

**Aanbestedingsleidraad
Openbare Europese aanbesteding
Tolkdiensten**

**ten behoeve van
Stichting Nidos**

Colofon:	
Contactpersoon:	Sam Booij
Vervangend contactpersoon:	Frank Roebroek
Datum:	14 oktober 2026
Versie:	Final
Referentie	TN 616968

Inhoud

Inhoud	2
1. Begripsbepaling	5
Inleiding	6
1.1 Algemeen	6
1.2 Over Nidos	6
1.2.1 Missie van Nidos	6
1.2.2 Visie van Nidos	6
1.2.3 Afdeling	7
2. Beschrijving van de Opdracht	8
2.1 Onderwerp	8
2.2 Huidige situatie	8
2.3 Gewenste situatie	8
2.4 Doelstellingen	8
2.5 Onderwerp van de Opdracht	9
2.6 Omvang van de Opdracht	9
2.7 Percelen	10
2.8 Scope van deze aanbesteding	10
2.9 Buiten scope van deze aanbesteding	10
2.10 Cijfers	10
2.11 Vorm en looptijd overeenkomst	11
2.12 Herziening	11
2.13 Privacy/AVG Stichting Nidos	11
2.13.1 Privacy/Wet AVG	11
3. De aanbestedingsprocedure	13
3.1 Planning	13
3.2 Inschrijving	14
3.3 Nota van Inlichtingen	14
3.4 Tendered	16
3.5 Contactpersoon	16
3.6 Klachtenregeling en geschilbeslechting	16
3.6.1 Klachtenregeling	17
3.6.2 Geschilbeslechting	17
3.7 Voorbehouden	18
3.8 De Inschrijving indienen	18

3.9	Storing Tendered	18
3.10	Manipulatieve Inschrijvingen	18
3.11	Ongeldige Inschrijving	19
3.12	Beoordeling Inschrijvingen	19
3.13	Inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te zijn	20
3.14	Mededeling gunningsbeslissing	21
4.	Eisen aan de Opdracht en voorwaarden voor deelname	22
4.1	Eisen aan de Opdracht	22
4.2	Voorwaarden voor deelname	22
5.	Eisen aan inschrijver	24
5.1	Algemeen	24
5.2	Zelfstandig inschrijven	24
5.3	Hoofdaannemer en onderaannemer	24
5.4	Meerdere ondernemingen van één concern.....	24
5.5	Uitsluitingsgronden	24
5.6	Geschiktheidseisen en verificatie	24
5.6.1	Economische- en financiële draagkracht.....	25
5.6.2	Technische- en beroepsbekwaamheid	25
5.6.3	Kwaliteitssysteem	25
5.7	Bewijsstukken en verificatie.....	26
6.	Gunning.....	27
6.1	Bewijsstukken en verificatie.....	27
6.2	Beste prijs-kwaliteit verhouding.....	27
6.2.1	Kwalitatieve gunningscriteria	27
6.2.2	Voorwaarden	27
6.2.3	Beoordeling kwalitatief gunningscriterium.....	31
6.3	Financieel gunningscriterium	32
6.4	Beoordeling	33
6.4.1	Beoordelingsteam	33
6.4.2	Knock-out criteria	33
6.4.3	Kwalitatief gunningscriterium	33
6.4.4	Financieel gunningscriterium.....	33
6.4.5	Economisch meest voordelige Inschrijving.....	33
6.4.6	Gelijk eindigende Inschrijvingen.....	33
6.5	De gunningsbeslissing en bezwaartermijn	34

6.5.1 Verificatievergadering (optioneel).....	34
Bijlagen.....	35

1. Begripsbepaling

Aanbestedende dienst: Stichting Nidos

Aanbestedingsdocument / Aanbestedingsleidraad: Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een Inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de Aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op TenderNed ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Inschrijving(en): Alle documenten die een Inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur CET.

Nadere opdracht: Een concrete behoefte tot het verzorgen van diensten en leveringen ten behoeve van de Aanbestedende dienst op basis van de Raamovereenkomst.

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers, alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de Aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Opdracht: De op basis van de Raamovereenkomst te verzorgen diensten en leveringen ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, zijnde Tolkdiensten.

Opdrachtgever: Stichting Nidos.

Opdrachtnemer: De Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is en met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst heeft gesloten.

Prijzenblad: Het document waarin Inschrijver de prijzen en/of percentages m.b.t de Opdracht dient op te geven.

Raamovereenkomst: Het door de Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen t.b.v. Opdracht. De Aanbestedingsstukken en de Nadere overeenkomst maken integraal onderdeel uit van Raamovereenkomst.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Voor een nadere toelichting op de in deze aanbesteding gehanteerde begrippen wordt verwezen naar Bijlage 1 (Begrippenlijst).

Inleiding

1.1 Algemeen

Dit Aanbestedingsdocument is opgesteld ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding “**Tolkdiensten**” van Stichting Nidos (hierna Nidos).

Dit Aanbestedingsdocument bevat een beschrijving van de aanbestedingsprocedure, alsmede een beschrijving van de voorwaarden voor het indienen van een Inschrijving, de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen en het gunningscriterium, aan de hand waarvan de ‘economisch meest voordelige Inschrijving’ op basis van ‘Laagste Prijs’ wordt geselecteerd. Het doel is om aan de hand van deze criteria te komen tot een Raamovereenkomst met één (1) Opdrachtnemer.

Inschrijver wordt verzocht zich te verdiepen in dit document en zich een goed beeld te vormen van de door Aanbestedende dienst gewenste werkzaamheden, alvorens zich door middel van een Inschrijving in te schrijven op onderhavige Opdracht.

1.2 Over Nidos

Aanbestedende dienst en Opdrachtgever is Nidos. Zij voert de voogddijtaak uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen in opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. In deze paragraaf is meer informatie over Nidos opgenomen.

1.2.1 Missie van Nidos

Nidos voert als gecertificeerde instelling op grond van het Burgerlijk Wetboek de voogddij uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen en de ondertoezichtstelling voor kinderen door wie of voor wie een asielaanvraag is ingediend én die in verband daarmee verblijven in een opvangcentrum van het COA. Deze jeugdbeschermingsmaatregelen worden uitgevoerd door professionals die met respect voor de culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid het belang van de individuele jongere centraal stellen. De professional voert de regie over de ontwikkeling naar zelfredzaamheid van de jongere en grijpt in wanneer die ontwikkeling op enigerlei wijze dreigt te stagneren. Bij een onder toezicht gesteld kind ondersteunt de professional de ouders om de opvoedsituatie te herstellen.

De kernbegrippen van de missie van Nidos zijn:

- Belangen behartigen en wettelijk vertegenwoordiger;
- Zelfredzaamheid bij 18 jaar;
- Begeleiden richting perspectief (integratie of terugkeer).

1.2.2 Visie van Nidos

De alleenstaande minderjarige vreemdeling, maar ook het vluchtelingenkind met ouders, heeft op enig moment zijn eigen vertrouwde omgeving moeten verlaten. Hij moet zich vervolgens in een voor hem geheel nieuwe sociaal-maatschappelijke en culturele omgeving verder ontwikkelen tot zelfstandig volwassene en zich daar ook toe verhouden. De sociaal culturele ontworteling, de geringe kennis van en inbedding in de nieuwe omgeving, het ontbreken van de familiale beschermingen en de vreemdelingrechtelijke positie maken de jongere kwetsbaar. Dit vraagt om begeleiding vanuit respect, veiligheid en bescherming richting perspectief (integratie of terugkeer).

Uitgangspunt bij de begeleiding is om niet te problematiseren maar om te normaliseren onder het motto: ‘er is niks mis met ze, maar ze missen iets’. Dat betekent in eerste plaats opvoeden en begeleiden naar zelfstandigheid en alleen wanneer nodig ook (jeugd)hulpverlening en beschermen.

Nidos gaat daarmee uit van de veerkracht en autonomie van de jongeren. Hierbij vormen inzicht en kennis van cultuurverschillen en gevolgen van het vluchten op het gebied van opgroeien en opvoeden een belangrijke basis voor de begeleiding. Daarnaast hebben we geleerd op basis van jarenlange ervaring dat opvang in familieverband en kleinschalige opvang het beste werkt voor de jongeren.

Meer informatie over Stichting Nidos is te vinden op: <https://www.nidos.nl/>

1.2.3 Afdeling

De tolkdienstverlening wordt binnen de gehele organisatie ingezet ter ondersteuning van de uitvoering van de voogdij- en jeugdbeschermingstaken van Nidos. De dienstverlening stelt medewerkers in staat effectief te communiceren met jongeren en hun netwerk wanneer taalbarrières aanwezig zijn. In relatie tot deze aanbesteding wordt beoogd één Raamovereenkomst af te sluiten voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige, integere en continu beschikbare tolkdienstverlening voor heel Nidos.

2. Beschrijving van de Opdracht

2.1 Onderwerp

De onderhavige aanbesteding heeft betrekking op het leveren van Tolkdiensten.

2.2 Huidige situatie

Nidos maakt momenteel gebruik van tolkdiensten via een bestaande (rijksbrede) Raamovereenkomst. De dienstverlening wordt extern geleverd via één opdrachtnemer, waarbij de coördinatie en uitvoering grotendeels bij deze partij zijn belegd. De inzet van tolken vindt plaats voor uiteenlopende gespreksituaties, zowel op locatie als op afstand. Hierbij fungeert Nidos primair als besteller van tolkopdrachten binnen de kaders van de Raamovereenkomst, met beperkt direct inzicht en sturingsmogelijkheden op de uitvoering en kwaliteit. Binnen de nieuw af te sluiten overeenkomst wordt het contract- en leveranciersmanagement volledig in eigen beheer door Nidos uitgevoerd.

2.3 Gewenste situatie

Het zowel rechtmatig als doelmatig selecteren en contracteren van maximaal één (1) leverancier voor het verzorgen van de gehele dienstverlening van tolkdiensten ten behoeve van Stichting Nidos. Hierbij wordt gestreefd naar een kwalitatief hoogwaardige, integere, betrouwbare en continu beschikbare dienstverlening die aansluit op de behoeften van Nidos, haar medewerkers en de doelgroep waarvoor de dienstverlening wordt ingezet.

2.4 Doelstellingen

Met deze Europese aanbesteding wordt beoogd op doelmatige en rechtmatige wijze te komen tot één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. Met het afsluiten van de Raamovereenkomst moet een optimale flexibiliteit en de continuïteit van de levering van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening worden geborgd, waarbij invulling wordt gegeven aan de doelstellingen van de categorie Tolk- en Vertaaldiensten (zie Bijlage 2 – Concept raamovereenkomst) en de Deelnemers specifieke doelstellingen, zie onderstaande:

1. Kwaliteit en integriteit van ingezette Tolken
 - *Gebruik Rbtv-geregistreeerde tolken*
Voor het verkrijgen van de gewenste kwaliteit en integriteit dient de Opdrachtnemer Tolken uit het vernieuwde Register beëdigde Tolken (Rbtv) in te zetten. Afhankelijk van de gespreksituatie bepalen de Deelnemers het gewenste niveau (C1- of B2-niveau) en vaardigheden. Gefaseerd wordt toegewerkt naar een inzet van minimaal 95% van de Tolken uit het Rbtv conform het groeipad in de Service Level Agreement (SLA), Bijlage 3.
2. Het ontwikkelen van modernere en efficiëntere werkwijzen
 - *Efficiënt bestellen en factureren*
Voor het efficiënt bestellen en factureren van Tolkopdrachten wordt gebruik gemaakt van een elektronische omgeving van de Opdrachtnemer.
 - *Innovatie*
Vanuit het oogpunt om kosten te beheersen, is de mogelijkheid opgenomen om tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te kunnen maken van bestaande of toekomstige technologische toepassingen.
3. Professioneel opdrachtgeverschap

- *Samenwerking*
Vanuit de visie vanuit Nidos en voor de onderhavige aanbesteding wordt toegewerkt naar een intensieve samenwerkingsrelatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In deze relatie staat nauwe samenwerking om gemeenschappelijke doelstellingen te bereiken voorop.
- *AVG-proof*
De voor deze categorie ontwikkelde voorwaarden voor het verwerken van persoonsgegevens zijn in de aanbesteding en te sluiten Overeenkomst opgenomen.
- *Informatiebeveiliging*
Het beveiligen van informatie is van groot belang. Dit omdat het overgrote deel van de Tolkopdrachten gevoelige dan wel vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens bevat. Hiervoor zijn in de aanbesteding passende voorwaarden in de Overeenkomst opgenomen voor de uitvoering van de dienstverlening en de systemen die hierbij gebruikt worden. Uw dienstverlening en de beschikbaarheid van het bestelportaal dienen te voldoen aan de eisen van NEN 7510 en de NIS2-richtlijn. Naleving van deze eisen is een vereiste.

2.5 Onderwerp van de Opdracht

Het leveren van integrale tolkdienstverlening, inclusief bemiddeling, inzet en administratieve afhandeling van tolken voor Nidos binnen één centraal loket.

2.6 Omvang van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit de levering van Tolkdienstverlening, zodanig dat de Bestelling binnen de kaders van de Raamovereenkomst wordt geleverd en uitgevoerd. De Opdrachtnemer is daarbij onder meer verantwoordelijk voor:

1. De coördinatie van aanname, invulling en uitvoering van de Bestelling voor Tolkopdrachten op afstand en op locatie:
 - De aanname en registratie van de Bestelling;
 - De selectie en levering (matchen) van een (geschikte) Rbtv-geregistreerde Tolk, afgestemd op de gesprekssituaties bij en de Eisen van de Deelnemers;
 - De registratie van de duur van een Tolkopdracht; De meting en registratie van de kwaliteit van de ingezette Tolken en de Tolkdienstverlening;
 - De registratie en administratie van het prestatie-akkoord van elke Tolkopdracht;
2. De werving, selectie en inzet van Tolken en het faciliteren van opleiding voor Tolken, zodanig dat Opdrachtnemer voor alle talen waar de Opdrachtgever behoefte aan heeft, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds over voldoende Rbtv-gekwalficeerde en geschikte Tolken beschikt;
3. De coördinatie en afhandeling van alle (financieel)administratieve werkzaamheden die met de Opdracht samenhangen (waaronder de facturatie van en naar zowel Opdrachtgever als Tolk);
4. De beheersing, meting, registratie en rapportage van de prestaties van Opdrachtnemer;
5. Het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de Tolkdienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, waaronder:
 - a. De IT-voorziening voor de ondersteuning van het bestel- en leveringsproces;
 - b. Een help-/ en servicedesk die telefonisch en per e-mail bereikbaar is;
 - c. Een kwaliteitsmanagementsysteem;

De levering van de totale Tolkdienstverlening is beschreven in Bijlage 4 - Programma van Eisen.

2.7 Percelen

De opdracht omvat geen percelen.

2.8 Scope van deze aanbesteding

De scope van deze aanbesteding omvat het leveren van integrale tolkdienstverlening ten behoeve van Stichting Nidos. Hieronder vallen onder meer de aanneme, planning, bemiddeling, inzet en administratieve afhandeling van tolkopdrachten, zowel op locatie als op afstand. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerde tolken, de ondersteuning van het bestel- en facturatieproces, kwaliteitsborging, rapportages en het beheer van de bijbehorende digitale voorzieningen. De dienstverlening wordt organisatiebreed ingezet ter ondersteuning van de primaire processen van Nidos en dient gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst continu, betrouwbaar en conform de gestelde eisen beschikbaar te zijn.

2.9 Buiten scope van deze aanbesteding

Voor de goede orde wordt hierbij vermeld dat de volgende zaken expliciet geen deel uitmaken van deze Europese aanbesteding;

- Vertaaldienstverlening;

2.10 Cijfers

De omvang van de aanbesteding wordt geraamd op circa 44.000 tolkuren per jaar. Deze raming is gebaseerd op historische afnamegegevens, de huidige behoefte van Nidos en de verwachting dat de vraag naar tolkdiensten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan fluctueren als gevolg van ontwikkelingen in onder meer asielinstroom, migratie, wet- en regelgeving, beleid en organisatie. De dienstverlening bestaat uit een combinatie van tolkdiensten op afstand en tolkdiensten op locatie. Daarbij is zichtbaar dat het aandeel dienstverlening op afstand in de afgelopen jaren is toegenomen. Tegelijkertijd blijft de behoefte aan fysieke inzet van tolken bestaan en kunnen toekomstige ontwikkelingen leiden tot wijzigingen in de verhouding tussen beide vormen van dienstverlening.

De Aanbestedende dienst geeft geen afnamegarantie of gegarandeerde omzetvolumes, noch neemt de Aanbestedende dienst enige afnameverplichting op zich. Inschrijver kan aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen ramingen, aantallen en overige gegevens geen rechten ontleen. Alle genoemde volumes betreffen uitsluitend schattingen ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de geraamde omvang uitsluitend een indicatie betreft van de verwachte afname gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De werkelijke afname kan lager of hoger uitvallen dan geraamd.

De maximale afname is vastgesteld op 150% van de geraamde omvang, overeenkomend met maximaal 62.000 tolkuren per jaar. Over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst van vijf (5) jaar resulteert dit in een maximaal af te nemen volume van 310.000 tolkuren. Dit maximum betreft uitsluitend een plafond en nadrukkelijk geen afnamegarantie. Opdrachtnemer kan aan dit volume geen rechten ontleen. Voor tolkopdrachten op locatie dient Opdrachtnemer rekening te houden met een substantieel aantal reisbewegingen. Uitgaande van het maximale volume kan het aantal af te leggen reiskilometers gedurende de maximale looptijd van de Raamovereenkomst oplopen tot circa 384.000 tot 576.000 kilometer, afhankelijk van de feitelijke afname, de verhouding tussen opdrachten op afstand en op locatie en de reisafstanden per opdracht.

De totale geraamde waarde van de Opdracht bedraagt € 19 miljoen exclusief btw over de volledige voorziene looptijd en ligt daarmee ruim boven de toepasselijke Europese drempelwaarde voor diensten. Stichting Nidos is daarom gehouden de Opdracht Europees aan te besteden. Nadere informatie over de organisatie, doelgroep, gespreksituaties en uitvoeringspraktijk van Nidos is opgenomen in Bijlage 5 (Nidos-Specifieke Informatie).

2.11 Vorm en looptijd overeenkomst

Nidos is voornemens de Raamovereenkomst op 1 april 2027 te laten ingaan voor een initiële looptijd van twee (2) jaar. Opdrachtgever heeft het recht de Raamovereenkomst aansluitend maximaal driemaal te verlengen, telkens voor een periode van twaalf (12) maanden. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt daarmee vijf (5) jaar. Nidos kiest voor deze looptijd om gedurende een langere periode te kunnen beschikken over een stabiele, kwalitatief hoogwaardige en continu beschikbare tolkdienstverlening. De aard van de dienstverlening vraagt om een duurzame samenwerking, waarbij Opdrachtnemer voldoende gelegenheid heeft om te investeren in de dienstverlening, de relatie met Nidos, de kwaliteit van het tolkenbestand en de verdere ontwikkeling van werkprocessen en ondersteunende systemen. De optionele verlenging biedt Nidos daarnaast flexibiliteit om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en een eventuele volgende aanbestedingsprocedure zorgvuldig voor te bereiden. De financiële uitgangspunten, bekostigingsstructuur, factureringsafspraken en overige financiële bepalingen zijn nader uitgewerkt in Bijlage 6 (Dossier Financiële Afspraken). Voorafgaand aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer een implementatieplan op en voert dit uit conform de uitgangspunten zoals opgenomen in Bijlage 7 (Implementatieplan).

2.12 Herziening

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt Nidos zich het recht voor de overeenkomst te wijzigen overeenkomstig artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012. Onder meer kan de omvang van de dienstverlening worden uitgebreid indien ontwikkelingen in de asielinstroom, migratie, opvangcapaciteit, wet- en regelgeving of organisatorische wijzigingen leiden tot een hogere behoefte aan tolkdiensten. Een dergelijke uitbreiding bedraagt maximaal vijftig procent (50%) van de geraamde omvang van de Opdracht. Daarnaast kan Nidos wijzigingen doorvoeren die noodzakelijk zijn als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging, privacywetgeving, kwaliteitseisen, digitalisering of technologische ontwikkelingen, voor zover deze wijzigingen de aard van de Opdracht niet wezenlijk veranderen.

2.13 Privacy/AVG Stichting Nidos

In deze Aanbestedingsprocedure wordt op onderstaande wijze invulling gegeven aan de uitgangspunten voor Privacy/AVG.

2.13.1 Privacy/Wet AVG

In de Opdracht kunnen persoonsgegevens worden uitgewisseld tussen Aanbestedende dienst en de Aanbieder. Op grond van de AVG zal de Aanbieder waarmee een Raamovereenkomst wordt aangegaan worden aangemerkt als “Verwerker” of als “Verwerkingsverantwoordelijke”. De Aanbieder dient als dat afhankelijk van de concrete omstandigheden passend is voorafgaand aan de samenwerking met de Aanbestedende dienst een “Verwerkersovereenkomst” te ondertekenen. Door ondertekening gaat de Aanbieder akkoord met de in die overeenkomst opgenomen voorwaarden en waarborgen inzake privacy en de bescherming van persoonsgegevens. De “Verwerkersovereenkomst”

wordt na gunning opgenomen als bijlage (zie Bijlage 8, concept Verwerkersovereenkomst) bij de Raamovereenkomst.

3. De aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk betreft meer informatie opgenomen over deze aanbestedingsprocedure, inclusief Inschrijvingen de regels die van toepassing zijn.

Stichting Nidos voert deze aanbesteding uit volgens de openbare procedure als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. Iedere geïnteresseerde ondernemer kan een Inschrijving indienen. De Aanbestedende dienst beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen overeenkomstig de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen voorwaarden, eisen en gunningscriteria.

De Opdracht heeft betrekking op het leveren van tolkdiensten en is geclassificeerd onder CPV-code 79540000-1 (Tolkdiensten). De opdracht wordt Europees aanbesteed, aangezien de geraamde waarde van de Opdracht de toepasselijke Europese drempelwaarde voor diensten overschrijdt.

3.1 Planning

Onderstaand is de planning van deze aanbesteding opgenomen.

Activiteit	Datum gereed
Publicatie aanbesteding	14 oktober
Uiterste datum en tijdstip voor het stellen van vragen eerste vragenronde	29 oktober
Streefdatum publicatie Nota van inlichtingen	13 november
Uiterste datum en tijdstip voor het stellen van vragen tweede vragenronde	27 november
Streefdatum publicatie tweede Nota van inlichtingen	17 december
Uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving	27 januari
Streefdatum verzenden voorlopige gunningsbeslissing	3 maart
Einde opschortende termijn: definitieve gunningsbeslissing versturen	23 maart
Ondertekenen Raamovereenkomst	26 maart
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 april 2027

Deze planning kan eenzijdig door Aanbestedende dienst worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen worden gecommuniceerd via het aanbestedingsplatform TenderNed. In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit Aanbestedingsdocument, prevaleert de planning op TenderNed.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. Indien de Aanbestedende dienst overgaat tot wijziging van de beoogde planning, wordt dit tijdig aan alle betrokkenen gecommuniceerd. De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen deze communicatie te laten plaatsvinden via TenderNed.

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan de beoogde planning. Indien de wijziging van de planning zo aanzienlijk is dat Inschrijvers daardoor onvoldoende tijd hebben om hun Inschrijving voor te bereiden, zal de Aanbestedende dienst de termijnen dienovereenkomstig verlengen.

Van inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht; het niet tijdig stellen van vragen leidt tot rechtsverwerking.

3.2 Inschrijving

Alleen Inschrijvers met een geldige Inschrijving kunnen voor gunning in aanmerking komen. Een Inschrijving is ongeldig indien Inschrijver gedurende deze aanbesteding in strijd met of niet conform met de voorschriften van deze aanbesteding handelt of gehandeld blijkt te hebben of anderszins in strijd met of niet conform het aanbestedingsrecht. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere deelname of terzijde gelegd, afhankelijk van de situatie waardoor de ongeldigheid is veroorzaakt, tenzij er naar de mening van de Aanbestedende dienst sprake is van een bagatel. Het bieden van herstel is een bevoegdheid van de Aanbestedende dienst, geen verplichting.

Elke (poging tot) positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers van de Aanbestedende dienst leidt tot onmiddellijke uitsluiting van desbetreffende Inschrijver, tenzij er naar de mening van de Aanbestedende dienst sprake is van een bagatel.

In geval de Inschrijving door de Aanbestedende dienst terzijde wordt gelegd of indien Inschrijver wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan deze Aanbestedingsprocedure, heeft Inschrijver geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

Indien zich gedurende de Aanbestedingsprocedure, tot het moment van ondertekening van de Raamovereenkomst, wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de samenstelling en/of de bedrijfsvoering van de inschrijvende partij(en), dan wel indien zich bij de inschrijvende partij(en) een wijziging voordoet die mogelijk invloed kan hebben op het uitvoeren van de Opdracht of op het wel/niet (meer) voldoen aan de gestelde voorschriften, Uitsluitingsgronden, Programma's van Eisen, de Minimumeisen en de Subgunningscriteria van deze aanbesteding, dan dient de Inschrijver de Aanbestedende dienst hierover direct schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien een dergelijke situatie leidt tot een ongeldige Inschrijving, dan kan de Aanbestedende dienst deze Inschrijving (alsnog) terzijde leggen of de Inschrijver met deze ongeldige Inschrijving uitsluiten van verdere deelname, tenzij er naar de mening van de Aanbestedende dienst sprake is van een bagatel. Reeds gemaakte afspraken kunnen worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor de Aanbestedende dienst.

Door het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage 9) verklaart Inschrijver dat geen uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen.

3.3 Nota van Inlichtingen

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de Aanbestedingsdocumenten voor zover in de Aanbestedingsprocedure beschikbaar gesteld.

Uitsluitend vragen c.q. opmerkingen die schriftelijk en tijdig via de vraag & antwoordmodule van TenderNed zijn ingediend, worden in behandeling genomen.

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie zullen door de Aanbestedende dienst geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk conform de datum genoemd in de planningstabel in paragraaf 3.1 aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door middel

van een Nota van Inlichtingen, die wordt geplaatst in TenderNed en is integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. In dat kader geldt het volgende:

Indien een Inschrijver van oordeel is dat enig door de Aanbestedende dienst verstrekt document tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevat, is de Inschrijver gehouden dit schriftelijk kenbaar te maken via de daartoe bestemde vragenronde, en zulks uiterlijk vóór het verstrijken van de in de planningstabel vermelde sluitingsdatum voor het indienen van vragen.

Na het verstrijken van die datum heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt. Vragen en wijzigingsvoorstellen die na die datum door de Aanbestedende dienst worden ontvangen, alsmede vragen en wijzigings- en afwijkingsvoorstellen die niet conform de in de Aanbestedingsleidraad beschreven procedure zijn ingediend, worden door de Aanbestedende dienst niet meer in behandeling genomen. Dit is slechts anders indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat beantwoording van de betreffende vragen noodzakelijk is voor het correct indienen van een Inschrijving.

De Aanbestedende dienst zal aan het uitblijven van een tijdige en correcte melding het gerechtvaardigd vertrouwen ontlenen dat de aanbestedingsdocumenten door de Inschrijver als juist, volledig en ondubbelzinnig worden aanvaard. Inschrijvers die nalaten om eventuele tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden tijdig en op de voorgeschreven wijze te melden, verwerken het recht om zich daar in een later stadium (hetzij in de aanbestedingsprocedure, hetzij in rechte) op te beroepen.

Indien een Inschrijver van oordeel is dat een door hem gestelde vraag of geuit bezwaar in de Nota van Inlichtingen onvoldoende is beantwoord, is de Inschrijver gehouden - op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht - die vraag of dat bezwaar in een daaropvolgende vragenronde opnieuw dan wel in aangepaste bewoordingen aan de orde te stellen.

Indien geen nieuwe vragenronde of aanvullende Nota van Inlichtingen meer zal worden gepubliceerd, is de Inschrijver gehouden om - eveneens op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht - uiterlijk drie dagen vóór de sluitingsdatum voor indiening van de Inschrijvingen een kort geding aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland ten aanzien van het desbetreffende onderwerp

De tijdens de Aanbestedingsprocedure aan Inschrijver verstrekte informatie in de vorm van brieven, documenten, verslagen en Nota van Inlichtingen maken integraal deel uit van dit Aanbestedingsleidraad. In geval van strijdigheid van de Nota van Inlichtingen met het Aanbestedingsleidraad heeft de Nota van Inlichtingen voorrang. Een later uitgevaardigde Nota van Inlichtingen heeft voorrang op een eerder uitgevaardigde Nota van Inlichtingen.

Een Inschrijver kan de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. In dat geval kan de Aanbestedende dienst aan Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken.

De Inschrijver kan hier echter geen rechten aan ontlenen en het is aan het uitsluitend oordeel van de Aanbestedende dienst, om te bepalen of sprake is van een gerechtvaardigd economisch belang.

Inschrijver kan geen rechten ontleen aan mondeling gedane uitspraken van de Aanbestedende dienst.

De vragen dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- a. Ze moeten ingediend zijn op de wijze waarop TenderNed dat voorschrijft;
- b. Ze moeten gekoppeld zijn aan het onderwerp (paragraaf als vindplaats);
- c. Geen verwijzing naar bedrijfsnamen of ander bedrijfsspecifieke kenmerken;
- d. Eén vraag per keer, geen opstapeling van vragen;
- e. Vragen die gesteld worden bij een eventuele tweede vragenronde, mogen alleen betrekking hebben op de antwoorden gegeven in de voorgaande vragenronde.

3.4 Tenderned

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal via het online platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle Aanbestedingsstukken behorende bij de offerteaanvraag via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan een Inschrijving in te dienen via TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed is te vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>).

Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed is bereikbaar op Werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

3.5 Contactpersoon

Dit Beschrijvend document is met zorg samengesteld. Indien een Inschrijver meent dat informatie of een bepaling in de Aanbestedingsstukken onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dient die Inschrijver de Aanbestedende dienst per omgaande schriftelijk te attenderen op die vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

De contactpersoon voor deze aanbesteding is mevr. S. Booij. De contactpersoon is uitsluitend bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij zich proactief opstelt en Nidos tijdig – dat wil zeggen voor de uiterste termijn van het indienen van Inschrijvingen – wijst op geconstateerde onjuistheden, onrechtmatigheden en/of onregelmatigheden.

Het is verboden op andere wijze contact te zoeken met medewerkers van Aanbestedende dienst en eventueel bij deze aanbesteding betrokken externe adviseurs om informatie in te winnen over deze aanbesteding (inclusief de inhoud van de Opdracht).

Indien een Inschrijver zich niet op de voorgeschreven wijze proactief opstelt en de Aanbestedende dienst aldus niet tijdig op zijn bezwaren heeft geattendeerd, heeft de Inschrijver zijn recht verwerkt om op die bezwaren enige aanspraak te baseren (waaronder ook een latere vordering tot schadevergoeding, verband houdend met die bezwaren).

3.6 Klachtenregeling en geschilbeslechting

3.6.1 Klachtenregeling

Nidos doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen Inschrijvers aan de orde stellen dat een bepaald handelen, of nalaten van Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van Nidos dat indruist tegen een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Klachten kunnen, per bericht onderbouwd, gemeld worden bij F. Roebroek, uitsluitend bereikbaar via berichtenmodule van TenderNed.

3.6.2 Geschilbeslechting

Indien een inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing hiertegen een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het arrondissement Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn betekend aan het adres van Aanbestedende dienst. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en kan Aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning. De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervaltermijn. Een inschrijver die een kort geding aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige gunningsbeslissing) is niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Na voormelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen hebben inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing op te komen. Indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen een dagvaarding wordt betekend, dient de Aanbestedende dienst hiervan gelijktijdig schriftelijk op de hoogte te worden gebracht door het toezenden van een kopie van de dagvaarding middels de berichtenfunctionaliteit in TenderNed. Indien door een Inschrijver een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst in beginsel niet overgaan tot het gunnen van de Opdracht en het sluiten van de Raamovereenkomst voordat er in kort geding vonnis is gewezen.

De vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van Aanbestedende dienst om de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen kunnen inschrijvers de (voorlopige) gunningsbeslissing niet meer aantasten. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding (door Inschrijvers die al dan niet een kortgedingprocedure zijn gestart) dienen uiterlijk binnen 90 kalenderdagen na definitieve gunning in een bodemprocedure te worden ingesteld, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 90 kalenderdagen in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn wordt uitgelegd als het afzien van het

recht om schadevergoeding te vorderen en zal (dus) leiden tot het verwerken van het recht om nog (in rechte) een schadevergoedingsactie in te kunnen stellen.

3.7 Voorbehouden

Aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadelijktig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- De procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- De Opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- De planning te wijzigen;
- De gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

3.8 De Inschrijving indienen

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip (paragraaf 3.1) dient de Inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Dit is een fatale termijn. Inschrijver dient hiertoe de Inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijver. In geval van storing wordt de procedure gehanteerd conform paragraaf 3.9.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een Inschrijving wordt de digitale kluis door Aanbestedende dienst geopend. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, die aan de inschrijvers wordt toegestuurd via TenderNed.

3.9 Storing TenderNed

Bij een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de Inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan Aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Inschrijver dient hiertoe direct na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan sam.booi@nl.epsa.com onder vermelding van "storing TenderNed aanbesteding 'Tolkdiensten Stichting Nidos'".

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat Aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan kennis heeft kunnen nemen van de reeds binnengekomen Inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar Inschrijving. Indien Aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. Inschrijvers die reeds een Inschrijving (tijdig) hebben ingediend krijgen de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

3.10 Manipulatieve Inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Als volgens Aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van Aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere

prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd. Inschrijven met 0-tarieven of negatieve tarieven is niet toegestaan.

Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer door inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de Inschrijvingen/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige Inschrijving.

3.11 Ongeldige Inschrijving

Een Inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Inschrijver niet voldoet aan de inschrijvingsvereisten, zoals het niet tijdig indienen van de Inschrijving.
- Inschrijving niet voldoet aan alle door Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
- Inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft Aanbestedende dienst daarentegen het recht om inschrijver te vragen de Inschrijving te herstellen. Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitings sanctie staat.

3.12 Beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd conform hoofdstuk 6. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Na het verstrijken van de inschrijftermijn wordt de digitale kluis in TenderNed geopend. Van de opening wordt een proces-verbaal van opening opgesteld. Tijdens deze opening wordt uitsluitend vastgesteld welke Inschrijvingen tijdig zijn ontvangen. De inhoud van de Inschrijvingen wordt vervolgens vertrouwelijk behandeld en beoordeeld overeenkomstig de in deze Aanbestedingsleidraad beschreven beoordelingsmethodiek.

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd conform hoofdstuk 6 van deze Aanbestedingsleidraad. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de Inschrijvingen uitsluitend worden beoordeeld op basis van de door Inschrijvers ingediende informatie en documenten.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een multidisciplinair beoordelingsteam dat beschikt over inhoudelijke kennis van de organisatie, de dienstverlening en de dagelijkse uitvoeringspraktijk. Het beoordelingsteam bestaat uit:

- Contractmanager;
- Regiomanager;
- Jeugdbeschermer.

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de kwalitatieve gunningscriteria eerst individueel. Vervolgens wordt per gunningscriterium een consensusbeoordeling vastgesteld overeenkomstig de in hoofdstuk 6 beschreven beoordelingssystematiek.

Indien een Inschrijving op ondergeschikte onderdelen vragen oproept, kan de Aanbestedende dienst besluiten om voorafgaand aan de definitieve gunning verduidelijkingsvragen te stellen of een verificatievergadering te organiseren conform paragraaf 6.5.1. Deze verduidelijkingen mogen niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving. Indien uit de verificatie blijkt dat een Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen of voorwaarden, kan de Aanbestedende dienst de betreffende Inschrijving alsnog terzijde leggen

3.13 Inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te zijn

Aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de Inschrijvingen uit. Ingediende Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de Inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke Inschrijving is een ongeldige Inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de Inschrijving zijn ingediend en, waar voorgeschreven, door een uit de bij Inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige bevoegde persoon zijn ondertekend. Een onvolledige Inschrijving is een ongeldige Inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie en leidt tot uitsluiting.

Hieronder wordt een checklist voor de benodigde aan te leveren documenten voor deze aanbesteding gegeven.

Document	Aanleveren
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bij Inschrijving
Een gewaarmerkt uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van Inschrijving)	Bij Inschrijving
Referenties kerncompetenties (1 en 2) conform bijlage 10	Bij Inschrijving
Gunningscriterium Prijs, conform bijlage 11 - 'Prijzenblad'	Bij Inschrijving
Een gedragsverklaring aanbesteden	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen
Verklaring van de belastingdienst	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen
Certificaat kwaliteitsborgingssysteem	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen

Polis aansprakelijkheidsverzekering	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen
-------------------------------------	--

Vervolgens worden alle geldige Inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de Inschrijvingen.

3.14 Mededeling gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing zal op de datum in de planning en gelijktijdig met inschrijvers gedeeld worden.

Meer informatie over de gunningsbeslissing en bezwaartermijn is opgenomen in paragraaf 6.5.

4. Eisen aan de Opdracht en voorwaarden voor deelname

4.1 Eisen aan de Opdracht

De eisen waar inschrijver aan moet voldoen om de Opdracht te kunnen uitvoeren zijn opgenomen in bijlage 4 Programma van eisen. Door middel van het indienen van de Inschrijving gaat de inschrijver akkoord met alle gestelde eisen.

4.2 Voorwaarden voor deelname

In deze paragraaf zijn de voorwaarden opgenomen die Aanbestedende dienst hanteert voor deelname aan de Inschrijving. Op deze aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Raamovereenkomst zijn de AROVDI 2025, opgenomen als Bijlage 12, van toepassing voor zover daarvan niet expliciet wordt afgeweken.

#	Voorwaarden
1.	De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Opdracht is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan.
2.	Op deze aanbestedingsprocedure en de Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing, alsmede de aanbestedingswet.
3.	Inschrijver stemt in met de concept Raamovereenkomst (zie bijlage 1).
4.	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
5.	Het doen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver met de bepalingen uit dit Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, instemt.
6.	Indienen van varianten en alternatieven van de Inschrijving is niet toegestaan.
7.	De Inschrijving dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te worden ondertekend.
8.	De Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van negentig (90) kalenderdagen gerekend vanaf de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot dertig (30) kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.
9.	Inschrijver kan haar Inschrijving na sluiting van de Inschrijvingstermijn niet meer aanvullen of toelichten, tenzij Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.
10.	Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot uitsluiting.

11.	Er worden geen kosten vergoed voor het opstellen en indienen van de Inschrijving, ook niet bij het stopzetten van de aanbestedingsprocedure.
12.	Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde inschrijver, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de Aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden “of gelijkwaardig”. Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid, dan dient inschrijver dit op eerste verzoek van Aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.
13.	De gegevens die Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding aan inschrijver ter beschikking stelt worden vertrouwelijk behandeld door inschrijver en mogen uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
14.	In het kader van intellectuele eigendomsrechten mag dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Dit (en inhoud van dit) Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen blijft eigendom van Aanbestedende dienst.
15.	Als zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van inschrijver welke van invloed (kunnen) zijn op de voortgang en/of afhandeling van deze aanbesteding, dan moet inschrijver dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar maken aan de contactpersoon van Aanbestedende dienst.
16.	Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen de andere inschrijvers (kunnen) beperken. Specifiek: inschrijver wisselt geen informatie over haar Inschrijving uit met andere inschrijvers.

5. Eisen aan inschrijver

5.1 Algemeen

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven op de aanbesteding, maar kan ook inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen als inschrijver niet zelfstandig de Opdracht kan uitvoeren. De wijze van Inschrijving waarvoor inschrijver kiest geldt voor de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en van de Raamovereenkomst.

5.2 Zelfstandig inschrijven

Wanneer een inschrijver zelfstandig inschrijft op de aanbesteding, dient deze een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en te ondertekenen. Inschrijver verklaart ook hiermee te allen tijde gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan de in dit Aanbestedingsdocument genoemde uitvoeringsvoorwaarden.

5.3 Hoofdaannemer en onderaannemer

In deze samenwerkingsvorm is er sprake van een hoofdaannemer en een onderaannemer. De hoofdaannemer is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer maakt vervolgens gebruik van één of meerdere onderaannemers. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractspartij van Aanbestedende dienst.

Onder een onderaannemer wordt verstaan: een andere partij dan inschrijver (een andere rechtspersoon of een natuurlijk persoon) die een deel van de Opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren.

Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de Opdracht uit te voeren is een toeleverancier van inschrijver en geen onderaannemer. Indien Inschrijver gebruikmaakt van één of meerdere onderaannemers dient Bijlage 13 (Verklaring Onderaanneming) volledig ingevuld en ondertekend bij de Inschrijving te worden gevoegd.

5.4 Meerdere ondernemingen van één concern

Van één concern mogen alleen meerdere ondernemingen inschrijven op de aanbesteding (zelfstandig, of als onderaannemer) indien zij op verzoek van Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers van hetzelfde concern hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Als één van de betreffende inschrijvers dit niet kan aantonen, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

5.5 Uitsluitingsgronden

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (te vinden als bijlage op aanbestedingsplatform TenderNed) verklaart inschrijver dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn.

5.6 Geschiktheidseisen en verificatie

Inschrijver dient aan de geschiktheidseisen, zoals beschreven in deze paragraaf, te voldoen. De geschiktheidseisen zijn opgedeeld in:

- Economische- en financiële draagkracht
- Technische- en beroepsbekwaamheid

5.6.1 Economische- en financiële draagkracht

De minimale geschiktheidseis ten aanzien van de economische en financiële draagkracht is:

- Passende aansprakelijkheidsverzekering.
Inschrijver dient te beschikken over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van Aanbestedende dienst adequaat dekt voor een bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar.

5.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

De minimale geschiktheidseis ten aanzien van de technische en beroepsbekwaamheid, is opgedeeld in de volgende referenties:

Inschrijver beschikt over minstens één vergelijkbare referentieopdracht, die in de afgelopen 3 jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving is verricht, voor een minimale looptijd van 12 maanden. De Raamovereenkomst van de referentieopdracht mag nog lopen, maar inschrijver moet bewijzen dat de gevraagde onderdelen uit de kerncompetentie uitgevoerd en afgerond zijn.

- **Kerncompetentie 1:** De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het werven, selecteren en beheren van tolken, zodat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voldoende gekwalificeerde tolken beschikbaar zijn voor verschillende talen en gespreksituaties. Deze ervaring dient te blijken uit een referentieopdracht waarbij inschrijver verantwoordelijk was voor het actief uitbreiden en onderhouden van een tolkenbestand.
- **Kerncompetentie 2:** De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van bemiddelingsdiensten en het inzetten van tolken voor gesprekken op afstand en/of op locatie, inclusief de bijbehorende administratieve afhandeling, kwaliteitsborging en rapportage. Deze ervaring dient te blijken uit een referentieopdracht waarbij binnen een periode van twaalf maanden minimaal **24.000 tolkopdrachten** zijn uitgevoerd. Dit sluit aan bij de eerder gehanteerde referentie-eis voor Nidos.

Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties, waarbij inschrijver als combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Inschrijver dient één referentie in te dienen per kerncompetentie bij Inschrijving door middel van het invullen van bijlage 10 'Referentieformulier'. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver de juistheid van de referentie te verifiëren.

5.6.3 Kwaliteitssysteem

Inschrijver beschikt (uiterlijk op het moment van gunning van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst) over een kwaliteitsborgingssysteem.

- Inschrijver zal op verzoek van de Aanbestedende dienst een kopie van een geldig certificaat of gelijkwaardig bewijs overleggen. Als bewijsstuk wordt in ieder geval een certificering volgens ISO 9001 of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem geaccepteerd.

- een informatiebeveiligingsmanagementsysteem conform ISO 27001 of een gelijkwaardig systeem voor informatiebeveiliging;
- een certificering conform ISO 18841 (of diens opvolger ISO/FDIS 18841 zodra deze van kracht is) of een gelijkwaardige norm specifiek gericht op de levering van tolkdiensten.

De Aanbestedende dienst accepteert eveneens andere gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging, mits inschrijver kan aantonen dat deze maatregelen een gelijkwaardig kwaliteitsniveau waarborgen.

Door akkoord te gaan met deze eis in TenderNed verklaart inschrijver dat hij beschikt over een geldig kwaliteitsmanagementsysteem of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

De Inschrijving wordt getoetst aan de geschiktheidseisen en deze geschiktheidseisen zijn minimeisen. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet aangegeven worden of inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Binnen zeven (7) kalenderdagen na bekendmaking van het gunningvoornemen dient inschrijver aan wie Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen de onderstaande bewijsstukken te overleggen, tenzij anders is vermeld. Indien de gevraagde bewijsstukken niet (tijdig) worden ingediend en/of de bewijsstukken niet het gevraagde aantonen, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor niet tot definitieve gunning over te gaan en de gunningprocedure op te starten met inschrijver die als tweede is geëindigd bij de beoordeling.

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan de in het Aanbestedingsdocument (inclusief bijlagen) gestelde eisen en voorwaarden.

5.7 Bewijsstukken en verificatie

Nadat de gunningsbeslissing is verzonden, zal Aanbestedende dienst de volgende documenten opvragen bij inschrijver aan wie zij voornemens is de Opdracht te gunnen. Inschrijver moet dan binnen een termijn van 7 (zeven) kalenderdagen de volgende documenten aanleveren:

- Een gedragsverklaring aanbesteden Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn van een aantal weken. Deze gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de onderneming zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan 6 maanden.
- Certificaat kwaliteitsborgingssysteem waaruit blijkt dat inschrijver over een kwaliteitsborgingssysteem beschikt.
- Polis aansprakelijkheidsverzekering dat de onderneming een passende aansprakelijkheidsverzekering toepast ten behoeve van de Opdracht, naar de opgegeven bedragen in dit document.

6. Gunning

6.1 Bewijsstukken en verificatie

De Raamovereenkomst wordt gegund aan Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (hierna te noemen: BPKV).

6.2 Beste prijs-kwaliteit verhouding

Ter bepaling van de BPKV heeft Aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven (sub)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

	(Sub)gunningscriterium:	Maximaal aantal punten
A	Prijs	30
SG1	Invulling rol opdrachtnemer	30
SG2	Integriteit en kwaliteit Tolkdienstverlening	25
SG3	Professioneel opdrachtnemer	15
B	Kwaliteit	70
	Totaal	100

6.2.1 Kwalitatieve gunningscriteria

In deze paragraaf staan de (sub)gunningscriteria binnen het criterium kwaliteit uitgewerkt. Inschrijver dient de beantwoording van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria bij het indienen van de Inschrijving in aanbestedingsplatform te overleggen.

Er is voor ieder (sub)gunningscriterium een maximumaantal bladzijden (en div. formaat) opgenomen. Het is niet toegestaan om een voorblad te hanteren en te verwijzen naar bijlagen en/of te verwijzen naar internetpagina's. In het geval dit maximum overschreden wordt zal het meerdere boven het maximum niet meegenomen worden in de beoordeling.

In de beantwoording wordt per (sub)gunningscriterium duidelijk paragrafen in de volgorde van de gevraagde punten weergegeven, zodat het beoordelingsteam niet hoeft te zoeken naar de gevraagde informatie. Minimaal worden de gevraagde onderdelen uitgewerkt. Inschrijver mag, binnen de hierboven geformuleerde voorwaarden en wanneer dit van toegevoegde waarde is voor aanbestedende dienst, extra toelichting geven.

De aangeboden beantwoording van de kwalitatieve criteria worden na definitieve gunning onderdeel van de Raamovereenkomst. De maatregelen en acties die de Inschrijver belooft te verrichten, behoren vanaf aanvang van de Raamovereenkomst en zonder bijbetaling tot de verplichtingen van de Raamovereenkomst.

Bij voortdurend niet nakomen van de kwalitatieve criteria volgt een ingebrekestelling aan de Opdrachtnemer, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling achterwege kan blijven, en daaropvolgend een mogelijke ontbinding van de Raamovereenkomst.

6.2.2 Voorwaarden

Voor de uitwerking van de sub-gunningscriteria gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijver gebruikt lettertype Arial;
- Inschrijver gebruikt minimale tekengrootte 10;
- Inschrijver gebruikt minimale regelafstand 1.0.

Indien Inschrijver het maximumaantal pagina's overschrijdt, betreft De Aanbestedende dienst deze informatie eventueel niet in de beoordeling. De Aanbestedende dienst beschouwt de onderwerpen als samenhangend geheel en beoordeelt integraal de kwaliteit van de uitwerking.

De Aanbestedende dienst kent geen score toe per onderwerp maar beoordeelt het totaalbeeld dat volgt uit de beantwoording van het (sub)gunningscriterium.

(Sub)gunningscriterium SG1: Invulling Rol opdrachtnemer

Inschrijver beschrijft op welke wijze invulling wordt gegeven aan de rol van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Nidos hecht waarde aan een proactieve, betrouwbare en betrokken samenwerkingspartner die in staat is om continu te voorzien in kwalitatief hoogwaardige tolkdiensten, passend bij de behoeften van Nidos en de doelgroep waarmee wordt gewerkt.

Ga hierbij minimaal in op:

- De wijze waarop gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst wordt voorzien in de behoefte van Nidos, waaronder de beschikbaarheid van voldoende tolken met de juiste talen, competenties en ervaringsniveaus;
- De wijze waarop Opdrachtnemer tolken aan zich bindt en behoudt, inclusief de faciliteiten, ondersteuning en begeleiding die aan tolken worden geboden om een duurzame inzetbaarheid en hoge kwaliteit van dienstverlening te waarborgen;
- De wijze waarop wordt geborgd dat voor opdrachten van Nidos iedere keer de meest geschikte tolk beschikbaar wordt gesteld;
- De garanties die Opdrachtnemer biedt ten aanzien van beschikbaarheid, kwaliteit, continuïteit en leveringszekerheid van de dienstverlening;
- De wijze waarop wordt gewaarborgd dat tolken hun rol onafhankelijk en neutraal uitvoeren, ook in situaties waarin gevoelige of emotioneel belastende onderwerpen worden besproken. Beschrijf daarbij tevens hoe wordt geborgd dat de jeugdbeschermer de regie behoudt en hoe wordt bepaald welke tolk het beste aansluit bij een specifieke jongere, waarbij verder wordt gekeken dan uitsluitend taal en beschikbaarheid;
- De mogelijkheden om rekening te houden met specifieke wensen en omstandigheden, zoals de inzet van een tolk van hetzelfde geslacht bij gevoelige gesprekken, bijvoorbeeld over seksueel geweld, en de wijze waarop Opdrachtnemer hierover actief meedenkt met Nidos.

De beoordeling van dit (sub)gunningscriterium vindt plaats op basis van de mate waarin de beschrijving een concrete, volledige, onderbouwde en praktisch uitvoerbare invulling geeft aan de rol van Opdrachtnemer. Daarbij wordt onder meer gekeken naar:

- De mate waarin wordt geanticipeerd op ontwikkelingen en fluctuaties in de vraag gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst;
- De omvang, kwaliteit, beschikbaarheid en inzetbaarheid van het tolkenbestand;
- De wijze waarop bedrijfsprocessen zijn ingericht om fluctuaties in vraag en aanbod effectief op te vangen;
- De aandacht voor begeleiding, opleiding, ontwikkeling en ondersteuning van tolken;
- De inspanningen die worden verricht om de juiste tolken beschikbaar te hebben en te houden voor Nidos;

- De mate waarin de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Nidos concreet wordt uitgewerkt, waaronder de inspanningen die van beide partijen worden verwacht om de dienstverlening succesvol te laten verlopen.

Een hogere waardering wordt toegekend naarmate de inschrijver concreter en overtuigender aantoont dat de dienstverlening duurzaam aansluit op de behoeften van Nidos en effectief kan inspelen op veranderingen in vraag, beschikbaarheid en de specifieke ondersteuningsbehoefte van de doelgroep.

De beantwoording van SG1 mag uit maximaal drie (3) A4-pagina's bestaan, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en wordt opgeleverd in pdf-format.

(Sub)gunningscriterium SG2: Integriteit en kwaliteit Tolkdienstverlening

Inschrijver beschrijft op welke wijze de integriteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden geborgd. Nidos hecht waarde aan een dienstverlening waarbij tolken professioneel, onafhankelijk en zorgvuldig handelen en waarbij de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt bewaakt en verbeterd.

Ga hierbij minimaal in op:

- De concrete maatregelen die worden genomen om de integriteit van de tolken in het tolkenbestand te waarborgen en te bewaken;
- De wijze waarop de kwaliteit van uitgevoerde tolkgesprekken wordt gemonitord, geëvalueerd en continu verbeterd;
- De wijze waarop wordt gehandeld wanneer signalen ontstaan dat de kwaliteit, integriteit of betrouwbaarheid van een tolk of dienstverlening onvoldoende is;
- De wijze waarop wordt geborgd dat telefonische tolkdiensten plaatsvinden in een afgeschermd en veilige omgeving, zodat vertrouwelijkheid en privacy van betrokkenen zijn gewaarborgd;
- De wijze waarop wordt gehandeld indien achteraf blijkt dat niet aan de gestelde eisen ten aanzien van privacy, vertrouwelijkheid of integriteit is voldaan;
- De procedures, controles en verantwoordelijkheden die bijdragen aan een consistente en hoogwaardige dienstverlening.

De beoordeling van dit (sub)gunningscriterium vindt plaats op basis van de mate waarin de beschrijving een concrete, volledige, onderbouwde en praktisch uitvoerbare invulling geeft aan de borging van integriteit en kwaliteit van de dienstverlening. Daarbij wordt onder meer gekeken naar:

- De kwaliteit en uitvoerbaarheid van het voorgestelde plan van aanpak, inclusief de verschillende stappen voorafgaand aan, tijdens en na afloop van het tolkgesprek;
- De wijze waarop wordt omgegaan met afwijkende situaties en incidenten, zoals het voortijdig beëindigen van gesprekken, het niet verschijnen van een tolk of het overnemen van een gesprek zonder medeweten van de betrokken medewerker van Nidos;
- De mogelijkheden om voor een specifieke casus herhaaldelijk dezelfde tolk in te zetten en de wijze waarop deze continuïteit wordt georganiseerd en geborgd;
- De wijze waarop wordt verzekerd dat de juiste tolk, met de juiste kwalificaties, op het juiste moment en op de juiste plaats beschikbaar is;
- De mogelijkheden om onderscheid te maken in taalvaardigheids- en kwaliteitsniveaus van tolken, passend bij de aard en complexiteit van het gesprek;

- De wijze waarop wordt geborgd dat voor complexe gesprekken, zoals gesprekken over vluchtverhalen, gezondheid, besnijdenis, seksueel geweld of procedures bij IND, rechtbank of advocaat, passende en voldoende gekwalificeerde tolken worden ingezet.

Een hogere waardering wordt toegekend naarmate de inschrijver concreter en overtuigender aantoont dat de integriteit, kwaliteit, continuïteit en vertrouwelijkheid van de dienstverlening structureel worden geborgd en de inzet van tolken optimaal aansluit bij de specifieke behoeften van Nidos en haar doelgroep.

De beantwoording van SG2 mag uit maximaal drie (3) A4-pagina's bestaan, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en wordt opgeleverd in pdf-format.

(Sub)gunningscriterium SG3: Professioneel opdrachtnemer

Inschrijver beschrijft op welke wijze invulling wordt gegeven aan een duurzame, professionele en toekomstgerichte samenwerking met Nidos gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Nidos hecht waarde aan een samenwerkingspartner die de organisatie, doelgroep en werkwijze begrijpt, proactief meedenkt over ontwikkelingen en voortdurend werkt aan verbetering van de dienstverlening.

Ga hierbij minimaal in op:

- De wijze waarop gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst contact wordt onderhouden met Nidos, inclusief de inrichting van overlegstructuren, aanspreekpunten en escalatielijnen;
- De concrete activiteiten die worden ondernomen om de organisatie, werkprocessen en werkgebieden van Nidos te doorgronden en actueel inzicht te houden in veranderende omstandigheden en behoeften;
- De visie van Inschrijver op de samenwerkingsrelatie met Nidos en de wijze waarop deze samenwerking in de praktijk wordt vormgegeven, onderhouden en geborgd;
- De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan innovatie en de ontwikkeling van moderne en efficiënte werkwijzen, waaronder het gebruik van digitale hulpmiddelen, automatisering, kunstmatige intelligentie (AI) en andere relevante technologische ontwikkelingen;
- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan samenwerking op het gebied van privacy, informatiebeveiliging, AVG-compliance en verantwoord omgaan met gegevens;
- De wijze waarop maatschappelijke meerwaarde wordt gerealiseerd, waaronder maatschappelijk verantwoord ondernemen, opleiding en ontwikkeling van medewerkers en tolken, en het stimuleren van betrokkenheid, participatie en duurzame inzetbaarheid.

De beoordeling van dit (sub)gunningscriterium vindt plaats op basis van de mate waarin de beschrijving een concrete, volledige, onderbouwde en toekomstbestendige invulling geeft aan de samenwerking met Nidos. Daarbij wordt onder meer gekeken naar:

- De kwaliteit en frequentie van de voorgestelde overleg- en evaluatiestructuur en de wijze waarop het contact met Nidos wordt onderhouden;
- De wijze waarop de kwaliteit, integriteit en professionaliteit van ingezette tolken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden bewaakt en verbeterd;
- De maatregelen die worden getroffen om kostenontwikkelingen en verwachte kostenstijgingen beheersbaar te houden;

- De mate waarin wordt ingezet op innovatie en continue verbetering van de dienstverlening;
- De wijze waarop efficiënte planning wordt toegepast om onnodige reisbewegingen en reisafstanden te beperken;
- De mate waarin Inschrijver aantoont een proactieve, betrokken en toekomstgerichte samenwerkingspartner voor Nidos te zijn.

Een hogere waardering wordt toegekend naarmate de inschrijver concreter en overtuigender aantoont de samenwerking met Nidos actief vorm te geven, ontwikkelingen tijdig te signaleren en de dienstverlening op een innovatieve, efficiënte en maatschappelijk verantwoorde wijze door te ontwikkelen.

De beantwoording van SG3 mag uit maximaal twee (2) A4-pagina's bestaan, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en wordt opgeleverd in pdf-format.

6.2.3 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve (sub)gunningcriteria vindt als volgt plaats:

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de Inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve (sub)gunningscriterium op basis van onderstaande mogelijke waarderingen;
- Vervolgens vindt er een beoordeling per Inschrijving en per kwalitatief (sub)gunningscriterium plaats, waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindwaardering vaststelt. Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van Inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere Inschrijvers dezelfde waardering behalen;
- Prijs wordt hierna geopend om de objectiviteit te kunnen borgen

Waardering	Score	% Percentage van het maximaal te behalen punten	Toelichting
Uitstekend	10	100%	De beantwoording is volledig, concreet, realistisch en toepasselijk op de Opdracht. De beantwoording sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam uitstekend aan bij de doelstellingen van de Aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium. Daarnaast blijkt uit de beantwoording dat inschrijver op minimaal één aspect relevante meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende sub-gunningcriterium, met volledige onderbouwing. De Inschrijving roept geen vragen op.
Goed	8	80%	De beantwoording is concreet, realistisch en toepasselijk op de Opdracht. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam goed aan bij de doelstelling van de Aanbestedende dienst en de doelstelling van het sub-gunningscriterium. Daarnaast blijkt uit de beantwoording dat inschrijver geen relevante meerwaarde biedt in relatie tot het

			desbetreffende subgunningscriterium. De Inschrijving roept nauwelijks vragen op.
Voldoende	6	60%	De beantwoording voldoet op de genoemde punten aan de gestelde criteria. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoende aan bij de doelstelling van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het sub-gunningscriterium. Daarnaast blijkt uit de beantwoording dat inschrijver geen relevante meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende subgunningscriterium. In de gegeven informatie blijven echter (aantoonbaar) onduidelijkheden over of de geven informatie roept nog vragen op.
Matig	4	40%	In de beantwoording wordt slechts op delen van de gevraagde onderdelen ingegaan en roept veel vragen op. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam matig aan bij de doelstellingen van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium.
Slecht	2	0%	In de beantwoording wordt zeer beperkt op de gevraagde onderdelen ingegaan. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam niet aan bij de doelstelling van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium.
Geen beantwoording	0	0%	De Inschrijver geeft geen antwoord op de gestelde criteria of Aanbestedende dienst kan het antwoord niet afleiden van het gevraagde in de Aanbestedingsstukken.

6.3 Financieel gunningscriterium

Het Prijzenblad (zie bijlage 11), dient door Inschrijver gebruikt te worden voor het opgeven van de gevraagde tarieven. Dit invulformulier dient door Inschrijver rechtsgeldig ondertekend te worden.

Voorwaarden tariefstelling:

- Bedragen zijn exclusief BTW;
- Voor het prijsniveau is een inschatting gemaakt. Hieraan kunnen geen rechten aan worden ontleend. Indien prijzen op een andere wijze worden aangeleverd dan via het Financieel invulblad, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook wanneer er aanpassingen in het prijzenblad worden gedaan.

Op dit onderdeel kan maximaal 30 punten worden verdiend. Op het Prijzenblad (zie bijlage 11) worden de prijscomponenten beoordeeld. Inschrijver met de laagste prijs krijgt hiervoor het maximum te behalen punten (=30 punten). De score van de tweede en volgende Inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van de verhouding tussen de ingediende prijs en de laagste ingediende prijs.

Het aantal punten wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Laagste prijs} / \text{uw inschrijfprijs} * 30$$

Het indienen van een irreële Inschrijving of van een manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd door Aanbestedende dienst en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht en worden niet meegenomen in de bepaling van de rangorde bij het criterium prijs. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door Inschrijver van bepaalde aannames van Aanbestedende dienst – de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord.

Een Inschrijving is in ieder geval, maar niet beperkt tot, manipulatief en/of irreëel als:

- Opgegeven prijzen bewust fout wordt/worden aangeboden en die dus niet als realistisch wordt/worden beschouwd;
- De gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd;
- Negatieve of nultarieven gehanteerd worden.

6.4 Beoordeling

6.4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van drie (3) personen die op basis van hun professionaliteit de Inschrijvingen beoordelen op de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

6.4.2 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere eisen in het programma van eisen (zie bijlage 4) leidt tot een ongeldige Inschrijving.

6.4.3 Kwalitatief gunningscriterium

Het totaal van alle scores op kwalitatieve (sub)gunningscriteria bepaalt de score voor het kwalitatief (sub)gunningscriterium.

6.4.4 Financieel gunningscriterium

Er wordt beoordeeld of het Prijzenblad (zie bijlage 11) voldoet aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige Inschrijving.

6.4.5 Economisch meest voordelige Inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningssystematiek de ranking van Inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke Inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

6.4.6 Gelijk eindigende Inschrijvingen

Indien meer dan één Inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt Inschrijver met de hoogste score voor het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde Inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk geëindigde Inschrijvers, Inschrijver met de

hoogste score op het zwaarstwegende kwalitatieve (sub)gunningscriterium als eerst geëindigde Inschrijver aangemerkt.

Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daaropvolgende zwaarstwegende kwalitatieve (sub)gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende Inschrijvers voor alle kwalitatieve (sub)gunningscriteria gelijk zijn, wordt de ranking bepaald door loting.

6.5 De gunningsbeslissing en bezwaartermijn

Alle Inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen Inschrijvers een motivatie met reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde Inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van Inschrijver.

Er bestaat bij de gunningsbeslissing de mogelijkheid voor de afgewezen Inschrijver(s) om bezwaar te maken. De bezwaartermijn duurt twintig (20) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. In deze termijn heeft een afgewezen Inschrijver de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing. In geval van een kortgedingprocedure schort Aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Als een Inschrijver bezwaar heeft, kan zij dit bezwaar binnen de bovengenoemde termijn bij Aanbestedende dienst kenbaar maken of een kort geding bij de bevoegde rechter van het arrondissement Midden-Holland, kantoor Utrecht aanspannen. Na afloop van deze periode verliezen Inschrijvers het recht hierover te klagen c.q. bezwaar te maken.

Indien er tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor niet eerder tot gunning over te gaan dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

6.5.1 Verificatievergadering (optioneel)

Na de beoordeling en mededeling van de gunningsbeslissing vindt, optioneel, op verzoek van Aanbestedende dienst een verificatievergadering plaats met de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. Deze vergadering heeft onder andere als doel om de informatie die ingediend is met de Inschrijving en (eigen) verklaringen van Inschrijver te controleren, verifiëren en om verduidelijkingsvragen te stellen. Van dit overleg wordt door Aanbestedende dienst verlag opgemaakt, waarvan Inschrijver een afschrift ontvangt.

Indien tijdens de verificatie onoverkomelijke bezwaren naar voren komen, dan wel onjuistheden worden geconstateerd, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard, waarna een verificatievergadering plaatsvindt met de volgende Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving.

Bij verzenden voorlopige gunningsbeslissing wordt door Aanbestedende dienst via de berichtmodule van TenderNed medegedeeld of gebruik gemaakt wordt van dit moment.

Bijlagen

Bij dit Aanbestedingsdocument horen de in het onderstaande overzicht opgenomen bijlagen.

Bijlage	Titel
Bijlage 1	Begrippenlijst
Bijlage 2	(Concept) Raamovereenkomst
Bijlage 3	Service Level Agreement (SLA)
Bijlage 4	Programma van Eisen
Bijlage 5	Nidos-Specifieke Informatie
Bijlage 6	Dossier Financiële Afspraken (DFA)
Bijlage 7	Implementatieplan
Bijlage 8	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 9	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 10	Referentieformulier
Bijlage 11	Prijzenblad
Bijlage 12	AROVDI 2025
Bijlage 13	Verklaring Onderaanneming

Alle bijlagen worden separaat verstrekt.