde. Kan Nidos bevestigen dat een Inschrijver voor het aantonen van één of beide kerncompetenties gebruik mag maken van een referentieopdracht die is uitgevoerd door een buitenlandse moedermaatschappij, groepsmaatschappij of andere aan de Inschrijver verbonden buitenlandse onderneming, waarop de Inschrijver voor het aantonen van de betreffende kerncompetentie een beroep doet? Zo ja, op welke wijze dient de Inschrijver dit beroep kenbaar te maken en aan te tonen, in het bijzonder: a. hoe dit op het Referentieformulier moet worden vermeld, nu daarvoor geen afzonderlijk veld is opgenomen; b. welk bewijsstuk Nidos verlangt waaruit blijkt dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de betreffende kerncompetentie noodzakelijke middelen van die onderneming; c. op welk moment dit bewijsstuk moet worden overgelegd?"	Ja, een Inschrijver mag een beroep doen op de technische en beroepsbekwaamheid van een derde, mits die derde de diensten waarvoor de bekwaamheid is vereist ook daadwerkelijk uitvoert (artikel 2.94 Aanbestedingswet 2012). a. Inschrijver vermeldt het beroep in zijn UEA (deel II, onderdeel C) en de derde dient een eigen ondertekend UEA in. Het Referentieformulier krijgt hiervoor een afzonderlijk veld bij de Nota van Inlichtingen II. b. Een door de derde ondertekende verklaring dat hij de benodigde middelen voor de uitvoering van de Opdracht ter beschikking stelt. c. Op verzoek van Nidos, binnen de termijn van paragraaf 5.7 van de Aanbestedingsleidraad.
11	Bijlage 5 - Nidos-specifieke informatie; Bijlage 6 - Dossier Financiële Afspraken	"Volgens paragraaf 3 van Bijlage 5 vinden Tolkopdrachten op locatie veelal plaats bij de jongere thuis en kunnen Tolken overal in Nederland worden ingezet. Volgens paragraaf 3.2 van het Dossier Financiële Afspraken zijn parkeer- en voorrijkosten in de integrale uurprijs begrepen, en paragraaf 3.10.1 regelt de vergoeding bij annulering door Nidos. De aanbestedingsstukken bevatten geen gegevens over de spreiding en uitvoering van de Tolkopdrachten. Kan Nidos, voor zover beschikbaar, over 2024 en 2025 per jaar de volgende gegevens verstrekken: a. de regionale verdeling (per provincie) van de Tolkopdrachten op locatie b. de gemiddelde duur per Tolkopdracht, op afstand en op locatie c. het aantal door Nidos geannuleerde Tolkopdrachten, uitgesplitst naar de termijnen uit paragraaf 3.10.1 van het Dossier Financiële Afspraken d. het aantal Tolkopdrachten waarvoor geen Tolk kon worden geleverd, per taal?"	De gevraagde uitsplitsingen (a tot en met d) zijn bij Nidos niet beschikbaar. Voor de gegevens die wel beschikbaar zijn, zie de antwoorden op de vragen 9 en 12.

12	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten	"Volgens paragraaf 2.10 van de Aanbestedingsleidraad is de raming van circa 44.000 tolkuren per jaar gebaseerd op historische afnamegegevens, en is het aandeel tolkdiensten op afstand de afgelopen jaren toegenomen. De aanbestedingsstukken geven echter geen nadere verdeling van deze afname. Kan Nidos, voor zover beschikbaar, de gerealiseerde afname over 2024 en 2025 per jaar verstrekken, uitgesplitst naar: a. het aantal tolkuren op afstand en op locatie b. de verdeling van de Tolkopdrachten op afstand tussen telefonisch en video c. het aandeel ad-hoc en vooraf gereserveerde Tolkopdrachten d. de twintig meest gevraagde talen en de Nederlandse Gebarentaal, met per taal het aantal tolkuren e. het aantal tolkminuten buiten het tijdvenster van een Werkdag, uitgesplitst naar avond, nacht en weekend- en feestdagen?"	Beschikbaar is het volgende. a. Aandeel tolkuren op afstand: circa 77,5% in 2024 en circa 82% in 2025. d. De vijf meest gevraagde talen: zie het antwoord op vraag 9. De overige uitsplitsingen (b, c, e en uren per taal) zijn niet beschikbaar. De cijfers zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend (paragraaf 2.10 Aanbestedingsleidraad).
13	Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst; Bijlage 6 - Dossier Financiële Afspraken	Artikel 6.2 van de concept-Raamovereenkomst (dit artikelnummer komt tweemaal voor; bedoeld is het artikel over de indexering van de tarieven) bepaalt dat de tarieven jaarlijks per 1 januari geïndexeerd 'kunnen worden'. Paragraaf 4.1 van het Dossier Financiële Afspraken bepaalt dat elke integrale uurprijs jaarlijks 'wordt' geïndexeerd. Klopt het dat de indexering jaarlijks per 1 januari automatisch plaatsvindt, overeenkomstig paragraaf 4.1 van het DFA?	Ja. De integrale uurprijzen worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd volgens hoofdstuk 4 van het DFA (vaste-noemermethode). Artikel 6.2 van de concept-Raamovereenkomst wordt hiermee in overeenstemming gebracht bij de Nota van Inlichtingen II. Zie ook de antwoorden op de vragen 41 en 66. Eerste indexeringsmogelijkheid gaat in vanaf 1 januari 2028.
14	Bijlage 6 - Dossier Financiële Afspraken; Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst; Bijlage 1 - Begrippenlijst	Volgens paragraaf 3.7 van het Dossier Financiële Afspraken en Bijlage 1 vergoedt Nidos meerwerk per minuut, vanaf de eindtijd volgens de Bestelling tot het moment waarop de uitvoering op aangeven van Nidos stopt. Artikel 6.10 van de concept-Raamovereenkomst bepaalt echter dat meerwerk uitsluitend wordt gefactureerd indien dit vooraf schriftelijk is overeengekomen. Klopt het dat artikel 6.10 niet ziet op uitloop van een Tolkopdracht zoals bedoeld in paragraaf 3.7 van het DFA, zodat die uitloop zonder voorafgaande schriftelijke afspraak wordt vergoed?	Ja. Paragraaf 3.7 van het DFA en Bijlage 1 regelen de vergoeding van meerwerk (uitloop van een Tolkopdracht) per minuut, vanaf de eindtijd volgens de Bestelling tot het moment waarop de uitvoering op aangeven van Nidos stopt. Artikel 6.10 van de concept-Raamovereenkomst ziet op meerwerk dat vooraf schriftelijk moet worden overeengekomen (bijvoorbeeld extra werkzaamheden buiten de Tolkopdracht). Uitloop van een Tolkopdracht zoals bedoeld in DFA 3.7 valt daar niet onder en wordt zonder voorafgaande schriftelijke afspraak vergoed.
15	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten	Paragraaf 5.7 van de Aanbestedingsleidraad verlangt binnen zeven kalenderdagen na bekendmaking van het gunningsvoornemen bewijs van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering uit paragraaf 5.6.1. Welke bewijsstukken verlangt Nidos wanneer de Inschrijver is meeverzekerd onder een groepsverzekering die door zijn buitenlandse moedermaatschappij is afgesloten, om aan te tonen dat de Inschrijver voor de uitvoering van deze Opdracht voor de vereiste bedragen is verzekerd?	In dat geval dient de Inschrijver documenten te overleggen waaruit blijkt dat hij daadwerkelijk onder de polisdekking valt en dat de dekking voldoet aan de in paragraaf 5.6.1 gestelde minimumeisen. Daarbij kan worden gedacht aan een polisblad, verzekeringsverklaring of een verklaring van de verzekeraar waaruit de dekking voor de Inschrijver expliciet blijkt.
16	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten	Paragraaf 5.6.1 van de Aanbestedingsleidraad stelt eisen aan de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de Inschrijver. Klopt het dat een Inschrijver aan deze eis voldoet wanneer hij is meeverzekerd onder een groepsverzekering die door zijn buitenlandse moedermaatschappij is afgesloten, mits de dekking voor de Inschrijver de uitvoering van deze Opdracht en de in paragraaf 5.6.1 vereiste verzekerde bedragen omvat?	Ja, mits aantoonbaar is dat de Inschrijver onder deze verzekering valt en de dekking ten minste voldoet aan de in paragraaf 5.6.1 opgenomen minimumeisen ten aanzien van aard en omvang van de verzekering.

17	Bijlage 4 - Programma van Eisen	"Eis E3.2.18 verplicht Opdrachtnemer Nidos te vrijwaren voor schade of kosten doordat de IT-voorziening, waaronder de IT-security, niet naar behoren werkt. Deze vrijwaring vereist geen toerekenbare tekortkoming en is niet begrensd. Artikel 19.2 ziet op “aansprakelijkheid voor schade”, waardoor onduidelijk is of de beperking ook voor deze vrijwaring geldt. Voor zover het IT-security betreft, vervalt iedere beperking bovendien via artikel 19.4 sub d. Dit leidt tot een feitelijk onbeperkte en onverzekerbare verplichting, in strijd met voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst: 1. in de Raamovereenkomst op te nemen dat de vrijwaring uit E3.2.18 begrensd is tot € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar (artikel 19.2); 2. de vrijwaring te beperken tot schade en redelijke, aantoonbare kosten als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, en tot de IT-voorziening die Opdrachtnemer zelf beheert; 3. te bevestigen dat voor het deel dat onder artikel 19.4 sub d valt, het afzonderlijke maximum uit de vraag over artikel 19.4 sub d, e en f geldt, en dat de vrijwaring bij gebreke daarvan in ieder geval begrensd blijft tot het maximum van artikel 19.2. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst te motiveren waarom een onbegrensde vrijwaring, zonder vereiste van toerekenbaarheid, in deze concrete opdracht proportioneel is, mede gelet op de risico’s die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt."	Gedeeltelijk akkoord. 1. De vrijwaring van E3.2.18 valt onder de regeling van artikel 19 van de concept-Raamovereenkomst: het maximum van artikel 19.2 is van toepassing, behalve in de gevallen van artikel 19.4. 2. Akkoord: de vrijwaring ziet op schade en redelijke kosten als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer ten aanzien van de IT-voorziening waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is. 3. Niet akkoord: er wordt geen afzonderlijk maximum opgenomen. Zie het antwoord op vraag 18. E3.2.18 wordt hierop verduidelijkt bij de Nota van Inlichtingen II.
18	Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst	"Op grond van artikel 19.4 sub d, e en f geldt de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 19.2 (€ 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar) niet bij schending van geheimhouding, informatiebeveiliging en gegevensbescherming, bij aanspraken uit de Verwerkersovereenkomst en bij boetes van toezichthouders. Bij tolkdienstverlening betreft vrijwel iedere opdracht vertrouwelijke en persoonsgegevens. De aansprakelijkheid voor het voornaamste risico van deze opdracht is daardoor feitelijk onbeperkt en niet verzekerbaar. Dit verhoudt zich niet tot voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst: 1. voor de gevallen onder sub d, e en f een afzonderlijk maximum op te nemen van € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar, naast en onafhankelijk van het maximum van artikel 19.2, met behoud van sub a en b; 2. te bepalen dat de maxima van artikel 19 ook gelden voor vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtnemer elders in de Raamovereenkomst, het Programma van Eisen of de overige aanbestedingsstukken; 3. sub f te beperken tot boetes die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer zich tegen het voornemen tot beboeting kan verweren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst te motiveren waarom een onbegrensde aansprakelijkheid op deze punten in deze concrete opdracht proportioneel is, mede gelet op de risico’s die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt."	Nee. Nidos gaat niet akkoord met de drie verzoeken. Artikel 19 van de concept-Raamovereenkomst blijft ongewijzigd. Motivering 1. Er is geen sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is als hoofdregel gemaximeerd (artikel 19.2). Artikel 19.4 zondert daarvan uitsluitend een beperkt aantal, duidelijk afgebakende schadeoorzaken uit. De uitzonderingen onder sub d, e en f sluiten aan bij artikel 19.3 sub d ARVODI-2025 (Bijlage 12), op grond waarvan de beperking eveneens vervalt bij schending van regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens, met inbegrip van een door de toezichthouder opgelegde boete. 2. De uitzonderingen staan in redelijke verhouding tot de aard van de Opdracht. Bij de Tolkdienstverlening worden vertrouwelijke gegevens en persoonsgegevens verwerkt van alleenstaande minderjarige vreemdelingen die onder voogdij van Nidos staan. Een schending kan voor deze jeugdigen ernstige en onomkeerbare gevolgen hebben. Nidos blijft als verwerkingsverantwoordelijke jegens betrokkenen voor de gehele schade aansprakelijk (artikel 82 AVG) en kan die aansprakelijkheid niet beperken. Een maximum in de verhouding tussen Nidos en Opdrachtnemer zou het meerdere bij Nidos leggen, terwijl het risico zich voordoet in het domein van Opdrachtnemer (de IT-voorziening en de selectie, instructie en inzet van Tolken). Opdrachtnemer is de partij die dit risico het best kan beheersen en beïnvloeden (voorschrift 3.9 B Gids Proportionaliteit).

			3. De risico's zijn verzekerbaar; artikel 20.1 sub c en d verlangt daarvoor een verzekering. Dat de aansprakelijkheid in een concreet geval hoger kan uitvallen dan de verzekerde som maakt de regeling niet disproportioneel. Inschrijver kan het risico verdisconteren in zijn Inschrijving. Verzoek 2: vrijwaringen zien op aanspraken van derden, naheffingen en boetes waarvan Nidos de omvang niet zelf kan begrenzen. Een algemeen maximum op vrijwaringen wordt daarom niet opgenomen. Voor iedere vrijwaring geldt hetgeen in de betreffende bepaling is geregeld. Verzoek 3: sub f is reeds beperkt tot boetes die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. De toevoeging 'rechtstreeks en uitsluitend' wordt niet overgenomen; het causaal verband en een eventuele bijdrage van Nidos aan de schade worden beoordeeld naar de artikelen 6:98 en 6:101 BW. Voor het verweer tegen een voorgenomen boete geldt de wettelijke rechtsbescherming; een aanvullende contractuele regeling wordt niet opgenomenVoorstel: Nee. Artikel 19 blijft ongewijzigd.
19	Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst; Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten	Artikel 2.1 van de concept-Raamovereenkomst bepaalt de rangorde: de Raamovereenkomst, de Nota's van Inlichtingen, de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen en de Inschrijving. De ARVODI-2025 (Bijlage 12 bij de Aanbestedingsleidraad) worden in deze rangorde niet afzonderlijk genoemd, en de bijlagenlijst op pagina 15 van de concept-Raamovereenkomst hanteert een andere indeling en nummering dan artikel 2.1. Welke rangorde geldt bij tegenstrijdigheid tussen de Raamovereenkomst, de ARVODI-2025 en de bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad onderling, zoals het Programma van Eisen, de SLA en het DFA?	De rangorde is: 1. de Raamovereenkomst; 2. de Nota's van Inlichtingen (de meest recente eerst); 3. de Aanbestedingsleidraad met bijlagen, waaronder het PvE, de SLA en het DFA; 4. de ARVODI-2025, voor zover daarvan niet is afgeweken (paragraaf 4.2 Aanbestedingsleidraad); 5. de Inschrijving. Artikel 2.1 en de bijlagenlijst van de concept-Raamovereenkomst worden hierop aangepast bij de Nota van Inlichtingen II.
20	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten	Paragraaf 2.4 van de Aanbestedingsleidraad verlangt dat de dienstverlening en de beschikbaarheid van het bestelportaal voldoen aan de eisen van de NIS2-richtlijn. Het Programma van Eisen bevat informatiebeveiligingseisen E4.2.1 tot en met E4.2.22. Welke aanvullende contractuele maatregelen of bewijsstukken verlangt Nidos op grond van deze verwijzing naar NIS2, naast naleving van deze PvE-eisen?	Significante incidenten die de dienstverlening kunnen verstoren moeten zo spoedig mogelijk (uiterlijk 24 uur) worden gemeld bij Nidos (zie ook verwerkersovereenkomst)
21	Bijlage 8 - Concept Verwerkersovereenkomst; Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 5 - Nidos-specifieke informatie	De concept-Verwerkersovereenkomst bevat twee varianten van artikel 4, waarvan er één moet worden doorgehaald. Artikel 4.3 van de variant voor gezondheidsgegevens vraagt een NEN 7510-certificering óf aantoonbaar werken in overeenstemming met NEN 7510. Paragraaf 2.4 van de Aanbestedingsleidraad stelt dat de dienstverlening en de beschikbaarheid van het bestelportaal moeten voldoen aan de eisen van NEN 7510. Klopt het dat aantoonbaar werken in overeenstemming met NEN 7510, zoals artikel 4.3 toelaat, volstaat om te voldoen aan paragraaf 2.4 van de Aanbestedingsleidraad?	Zie antwoord bij vraag en antwoord 7
22	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 8 - Concept Verwerkersovereenkomst	Paragraaf 2.4 van de Aanbestedingsleidraad verlangt dat de dienstverlening en het bestelportaal voldoen aan NEN 7510. De variant van artikel 4 van de concept-Verwerkersovereenkomst voor gezondheidsgegevens noemt daarnaast NEN 7512 en NEN 7513, indien van toepassing. De stukken maken niet uitdrukkelijk duidelijk op welk moment aan deze NEN-eisen moet worden voldaan. Klopt het dat de Opdrachtnemer uiterlijk bij de operationele start aantoonbaar aan de toepasselijke NEN-eisen moet voldoen, zodat de benodigde maatregelen en bewijsvoering tijdens de implementatie kunnen worden afgerond?	Ja. Opdrachtnemer voldoet uiterlijk bij de operationele start aantoonbaar aan NEN 7510 en mag de implementatieperiode gebruiken om maatregelen en bewijsvoering af te ronden. De verwijzing naar NEN 7512 en NEN 7513 vervalt eventueel na beoordeling bij de Nota van Inlichtingen II.
23	Bijlage 8 - Concept Verwerkersovereenkomst	Artikel 3.5 van de concept-Verwerkersovereenkomst vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van Nidos voor verwerking van persoonsgegevens buiten de EER. Ook wanneer gegevens binnen de EER worden opgeslagen, kan voor technisch beheer of ondersteuning toegang vanuit een ander land nodig zijn. Welke aanvullende geografische beperkingen stelt Nidos, naast de eisen uit de Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke privacywetgeving, aan de landen van waaruit medewerkers van de Opdrachtnemer of diens subverwerkers toegang mogen hebben tot persoonsgegevens of andere informatie van Nidos?	Zie antwoord bij nr. 7

24	Bijlage 4 - Programma van Eisen; Bijlage 8 - Concept Verwerkersovereenkomst	Eis E4.2.19 van het Programma van Eisen vereist schriftelijke toestemming van Nidos voor de opslag van Nidos-gegevens bij derden en een passende overeenkomst met de betreffende derde. Klopt het dat het gebruik van een professionele hosting- of cloudprovider als subverwerker is toegestaan wanneer Nidos hiervoor schriftelijk toestemming verleent, de provider overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst wordt opgegeven, de vereiste contractuele waarborgen worden getroffen en wordt voldaan aan de toepasselijke AVG-vereisten voor verwerking en eventuele doorgifte van persoonsgegevens?	Zie het antwoord op vraag 7. Deze vereisten worden vastgelegd in de daar genoemde aanvullende privacy- en beveiligingsafspraken.
25	Bijlage 4 - Programma van Eisen	Eis E4.2.22 van het Programma van Eisen schrijft voor dat authenticatie plaatsvindt met gebruikersnaam, wachtwoord en een veilige tweede factor. Bij inloggen via de SSO-koppeling uit eis E3.2.7 vindt de authenticatie plaats in de identity- en accessmanagementvoorziening van Nidos. Klopt het dat aan E4.2.22 wordt voldaan wanneer de multifactorauthenticatie bij inloggen via SSO in de voorziening van Nidos plaatsvindt?	Ja. Bij inloggen via de SSO-koppeling mag de multifactorauthenticatie plaatsvinden in de voorziening van Nidos. Voor accounts die niet via SSO inloggen verzorgt Opdrachtnemer de tweede factor.
26	Bijlage 4 - Programma van Eisen; Bijlage 5 - Nidos-specifieke informatie	Paragraaf 4 van Bijlage 5 noemt tussen de 300 en 700 Bestellers. Volgens eisen E3.2.6 en E3.2.12 van het Programma van Eisen moeten daarnaast gespreksvoerders, prestatieverklaarders en de contractmanager of key-users een account kunnen krijgen. Op hoeveel gebruikersaccounts in totaal moet de IT-voorziening worden ingericht?	De IT-voorziening dient ingericht en schaalbaar te zijn voor minimaal 700 gebruikersaccounts, aangevuld met de benodigde accounts voor de overige genoemde rollen.
27	Bijlage 4 - Programma van Eisen	Eis E3.2.8 van het Programma van Eisen vereist dat gebruikersaccounts automatisch worden aangemaakt, gewijzigd en ingetrokken op basis van door Nidos aangeleverde identiteits- en autorisatiegegevens. Welke standaard of techniek voor accountprovisie (bijvoorbeeld SCIM) gebruikt Nidos hiervoor?	Nidos maakt gebruik van Microsoft Entra ID als identity- en accessmanagementvoorziening. Voor de automatische provisioning en deprovisioning van gebruikersaccounts wordt gebruikgemaakt van de SCIM-standaard. De IT-voorziening dient hiermee gebruikers en bijbehorende autorisaties op basis van door Nidos beheerde identiteits- en autorisatiegegevens automatisch te kunnen aanmaken, wijzigen en intrekken.
28	Bijlage 4 - Programma van Eisen	Volgens eis E3.2.7 van het Programma van Eisen koppelt de Opdrachtnemer de IT-voorziening op verzoek van Nidos via single sign-on (SAML 2.0 of OpenID Connect) aan de identity- en accessmanagementvoorziening van Nidos. Welke identity- en accessmanagementvoorziening gebruikt Nidos?	Zie antwoord bij vraag. 27
29	Bijlage 4 - Programma van Eisen	Eis E3.2.7 van het Programma van Eisen legt de SSO-koppeling 'op verzoek van Nidos' op. Eis E3.2.8 vereist dat accounts automatisch worden aangemaakt, gewijzigd en ingetrokken op basis van door Nidos aangeleverde identiteits- en autorisatiegegevens, en E3.2.9 vraagt een acceptatieomgeving om dat te testen, maar bij deze eisen ontbreekt de toevoeging 'op verzoek'. Klopt het dat ook E3.2.8 en E3.2.9 pas gelden zodra Nidos om de koppeling uit E3.2.7 verzoekt, en dat tot dat moment accountbeheer op een andere beveiligde wijze mag plaatsvinden?	Nee. Eisen E3.2.8 en E3.2.9 gelden onafhankelijk van het moment waarop Nidos verzoekt om de SSO-koppeling zoals bedoeld in E3.2.7.
30	Bijlage 4 - Programma van Eisen	Eis E1.1.1 van het Programma van Eisen beschrijft een help-/servicedesk die telefonisch binnen kantoortijden en per e-mail bereikbaar is. Eis E1.3.32 vraagt een helpdesk die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar, beschikbaar en operationeel is via telefoon en e-mail. Klopt het dat de 24/7-bereikbaarheid buiten Kantooruren betrekking heeft op het telefonisch plaatsen en wijzigen van (ad-hoc) Bestellingen en op spoedmeldingen, en dat overige vragen, offerteaanvragen en e-mails op de eerstvolgende Werkdag mogen worden afgehandeld?	Ja. De 24/7-bereikbaarheid van E1.3.32 ziet op het telefonisch plaatsen en wijzigen van Bestellingen en op spoedmeldingen. Overige vragen, offerteaanvragen en e-mails mogen op de eerstvolgende Werkdag worden afgehandeld (E1.1.1 PvE). Het PvE wordt hierop verduidelijkt bij de Nota van Inlichtingen II.
31	Bijlage 3 - Service Level Agreement (SLA); Bijlage 4 - Programma van Eisen	Volgens paragraaf 2.7.2 van de SLA tellen aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud niet mee als beschikbare tijd voor KPI 4. Eis E3.2.14 van het Programma van Eisen staat onderhoud toe buiten werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur, waarbij telefonisch bestellen beschikbaar blijft. Is Nidos bereid gepland onderhoud dat vooraf met Nidos is afgestemd en buiten die tijden plaatsvindt, buiten de berekening van KPI 4 te laten?	Ja. Gepland onderhoud dat vooraf schriftelijk met Nidos is afgestemd en buiten werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur plaatsvindt, blijft buiten de berekening van KPI 4. Onderhoud binnen dat tijdvenster is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van Nidos, in dit is een instemming nodig van centraal contractmanager en contracteigenaar van Nidos (E3.2.14 PvE); zonder instemming telt het als niet-beschikbaarheid. Paragraaf 2.7.2 SLA wordt hierop verduidelijkt.

32	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 10 - Referentieformulier	Paragraaf 5.6.2 van de Aanbestedingsleidraad vraagt één referentie per kerncompetentie. Op het Referentieformulier kan per formulier worden aangekruist aan welke kerncompetentie(s) de referentieopdracht voldoet. Klopt het dat dezelfde referentieopdracht voor beide kerncompetenties mag worden gebruikt, mits uit het Referentieformulier blijkt dat aan beide wordt voldaan?	Ja. Eenzelfde referentieopdracht mag voor beide kerncompetenties worden gebruikt, mits uit het referentieformulier voldoende blijkt dat aan beide kerncompetenties wordt voldaan.
33	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 10 - Referentieformulier	Bij kerncompetentie 2 vraagt paragraaf 5.6.2 van de Aanbestedingsleidraad een referentieopdracht waarbij binnen twaalf maanden minimaal 24.000 tolkopdrachten zijn uitgevoerd. Het Referentieformulier noemt voor dezelfde kerncompetentie minimaal 32.000 opdrachten. Klopt het dat de eis uit paragraaf 5.6.2 leidend is (minimaal 24.000 tolkopdrachten binnen twaalf maanden) en dat het Referentieformulier hierop wordt aangepast?	De eis zoals opgenomen in paragraaf 5.6.2 van de Aanbestedingsleidraad is leidend. Het betreft minimaal 24.000 uitgevoerde tolkopdrachten binnen een periode van twaalf maanden. Het referentieformulier wordt hierop aangepast in de nota van Inlichtingen II.
34	Aanbestedingsleidraad Tolkdiensten; Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst	Paragraaf 2.10 van de Aanbestedingsleidraad stelt de maximale afname op 62.000 tolkuren per jaar en 310.000 tolkuren over de maximale looptijd van vijf jaar. Artikel 21.5 van de concept-Raamovereenkomst geeft Nidos het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen zodra een maximale contractomvang van 90.000 tolkuren is bereikt. Bij de geraamde 44.000 tolkuren per jaar is dat al na ruim twee jaar het geval. Klopt het dat in artikel 21.5 een maximum van 310.000 tolkuren bedoeld is, overeenkomstig paragraaf 2.10?	Ja, in artikel 21.5 is abusievelijk 90.000 tolkuren opgenomen. De maximale afname bedraagt 150% van de geraamde omvang van 44.000 tolkuren per jaar: 66.000 tolkuren per jaar en 330.000 tolkuren over de maximale looptijd van vijf jaar. Paragraaf 2.10 van de Aanbestedingsleidraad en artikel 21.5 worden hierop aangepast bij de Nota van Inlichtingen II.
35	Bijlage 6 – DFA, §3.10.2	Kunt u bevestigen dat annulering door een aanvankelijk geselecteerde tolk niet als niet-levering in KPI 1 wordt aangemerkt wanneer opdrachtnemer tijdig een geschikte vervanger levert en de opdracht conform bestelling wordt uitgevoerd? De annulering van de oorspronkelijke tolk kan daarbij afzonderlijk worden geregistreerd onder PI 3.	Ja. Als Opdrachtnemer tijdig een geschikte vervanger levert en de Tolkopdracht conform de Bestelling wordt uitgevoerd, is geen sprake van een niet-levering. De annulering door de oorspronkelijke Tolk wordt geregistreerd onder PI 3.
36	Bijlage 3 – SLA, §2.4	Hoe worden bestellingen in de KPI leverbetrouwbaarheid verwerkt wanneer Nidos deze wegens niet-beschikbaarheid van een geschikte tolk bij een andere leverancier onderbrengt? Kunt u hierbij onderscheid maken tussen situaties waarin de overeengekomen levertermijn wel en niet is verstreken?	Een Bestelling die Nidos bij een andere leverancier onderbrengt, telt als niet-levering wanneer Opdrachtnemer heeft gemeld niet te kunnen leveren of de levertermijn is verstreken zonder dat een geschikte Tolk is geleverd.
37	Bijlage 3 – SLA, §2.4.4	Uit de formule in §2.4.4 lijkt te volgen dat door Nidos geannuleerde bestellingen meetellen als gerealiseerde leveringen. Kunt u bevestigen of dit wenselijk is? Indien niet, verzoeken wij u de formule te corrigeren en aan te geven hoe annuleringen worden verwerkt.	Dit is juist. Door Nidos geannuleerde Bestellingen tellen niet mee. Paragraaf 2.4.4 SLA wordt aangepast: % Leverbetrouwbaarheid = # Leveringen / (# Bestellingen − # annuleringen door Nidos) × 100%.
38	Bijlage 2 – Concept Raamovereenkomst, artikel 19.4	Artikel 19.4 sluit onder meer schendingen van geheimhouding, informatiebeveiliging en gegevensbescherming en aanspraken uit de verwerkersovereenkomst uit van de aansprakelijkheidsbeperking. Hierdoor ontstaat voor opdrachtnemer een potentieel onbeperkt en niet volledig verzekerbaar risico. Bent u bereid voor deze gevallen eveneens de aansprakelijkheidslimieten uit artikel 19.2 toe te passen? Indien niet, welke afzonderlijke, gemaximeerde aansprakelijkheidslimiet bent u bereid hiervoor op te nemen?	Nee. Voor de in artikel 19.4 genoemde gevallen wordt de beperking van artikel 19.2 niet toegepast en wordt ook geen afzonderlijk maximum opgenomen. Artikel 19.4 blijft ongewijzigd. Voor de motivering wordt verwezen naar het antwoord op vraag 18.Voorstel: Nee. Voor de in artikel 19.4 genoemde gevallen geldt de beperking van artikel 19.2 niet en wordt geen afzonderlijk maximum opgenomen. Zie het antwoord op vraag 18.
39	On-site dienstverlening	Kunt u historische gegevens verstrekken over de geografische spreiding van opdrachten op locatie, gemiddelde reisafstand, gemiddelde opdrachtduur en het aandeel spoedopdrachten? Welke minimale aanvraagtermijn en levertermijn gelden voor spoedopdrachten op locatie?	Deze historische gegevens zijn bij Nidos niet beschikbaar; zie de antwoorden op de vragen 9 en 12. Voor spoedopdrachten op locatie geldt geen minimale aanvraagtermijn. Opdrachtnemer bevestigt zo snel als mogelijk nadat een geschikte Tolk is gevonden (E1.3.13 PvE).
40	Aanbestedingsdocument:3.1 Planning; implementatie	De ondertekening staat gepland op 26 maart 2027 en ingangsdatum contract start op 1 april 2027. Er is geen rekening gehouden met een implementatieperiode. Wanneer wordt de benodigde technische informatie, gebruikersgegevens en acceptatiecriteria verstrekt? Graag zien wij een aangepaste planning waar wel een implementatieperiode is opgenomen om als opdrachtnemer de juiste voorbereiding te kunnen doen,	De contractuele ingangsdatum blijft 1 april 2027. De implementatieperiode van maximaal vijf maanden (paragraaf 1.1 Implementatieplan) wordt in de planning opgenomen bij de Nota van Inlichtingen II. De technische informatie, gebruikersgegevens en acceptatiecriteria ontvangt Opdrachtnemer in fase 1 van de implementatie. Zie ook het antwoord op vraag 5.
41	Bijlage 6 DFA 4; Prijzenblad; Raamovereenkomst	De raamovereenkomst noemt 1 januari 2028 als eerste indexeringsdatum; het prijzenblad noemt 1 april 2028. Het DFA gaat uit van jaarlijkse indexering per 1 januari. Kunt u de eerste indexeringsdatum bevestigen?	De integrale uurprijzen worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2028 (hoofdstuk 4 DFA). De noemer is kwartaal 2 van het jaar waarin de Overeenkomst ingaat. Het Prijzenblad wordt hierop aangepast (zie vraag 52). Zie ook het antwoord op vraag 66.

42	Bijlage 4 PvE E3.2.7–E3.2.9	Kunt u aangeven welke identity- en accessmanagementvoorziening Nidos gebruikt, welke techniek voor automatische accountprovisie wordt aangeboden en welke technische documentatie beschikbaar is? Is automatisch accountprovisie vanaf de operationele start verplicht en wordt ook de SSO-koppeling bij aanvang verlangd?	Zie de antwoorden op de vragen 27 en 29. Automatische accountprovisie is vereist vanaf de operationele start (E3.2.8 PvE). De SSO-koppeling wordt op verzoek van Nidos gerealiseerd (E3.2.7 PvE); Inschrijver houdt er rekening mee dat Nidos dit bij de operationele start verlangt. De technische documentatie wordt in de implementatiefase verstrekt.
43	Bijlage 6 DFA 3.3; Prijzenblad	Het DFA noemt een minimumvergoeding aan zelfstandig ondernemende tolken van €64,66 per uur, waarbij het Btis-tarief op de startdatum bepalend is. Kunt u bevestigen dat deze minimumvergoeding geldt voor alle ingezette zelfstandig ondernemende tolken, ongeacht kanaal, taal en Rbtv-niveau? Welk prijspeil moeten inschrijvers hanteren en hoe wordt een wijziging van dit minimum tussen inschrijving en contractstart verwerkt in de aangeboden tarieven en het maximumtarief?	Ja, de minimumvergoeding geldt voor alle ingezette zelfstandig ondernemende Tolken, ongeacht kanaal, taal en Rbtv-niveau. Inschrijver biedt tarieven aan op het prijspeil bij aanvang van de Raamovereenkomst en verdisconteert daarin zelf de verwachte Btis-indexering per 1 januari 2028. De aangeboden tarieven en het maximumtarief worden niet aangepast aan een wijziging van het Btis-tarief tussen inschrijving en start. Zie ook de antwoorden op de vragen 51 en 69.
44	Aanbestedingsdocument 2.10; Prijzenblad; Raamovereenkomst art. 21.5	Het aanbestedingsdocument noemt 44.000 tolkuren per jaar, terwijl het prijzenblad uitgaat van 40.000 uur. Daarnaast wordt 62.000 uur aangeduid als 150% van de geraamde omvang, terwijl 150% van 44.000 uur uitkomt op 66.000 uur. Het aanbestedingsdocument noemt een maximum van 310.000 uur over de gehele looptijd; artikel 21.5 van de raamovereenkomst noemt 90.000 uur. Kunt u de juiste geraamde omvang, rekenvolumes en maximale contractomvang bevestigen en de documenten hiermee in overeenstemming brengen?	Zie beantwoording vraag 34.Voorstel: De uitgangspunten zijn: een geraamde omvang van circa 44.000 tolkuren per jaar en een maximale afname van 150% daarvan, te weten 66.000 tolkuren per jaar en 330.000 tolkuren over de maximale looptijd van vijf jaar. Paragraaf 2.10 van de Aanbestedingsleidraad, artikel 21.5 van de concept-Raamovereenkomst en het rekenvolume in het Prijzenblad worden hierop aangepast bij de Nota van Inlichtingen II.
45	Historische afname / talenmix	Kunt u voor 2024, 2025 en de beschikbare periode van 2026 het aantal tolkopdrachten en afgenomen tolkuren verstrekken, uitgesplitst naar taal, telefonisch ad hoc, telefonisch gereserveerd, video en op locatie? Kunt u daarbij tevens de gemiddelde gespreksduur en het gevraagde Rbtv-niveau?	Zie antwoord bij vraag 9 en 12
46	Bijlage 4 PvE E1.3.12; Bijlage 5 §5	In eis E1.3.12 wordt voor ad-hoc tolkopdrachten op afstand een matchtijd van maximaal drie minuten genoemd voor een telefoon- of videoverbinding. Bijlage 5 vermeldt dat Stichting Nidos de Teams-uitnodiging aan de tolk verstuurd. Kunt u bevestigen dat videotolkopdrachten vooraf worden gereserveerd en dat de termijn van drie minuten uitsluitend geldt voor telefonische ad-hoc-opdrachten? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u deze werkwijze toe te staan en de minimale reserveringstermijn voor videotolkopdrachten te specificeren.	Ja. Videotolkopdrachten via Microsoft Teams worden uiterlijk één dag vooraf gereserveerd. De matchtijd van drie minuten geldt uitsluitend voor telefonische ad-hocopdrachten. E1.3.12 PvE wordt hierop aangepast bij de Nota van Inlichtingen II.
47	Aanbestedingsdocument, 5.6.2	Bij kerncompetentie 2 geeft u aan binnen een periode van twaalf maanden min 24.000 tolkopdrachten. In het referentieformat spreekt u echter over 32.000 tolkopdrachten. Mogen wij uitgaan van het aantal omschreven in het aanbestedingsdocument? Zo ja, dan ontvangen wij graag een nieuw referentieformat.	Zie vraag 33
48	Bijlage 10 Referentieformulier	Bijlage 10 – Kerncompetentie 1: Het actief uitbreiden en onderhouden van een Tolkenbestand is niet gerelateerd aan een specifieke overeenkomst maar aan alle overeenkomsten die Inschrijver beheert. Ons voorstel is om bij de gegevens van de referent en de ondergetekende, de organisatienaam van Inschrijver in te vullen. De bevoegde persoon ondertekent de Bijlage 10. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee. Een referentie is een opdracht die Inschrijver voor een opdrachtgever heeft uitgevoerd (paragraaf 5.6.2 Aanbestedingsleidraad). Bij 'Gegevens referent' vermeldt Inschrijver die opdrachtgever. Kerncompetentie 1 mag worden aangetoond met dezelfde referentieopdracht als kerncompetentie 2 (zie vraag 32). Inschrijver ondertekent het formulier (zie vraag 100).
49	Bijlage 10 Referentieformulier	In bijlage 10 – Kerncompetentie 2: staat minimaal 32.000 opdrachten vermeld. In 5.6.2 ALD staat 24.000 tolkopdrachten. Welke is juist?	Zie vraag 33
50	Bijlage 7 Implementatieplan	In het implementatieplan is sprake van een DAP. Deze bijlage ontbreekt bij de aanbestedingsdocumenten?	Het DAP is geen bijlage bij de aanbestedingsstukken. Het wordt na gunning, tijdens de implementatie, door Nidos en Opdrachtnemer opgesteld (Bijlage 1 Begrippenlijst en Bijlage 7). Het DAP bevat uitsluitend werkafspraken binnen de kaders van de aanbestedingsstukken en legt Opdrachtnemer geen aanvullende eisen op.

51	Prijzenblad	In het Prijzenblad is geen minimumprijs voorzien. Hierdoor bestaat het risico dat inschrijvers verschillende aannames hanteren bij hun prijsstelling hetgeen strijdig kan zijn met het transparantie- en gelijkheidsbeginsel. Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom het minimumbedrag van 80 euro over te nemen zodat een uniforme prijsvorming en vergelijkbaarheid van inschrijvingen wordt gewaarborgd om de volgende redenen: -Opdrachtnemer is verplicht om minimaal het Btis tarief aan tolken te betalen wat elk jaar per 1 januari wordt geïndexeerd en zo ook op 1 januari 2027. Naar verwachting zal het Btis op 1 januari 2027 op ongeveer euro 67,38 uitkomen. -Door de vaste noemer methodiek voor de indexering kan Opdrachtnemer het integrale uurtarief voor Nidos niet verhogen op 1 januari 2028 aangezien het index coëfficiënt 1 is. -Indien Nidos niet bereid is om een minimumbedrag van 80 euro op te nemen werkt dit irreële inschrijvingen in de hand en voorzien we een zeer groot risico voor de continuïteit en uitvoerbaarheid van de overeenkomst. We kunnen ons niet voorstellen dat u dit voor ogen heeft? -Nidos stelt zeer hoge eisen aan de Opdrachtnemer en de kwaliteit van Tolken. Inschrijver staat bekend als een professioneel Opdrachtnemer die tolken een eerlijke vergoeding geeft die hoger ligt dan Btis zoals in de huidige overeenkomst het geval is. Doordat Nidos geen minimum inschrijftarief instelt werkt dit in de hand dat tolken niet langer opdrachten voor Nidos willen uitvoeren. We kunnen ons niet voorstellen dat u dit voor ogen heeft?	Nidos neemt in het Prijzenblad een minimumtarief op van € 80 per uur exclusief btw, naast het maximumtarief van € 90. Het minimum geldt voor alle Inschrijvers en borgt dat het Btis-tarief aan de Tolk kan worden vergoed en dat de dienstverlening gedurende de gehele looptijd uitvoerbaar blijft. Het aangepaste Prijzenblad wordt gepubliceerd bij de Nota van Inlichtingen II. Voor de indexering: zie het antwoord op vraag 66.
52	Prijzenblad	Indexering: 1 april 2028. Dit is onjuist. We zien dit graag aangepast naar 1 januari 2028.	Zie antwoord bij vraag 41
53	Begrippenlijst	Niet-Levering ‘Annulering door Opdrachtnemer geldt als niet geleverd’. Deze stelling is niet juist. Als Opdrachtnemer door bijvoorbeeld ziekte van een tolk de opdracht 5 dagen van tevoren annuleert en alsnog tijdig een kwalitatieve tolk selecteert voor de opdracht dan wordt de opdracht uitgevoerd en is er sprake van een levering. We verzoeken dan ook om deze zin uit de definitie te verwijderen. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	De begripsomschrijving wordt verduidelijkt bij de Nota van Inlichtingen II. Van niet-levering is uitsluitend sprake indien een opdracht door Opdrachtnemer wordt geannuleerd en geen passende vervanging wordt geleverd, waardoor de tolkopdracht feitelijk niet wordt uitgevoerd.
54	Begrippenlijst	Niet-Levering: De gestelde definitie is niet helemaal helder. Onze aanname is als volgt: Voor de Tolkopdracht is helemaal geen Tolk geleverd of er is een tolk geleverd van een lager niveau dan door Nidos is besteld zonder voorafgaande toestemming van Nidos. Is onze aanname juist?	Gedeeltelijk. Van een niet-levering is sprake als geen Tolk is geleverd, of een Tolk die niet uit het Rbtv komt en ook niet met toestemming van Nidos van de Noodlijst (Bijlage 1 Begrippenlijst). De levering van een Tolk van een lager taalniveau dan besteld is geen niet-levering, maar een mismatch voor KPI 2 (paragraaf 2.5.2 SLA) en is alleen toegestaan na voorafgaand akkoord van de Besteller (E1.3.7 PvE).
55	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 21.5	Het maximaal aantal uren in de ALD bedraagt 310.000 en geen 90.000 tolkuren?	Zie antwoord bij vragen 34 en 44.
56	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 20.1-d	We zien graag toegevoegd: “door verzekeringnemer”. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Nee. Artikel 20.1 sub d blijft ongewijzigd. De verzekering dient de aansprakelijkheid te dekken zoals die op grond van de Raamovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst op Opdrachtnemer rust. Opdrachtnemer is ook aansprakelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door haar personeel, Tolken, onderaannemers en overige door haar ingeschakelde derden (artikel 19.5 van de concept-Raamovereenkomst, artikel 7.5 van de concept-Verwerkersovereenkomst, artikel 6:76 BW en artikel 28 lid 4 AVG). De voorgestelde toevoeging zou de vereiste dekking beperken tot verwerkingen door de verzekeringnemer zelf en daarmee een deel van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onverzekerd laten. Dat is niet de bedoeling van artikel 20.
57	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 19.6	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de term "tolken" uit deze bepaling wordt verwijderd? De bepaling legt Opdrachtnemer een algehele verantwoordelijkheid en vrijwaringsverplichting op voor verplichtingen met betrekking tot tolken. Gezien de zelfstandige positie van tolken (ZZP) en de uitgangspunten van de Wet DBA bestaat echter geen gezagsverhouding vergelijkbaar met die van eigen personeel. Het opleggen van werkgeversachtige verantwoordelijkheden en een onbeperkte vrijwaringsverplichting voor zelfstandig opererende tolken is daarom niet in overeenstemming met de feitelijke rechtsverhouding.	Nee. Artikel 19.6 veronderstelt geen arbeidsovereenkomst of gezagsverhouding en legt geen werkgeversverplichtingen op. Het regelt alleen, tussen Nidos en Opdrachtnemer, dat verplichtingen ten aanzien van de personen die Opdrachtnemer inschakelt voor haar rekening komen. Opdrachtnemer selecteert en contracteert de Tolken (E1.1.4 PvE); Nidos is daarbij geen partij. De bepaling is niet in strijd met de Wet DBA en sluit aan bij artikel 19.6 ARVODI-2025.

58	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 19.4	In dit artikel wordt verwezen naar “De in dit artikel opgenomen beperking’, er staat echter geen beperking in artikel 19.4. Dit zou een beperking moeten zijn waarin we de aansprakelijkheid indien niet verzekerd dekken tot een bepaald maximum. Ons voorstel is om een bedrag van maximaal 2.500.000 euro op te nemen. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Nee. Met 'de in dit artikel opgenomen beperking' is de beperking van artikel 19.2 bedoeld; artikel 19.4 noemt de gevallen waarin die niet geldt. Er wordt geen maximum voor deze gevallen opgenomen. Zie het antwoord op vraag 18.
59	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 19.3	Dit artikel laat door de formulering ruimte voor interpretatie. Voorstel om dit aan te passen naar: "Voorvallen die voortvloeien uit één en dezelfde oorzaak, uit elkaar voortvloeien of anderszins met elkaar verband houden, worden als één voorval beschouwd en worden geacht te hebben plaatsgevonden op het moment van het eerste voorval uit de reeks." Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet waarom niet?	Nee. Artikel 19.3 blijft ongewijzigd. De formulering is gelijk aan artikel 19.2 ARVODI-2025 en is voldoende duidelijk: gebeurtenissen die uit dezelfde oorzaak voortvloeien gelden als één gebeurtenis. De voorgestelde tekst gaat verder dan een verduidelijking.
60	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 19.2	Er is een inconsistentie tussen de bedragen zoals genoemd in artikel 19.2 en artikel 20.2. Hierbij gaat artikel 19 over het maximum te betalen en artikel 20 over minimaal te verzekeren. Daarnaast lijkt het ons onredelijk te verwachten dat Opdrachtnemer meer betaald dan verzekerd is? Ons voorstel is om de bedragen en bepalingen gelijk te houden. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee. Artikel 19.2 regelt de maximale aansprakelijkheid en artikel 20.2 het minimaal te verzekeren bedrag. Dat zijn verschillende grootheden, die niet gelijk hoeven te zijn. Artikel 20.2 sluit aan bij de geschiktheidseis van paragraaf 5.6.1 van de Aanbestedingsleidraad. Het staat Opdrachtnemer vrij zich voor hogere bedragen te verzekeren.
61	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 13.5, 13.6	Tolken die Inschrijver inzet zijn zzp tolken waarmee Opdrachtnemer geen arbeidsrelatie en geen gezagsverhouding heeft. Dientengevolge kan en mag Opdrachtnemer tolken niets opleggen (wet DBA). We verzoeken u dringend om het woord ‘tolken ’te verwijderen uit dit artikel. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Nee. De artikelen 13.5 en 13.6 verlangen geen gezagsuitoefening. Zij verlangen dat Opdrachtnemer afspraken maakt met degenen die zij inschakelt over naleving van de wet- en regelgeving die op hen van toepassing is, en daarop toeziet. Voor een zelfstandig ondernemende Tolk zijn dat de regels voor zelfstandigen. Dit is niet in strijd met de Wet DBA en volgt uit de verplichting van Nidos om naleving van sociaal en arbeidsrecht bij de uitvoering te borgen (artikel 2.81 lid 2 Aanbestedingswet 2012).
62	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 10.1,10.2,10.3	Bedoelt u met ‘personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten’ op Tolken? Zo niet dan ontvangen we graag een nader toelichting wat u met dit artikel voor ogen heeft?	De artikelen 10.1 tot en met 10.3 zien op de vaste personen die Opdrachtnemer voor de uitvoering inzet, zoals de contactpersonen van artikel 5.1. Voor Tolken gelden de artikelen 10.4 en 10.5 en de eisen van het PvE. Zie ook de antwoorden op de vragen 35 en 53.
63	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 6.2	In dit artikel is een andere index opgenomen dan in de DFA.	Bedoeld is dezelfde index: de CBS-index Dienstenprijzen, administratieve en ondersteunende diensten. De omschrijving in paragraaf 4.1 DFA is leidend; artikel 6.2 van de concept-Raamovereenkomst wordt hiermee in overeenstemming gebracht. Zie ook het antwoord op vraag 13.
64	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 4.1	We zien graag toegevoegd: exclusief implementatietermijn zodat de duur van overeenkomst 5 jaar operationeel is. Kun u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Nee, de maximale looptijd inclusief implementatieperiode is 5 jaar. Zie ook antwoord vraag 5 & 6.
65	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Overwegen dat: B en 4.1	B. en 4.1 Hierin staat een termijn van 4 jaar vermeld in de ALD 2.11 staat 5 jaar?	Paragraaf 2.11 van de Aanbestedingsleidraad is leidend: een initiële looptijd van twee jaar met driemaal een verlengingsoptie van twaalf maanden, maximaal vijf jaar. Overweging B en de artikelen 4.1 en 4.3 van de concept-Raamovereenkomst worden hierop aangepast bij de Nota van Inlichtingen II.
66	Bijlage 6 DFA 4.2 Wijze van indexeren (vaste-noemermethode)	Wijze van indexering. Inschrijver constateert dat de voorgeschreven indexeringsmethodiek uitgaat van de vaste noemer methodiek. Een vaste noemer leidt tot afvlakking van het indexeringseffect en daarmee tot een reële daling van de vergoeding. Het risico van kostenstijgingen verschuift bij een vaste noemer onevenredig naar Opdrachtnemer. Dit leidt tot een structureel verschil tussen de het integrale uurtarief en de daadwerkelijke kostenontwikkeling van de indexering van het Btis (jaar op jaar methodiek). Ook doordat er pas vanaf 1 januari 2029 een werkelijke indexering plaats vindt van het integrale uurtarief. Het indexering quotiënt van 1 januari 2028 komt immers uit op 1. Dit houdt in dat het inschrijvingstarief van 2027 (bijvoorbeeld 90 euro) gelijk blijft voor het integrale uurtarief per 1 januari 2028 (in het voorbeeld: 90 euro). Terwijl Opdrachtnemer wel verplicht is het geïndexeerde Btis tarief te hanteren (geïndexeerd op 1 januari 2027 en op 1 januari 2028) We vragen u dringend de indexering te baseren op een jaar-op-jaar systematiek zodat de toegepaste index jaarlijks wordt berekend over het op dat moment geldende tarief. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Nee. De vaste-noemermethode blijft gehandhaafd (paragraaf 4.2 DFA). De methode is bij inschrijving bekend en voor alle Inschrijvers gelijk; Inschrijver kan het effect ervan en de ontwikkeling van het Btis-tarief in zijn tarieven verdisconteren.

67	Bijlage 6 DFA 4.1 Wat wordt geïndexeerd	De voorgestelde index wijkt af van de indexatie van het Btis tarief voor tolken. We stellen voor om dezelfde Index en berekeningswijze te hanteren. Zo wordt geborgd dat het indexpercentage voor het integrale uurtarief en Btis hetzelfde is waarmee geborgd wordt dat er geen structureel verschil optreedt tussen de vergoeding en de daadwerkelijke kostenontwikkeling. Voorstel: Conform cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen overheid september (t-1 / t-2) met als basisjaar 2010; Het indexeringspercentage wordt bepaald tot 3 cijfers achter de komma (na 3 cijfers wordt deze afgekapt zonder afronding); De Prijs na indexatie wordt afgerond op 2 decimalen. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Nee. De indexering vindt plaats zoals beschreven in hoofdstuk 4 DFA. Zie het antwoord op vraag 66.
68	Bijlage 6 DFA 3.4.2 Reiskosten voor Tolkopdrachten op locatie	Inschrijver gebruikt in de huidige overeenkomst voor de berekening voor de kilometers Google Maps. In alle Rijksoverheidsaanbestedingen wordt de keuze gegeven ANWB routeplanner of Google Maps. Ons voorstel is om dit nader af te stemmen tijdens de implementatie. We zien dit graag toegevoegd. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. De berekening van de kilometers vindt plaats op basis van de kortste route volgens de ANWB-routeplanner, zoals vastgelegd in het DFA. Deze methode is gekozen omdat deze optie een eenduidige, zuivere en controleerbare kilometerberekening oplevert. Door één methode te kiezen is dit voor alle inschrijvers gelijk, ook na gunning. Afstemming tijdens de implementatie is daarmee niet nodig. De wijze van berekening is hiermee vastgelegd.
69	Bijlage 6 DFA 3.3 Minimumtarieven voor zelfstandig ondernemende Tolken (Btis)	De manier waarop de tekst is geformuleerd bij de eerste bullet is voor Inschrijvers niet helemaal duidelijk te begrijpen welk Btis bedrag geldt vanaf de operationele ingangsdatum in 2027. Het vermelde minimumtarief van 64,66 ex btw geldt tot en met 31 december 2026 en wordt op 1 januari 2027 geïndexeerd. Het nieuwe Btis tarief is het tarief wat Opdrachtnemer aan tolken minimaal dient te vergoeden in 2027. We zien dit artikel hier graag op aangepast.	Het DFA 3.3 vermeldt het volgende: Opdrachtnemer vergoedt een zelfstandig ondernemende Tolk altijd ten minste het in de Btis1 vastgestelde integrale minimumuurtarief (exclusief btw). Actueel is € 64,66 per uur. Het voor deze Overeenkomst geldende bedrag is het Btis-tarief op de startdatum, daarna jaarlijks geïndexeerd per 1 januari. Het Btis-minimumuurtarief van € 64,66 (exclusief btw) geldt tot en met 31 december 2026. Vanaf 1 januari 2027 geldt het dan geldende, geïndexeerde Btis-tarief. Opdrachtnemer vergoedt de Tolk ten minste dat actuele Btis-tarief.
70	Bijlage 6 DFA 3.2-m Overeengekomen integrale uurprijs	‘de kosten voor de realisatie en implementatie van optimalisaties c.q. innovaties die Opdrachtnemer bij de Inschrijving heeft voorgesteld.’ Deze kosten worden in de aanbesteding niet uitgevraagd, ook is hiervoor een voorziening opgenomen in de overeenkomst. We zien deze kostencomponent graag verwijderd. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet waarom niet?	Akkoord. De kostencomponent ‘de kosten voor de realisatie en implementatie van optimalisaties c.q. innovaties die Opdrachtnemer bij de Inschrijving heeft voorgesteld’ in DFA 3.2-m wordt verwijderd. De aanbestedingsdocumenten worden hierop aangepast bij de tweede Nota van Inlichtingen.
71	Bijlage 6 DFA 3.2-i Overeengekomen integrale uurprijs	Hier wordt het opleiden van tolken genoemd, voorstel om ‘het opleiden van’ te verwijderen i.v.m. de Wet DBA?	Nee. Paragraaf 3.2 sub i DFA beschrijft een kostencomponent van de integrale uurprijs en legt Opdrachtnemer geen verplichting op om Tolken op te leiden. Er ontstaat daardoor geen gezagsverhouding. De tekst blijft ongewijzigd.

72	Bijlage 3 SLA 3.4.1 Berekeningswijze	Ons voorstel is om in de berekening op locatie en telefonisch gereserveerde diensten apart op te nemen omdat de reden voor no show bij telefonische dienstverlening ook een technische reden kan hebben die niet altijd toe te wijzen is aan de tolk. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord met een verduidelijking. No-shows bij gereserveerde Tolkopdrachten (op locatie en telefonisch gereserveerd) worden apart gemeten en tellen mee in de PI. 3.4 PI 3 - No-show en late cancellation door de Tolk Opdrachtnemer registreert no-shows uitgesplitst naar: - gereserveerde Tolkopdrachten (op locatie en telefonisch gereserveerd); - ad-hoc Tolkopdrachten op afstand. Een no-show bij een gereserveerde Tolkopdracht is het niet verschijnen van de gematchte Tolk op het afgesproken tijdstip en de afgesproken locatie of verbinding. Een no-show bij een ad-hoc Tolkopdracht op afstand is uitsluitend aan de orde als de gematchte Tolk niet beschikbaar was of de verbinding niet tot stand bracht. Een mislukte verbinding die aantoonbaar het gevolg is van een technische storing die niet aan de Tolk of Opdrachtnemer is toe te rekenen, telt niet als no-show. 3.4.1 Berekeningswijze * % no-show gereserveerd = # no-shows gereserveerd / (# Leveringen gereserveerd + # no-shows gereserveerd) × 100% * % no-show ad-hoc op afstand = # no-shows ad-hoc op afstand / (# Leveringen ad-hoc op afstand + # no-shows ad-hoc op afstand) × 100% * % no-show totaal = (# no-shows gereserveerd + # no-shows ad-hoc op afstand) / (# Leveringen totaal + # no-shows totaal) × 100% Late cancellations worden apart gerapporteerd. Structurele afwijkingen zijn onderwerp van de gesprekscyclus.
73	Bijlage 3 SLA 3.3 PI 2 - % foutief ingevoerde Tolkopdrachten door Nidos	In dit artikel en meerdere artikelen in de SLA is sprake van een Gegevensset. Deze bijlage ontbreekt in de aanbestedingsdocumenten?	De Gegevensset is geen afzonderlijke bijlage. Het is het door Nidos vastgestelde aanleverformat per Tolkopdracht (hoofdstuk 6 SLA), dat na gunning in het DAP wordt uitgewerkt (zie vraag 50). De Gegevensset bevat geen andere gegevens dan in de aanbestedingsstukken zijn genoemd en legt geen aanvullende eisen op.
74	Bijlage 3 SLA 2.5.5 Berekeningswijze	KPI 2: Kunt u bevestigen dat voor de berekening van de Levernauwkeurigheid uitsluitend talen worden meegeteld waarvoor tenminste 1 B2 of 1 C1 tolk in het Register is ingeschreven?	Ja. Voor KPI 2 tellen uitsluitend Tolkopdrachten mee in talen waarvoor op het moment van de Bestelling ten minste één B2- of C1-Tolk in het Rbtv is ingeschreven. Paragraaf 2.5.5 SLA wordt hierop aangepast bij de Nota van Inlichtingen II.

75	Bijlage 3 SLA 2.5.3 Groeipad Nidos	KPI 2. Wij begrijpen en onderschrijven de ambitie van Nidos om gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal 95% inzet van Rbtv-geregistreerde tolken te realiseren. Tegelijkertijd is dit percentage onrealistisch als de beloningssystematiek voor tolken niet verandert. Op dit moment bestaat er een structurele disbalans tussen de beschikbare capaciteit van Registertolken en de vraag vanuit Opdrachtgevers. Daarnaast ontbreekt momenteel een financiële prikkel voor tolken om vanuit de Noodlijst door te stromen in of naar een hoger registratieniveau binnen het Register; voor alle tolken van elk niveau geldt dezelfde minimale Btis vergoeding. Hierdoor blijft de instroom en doorstroom binnen het Register te beperkt. Daarnaast zijn er diverse andere factoren die de beschikbaarheid van registertolken beïnvloeden en waarop Opdrachtnemer geen of slechts beperkte invloed kan uitoefenen, zoals: marktomstandigheden, beschikbaarheid per taalcombinatie en ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Hierdoor is het voorgestelde groeipad niet realiseerbaar. Wij verzoeken u daarom te overwegen het groeipad aan te passen naar een jaarlijkse groei van 2% (met als uitgangspunt bij start overeenkomst 76%) zodat een realistische KPI ontstaat die beter aansluit bij de huidige systematiek. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet dan ontvangen we graag een marktanalyse of objectieve gegevens waaruit is vastgesteld dat het beoogde percentage van 95% binnen de contractperiode realiseerbaar is?	Nee. Het groeipad en de eindnorm van ≥ 95% blijven ongewijzigd. Het groeipad is gefaseerd. De uitgangspositie wordt bij de start vastgesteld en het groeipad kan in het eerste contractjaar eenmaal worden bijgesteld (paragraaf 2.5.3 SLA). Talen zonder B2- of C1-Tolk in het Rbtv tellen niet mee (zie vraag 74). Voor (dreigende) tekorten geldt de meldplicht van E1.1.7 PvE. Zie en lees eveneens de tekst onder de tabel.
76	Bijlage 3 SLA 2.5.1 Doel	KPI 2 Er zijn 13 gespreksituaties waar het gevraagde taalniveau B2 betreft en 1 gespreksituatie waar het gevraagde niveau C1 betreft. Is onze aanname juist?	Ja, voor de in Bijlage 5 beschreven gesprekssituaties. Dat overzicht is niet uitputtend; de Besteller bepaalt per Bestelling het gevraagde taalniveau (paragraaf 2.5.1 SLA).
77	Bijlage 4 PvE 8. Eisen inzake audits Eis 6.1.1	Begrijpen we hieruit dat de initiële audit(s) op kosten van Nidos worden uitgevoerd?	Ja. E6.1.1 van Bijlage 4 PvE bepaalt dat Nidos na gunning audit(s) kan laten uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De kosten van de initiële audit komen voor rekening van Nidos. Kosten van een heraudit komen voor rekening van Opdrachtnemer als de uitkomst daartoe aanleiding geeft.
78	Bijlage 4 PvE 6.2 Eisen inzake informatiebeveiliging Eis 4.2.22	‘Opgeslagen gegevens zijn versleuteld. De versleutelingstechniek voldoet aan de marktstandaarden van Forum voor Standaardisatie’. We ontvangen graag een toelichting op deze eis. Om welke gegevens gaat het precies en wat is het doel wat u hiermee voor ogen heeft?	De eis heeft betrekking op alle gegevens die binnen de IT-voorziening worden opgeslagen, waaronder persoonsgegevens en account- en autorisatiegegevens. Het doel is dat opgeslagen gegevens (data at rest) door middel van passende encryptie zijn beschermd tegen ongeautoriseerde toegang. De toegepaste encryptie dient te voldoen aan de geldende marktstandaarden zoals bedoeld door Forum Standaardisatie.
79	Bijlage 4 PvE 6.1 Eisen inzake privacy Eis 4.1.1	Zie ook onze vraag 23 over eis 1.1.11. Niet Nidos maar Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke van de gegevens. Daarnaast is er geen sprake van een arbeidsrelatie danwel gezagsverhouding met zzp tolken waardoor Inschrijver tolken niets kan opleggen. We zien dit artikel graag aangepast conform Wet DBA. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Zie antwoord bij vraag 7
80	Bijlage 4 PvE 5.2 Eisen aan IT-voorziening(en) Eis 3.2.10	In deze eis is 99% opgenomen. In de SLA is een percentage opgenomen van 98%. We zien de eis hierop graag aangepast?	Het beschikbaarheidspercentage in de SLA zal worden aangepast van 98% naar 99%.
81	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.23	Inschrijver hanteert zeer strenge en strikte kwaliteitseisen voor de inzet van tolken. Indien tolken die op de fallback lijst van Nidos staan niet aan onze kwaliteitscriteria voldoen kan niet van Opdrachtnemer worden verwacht verantwoordelijk te zijn voor de kwaliteit van deze tolk. We behouden ons net als Nidos het recht voor om tolken van de fallback lijst te weigeren. We gaan ervan uit dat u deze zienswijze deelt?	Nidos ziet af van een fallback-lijst; de verwijzingen daarnaar vervallen bij de Nota van Inlichtingen II. Voor Tolken die Opdrachtnemer op de Noodlijst plaatst blijft E1.3.23 PvE gelden. Nidos wijst erop dat aan een Inschrijving geen voorbehouden kunnen worden verbonden (paragraaf 3.11 Aanbestedingsleidraad).
82	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.21	Aan welke kwalitatieve criteria voldoen deze ‘tolken’ aangezien Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de kwalitatieve inzet van deze tolken zie eis 1.1.5. en 1.3.23.	Nidos ziet af van het gebruik van een fallback-lijst. Verwijzingen naar de fallback-lijst zullen worden verwijderd, en waar nog wel aanwezig kunnen worden genegeerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Tolk die hij op de Noodlijst plaatst (E1.3.23). Nidos stelt geen andere of aanvullende kwaliteitscriteria vast buiten de eisen in het PvE en de SLA. Opdrachtnemer mag een tolk weigeren die niet aan zijn eigen kwaliteitseisen voldoet.

83	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.21	Inschrijver zet uitsluitend zzp- tolken in met een KvK nummer en BTW nummer vanwege wet- en regelgeving, hoe verhoudt zich dit tot de fallback-lijst?	Nidos ziet af van het hanteren van een fallbacklijst.
84	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.21	Op welke wijze komt Opdrachtnemer aan de gegevens van de tolken van de fallback-lijst?	Nidos ziet af van het hanteren van een fallbacklijst.
85	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.21	Fallback-lijst. Vragen: Waarom verwacht Nidos dat het noodzakelijk is om een beroep te doen op deze fallback-lijst?	Nidos ziet af van het hanteren van een fallbacklijst.
86	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.21	Fallback-lijst. Vragen: Waarom staan deze tolken niet op de Noodlijst danwel in het Register?	Nidos ziet af van het hanteren van een fallbacklijst.
87	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.21	Fallback-lijst. Vragen: Hoe vaak zijn deze tolken ingezet in 2025 en voor welke gespreksituaties?	Nidos ziet af van het hanteren van een fallbacklijst. In geval van een aantoonbare niet-levering door de gecontracteerde leverancier, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om passende maatregelen te treffen, waaronder het benaderen van een alternatieve leverancier, teneinde de continuïteit van de levering te waarborgen.
88	Bijlage 4 PvE 3.3.3 Eisen aan inzet van Tolken van de Noodlijst Eis 1.3.21	Fallback-lijst. Vragen: Is dit een eigen bestaande lijst van Nidos en hoeveel tolken staan op deze lijst?	Nidos ziet af van het hanteren van een fallbacklijst.
89	Bijlage 4 PvE 3.3.2 Eisen aan tolkopdrachten Eis 1.3.12	Maximaal 3 minuten. Gemeten vanaf het moment dat de bestelling is ingevoerd tot en met het moment dat de verbinding met de tolk tot stand komt?	Ja, dat is correct. E1.3.12 Bijlage 4 PvE geeft aan dat voor een Tolkopdracht op afstand die op ad-hocbasis moet worden ingevuld, brengt Opdrachtnemer in maximaal drie (3) minuten een (telefoon- of video)verbinding tot stand tussen gespreksvoerder/Besteller en een geschikte Tolk (matchtijd). De meting loopt vanaf het moment dat de Bestelling is ingevoerd tot het moment dat de verbinding met de Tolk tot stand komt. Zie voor videotolkopdrachten het antwoord op vraag 46.
90	Bijlage 4 PvE 3.3.2 Eisen aan tolkopdrachten Eis 1.3.11	Bent u het met ons eens dat bestellen via de IT-voorziening van Opdrachtnemer de norm is?	Voorstel: Het bestelportaal van Opdrachtnemer is de voornaamste wijze van bestellen (Bijlage 5, hoofdstuk 4). Telefonisch bestellen blijft daarnaast beschikbaar voor bijzondere aanvragen, ad-hocopdrachten en wanneer de IT-voorziening niet beschikbaar is. E1.3.11 PvE blijft ongewijzigd.
91	Bijlage 4 PvE 3.3.2 Eisen aan tolkopdrachten Eis 1.3.7	Is onze aanname juist dat indien het gevraagde taalniveau C1 betreft, dat er dan akkoord nodig is van Nidos om uit te wijken naar een lager taalniveau van de tolk?	Ja. Opdrachtnemer mag alleen na voorafgaand akkoord van de Besteller een Tolk van een lager taalniveau leveren (E1.3.7 PvE).
92	Bijlage 4 PvE 3.3.2 Eisen aan tolkopdrachten Eis 1.3.5	Kunt u bevestigen dat uit deze eis volgt, dat op Opdrachtnemer geen absolute leververplichting rust maar een inspanningsverplichting waarbij de contractuele prestatie wordt beoordeeld aan de hand van de overeengekomen KPI 1 en niet op basis van volledige invulling van iedere individuele aanvraag?	Nee, dat kan Nidos niet bevestigen. E1.3.5 PvE legt Opdrachtnemer een leverplicht op voor Tolkopdrachten. Dat is een resultaatsverplichting en geen inspanningsverplichting. Opdrachtnemer is verplicht de verstrekte opdrachten uit te voeren (artikel 3.2 van de concept-Raamovereenkomst) en neemt alle noodzakelijke maatregelen om te allen tijde aan de vraag van Nidos te kunnen voldoen en elke Bestelling in te vullen (paragraaf 2.4.1 van Bijlage 3, SLA).
93	Bijlage 4 PvE 3.3.2 Eisen aan tolkopdrachten Eis 1.3.4	We zien graag toegevoegd; in eerste instantie, aangezien ook tolken van de Noodlijst worden ingezet (eis 1.3.7). We zien de eis hierop graag aangepast?	Nee. Eis1.3.4 PvE blijft ongewijzigd. De eis beschrijft op welk taalniveau Nidos Tolken bestelt: C1 en/of B2. De inzet van een Tolk van een lager taalniveau of van de Noodlijst is geen gelijkwaardig alternatief, maar een uitzondering die uitsluitend is toegestaaan onder voorwaqrden van Eis1.3.7 en Eis 1.3.20 PvE, waaronder voorafgaand akkoord van de Besteller. Die uitzondering is in de genoemde eisen al geregeld. De voorgestelde toevoeging is daarvoor niet nodig en zou het uitgangspunt van Eis 1.3.4 afzwakken.

94	Bijlage 4 PvE 3.1 Algemene Eisen Eis 1.1.11	In deze eis is opgenomen dat alle gegevens die Opdrachtnemer registreert eigendom van Nidos zijn. Omdat Opdrachtnemer in het kader van AVG-wetgeving is aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke is daarmee Opdrachtnemer juridisch gezien de eigenaar van de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. We zien deze eis graag hierop aangepast. Kunt u hiermee akkoord gaan en zo niet waarom niet?	Zie antwoord bij vraag 7
95	Bijlage 4 PvE 3.1 Algemene Eisen Eis 1.1.4	De wijze waarop Opdrachtgever met de zelfstandig ondernemende tolk omgaat op de locatie m.b.t. bijvoorbeeld leiding, gezag en toezicht is essentieel in de beoordeling of er sprake is van een fictieve arbeidsrelatie. Wij zien daarom graag het volgende aan de eis toegevoegd: Opdrachtgever erkent dat de kwalificatie van de arbeidsrelatie mede wordt bepaald door de feitelijke uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voorkomen van situaties waarin sprake is van leiding, toezicht of gezagsuitoefening ten aanzien van de door Opdrachtnemer ingezette zelfstandig ondernemende Tolk. Bent u bereid dit toe te voegen, zo niet waarom niet?	Nee. E1.1.4 PvE blijft ongewijzigd. De kwalificatie van een arbeidsrelatie volgt uit de wet en uit alle omstandigheden van het geval; een contractuele erkenning daarvan door Nidos voegt niets toe. De voorgestelde tekst zou bovendien een verantwoordelijkheid bij Nidos leggen voor een rechtsverhouding waarbij Nidos geen partij is. Opdrachtnemer is bemiddelaar/intermediair, contracteert de Tolken en richt de inzet zo in dat deze in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving (artikelen 13.5, 13.6 en 19.6 van de concept-Raamovereenkomst). Nidos neemt op dit punt geen aanvullende verplichtingen op zich.
96	ALD 6.2.2 Voorwaarden	SG-3: Laatste bullet p30. Deze vraag lijkt minder relevant aangezien Opdrachtnemer geen invloed heeft op de hoogte van het Btis tarief maar dit wel aan de tolk minimaal dient te vergoeden. Daarnaast zijn de integrale klanttarieven gedurende de looptijd bekend aangezien indexering vastligt. We stellen voor om deze bullet te verwijderen. Indien niet akkoord dan ontvangen we graag een nadere toelichting wat u hiermee voor ogen heeft.	Nee, het beoordelingsaspect blijft gehandhaafd. Het ziet niet op de hoogte van het Btis-tarief of op de indexering, maar op de maatregelen waarmee Inschrijver binnen zijn eigen bedrijfsvoering kostenontwikkelingen beheerst, zodat de dienstverlening gedurende de gehele looptijd tegen de aangeboden tarieven op het vereiste kwaliteitsniveau wordt geleverd. Denk aan efficiënte planning, beperking van reisbewegingen en digitalisering.
97	ALD 6.2.2 Voorwaarden	SG-3: Gezien het beperkt aantal pagina’s stellen we voor om de opleiding en ontwikkeling van medewerkers en tolken te beperken tot tolken. Kunt hiermee akkoord gaan?	Akkoord. In SG3 wordt 'opleiding en ontwikkeling van medewerkers en tolken' gewijzigd in 'opleiding en ontwikkeling van tolken'. De aangepaste Aanbestedingsleidraad wordt gepubliceerd bij de Nota van Inlichtingen II.
98	ALD 6.2.2 Voorwaarden	SG-2: Laatste bullet p29. Kunt u concrete voorbeelden geven waarom dit wenselijk is aangezien het taalniveau bij de bestelling wordt aangegeven?	Het benoemen van taalniveaus in de uitwerking van SG2 biedt inzicht in de wijze waarop Opdrachtnemer de juiste tolk selecteert en borgt dat voor iedere situatie een passende tolk met het vereiste taalniveau wordt ingezet. Hiermee kan worden beoordeeld in hoeverre de kwaliteitsborging structureel is ingericht.
99	ALD 6.2.2 Voorwaarden	SG-2: Wat bedoelt u precies met ‘het overnemen van een gesprek zonder medeweten van de betrokken medewerker van Nidos’?	Hiermee wordt bedoeld dat een tolk zelfstandig in gesprek gaat met een cliënt zonder dat de medewerker van Nidos kan volgen wat wordt besproken. Omdat de medewerker van Nidos de betreffende taal veelal niet beheerst, is het van belang dat Opdrachtnemer maatregelen treft om dergelijke situaties te voorkomen en de neutrale rol van de tolk te waarborgen.
100	ALD 5.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Bijlage 10. We gaan ervan uit dat document ondertekent dient te worden door de Inschrijver. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dat klopt.
101	ALD 5.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Kerncompetentie 1. Het valt ons op dat concrete eisen en aantallen tolken per x aantal talen ontbreken. We zien dit graag toegevoegd zodat inschrijvers aantoonbaar aan deze kerncompetentie kunnen voldoen.	Nee. De aanbestedende dienst acht de huidige formulering van kerncompetentie 1 voldoende passend en proportioneel. Inschrijvers dienen aan te tonen dat zij beschikken over relevante ervaring met het actief uitbreiden en onderhouden van een tolkbestand.
102	ALD 5.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Bedoelt u met 12 maanden, aaneengesloten maanden?	Ja, dat is correct.
103	ALD 5.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	‘De Raamovereenkomst van de referentieopdracht mag nog lopen, maar Inschrijver moet bewijzen dat de gevraagde onderdelen uit de kerncompetentie uitgevoerd en afgerond zijn’. Bent u het met ons eens dat Inschrijvers dit aantonen door in Bijlage 10 de Periode en datum van uitvoering van/tot opgeven?	Dit kan worden aangetoond door in Bijlage 10 de periode van uitvoering duidelijk te vermelden en daarbij toe te lichten welke onderdelen van de kerncompetentie reeds aantoonbaar zijn uitgevoerd en afgerond.
104	ALD 4.2-7 Voorwaarden voor deelname	Is onze aanname juist dat u met inschrijving de daarvoor geldende documenten bedoelt zoals aangegeven bij artikel 3.13?	Ja. Met inschrijving wordt bedoeld alle documenten en verklaringen die conform paragraaf 3.13 bij de inschrijving moeten worden ingediend.

105	ALD 3.12 Beoordeling Inschrijvingen	Wat bedoelt u precies met ‘op ondergeschikte onderdelen’? We ontvangen graag een concrete beschrijving.	Hiermee wordt bedoeld onderdelen van de inschrijving die geen invloed hebben op de kern van de inschrijving, de mededinging of de rangorde tussen inschrijvers, maar waarover een beperkte verduidelijking wenselijk kan zijn. Een dergelijke verduidelijking mag nooit leiden tot een wijziging van de inschrijving.
106	ALD 3.12 Beoordeling Inschrijvingen	Het is gebruikelijk om het proces verbaal van opening te publiceren in TenderNed. Kunt u bevestigen dat Nidos dit proces verbaal in de aanbestedingsportal publiceert?	Ja. Conform paragraaf 3.8 wordt van de opening van de inschrijvingen een proces-verbaal opgemaakt dat via TenderNed aan de inschrijvers beschikbaar wordt gesteld.
107	ALD 3.10 Manipulatieve Inschrijvingen en 6.3 Financieel gunningscriterium	Uit dit artikel begrijpen we dat het indienen van een irreële Inschrijving niet is toegestaan. Wij vragen Nidos concreet te maken aan de hand van welke objectieve criteria en beoordelingsmaatstaven wordt vastgesteld dat een inschrijving als "irreëel" wordt aangemerkt. Zonder nadere objectieve criteria lijkt vooraf niet toetsbaar wanneer een inschrijving als irreëel wordt beschouwd.	De beoordeling vindt plaats aan de hand van de objectieve criteria zoals opgenomen in paragrafen 3.10 en 6.3 van de Aanbestedingsleidraad. Daarbij wordt onder meer gekeken naar de realiteitswaarde van de aangeboden prijzen, de onderliggende kostenstructuur en de mate waarin de prijs een marktconforme uitvoering van de opdracht mogelijk maakt.
108	ALD 3.10 Manipulatieve Inschrijvingen en 6.3 Financieel gunningscriterium	Uit dit artikel begrijpen we dat het indienen van een irreële Inschrijving niet is toegestaan. Hoe wordt voorkomen dat een inschrijving achteraf op subjectieve gronden als irreëel wordt aangemerkt?	Indien twijfel bestaat over de realiteitswaarde van een inschrijving, wordt de betreffende inschrijver eerst in de gelegenheid gesteld een nadere toelichting te geven. De beoordeling vindt plaats op basis van objectieve en verifieerbare informatie en niet uitsluitend op basis van een subjectief oordeel.
109	ALD 3.3-e Nota van Inlichtingen	In dit artikel is opgenomen dat in een tweede vragenronde de gestelde vragen uitsluitend betrekking mogen hebben op de antwoorden uit de voorgaande vragenronde. We begrijpen de wens om het aantal vragen te beperken echter vragen we om deze beperking te heroverwegen en te bevestigen dat in de tweede vragenronde tevens nieuwe vragen mogen worden gesteld? Dit is immers noodzakelijk voor een correcte interpretatie van de aanbestedingsstukken en het waarborgen van het transparantie- en gelijkheidsbeginsel. Indien Nidos hier niet mee instemt: op welke wijze wordt geborgd dat inschrijvers nog gelegenheid hebben om tijdens de aanbestedingsprocedure geconstateerde onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of leemtes in de aanbestedingsstukken aan de orde te stellen?	Ja. De aanbestedende dienst verruimt deze bepaling. In de tweede vragenronde mogen ook nieuwe vragen worden gesteld, mits deze betrekking hebben op de aanbestedingsstukken en bijdragen aan een correcte interpretatie daarvan.
110	ALD 3.1 Planning	We missen in de planning de operationele ingangsdatum van de Raamovereenkomst?	Dit is juist. De operationele ingangsdatum ligt uiterlijk vijf maanden na de definitieve gunningsbeslissing (paragraaf 1.1 Implementatieplan) en wordt opgenomen in de aangepaste planning bij de Nota van Inlichtingen II. Zie ook de antwoorden op de vragen 5 en 40.
111	ALD 2.10 Cijfers	De totale geraamde waarde van de Opdracht bedraagt 19 miljoen euro exclusief BTW. Wat is het aantal tolkuren dat ten grondslag ligt aan deze berekening?	Zie antwoord bij vragen 34 en 44
112	ALD 2.10 Cijfers	Als huidig intermediair van Nidos merken we op dat het aantal tolkuren in 2026 januari-september ten opzichte van 2025 januari-september met 16,7% afneemt terwijl het aantal pupillen stabiel blijft. Welk verklaring past hierbij?	De omvang van specifieke behoefte van tolken is afhankelijk van diverse ontwikkelingen en omstandigheden, waarop de organisatie niet altijd directe invloed heeft. Om die reden is hierover geen eenduidige uitspraak te doen. De daadwerkelijke behoefte aan dienstverlening wordt bepaald door de ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende ondersteuningsvraag. De omvang van de dienstverlening is sterk afhankelijk van de in- en uitstroom van jongeren bij Nidos. Deze wordt bepaald door uiteenlopende politieke en maatschappelijke ontwikkelingen, waarop Nidos geen invloed heeft. Inschrijver dient daarom rekening te houden met schommelingen in de vraag. Aan de genoemde cijfers en aantallen opdrachten kunnen geen rechten worden ontleend. Dit geldt voor de gehele Opdracht.
113	ALD 2.9 Buiten scope van deze aanbesteding	Buiten scope: we gaan ervan uit dat congres/simultaan tolken eveneens buiten scope zijn. Kunt u dat bevestigen?	Ja. Congres- en simultaantolken maken geen deel uit van de Opdracht. De Opdracht ziet op gesprekstolken voor de in Bijlage 5 beschreven gesprekssituaties, waaronder groepsvoorlichting en groepsgesprekken.

114	ALD 2.4 Doelstellingen	Informatiebeveiliging: NEN 7150 is informatiebeveiliging in de zorg. We gaan ervan uit dat ISO 27001 voldoende is? NIS2 is een Europese richtlijn die bedrijven verplicht om hun digitale beveiliging te versterken. Deze richtlijn is bedoeld om cyberaanvallen te voorkomen en gevoelige informatie te beschermen. De NIS2 richtlijn wordt omgezet in Nederland naar de Cyberbeveiligingswet (CBW). De CBW is direct en indirect op Inschrijver niet van toepassing maar met de ISO 27001 wordt dit ondervangen. Bent u dit met ons eens? Zo niet, waarom niet?	ISO 27001-certificering is het uitgangspunt. Omdat binnen de dienstverlening (medische) persoonsgegevens kunnen worden verwerkt, dient daarnaast aantoonbaar te worden voldaan aan de relevante eisen van NEN 7510. Een separate NEN 7510-certificering is niet vereist.
115	ALD 2.2 Huidige situatie	In deze alinea staat vermeld dat de coördinatie en uitvoering ‘grotendeels’ bij deze partij is belegd. Wat bedoelt u hier concreet mee en hoeveel tolkdiensten/uren per jaar worden niet via deze partij uitgevoerd?	Hiermee wordt bedoeld dat de huidige opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het merendeel van de coördinatie en uitvoering van de tolkdienstverlening. Nidos beschikt niet over een exact percentage van de dienstverlening dat buiten deze partij wordt afgenomen.
116	ALD 1.1 Algemeen	In de eerste alinea geeft u aan dat de inschrijving op basis van ‘Laagste Prijs’ wordt geselecteerd. In 6.1 staat op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding. Welke is juist?	De gunning vindt plaats op basis van de economisch meest voordelige inschrijving op grond van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV), zoals beschreven in hoofdstuk 6. De verwijzing naar "Laagste Prijs" in paragraaf 1.1 betreft een omissie en wordt aangepast in de aanbestedingsdocumenten bij Nota van Inlichtingen II.