



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Europese aanbesteding Diverse tolkdiensten voor verschillende organisaties (2 opdrachten)**

Perceel Verhoor-, interceptie- en reguliere tolkdiensten t.b.v. opsporings- en toezichthoudende diensten en DJI en RN

**Referentie 2704988**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek.....</b>	<b>3</b>
___1.1	Beoordeling subgunningcriterium Prijs	3
___1.2	Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit	4
___1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
___1.4	Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningcriteria Kwaliteit.....</b>	<b>7</b>
___2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	7
___2.2	Subgunningcriteria	7
____2.2.1	Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair	7
____2.2.2.	Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	8
____2.2.3	Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer	9

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

## 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

U offert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 120,- ex BTW voor:

1) tolkdienst op afstand

- Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

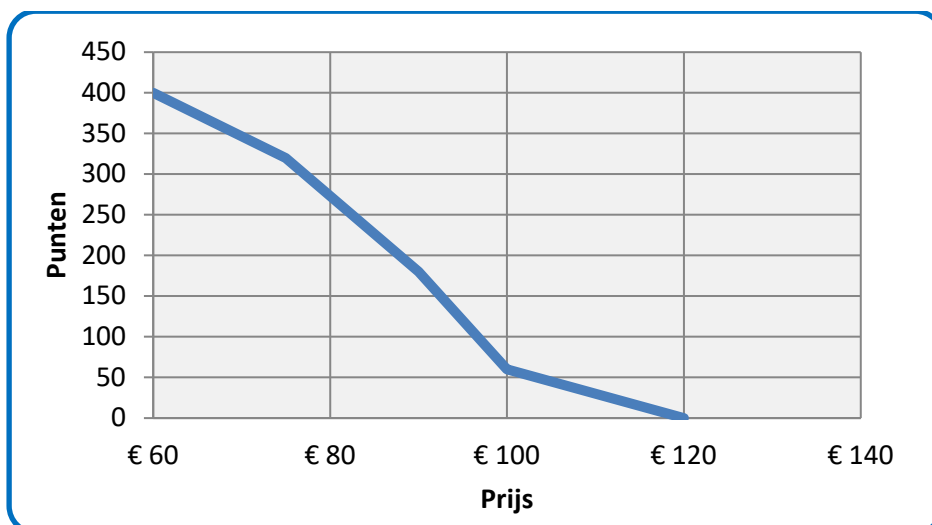
2) tolkdienst op locatie

- Reguliere tolk

3) interceptietolk (op locatie en op afstand)

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K32 bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K24 bijlage 6 Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 60) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 75,-	320
€ 90,-	180
€ 100,-	60
€ 120,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 75,- een puntenverlies van  $5 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 75,- en € 90,- levert een puntenverlies van  $9 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 90,- en € 100,- levert een puntenverlies van 12 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 100,- en € 120,- levert een puntenverlies van 3 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in punten per euro
€ 60,- en € 75,-	$5 \frac{1}{3}$
€ 75,- en € 90,-	$9 \frac{1}{3}$
€ 90,- en € 100,-	12
€ 100,- en € 120,-	3

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 68,- levert 357,33 punten op  $(400 - (8 \times 5 \frac{1}{3}))$ .

Een uurtarief van € 77,23 levert 299,19 punten op  $(400 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (2,23 \times 9 \frac{1}{3}))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 84,6 punten op  $(300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (7,95 \times 12))$ .

Een uurtarief van € 112,18 levert 53,46 punten op  $(300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (10 \times 12) - (2,18 \times 3))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningcriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

Perceel Verhoor-, interceptie- en reguliere tolkdiensten t.b.v. opsporings- en toezichthoudende diensten en DJI en RN

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Invulling rol intermediair	260
2	Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	220
3	Professioneel opdrachtnemer	120
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningcriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	Uitstekend: Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	100%
B	Zeer goed: Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	90%
C	Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium	75%

	geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd of</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	
D	Voldoende: Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat niet volledig wordt voldaan aan alle eisen, de Inschrijving terzijde wordt gelegd en de subgunningcriteria niet worden beoordeeld.

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningcriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningcriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningcriteria' in waarin hij zijn antwoordt geeft op de bij de subgunningcriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningcriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningcriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningcriteria maximaal 12 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningcriteria

#### 2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat die tolk tegen de juiste prijs en naar zijn tevredenheid **en die van de Opdrachtgever en Deelnemers** wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste tolk, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat die tolk tegen de juiste prijs en naar zijn tevredenheid wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn?

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemers hebben behoefte aan een tolk die C1-gekwalificeerd is, de gevraagde taal beheerst, kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en vakkennis heeft van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet, zoals interceptie-, verhoor of regulier tolkwerk. Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemers wensen dat dat er steeds voldoende gekwalificeerde tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven? En hoe anticipeert Inschrijver op schaarse talen, zodat Deelnemers te allen tijde de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats geleverd krijgen?
3. Deelnemers wensen voor een landelijke dekking van tolken op locatie, zodat 24/7 tolken van de gewenste kwaliteit (zoals hiervoor onder 1 beschreven) geleverd worden. Op welke wijze waarborgt Inschrijver 24/7 de gewenste landelijke dekking?
4. Deelnemers wensen te allen tijde de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Hoe anticipeert Inschrijver op afzeggingen van de tolk in relatie tot de verstrekte tolkopdracht op locatie, zodanig dat Inschrijver te allen tijde een tolk van het gewenste niveau kan leveren?

5. Beschrijf op basis van de **casus** op welke wijze Inschrijver in de in de casus gegeven situatie waarborgt dat een juiste tolk op de juiste locatie en tijd voor de Koninklijke Marechaussee beschikbaar is en geeft daarbij aan welke inspanning Inschrijver van de Deelnemer vraagt.

**Casus:** Van Inschrijver wordt gevraagd om aan te geven op welke wijze door personeel van de Koninklijke Marechaussee (Opdrachtgever) in het taakveld IMPT (zie bijlage 10a) op 1e Kerst-avond na kantoortijd op de luchthaven Schiphol gebruik kan worden gemaakt van een tolk bij gesprekken met buitenlandse passagiers, waarvan de juiste taal nog niet is vastgesteld.

Bij de uitwerking dient Inschrijver ermee rekening te houden dat de door hem aangedragen mogelijkheden uitvoerbaar moeten zijn voor de aanvragende organisatie binnen de gestelde levertijd en overige eisen (zie bijlage 5 Programma van Eisen en bijlage 7d DAP).

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

## 2.2.2. Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening

### Doelstelling:

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de (tolk)dienstverlening monitort en waarborgt dat Deelnemers integere en kwalitatief goede tolken geleverd krijgen.*

### Vraagstelling:

Geef een beschrijving van de wijze waarop u uw dienstverlening heeft ingericht, zodat te allen tijde de integriteit en kwaliteit van de (tolk)dienstverlening is gegarandeerd. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze monitort, borgt en (door)ontwikkelt Inschrijver de kwaliteit van de tolk en zijn dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, zodat invulling wordt gegeven aan deze behoefte aan kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken?
2. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze borgt Inschrijver dat opmerkingen over kwaliteit, ervaringen, etc. vanuit de Deelnemers worden geregistreerd en teruggekoppeld aan de tolk zodat de dienstverlening op kwalitatief goed peil blijft en de tolk zich kan blijven ontwikkelen?
3. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze borgt Inschrijver dat de tolken worden geïnformeerd? Ga daarbij in op de frequentie en de onderwerpen, zowel over de opdracht als anders, waarover Inschrijver contact heeft met de tolken die worden ingezet?
4. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat de terugkoppeling van de tolk op het tolkgesprek aan of over Inschrijver en/of Deelnemer wordt gebruikt om de dienstverlening en tolken te verbeteren?
5. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze borgt Inschrijver dat tolken getraind en geschoold zijn in de gespreksituaties van de Deelnemers?
6. Deelnemers hebben behoefte aan integere tolken. Welke concrete maatregelen neemt Inschrijver om de integriteit van de tolk voor de Deelnemers te garanderen en te borgen?
7. Deelnemers hebben behoefte aan integere tolkdienstverlening. Op welke wijze bewaakt Inschrijver de borging van de integriteit?

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver zijn rol als professioneel opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling**

Concretiseer hoe u uw rol als professioneel Opdrachtnemer invult en borgt, de behoeften van de Deelnemers kent en begrijpt, zodanig dat u proactief en effectief uw dienstverlening daarop kunt aanbieden, c.q. aanpassen.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Op welke wijze borgt Inschrijver dat hij als professioneel Opdrachtnemer, uitvoering geeft aan de samenwerkingsrelatie, zodat hij middels zijn dienstverlening ook (extra) toegevoegde waarde voor de Deelnemers biedt?
2. Op welke wijze borgt Inschrijver dat hij als professioneel Opdrachtnemer, de behoeften van de Deelnemers kent en begrijpt, zodanig dat hij proactief en effectief zijn dienstverlening daarop kan aanbieden, c.q. aanpassen.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>3</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Europese aanbesteding Diverse tolkdiensten voor verschillende organisaties (2 opdrachten)**

Perceel Verhoor-, interceptie- en reguliere tolkdiensten t.b.v. opsporings- en toezichthoudende diensten en DJI en RN

**Referentie 2704988**

**Versie 3.0**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek.....</b>	<b>3</b>
___1.1	Beoordeling subgunningcriterium Prijs	3
___1.2	Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit	4
___1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
___1.4	Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningcriteria Kwaliteit.....</b>	<b>7</b>
___2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	7
___2.2	Subgunningcriteria	7
____2.2.1	Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair	7
____2.2.2.	Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	8
____2.2.3	Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer	9

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

## 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

U offert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 120,- ex BTW voor:

1) tolkdienst op afstand

- Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

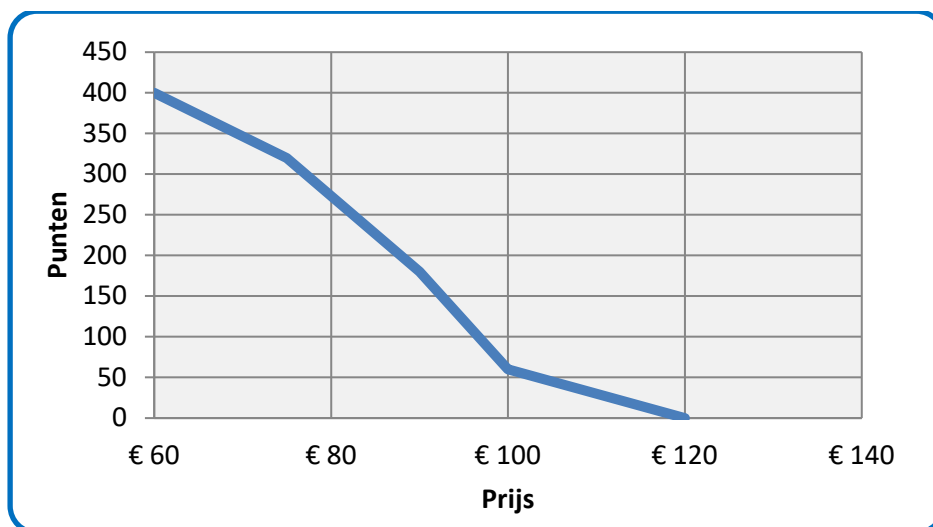
2) tolkdienst op locatie

- Reguliere tolk\*

3) interceptietolk (op locatie en op afstand)

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K32 bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K24 bijlage 6 Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 60) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 75,-	320
€ 90,-	180
€ 100,-	60
€ 120,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 75,- een puntenverlies van  $5 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 75,- en € 90,- levert een puntenverlies van  $9 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 90,- en € 100,- levert een puntenverlies van 12 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 100,- en € 120,- levert een puntenverlies van 3 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in punten per euro
€ 60,- en € 75,-	$5 \frac{1}{3}$
€ 75,- en € 90,-	$9 \frac{1}{3}$
€ 90,- en € 100,-	12
€ 100,- en € 120,-	3

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 68,- levert 357,33 punten op  $(400 - (8 \times 5 \frac{1}{3}))$ .

Een uurtarief van € 77,23 levert 299,19 punten op  $(400 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (2,23 \times 9 \frac{1}{3}))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 84,6 punten op  $(300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (7,95 \times 12))$ .

Een uurtarief van € 112,18 levert 53,46 punten op  $(300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (10 \times 12) - (2,18 \times 3))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningcriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

Perceel Verhoor-, interceptie- en reguliere tolkdiensten t.b.v. opsporings- en toezichthoudende diensten en DJI en RN

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Invulling rol intermediair	260
2	Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	220
3	Professioneel opdrachtnemer	120
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningcriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	Uitstekend: Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	100%
B	Zeer goed: Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	90%
C	Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium	75%

	geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd of - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
D	Voldoende: Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar - de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	55%
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningcriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningcriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningcriteria' in waarin hij zijn antwoordt geeft op de bij de subgunningcriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningcriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningcriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningcriteria maximaal **15** pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningcriteria

#### 2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat die tolk tegen de juiste prijs en naar zijn tevredenheid **en die van de Opdrachtgever en Deelnemers** wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste tolk, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat die tolk tegen de juiste prijs en naar zijn tevredenheid wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn?

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemers hebben behoefte aan een tolk die C1-gekwaliceerd is, de gevraagde taal beheerst, kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en vakkennis heeft van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet, zoals interceptie-, verhoor of regulier tolkwerk. Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemers wensen dat dat er steeds voldoende gekwalificeerde tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven? En hoe anticipeert Inschrijver op schaarse talen, zodat Deelnemers te allen tijde de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats geleverd krijgen?
3. Deelnemers wensen voor een landelijke dekking van tolken op locatie, zodat 24/7 tolken van de gewenste kwaliteit (zoals hiervoor onder 1 beschreven) geleverd worden. Op welke wijze waarborgt Inschrijver 24/7 de gewenste landelijke dekking?
4. Deelnemers wensen te allen tijde de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Hoe anticipeert Inschrijver op afzeggingen van de tolk in relatie tot de verstrekte tolkopdracht op locatie, zodanig dat Inschrijver te allen tijde een tolk van het gewenste niveau kan leveren?



5. Beschrijf op basis van de **casus** op welke wijze Inschrijver in de in de casus gegeven situatie waarborgt dat een juiste tolk op de juiste locatie en tijd voor de Koninklijke Marechaussee beschikbaar is en geeft daarbij aan welke inspanning Inschrijver van de Deelnemer vraagt.

**Casus:** Van Inschrijver wordt gevraagd om aan te geven op welke wijze door personeel van de Koninklijke Marechaussee (Opdrachtgever) in het taakveld IMPT (zie bijlage 10a) op 1e Kerst-avond na kantoortijd op de luchthaven Schiphol gebruik kan worden gemaakt van een tolk bij gesprekken met buitenlandse passagiers, waarvan de juiste taal nog niet is vastgesteld.

Bij de uitwerking dient Inschrijver ermee rekening te houden dat de door hem aangedragen mogelijkheden uitvoerbaar moeten zijn voor de aanvragende organisatie binnen de gestelde levertijd en overige eisen (zie bijlage 5 Programma van Eisen en bijlage 7d DAP).

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

## 2.2.2. Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening

### Doelstelling:

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de (tolk)dienstverlening monitort en waarborgt dat Deelnemers integere en kwalitatief goede tolken geleverd krijgen.*

### Vraagstelling:

Geef een beschrijving van de wijze waarop u uw dienstverlening heeft ingericht, zodat te allen tijde de integriteit en kwaliteit van de (tolk)dienstverlening is gegarandeerd. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze monitort, borgt en (door)ontwikkelt Inschrijver de kwaliteit van de tolk en zijn<sup>2</sup> dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, zodat invulling wordt gegeven aan deze behoefte aan kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken?
2. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze borgt Inschrijver dat opmerkingen over kwaliteit, ervaringen, etc. vanuit de Deelnemers worden geregistreerd en teruggekoppeld aan de tolk zodat de dienstverlening op kwalitatief goed peil blijft en de tolk zich kan blijven ontwikkelen?
3. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze borgt Inschrijver dat de tolken worden geïnformeerd? Ga daarbij in op de frequentie en de onderwerpen, zowel over de opdracht als anders<sup>3</sup>, waarover Inschrijver contact heeft met de tolken die worden ingezet?
4. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat de terugkoppeling van de tolk op het tolkgesprek aan of over Inschrijver en/of Deelnemer wordt gebruikt om de dienstverlening en tolken te verbeteren?
5. Deelnemers hebben behoefte aan een kwalitatief goede dienstverlening en kwalitatief goede tolken. Op welke wijze borgt Inschrijver dat tolken getraind en geschoold zijn in de gespreksituaties van de Deelnemers?
6. Deelnemers hebben behoefte aan integere tolken. Welke concrete maatregelen neemt Inschrijver om de integriteit van de tolk voor de Deelnemers te garanderen en te borgen?
7. Deelnemers hebben behoefte aan integere tolkdienstverlening. Op welke wijze bewaakt Inschrijver de borging van de integriteit?

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>2</sup> Hiermee wordt bedoeld de dienstverlening van Inschrijver.

<sup>3</sup> Met 'als anders' wordt bedoeld op welke wijze Inschrijver borgt dat Tolken worden geïnformeerd over andere onderwerpen dan de opdracht.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>4</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver zijn rol als professioneel opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling**

Concretiseer hoe u uw rol als professioneel Opdrachtnemer invult en borgt, de behoeften van de Deelnemers kent en begrijpt, zodanig dat u proactief en effectief uw dienstverlening daarop kunt aanbieden, c.q. aanpassen.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Op welke wijze borgt Inschrijver dat hij als professioneel Opdrachtnemer, uitvoering geeft aan de samenwerkingsrelatie, zodat hij middels zijn dienstverlening ook (extra) toegevoegde waarde voor de Deelnemers biedt?
2. Op welke wijze borgt Inschrijver dat hij als professioneel Opdrachtnemer, de behoeften van de Deelnemers kent en begrijpt, zodanig dat hij proactief en effectief zijn dienstverlening daarop kan aanbieden, c.q. aanpassen.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>5</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

4 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

5 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Europese aanbesteding Diverse tolkdiensten voor verschillende organisaties (2 opdrachten)**

Perceel Tolkdiensten RvdK, VWN, Nidos en medische beoordeling IND

**Referentie 2704988**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek.....</b>	<b>3</b>
__1.1	Beoordeling subgunningcriterium Prijs	3
__1.2	Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit	4
__1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
__1.4	Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningcriteria Kwaliteit.....</b>	<b>8</b>
__2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	8
__2.2	Subgunningcriteria	8
____2.2.1	Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair	8
____2.2.2	Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	9
____2.2.3	Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer	9

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

U offert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 100,- ex BTW voor:

1) tolkdiensten op afstand

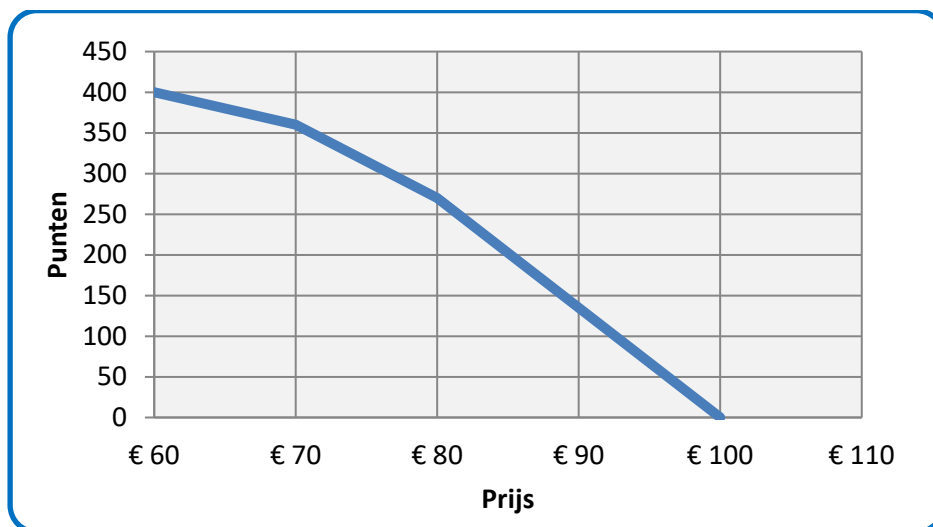
- Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

2) tolkdiensten op locatie

- Reguliere tolk

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K24 tabblad Bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief reguliere Tolk wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 80,- (score 270) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 270 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 80}{100 - 80} \times (270 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 70,-	360
€ 80,-	270
€ 100,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 70,- een puntenverlies van 2 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 70,- en € 80,- levert een puntenverlies van 4 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 80,- en € 100,- levert een puntenverlies van 12 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in euro's
€ 60,- en € 70,-	4
€ 70,- en € 80,-	9
€ 80,- en € 100,-	13,5

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 70,23 levert 357,93 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (0,23 \times 9))$

Een uurtarief van € 85,- levert 202,50 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (5 \times 13,5))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 27,68 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (17,95 \times 13,15))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningcriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

Perceel Tolkdiensten RvdK, VWN, Nidos en medische beoordeling IND

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Invulling rol intermediair	300
2	Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	150
3	Professioneel opdrachtnemer	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningcriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	Uitstekend: Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	100%
B	Zeer goed: Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	90%
C	Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium	75%

	geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd of - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
D	Voldoende: Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar - de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	55%
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	knock-out

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat niet volledig wordt voldaan aan alle eisen, de Inschrijving terzijde wordt gelegd en de subgunningcriteria niet worden beoordeeld.

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningcriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering slecht toegekend krijgt, dan wordt deze Inschrijving terzijde gelegd en komt vervolgens niet meer in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningcriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	357,93	311,14	202,50
Score Kwaliteit	435	442,50	487,50
Totaal score	753,64	792,93	690
Rangorde	2	1	3



De Inschrijver heeft de economisch meest voordelige Inschrijving ingediend, wanneer het totaal van alle eindscores op prijs en kwaliteit leidt tot de eerste plaats in de ranking (hoogste totaalscore).

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningcriteria' in waarin hij zijn antwoordt geeft op de bij de subgunningcriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningcriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningcriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningcriteria maximaal 12 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningcriteria

#### 2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat die tolk tegen de juiste prijs en naar zijn tevredenheid **en die van de Opdrachtgever en Deelnemers** wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.*

##### Vraagstelling:

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat op dagelijkse basis de rol als intermediair wordt uitgeoefend naar tevredenheid van alle vier de Deelnemers voor de totale duur van de Overeenkomst. Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

- Borging juiste Tolk: op welke wijze borgt Inschrijver dat hij voor de totale duur van de Overeenkomst inspeelt op de behoeften (aantallen, juiste talen, juiste niveau) van de Deelnemers? Ga hierbij in op hoe Inschrijver op ontwikkelingen (fluctuaties in behoefte) anticipeert gedurende de loop van de Overeenkomst?
- Borging aanwezigheid Tolk op het juiste moment op de juiste plaats: op welke wijze borgt de Inschrijver dat op dagelijkse basis de koppeling tot stand komt tussen vraag (verzoek vanuit Deelnemers voor inzet tolken) en aanbod? Geef hierbij aan of Inschrijver beschikt over een (geautomatiseerd) systeem om deze koppeling tot stand te brengen en zo ja, beschrijf de functionaliteiten die met dit systeem geborgd zijn?
- Borging dat Tolken de juiste prijs ontvangen en naar tevredenheid worden ingezet: hoe borgt de Inschrijver dat hij de Tolken uit zijn bestand aan zich bindt en beschrijf welke faciliteiten Inschrijver aan zijn Tolken biedt om deze naar tevredenheid te kunnen inzetten?
- Maak concreet wanneer Inschrijver tevreden is over de door hemzelf geleverde diensten. Beschikt de Inschrijver over eigen interne indicatoren om dit te meten, en zo ja, beschrijf concreet de indicatoren en hun functie?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening monitort.*

#### **Vraagstelling:**

Geef een beschrijving van de wijze waarop Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

- Borging van de integriteit: Beschrijf welke concrete maatregelen Inschrijver neemt of heeft genomen om de integriteit van de Tolken in zijn bestand te borgen en te bewaken. Geef daarbij een concrete toelichting hoe Inschrijver het begrip integriteit duidt en invult.
- Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver de kwaliteit van de gevoerde Tolkgesprekken borgt.
- Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat zijn Tolken hun telefonische diensten te allen tijde kunnen leveren in een afgeschermd veilige omgeving, waardoor de privacy is gewaarborgd. Beschrijf tevens op welke wijze de Inschrijver dit monitort?
- Borging van de kwaliteit: Omschrijf op welke wijze het klachtensysteem van de Inschrijver is ingericht en functioneert, zodanig dat de kwaliteit van de dienstverlening daardoor wordt geborgd. Ofwel: hoe worden klachten behandeld en afgehandeld?
- Borging van de kwaliteit van Tolkdienstverlening: Omschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat de kwaliteit van dienstverlening gedurende de duur van de Overeenkomst op peil blijft.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de inschrijver zijn rol als professioneel Opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling:**

Concretiseer hoe u uw rol als professioneel Opdrachtnemer invult en borgt, de behoeften van de Deelnemers kent en begrijpt, zodanig dat u proactief en effectief uw dienstverlening daarop kunt aanbieden, c.q. aanpassen.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

- Op welke concrete wijze onderhoudt en borgt Inschrijver de contacten met de Deelnemers;

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

2 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

- Beschrijf welke concrete activiteiten Inschrijver onderneemt om de Deelnemers en hun werkgebieden zo goed mogelijk te doorgronden, ook rekening houdend met veranderende omstandigheden/ontwikkelingen?
- Beschrijf op welke manier Inschrijver bijdraagt aan het terugdringen van reisbewegingen en hoe Inschrijver dit borgt.
- Beschrijf wat Inschrijver verstaat onder de samenwerkingsrelatie die Opdrachtgever en Deelnemers met Opdrachtnemer aan willen gaan en hoe geeft Inschrijver hier invulling aan.
- Beschrijf hoe Inschrijver aan het in vorenstaande punt beschreven invulling borging geeft voor de duur van het contract.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Europese aanbesteding Diverse tolkdiensten voor verschillende organisaties (2 opdrachten)**

Perceel Tolkdiensten RvdK, VWN, Nidos en medische beoordeling IND

**Referentie 2704988**

**Versie 2.0**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek.....</b>	<b>3</b>
__1.1	Beoordeling subgunningcriterium Prijs	3
__1.2	Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit	4
__1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
__1.4	Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningcriteria Kwaliteit.....</b>	<b>8</b>
__2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	8
__2.2	Subgunningcriteria	8
____2.2.1	Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair	8
____2.2.2	Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	9
____2.2.3	Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer	9

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

## 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 100,- ex BTW voor:

### 1) tolkdiensten op afstand

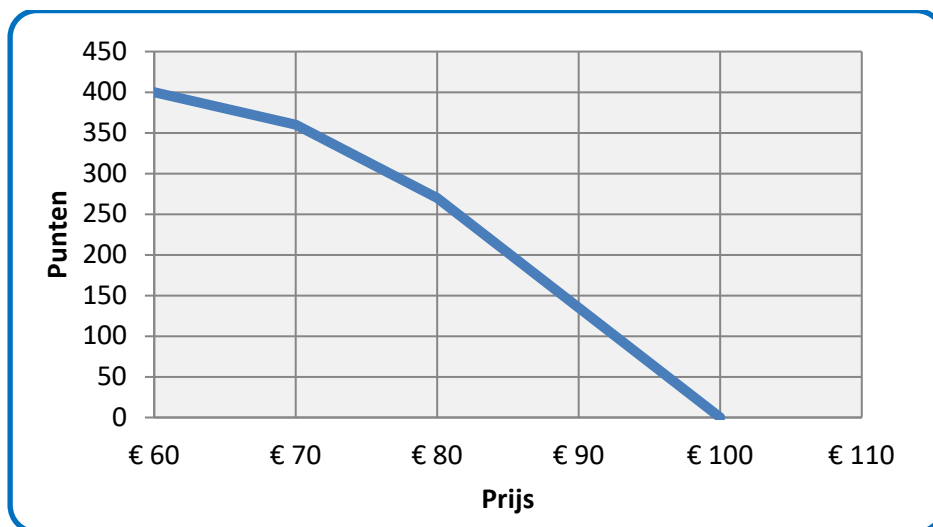
- Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

### 2) tolkdiensten op locatie

- Reguliere tolk\*

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K24 tabblad Bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief reguliere Tolk wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 80,- (score 270) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 270 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 80}{100 - 80} \times (270 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 70,-	360
€ 80,-	270
€ 100,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 70,- een puntenverlies van 2 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 70,- en € 80,- levert een puntenverlies van 4 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 80,- en € 100,- levert een puntenverlies van 12 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in euro's
€ 60,- en € 70,-	4
€ 70,- en € 80,-	9
€ 80,- en € 100,-	13,5

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 70,23 levert 357,93 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (0,23 \times 9))$

Een uurtarief van € 85,- levert 202,50 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (5 \times 13,5))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 27,68 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (17,95 \times 13,5))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningcriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningcriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:



Perceel Tolkdiensten RvdK, VWN, Nidos en medische beoordeling IND

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Invulling rol intermediair	300
2	Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening	150
3	Professioneel opdrachtnemer	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningcriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	Uitstekend: Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	100%
B	Zeer goed: Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd én - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	90%
C	Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium	75%

	geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving concreet is onderbouwd of - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
D	Voldoende: Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar - de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	55%
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	knock-out

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningcriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering slecht toegekend krijgt, dan wordt deze Inschrijving terzijde gelegd en komt vervolgens niet meer in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningcriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	357,93	311,14	202,50
Score Kwaliteit	435	442,50	487,50
Totaal score	753,64	792,93	690
Rangorde	2	1	3

De Inschrijver heeft de economisch meest voordelige Inschrijving ingediend, wanneer het totaal van alle eindscores op prijs en kwaliteit leidt tot de eerste plaats in de ranking (hoogste totaalscore).

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningcriteria' in waarin hij zijn antwoordt geeft op de bij de subgunningcriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningcriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningcriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningcriteria maximaal **15** pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningcriteria

#### 2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol intermediair

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat die tolk tegen de juiste prijs en naar zijn tevredenheid **en die van de Opdrachtgever en Deelnemers** wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.*

##### Vraagstelling:

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat op dagelijkse basis de rol als intermediair wordt uitgeoefend naar tevredenheid van alle vier de Deelnemers voor de totale duur van de Overeenkomst. Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

- Borging juiste Tolk: op welke wijze borgt Inschrijver dat hij voor de totale duur van de Overeenkomst inspeelt op de behoeften (aantallen, juiste talen, juiste niveau) van de Deelnemers? Ga hierbij in op hoe Inschrijver op ontwikkelingen (fluctuaties in behoefte) anticipeert gedurende de loop van de Overeenkomst?
- Borging aanwezigheid Tolk op het juiste moment op de juiste plaats: op welke wijze borgt de Inschrijver dat op dagelijkse basis de koppeling tot stand komt tussen vraag (verzoek vanuit Deelnemers voor inzet tolken) en aanbod? Geef hierbij aan of Inschrijver beschikt over een (geautomatiseerd) systeem om deze koppeling tot stand te brengen en zo ja, beschrijf de functionaliteiten die met dit systeem geborgd zijn?
- Borging dat Tolken de juiste prijs ontvangen en naar tevredenheid worden ingezet: hoe borgt de Inschrijver dat hij de Tolken uit zijn bestand aan zich bindt en beschrijf welke faciliteiten Inschrijver aan zijn Tolken biedt om deze naar tevredenheid te kunnen inzetten?
- Maak concreet wanneer Inschrijver tevreden is over de door hemzelf geleverde diensten. Beschikt de Inschrijver over eigen interne indicatoren om dit te meten, en zo ja, beschrijf concreet de indicatoren en hun functie?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit (tolk)dienstverlening**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening monitort.*

#### **Vraagstelling:**

Geef een beschrijving van de wijze waarop Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

- Borging van de integriteit: Beschrijf welke concrete maatregelen Inschrijver neemt of heeft genomen om de integriteit van de Tolken in zijn bestand te borgen en te bewaken. Geef daarbij een concrete toelichting hoe Inschrijver het begrip integriteit duidt en invult.
- Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver de kwaliteit van de gevoerde Tolkgesprekken borgt.
- Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat zijn Tolken hun telefonische diensten te allen tijde kunnen leveren in een afgeschermd veilige omgeving, waardoor de privacy is gewaarborgd. Beschrijf tevens op welke wijze de Inschrijver dit monitort?
- Borging van de kwaliteit: Omschrijf op welke wijze het klachtensysteem van de Inschrijver is ingericht en functioneert, zodanig dat de kwaliteit van de dienstverlening daardoor wordt geborgd. Ofwel: hoe worden klachten behandeld en afgehandeld?
- Borging van de kwaliteit van Tolkdienstverlening: Omschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat de kwaliteit van dienstverlening gedurende de duur van de Overeenkomst op peil blijft.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de inschrijver zijn rol als professioneel Opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling:**

Concretiseer hoe u uw rol als professioneel Opdrachtnemer invult en borgt, de behoeften van de Deelnemers kent en begrijpt, zodanig dat u proactief en effectief uw dienstverlening daarop kunt aanbieden, c.q. aanpassen.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

- Op welke concrete wijze onderhoudt en borgt Inschrijver de contacten met de Deelnemers;

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

- Beschrijf welke concrete activiteiten Inschrijver onderneemt om de Deelnemers en hun werkgebieden zo goed mogelijk te doorgronden, ook rekening houdend met veranderende omstandigheden/ontwikkelingen?
- Beschrijf op welke manier Inschrijver bijdraagt aan het terugdringen van reisbewegingen en hoe Inschrijver dit borgt.
- Beschrijf wat Inschrijver verstaat onder de samenwerkingsrelatie die Opdrachtgever en Deelnemers met Opdrachtnemer aan willen gaan en hoe geeft Inschrijver hier invulling aan.
- Beschrijf hoe Inschrijver aan het in vorenstaande punt beschreven invulling borging geeft voor de duur van het contract.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

3 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Diverse Tolkdiensten voor Centraal Orgaan opvang asielzoekers en Dienst Terugkeer en Vertrek bestaande uit 3 percelen.**

- Perceel 1: Tolkdienstverlening binnen de vreemdelingenketen

**Referentie 3038339**

**Versie 2.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 120,- ex btw voor:

1) Toldienst op afstand

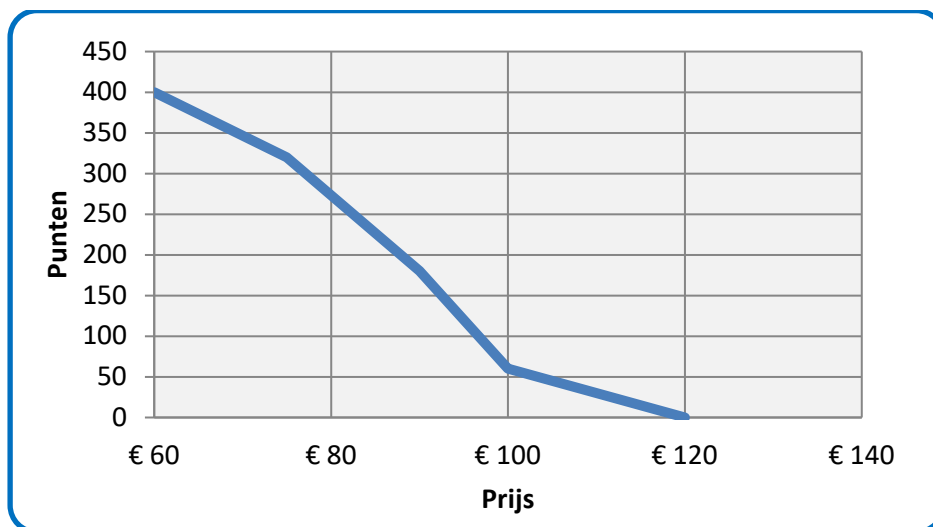
- Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere Tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

2) Toldienst op locatie

- Reguliere Tolk\*

\* Onder reguliere Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K24 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K26 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.





Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 60) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 75,-	320
€ 90,-	180
€ 100,-	60
€ 120,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 75,- een puntenverlies van  $5 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 75,- en € 90,- levert een puntenverlies van  $9 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 90,- en € 100,- levert een puntenverlies van 12 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 100,- en € 120,- levert een puntenverlies van 3 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in punten per euro
€ 60,- en € 75,-	$5 \frac{1}{3}$
€ 75,- en € 90,-	$9 \frac{1}{3}$
€ 90,- en € 100,-	12
€ 100,- en € 120,-	3

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 68,- levert 357,33 punten op ( $400 - (8 \times 5 \frac{1}{3})$ ).

Een uurtarief van € 77,23 levert 299,19 punten op ( $400 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (2,23 \times 9 \frac{1}{3})$ ).

Een uurtarief van € 97,95 levert 84,6 punten op ( $300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (7,95 \times 12)$ ).

Een uurtarief van € 112,18 levert 53,46 punten op ( $300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (10 \times 12) - (2,18 \times 3)$ ).

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 600).
1	Borging bemiddeling en levering van gevraagde tolkdiensten	300
2	Aanpak implementatie	150
3	Account- en contractmanagement	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	Uitstekend: Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving concreet is onderbouwd.	100%
B	Zeer goed: Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving concreet is onderbouwd.	90%
C	Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én	75%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	KO
F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningcriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningcriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

Indien de Inschrijving op de individuele subgunningcriteria lager scoort dan het gestelde minimum, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

## 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving op perceel 1 een document "Uitwerking subgunningscriteria perceel 1" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria die specifiek gelden voor dit perceel.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningcriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningcriteria maximaal 15 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningcriteria

#### Perceel 1: - Tolkdienstverlening binnen de vreemdelingenketen

#### **Subgunningcriterium 1: Borging bemiddeling en levering van gevraagde Tolkdiensten**

##### **Doelstelling**

Inschrijver dient een Plan van Aanpak te overleggen waarin Inschrijver beschrijft op welke wijze hij, in aansluiting **het Programma van Eisen, de overige aanbestedingsdocumenten en specifiek de situatiebeschrijving in Bijlage 10 perceel 1**, in samenwerking met de Deelnemer een uniform proces van bemiddeling en matching van de juiste Tolken ten behoeve van de COA-locaties en de DT&V-behandelkantoren inricht.

Het doel is een optimale match tussen de behoefte van de Deelnemers en het aanbod van Tolken op de markt gerealiseerd met een doelmatig en doeltreffend ingericht bemiddelingsproces.

##### **Vraagstelling:**

##### Onderdeel A. Kwaliteit Tolkdienstverlening

Inschrijver dient in het kader van de vereiste kwaliteit van de Tolkdienstverlening en uitgaande van het niveau en in de verhouding zoals geschetst in de overzichten over 2017 tot en met 2019, de dienstverlening te beschrijven. Uitgangspunt is de garantie aan de Bestellers dat iedere aanvraag voor een telefonische Tolkdienst leidt tot een match binnen de gestelde responsetijden. In ieder geval dient aan de volgende aspecten aandacht te worden besteed:

- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening. Inschrijver gaat daarbij in de inrichting op van het bestelproces, de inrichting en capaciteit van haar help-/servicedesk en de koppeling van de vraag naar de juiste Tolk. Hierbij dient specifiek aandacht te worden besteed op welke wijze in de piekmomenten die zich voor doen tussen 09.00 en 12.00 uur op Werkdagen invulling wordt gegeven aan de juiste Tolk voor de gevraagde Tolkopdracht;
- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening in geval van spoed- en crisissituaties. Hierbij dient in dat kader aandacht te worden besteed aan de complexiteit van de gesprekssituaties zoals beschreven in Bijlage 10;

- In hoeverre de capaciteit van haar help-/servicedesk in staat is op alle gevraagde dienstverlening (zie de omvang over de afgelopen jaren in het Beschrijvend document) te anticiperen binnen de gestelde responsetijden in relatie tot het aantal Bestellers en de mogelijkheid dat de Bestellers tegelijk een aanvraag doen en het verwerken van klachten;

#### Onderdeel B. Kwaliteit en beschikbaarheid Tolken

Inschrijver dient in het kader van de vereiste toegankelijkheid ten aanzien van de inkoop van Tolkendienstverlening te beschrijven:

- Hoe garandeert de Inschrijver dat er zo min mogelijk Tolken van de noodlijst worden ingezet en hoe laat hij Tolken doorstromen naar Rbtv. Besteed daarbij aandacht aan de door de Deelnemers gestelde eisen ten aanzien van verplichte en specifieke eisen, denk aan opleiding en competentieontwikkeling.
- Hoe garandeert de Inschrijver dat de in te zetten Tolken die niet Rbtv geregistreerd zijn voldoen aan de door de Deelnemer gestelde kwaliteitseisen inzake niet Rbtv geregistreerde Tolken. Besteed daarbij aandacht aan de door Deelnemers gestelde eisen ten aanzien van verplichte en specifieke eisen (b.v. opleiding en competentieontwikkeling).
- Op welke wijze Inschrijver omgaat met schaarste in het aanbod van Tolken in bepaalde schaarse talen;
- Op welke wijze Deelnemers door Inschrijver over de landelijke dekking worden geïnformeerd;

#### Onderdeel C. Flexibiliteit

Inschrijver dient zich te realiseren dat naast de specifieke kenmerken van de Deelnemers, de aard en intensiteit van de behoefte door fluctuatie in de bewonerspopulatie van de COA en DT&V en beleidswijzigingen t.a.v. de Vreemdelingenketen redelijk snel en regelmatig kunnen wijzigen. Dit vereist een hoge mate van flexibiliteit en cliëntgerichtheid in het contracteren van Tolken door de Inschrijver.

Inschrijver dient in het kader van de vereiste flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van Tolken te beschrijven:

- Op welke wijze Inschrijver in het kader van groei- en krimp van de Deelnemers, in samenwerking met de betreffende Deelnemers, zorg draagt voor snelle en adequate inzet van Tolken bij opening van nieuwe locaties en uitfaseren van dienstverlening bij sluiting van locaties.
- In welke mate en op welke wijze Inschrijver de snelheid van het administratieve proces aan kan passen aan noodzakelijke veranderingen.
- De adequate voorzieningen c.q. maatregelen om vanuit partnerschap te anticiperen dan wel te reageren op schaarste in beschikbare en/of kwalitatief geschikte Tolken of piekbelasting bij COA/ DT&V, zodat de continuïteit van de dienstverlening bij de Deelnemers is gewaarborgd inclusief de wijze waarop hierover aan de Deelnemers gerapporteerd wordt.
- Op welke wijze Inschrijver inspeelt op eventuele beleidswijzigingen binnen de Vreemdelingenketen.

#### Onderdeel D. Samenwerking

Inschrijver dient in het kader van de vereiste samenwerking ten aanzien van de Tolkendienstverlening te beschrijven:

- Op welke wijze Inschrijver de doelgroep asielzoekers/vergunninghouders van het COA stimuleert, betreft, opleid, inzet in de uitvoering van werkzaamheden om deze groep te laten participeren in de arbeidsmarkt en/of op welke wijze de kansen op de arbeidsmarkt van deze doelgroep kunnen worden vergroot.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

## **Subgunningcriterium 2: Aanpak implementatie**

### **Doelstelling**

De Aanbestedende diensten achten een kwalitatief hoogwaardige implementatieperiode cruciaal.

Inschrijver dient een implementatieplan te overleggen waarin hij aangeeft op welke wijze, in aansluiting de bijlage 7f A - Implementatieplan en 7f B - Implementatieplan werkdoc, het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten, de overgang van de lopende Overeenkomst naar de naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure af te sluiten Overeenkomst in samenwerking met de latende Opdrachtnemer en de Deelnemers wordt vormgegeven. Het uitgangspunt is de start van de implementatie op 1 april 2021 en start Dienstverlening DT&V 1 september 2021 en start Dienstverlening COA op 1 december 2021. Aan de implementatie zijn geen kosten verbonden voor de Deelnemers.

Het doel is een zorgvuldige en tijdige inrichting van het implementatieproces waardoor een goede tijdige start van de Overeenkomst kan worden gerealiseerd en waarbij Inschrijver er zorg voor draagt dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd is en de Deelnemers hier geen of zo min mogelijke hinder van ondervinden.

### **Vraagstelling**

Het implementatieplan dient aandacht te besteden aan de volgende specifieke aspecten:

- A. Een grafische weergave van de projectplanning in weken op A3 formaat (enkelzijdig) en een gespecificeerd overzicht van mijlpalen, evenals de activiteiten per mijlpaal en de onderlinge samenhang tussen de verschillende activiteiten;
- B. De projectorganisatie inclusief de verantwoordelijkheden voor de latende partij, de ontvangende partij (die de Tolkendienstverlening overneemt) én de Deelnemers, waarmee de Inschrijver de Deelnemers zoveel mogelijk ontzorgt tijdens de implementatieperiode en een ongestoorde implementatie met een zo laag mogelijke belasting voor de Deelnemers kan realiseren;
- C. De wijze waarop de communicatie en informatievoorziening naar de Deelnemers en de in te zetten Tolken wordt vormgegeven met betrekking tot de (nieuwe) procedures/werkwijzen;
- D. Welke risico's Inschrijver voorziet gedurende de implementatie, inclusief een onderbouwing van elk risico, de risico-eigenaar (de partij die het beste invloed kan uitoefenen op het voorkomen van het risico) en de voorgestelde maatregel om het risico te mitigeren.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

## **Subgunningcriterium 3: Account- en contractmanagement**

### **Doelstelling**

Inschrijver dient een beschrijving te overleggen waarin hij aangeeft op welke wijze hij, in aansluiting het Programma van Eisen, de Service Level Agreement en de overige aanbestedingsdocumenten, vanuit het oogpunt van partnerschap in samenwerking met de Deelnemers invulling zal geven aan accountmanagement en contractmanagement. Het resultaat is een proactieve en optimale samenwerking met de Deelnemers waarbij gedurende de looptijd van de Overeenkomst een maximaal resultaat uit de Overeenkomst wordt behaald.

### **Vraagstelling**

De beschrijving dient aandacht te besteden aan de volgende specifieke aspecten:

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

- A. De wijze waarop Inschrijver zijn accountmanagement inricht, zodat deze aansluit op het gewenste partnership en op de één loket gedachte (1 aanspreekpunt voor de Deelnemer) van de Deelnemers, waarbij concreet wordt ingegaan op de invulling hiervan op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- B. De wijze waarop intermediair bijdraagt aan het verbeteren van de klanttevredenheid;
- C. De mate waarin en wijze waarop Inschrijver in aanvulling op de vereiste managementrapportage kan voorzien in analyses en forecasts, zodat de Dienstverlening in gezamenlijkheid naar een hoger plan kan worden gebracht.
- D. De wijze waarop op basis van innovatie in gezamenlijkheid tot optimalisatie kan worden gekomen. Uitgangspunt in deze is de creatie van een win win situatie wordt gestaafd met een business case. Beschrijf welke ontwikkelingen u ziet voor de toekomst op het gebied van technologische ontwikkelingen, duurzaamheid, ontzorging van de Deelnemers en de Tolkdienst zelf.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**





## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Diverse Tolkdiensten voor Centraal Orgaan opvang asielzoekers en Dienst Terugkeer en Vertrek bestaande uit 3 percelen.**

- Perceel 2: Tolkdienstverlening voor de zorgsector onder contractuele afspraken/ Regeling Medische zorg Asielzoeker (RMA) de medische dienstverlening verleend aan asielzoeker

**Referentie 3038339**

**Versie 3.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

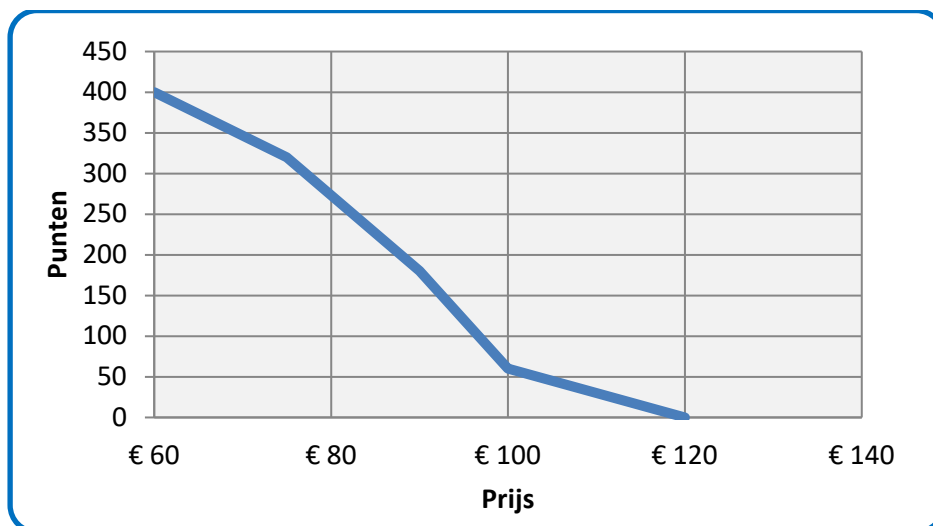
U offreert in de bijlage 6 - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 120,- ex btw voor:

#### 1) Toldienst op afstand

- Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K19 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K21 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 60) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 75,-	320
€ 90,-	180
€ 100,-	60
€ 120,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 75,- een puntenverlies van 5  $\frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 75,- en € 90,- levert een puntenverlies van 9  $\frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 90,- en € 100,- levert een puntenverlies van 12 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 100,- en € 120,- levert een puntenverlies van 3 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in punten per euro
€ 60,- en € 75,-	5 $\frac{1}{3}$
€ 75,- en € 90,-	9 $\frac{1}{3}$
€ 90,- en € 100,-	12
€ 100,- en € 120,-	3

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 68,- levert 357,33 punten op ( $400 - (8 \times 5 \frac{1}{3})$ ).

Een uurtarief van € 77,23 levert 299,19 punten op ( $400 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (2,23 \times 9 \frac{1}{3})$ ).

Een uurtarief van € 97,95 levert 84,6 punten op ( $300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (7,95 \times 12)$ ).

Een uurtarief van € 112,18 levert 53,46 punten op ( $300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (10 \times 12) - (2,18 \times 3)$ ).

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 600).
1	Borging bemiddeling en levering van gevraagde tolkdiensten	250
2	Aanpak implementatie	200
3	Account- en contractmanagement	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningcriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	Uitstekend: Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving concreet is onderbouwd.	100%
B	Zeer goed: Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én - de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving concreet is onderbouwd.	90%
C	Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én	75%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	KO
F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningcriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningcriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

Indien de Inschrijving op de individuele subgunningcriteria lager scoort dan het gestelde minimum, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

## 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningscriteria' in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningcriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningcriteria maximaal 15 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningcriteria

Perceel 2: - Tolkdienstverlening voor de zorgsector onder contractuele afspraken / Regeling Medische zorg Asielzoeker de medische dienstverlening verleend aan asielzoeker

#### Subgunningcriterium 1: Borging bemiddeling en levering van gevraagde Tolkdiensten

##### Doelstelling

Inschrijver dient een Plan van Aanpak te overleggen waarin Inschrijver beschrijft op welke wijze hij, in aansluiting **het Programma van Eisen, de overige aanbestedingsdocumenten en specifiek de situatiebeschrijving in Bijlage 10 perceel 2**, in samenwerking met de Deelnemer een uniform proces van bemiddeling en matching van de juiste Tolken ten behoeve van de zorgsector waarborgt.

Het doel is een optimale match tussen de behoefte van de Deelnemer en het aanbod van Tolken op de markt gerealiseerd met een doelmatig en doeltreffend ingericht bemiddelingsproces.

##### Vraagstelling:

##### Onderdeel A. Kwaliteit Tolkdienstverlening

Inschrijver dient in het kader van de vereiste kwaliteit van de Tolkdienstverlening en uitgaande van het niveau en in de verhouding zoals geschetst in de overzichten over 2017 tot en met 2019, de dienstverlening te beschrijven. Uitgangspunt is de garantie aan de Bestellers (in dit geval zorgverleners) dat iedere aanvraag voor een telefonische Tolkdienst leidt tot een match binnen de gestelde responsetijden. In ieder geval dient aan de volgende aspecten aandacht te worden besteed:

- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening. Inschrijver gaat daarbij in de inrichting op van het bestelproces, de inrichting en capaciteit van haar help-/servicedesk en de koppeling van de vraag naar de juiste Tolk. Hierbij dient specifiek aandacht te worden besteed aan de bestellers (zorgverleners) binnen dit perceel.
- De wijze waarop Inschrijver haar bestelproces inricht in relatie tot de piekmomenten die zich voor doen tussen 09.00 en 12.00 uur op Werkdagen om invulling te geven aan de juiste Tolk voor de gevraagde Tolkopdracht;
- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling geeft aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening in geval van spoed- en crisissituaties. Hierbij dient in dat kader

aandacht te worden besteed aan de complexiteit van de gesprekssituaties zoals beschreven in Bijlage 10;

- In hoeverre de capaciteit van haar help-/servicedesk in staat is op alle gevraagde dienstverlening (zie de omvang over de afgelopen jaren in het Beschrijvend document) te anticiperen binnen de gestelde responsetijden in relatie tot het aantal Bestellers en de mogelijkheid dat de Bestellers tegelijk een aanvraag doen en het verwerken van klachten;

#### Onderdeel B. Kwaliteit en beschikbaarheid Tolken

Inschrijver dient in het kader van de vereiste toegankelijkheid ten aanzien van de inkoop van Tolkdienstverlening te beschrijven:

- Hoe garandeert de Inschrijver dat er zo min mogelijk Tolken van de noodlijst worden ingezet en hoe laat hij Tolken doorstromen naar Rbtv. Besteed daarbij aandacht aan de door Deelnemer gestelde eisen ten aanzien van verplichte en specifieke eisen, denk aan opleiding en competentieontwikkeling.
- Hoe garandeert de Inschrijver dat de in te zetten Tolken die niet Rbtv geregistreerd zijn voldoen aan de door de Deelnemer gestelde kwaliteitseisen inzake niet Rbtv geregistreerde Tolken. Besteed daarbij aandacht aan de door de Deelnemer gestelde eisen ten aanzien van verplichte en specifieke eisen (b.v. opleiding en competentieontwikkeling).
- Op welke wijze Inschrijver omgaat met schaarste in het aanbod van Tolken in bepaalde schaarse talen;

#### Onderdeel C. Flexibiliteit

Inschrijver dient zich te realiseren dat naast de specifieke kenmerken van de Deelnemer, de aard en intensiteit van de behoefte ten aanzien van dit perceel en door fluctuatie in de bewonerspopulatie van het COA en beleidswijzigingen t.a.v. de Vreemdelingenketen redelijk snel en regelmatig kunnen wijzigen. Dit vereist een hoge mate van flexibiliteit en cliëntgerichtheid in het contracteren van Tolken door de Inschrijver.

Inschrijver dient in het kader van de vereiste flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van Tolken te beschrijven:

- Op welke wijze Inschrijver in het kader van groei- en krimp van de Deelnemer, in samenwerking met de Deelnemer zorgdraagt voor snelle en adequate inzet van Tolken ten behoeve van de zorgverleners..
- In welke mate en op welke wijze Inschrijver de snelheid van het administratieve proces aan kan passen aan noodzakelijke veranderingen.
- De adequate voorzieningen c.q. maatregelen om vanuit partnerschap te anticiperen dan wel te reageren op schaarste in beschikbare en/of kwalitatief geschikte Tolken of piekbelasting bij Deelnemer, zodat de continuïteit van de dienstverlening bij Deelnemer is gewaarborgd inclusief de wijze waarop hierover aan Deelnemer gerapporteerd wordt.
- Op welke wijze Inschrijver inspeelt op eventuele beleidswijzigingen binnen de Vreemdelingenketen.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



## **Subgunningcriterium 2: Aanpak implementatie**

### **Doelstelling**

De Deelnemer acht een kwalitatief hoogwaardige implementatieperiode cruciaal, zodat de Dienstverlening per 1 december 2021 probleemloos en volledig kan starten.

Inschrijver dient een implementatieplan te overleggen waarin hij aangeeft op welke wijze, in aansluiting de bijlage 7f A - Implementatieplan en 7f B - Implementatieplan werkdoc, het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten, de overgang van de lopende Overeenkomst naar de naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure af te sluiten Overeenkomst in samenwerking met de latende Opdrachtnemer en de Deelnemer wordt vormgegeven. Het uitgangspunt is de start van de implementatie op 1 april 2021 en start Dienstverlening op 1 december 2021. Aan de implementatie zijn geen kosten verbonden voor de Deelnemer.

Het doel is een zorgvuldige en tijdige inrichting van het implementatieproces waardoor een goede tijdige start van de Overeenkomst kan worden gerealiseerd en waarbij Inschrijver er zorg voor draagt dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd is en de Deelnemer en in dit geval de zorgverleners (bestellers) hier geen of zo min mogelijke hinder van ondervinden.

### **Vraagstelling**

Het implementatieplan dient aandacht te besteden aan de volgende specifieke aspecten:

- A. Een grafische weergave van de projectplanning in weken op A3 formaat (enkelzijdig) en een gespecificeerd overzicht van mijlpalen, evenals de activiteiten per mijlpaal en de onderlinge samenhang tussen de verschillende activiteiten;
- B. De projectorganisatie inclusief de verantwoordelijkheden voor de latende partij, de ontvangende partij (die de Tolkdienstverlening overneemt) én de Deelnemer, waarmee de Inschrijver de Deelnemer zoveel mogelijk ontzorgt tijdens de implementatieperiode en een ongestoorde implementatie met een zo laag mogelijke belasting voor de Deelnemer kan realiseren;
- C. De wijze waarop de communicatie en informatievoorziening naar de Deelnemer de in te zetten Tolken wordt vormgegeven met betrekking tot de (nieuwe) procedures/werkwijzen;
- D. De wijze waarop de toetsing op een actief zorgnummer in het bestel- en administratieproces wordt opgenomen met als uitgangspunt dat uitsluitend op een actief COA-zorgnummer een Tolk besteld mag worden;
- E. Welke risico's voorziet de gedurende de implementatie, inclusief een onderbouwing van elk risico, de risico-eigenaar (de partij die het beste invloed kan uitoefenen op het voorkomen van het risico) en de voorgestelde maatregel om het risico te mitigeren.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

## **Subgunningcriterium 3: Account- en contractmanagement**

### **Doelstelling**

Inschrijver dient een beschrijving te overleggen waarin hij aangeeft op welke wijze hij, in aansluiting het Programma van Eisen, de Service Level Agreement en de overige aanbestedingsdocumenten, vanuit het oogpunt van partnerschap in samenwerking met de Deelnemer invulling zal geven aan accountmanagement en contractmanagement. Het resultaat is een proactieve en optimale samenwerking met de Deelnemer waarbij gedurende de looptijd van de Overeenkomst een maximaal resultaat uit de Overeenkomst wordt behaald.

### **Vraagstelling**

De beschrijving dient aandacht te besteden aan de volgende specifieke aspecten:

- A. De wijze waarop Inschrijver zijn accountmanagement inricht, zodat deze aansluit op het gewenste partnership en op de één loket gedachte (1 aanspreekpunt voor de Deelnemer) van de Deelnemer, waarbij concreet wordt ingegaan op de invulling hiervan op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- B. De wijze waarop intermediair bijdraagt aan het verbeteren van de klanttevredenheid.;
- C. De mate waarin en wijze waarop Inschrijver in aanvulling op de vereiste managementrapportage kan voorzien in analyses en forecasts, zodat de Dienstverlening in gezamenlijkheid naar een hoger plan kan worden gebracht.
- D. De wijze waarop op basis van innovatie in gezamenlijkheid tot optimalisatie kan worden gekomen. Uitgangspunt in deze is de creatie van een win win situatie wordt gestaafd met een business case. Beschrijf welke ontwikkelingen u ziet voor de toekomst op het gebied van technologische ontwikkelingen, duurzaamheid, ontzorging van de Deelnemer en de Tolkdienst zelf.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Diverse Tolkdiensten voor Centraal Orgaan opvang asielzoekers en Dienst Terugkeer en Vertrek bestaande uit 3 percelen.**

- Perceel 3: Tolkdienstverlening in het kader van groepsvoorlichtingen (op het gebied van preventieve gezondheidszorg) en trainingen

**Referentie 3038339**

**Versie 3.0**

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

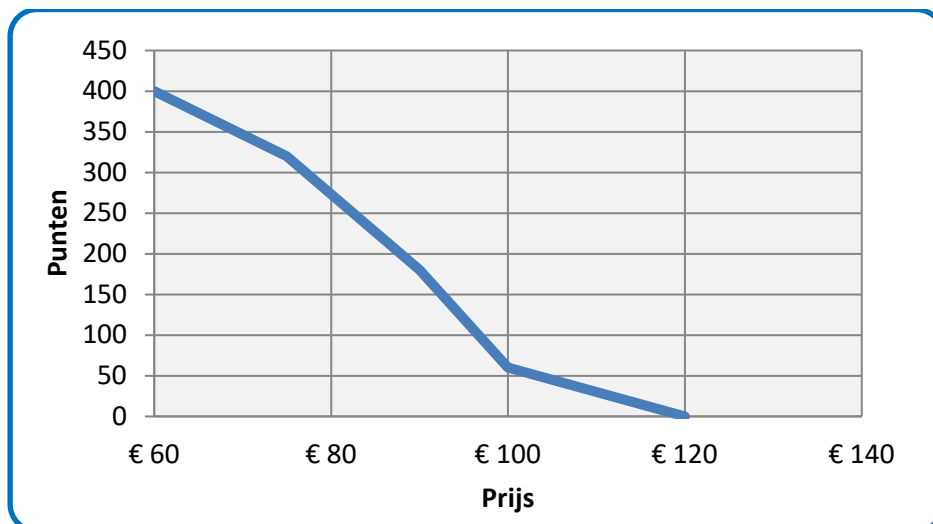
## 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 120,- ex btw voor:

- 1) Toldienst op locatie
  - Reguliere tolk\*

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehooortolk, verhoortolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarenTolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K17 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K19 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 60) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 75,-	320
€ 90,-	180
€ 100,-	60
€ 120,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 75,- een puntenverlies van  $5 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 75,- en € 90,- levert een puntenverlies van  $9 \frac{1}{3}$  per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 90,- en € 100,- levert een puntenverlies van 12 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 100,- en € 120,- levert een puntenverlies van 3 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in punten per euro
€ 60,- en € 75,-	$5 \frac{1}{3}$
€ 75,- en € 90,-	$9 \frac{1}{3}$
€ 90,- en € 100,-	12
€ 100,- en € 120,-	3

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 68,- levert 357,33 punten op ( $400 - (8 \times 5 \frac{1}{3})$ ).

Een uurtarief van € 77,23 levert 299,19 punten op ( $400 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (2,23 \times 9 \frac{1}{3})$ ).

Een uurtarief van € 97,95 levert 84,6 punten op ( $300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (7,95 \times 12)$ ).

Een uurtarief van € 112,18 levert 53,46 punten op ( $300 - (15 \times 5 \frac{1}{3}) - (15 \times 9 \frac{1}{3}) - (10 \times 12) - (2,18 \times 3)$ ).

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningcriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 600).
1	Borging bemiddeling en levering van gevraagde tolkdiensten	300
2	Aanpak implementatie	150
3	Account- en contractmanagement	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

**Beoordeling:**

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningcriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> </ul>	55%

	- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.	KO
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	KO

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningcriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningcriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

Indien de Inschrijving op de individuele subgunningcriteria lager scoort dan het gestelde minimum, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

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

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



## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningscriteria' in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningcriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningcriteria maximaal 15 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningcriteria

Perceel 3: - Tolkdienstverlening in het kader van groepsvoorlichtingen (op het gebied van preventieve gezondheidszorg) en trainingen

#### **Subgunningcriterium 1: Borging bemiddeling en levering van gevraagde Tolkdiensten**

##### **Doelstelling**

Inschrijver dient een Plan van Aanpak te overleggen waarin Inschrijver beschrijft op welke wijze hij, in aansluiting **het Programma van Eisen, de overige aanbestedingsdocumenten en specifiek de situatiebeschrijving in Bijlage 10 perceel 3**, in samenwerking met de Deelnemer een uniform proces van bemiddeling en matching van de juiste Tolken ten behoeve van de opvanglocaties van Deelnemer en zorgaanbieders in het land.

Het doel is een optimale match tussen de behoefte van de Deelnemer en het aanbod van Tolken op de markt gerealiseerd met een doelmatig en doeltreffend ingericht bemiddelingsproces.

##### **Vraagstelling:**

##### Onderdeel A. Kwaliteit Tolkdienstverlening

Inschrijver dient in het kader van de vereiste kwaliteit van de Tolkdienstverlening en uitgaande van het niveau en in de verhouding zoals geschetst in de overzichten over 2017 tot en met 2019, de dienstverlening te beschrijven. Uitgangspunt is de garantie aan de Bestellers dat tijdig de juiste Tolk wordt geleverd in het kader van groepsvoorlichting. In ieder geval dient aan de volgende aspecten aandacht te worden besteed:

- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening. Inschrijver gaat daarbij in de inrichting op van het bestelproces, de inrichting en capaciteit van haar help-/servicedesk en de koppeling van de vraag naar de juiste Tolk.
- In hoeverre de capaciteit van haar help-/servicedesk in staat is op alle gevraagde dienstverlening (zie de omvang over de afgelopen jaren in het Beschrijvend document) te anticiperen binnen de gestelde responsetijden;

#### Onderdeel B. Kwaliteit en beschikbaarheid Tolken

Inschrijver dient in het kader van de vereiste toegankelijkheid ten aanzien van de inkoop van Tolkdienstverlening te beschrijven:

- Hoe garandeert de Inschrijver dat er zo min mogelijk Tolken van de noodlijst worden ingezet en hoe laat hij Tolken doorstromen naar Rbtv. Besteed daarbij aandacht aan de door de Deelnemer gestelde eisen ten aanzien van verplichte en specifieke eisen, denk aan opleiding en competentieontwikkeling.
- Hoe garandeert de Inschrijver dat de in te zetten Tolken die niet Rbtv geregistreerd zijn voldoen aan de door de Deelnemer gestelde kwaliteitseisen inzake niet Rbtv geregistreerde Tolken. Besteed daarbij aandacht aan de door de Deelnemer gestelde eisen ten aanzien van verplichte en specifieke eisen (b.v. opleiding en competentieontwikkeling).
- Op welke wijze Inschrijver omgaat met schaarste in het aanbod van Tolken in bepaalde schaarse talen;
- Op welke wijze Deelnemer door Inschrijver over de landelijke dekking worden geïnformeerd;

#### Onderdeel C. Flexibiliteit

Inschrijver dient zich te realiseren dat naast de specifieke kenmerken van de Deelnemer, de aard en intensiteit van de behoefte door fluctuatie in de bewonerspopulatie van het COA en beleidswijzigingen t.a.v. de Vreemdelingenketen redelijk snel en regelmatig kunnen wijzigen. Dit vereist een hoge mate van flexibiliteit en cliëntgerichtheid in het contracteren van Tolken door de Inschrijver.

Inschrijver dient in het kader van de vereiste flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van Tolken te beschrijven:

- Op welke wijze Inschrijver in het kader van groei- en krimp van de Deelnemer, in samenwerking met de betreffende Bestellers, zorg draagt voor snelle en adequate inzet van Tolken bij opening van nieuwe locaties en uitfaseren van dienstverlening bij sluiting van locaties. .
- In welke mate en op welke wijze Inschrijver de snelheid van het administratieve proces aan kan passen aan noodzakelijke veranderingen.
- De adequate voorzieningen c.q. maatregelen om vanuit partnerschap te anticiperen dan wel te reageren op schaarste in beschikbare en/of kwalitatief geschikte Tolken of piekbelasting bij COA, zodat de continuïteit van de dienstverlening bij de Deelnemer is gewaarborgd inclusief de wijze waarop hierover aan de Deelnemer gerapporteerd wordt.
- Op welke wijze Inschrijver inspeelt op eventuele beleidswijzigingen binnen de Vreemdelingenketen.

#### Onderdeel D. Reduceren reiskilometers

Inschrijver dient in het kader van het reduceren van de reiskilometers te beschrijven:

- Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan het verminderen van reiskilometers doormiddel van het efficiënt inplannen van Tolken.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **Subgunningcriterium 2: Aanpak implementatie**

#### **Doelstelling**

De Deelnemer acht een kwalitatief hoogwaardige implementatieperiode cruciaal, zodat de Dienstverlening per 1 juli 2021 probleemloos en volledig kan starten.

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

Inschrijver dient een implementatieplan te overleggen waarin hij aangeeft op welke wijze, in aansluiting de bijlage 7f A - Implementatieplan en 7f B - Implementatieplan werkdoc, het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten, de overgang van de lopende Overeenkomst naar de naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure af te sluiten Overeenkomst in samenwerking met de latende Opdrachtnemer en de Deelnemer wordt vormgegeven. Het uitgangspunt is de start van de implementatie op 1 april 2021 en start Dienstverlening op 1 juli 2021. Aan de implementatie zijn geen kosten verbonden voor de Deelnemer.

Het doel is een zorgvuldige en tijdige inrichting van het implementatieproces waardoor een goede tijdige start van de Overeenkomst kan worden gerealiseerd en waarbij Inschrijver er zorg voor draagt dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd is en de Deelnemer hier geen of zo min mogelijke hinder van ondervindt.

### Vraagstelling

Het implementatieplan dient aandacht te besteden aan de volgende specifieke aspecten:

- A. Een grafische weergave van de projectplanning in weken op A3 formaat (enkelzijdig) en een gespecificeerd overzicht van mijlpalen, evenals de activiteiten per mijlpaal en de onderlinge samenhang tussen de verschillende activiteiten;
- B. De projectorganisatie inclusief de verantwoordelijkheden voor de latende partij, de ontvangende partij (die de Tolkendienstverlening overneemt) én de Deelnemer, waarmee de Inschrijver de Deelnemer zoveel mogelijk ontzorgt tijdens de implementatieperiode en een ongestoorde implementatie met een zo laag mogelijke belasting voor de Deelnemer kan realiseren;
- C. De wijze waarop de communicatie en informatievoorziening naar de Deelnemer en de in te zetten Tolken wordt vormgegeven met betrekking tot de (nieuwe) procedures/werkwijzen;
- D. Welke risico's voorziet de gedurende de implementatie, inclusief een onderbouwing van elk risico, de risico-eigenaar (de partij die het beste invloed kan uitoefenen op het voorkomen van het risico) en de voorgestelde maatregel om het risico te mitigeren.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### Subgunningcriterium 3: Account- en contractmanagement

#### Doelstelling

Inschrijver dient een beschrijving te overleggen waarin hij aangeeft op welke wijze hij, in aansluiting het Programma van Eisen, de Service Level Agreement en de overige aanbestedingsdocumenten, vanuit het oogpunt van partnerschap in samenwerking met de Deelnemer invulling zal geven aan accountmanagement en contractmanagement. Het resultaat is een proactieve en optimale samenwerking met de Deelnemer waarbij gedurende de looptijd van de Overeenkomst een maximaal resultaat uit de Overeenkomst wordt behaald.

#### Vraagstelling

De beschrijving dient aandacht te besteden aan de volgende specifieke aspecten:

- A. De wijze waarop Inschrijver zijn accountmanagement inricht, zodat deze aansluit op het gewenste partnership en op de één loket gedachte (1 aanspreekpunt voor de Deelnemer) van de Deelnemer, waarbij concreet wordt ingegaan op de invulling hiervan op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- B. De wijze waarop intermediair bijdraagt aan het verbeteren van de klanttevredenheid;
- C. De mate waarin en wijze waarop Inschrijver in aanvulling op de vereiste managementrapportage kan voorzien in analyses en forecasts, zodat de Dienstverlening in gezamenlijkheid naar een hoger plan kan worden gebracht.

- D. De wijze waarop op basis van innovatie in gezamenlijkheid tot optimalisatie kan worden gekomen. Uitgangspunt in deze is de creatie van een win win situatie wordt gestaafd met een business case. Beschrijf welke ontwikkelingen u ziet voor de toekomst op het gebied van technologische ontwikkelingen, duurzaamheid, ontzorging van de Deelnemer en de Tolkdienst zelf.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8 Gunningscriteria Perceel 1 en 2

# Europese aanbesteding

Tolkdiensten live en op afstand ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Perceel 1 Noord  
Perceel 2 Zuid

Referentie 3095674

Versie 1.0

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

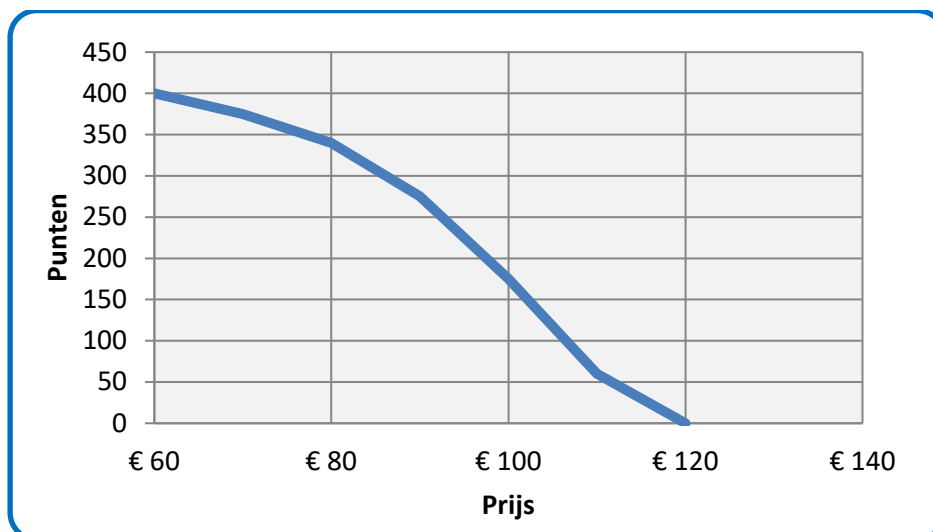
### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 120,- ex BTW voor:

- 1) tolkdienst op afstand
  - Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen)
- 2) tolkdienst op locatie
  - Reguliere tolk

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel 24 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K27 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 60) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60	400
€ 70	375
€ 80,-	340
€ 90,-	275
€ 100,-	175
€ 110,-	60
€ 120,-	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

### Voor alle percelen

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 600).
1	Levering en kwaliteit van Tolken en Tolkdienstverlening	300
2	Flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van Tolken	150
3	Partnerschap en ontwikkeling	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

#### Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%



C	<p>Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende: Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	<p>Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningscriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

Indien de Inschrijving op de individuele subgunningscriteria lager scoort dan het gestelde minimum, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 15 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### Perceel 1 en 2

#### **Subgunningscriterium 1: Levering en kwaliteit van Tolken en Tolkdienstverlening**

##### Doelstelling

*Inschrijver dient een Plan van Aanpak te overleggen waarin beschreven wordt op welke wijze hij, in aansluiting het Programma van Eisen, de overige aanbestedingsdocumenten en specifiek de situatiebeschrijving in Bijlage 10, in samenwerking met de Deelnemer een uniform proces van bemiddeling en levering van de juiste Tolken ten behoeve van gespreksituaties binnen de IND waarborgt.*

*Het doel is een optimale match tussen de behoefte van de Deelnemer en het aanbod van Tolken met een doelmatig en doeltreffend ingericht bemiddelingsproces.*

##### **Vraagstelling:**

##### Onderdeel A. Kwaliteit Tolkdienstverlening

Inschrijver dient in het kader van de vereiste kwaliteit van de Tolkdienstverlening en uitgaande van het niveau (C1), de dienstverlening te beschrijven. Uitgangspunt is de garantie aan de Besteller dat iedere aangevraagde tolkdienst leidt tot een match binnen de gestelde responsetijden. In ieder geval dient aan de volgende aspecten aandacht te worden besteed:

1. Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening. Inschrijver gaat daarbij in op de inrichting van het bestelproces te weten de koppeling van de vraag naar juiste tolk, de inrichting en capaciteit van de help-/ servicedesk.
2. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening in geval van spoed- en crisissituaties;
3. In hoeverre de help-/ servicedesk in staat is om te anticiperen op veranderende omstandigheden zodat blijvend voldaan kan worden aan de gevraagde dienstverlening (Beschrijvend document paragraaf 1.5.4) binnen de gestelde bereikbaarheidseisen uit het Programma van Eisen (1.3.6).

#### Onderdeel B. Kwaliteit en beschikbaarheid Tolken

Inschrijver dient in het kader van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de in te zetten Tolken te beschrijven, waarbij in ieder geval aan de volgende aspecten aandacht dient te worden besteed:

1. Hoe garandeert de Inschrijver dat er voldoende Tolken beschikbaar zijn die zijn ingeschreven in het Rbtv en maak hierbij een onderverdeling naar niveaus C1 en B2;
2. Hoe garandeert de inschrijver voldoende doorstroom van B2 naar C1 niveau, en dat er voldoende Noodlijst Tolken doorstromen naar het Rbtv;
3. Op welke wijze Inschrijver zijn aanbod gaat vergroten van Tolken in schaarse talen;
4. Op welke wijze de Inschrijver handelt wanneer er gevraagd om een taal waarvoor de Inschrijver geen Tolk in het bestand heeft staan;
5. Borging juiste Tolk: op welke wijze borgt Inschrijver dat hij voor de totale duur van de Overeenkomst inspeelt op de behoeften (aantallen, juiste talen, juiste niveau) van de Deelnemers? Ga hierbij in op hoe Inschrijver op ontwikkelingen (fluctuaties in behoefte) anticipeert gedurende de loop van de Overeenkomst?
6. Borging aanwezigheid Tolk op het juiste moment op de juiste plaats: op welke wijze borgt de Inschrijver dat op dagelijkse basis de koppeling tot stand komt tussen vraag (verzoek vanuit Deelnemers voor inzet tolken) en aanbod? Geef hierbij aan of Inschrijver beschikt over een (geautomatiseerd) systeem om deze koppeling tot stand te brengen en zo ja, beschrijf de functionaliteiten die met dit systeem geborgd zijn?
7. Borging dat Tolken de juiste prijs ontvangen en naar tevredenheid worden ingezet: hoe borgt de Inschrijver dat hij de Tolken uit zijn bestand aan zich bindt en beschrijf welke faciliteiten Inschrijver aan zijn Tolken biedt om deze naar tevredenheid te kunnen inzetten?
8. Maak concreet wanneer Inschrijver tevreden is over de door hemzelf geleverde diensten. Beschikt de Inschrijver over eigen interne indicatoren om dit te meten, en zo ja, beschrijf concreet de indicatoren en hun functie.

*Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.*

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

## **Subgunningscriterium 2: Flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van Tolken**

### Doelstelling

Inschrijver dient zich te realiseren dat naast de specifieke kenmerken van de Deelnemer, de aard en intensiteit van de behoefte door fluctuatie in de aanvragen in het kader van de Vreemdelingenwet en beleidswijzigingen t.a.v. de Vreemdelingenketen redelijk snel en regelmatig kunnen wijzigen. Dit vereist een hoge mate van flexibiliteit en cliëntgerichtheid in het contracteren van Tolken door de Inschrijver.

Inschrijver dient in het kader van de vereiste flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van tolken te beschrijven:

1. In welke mate en op welke wijze Inschrijver de snelheid van het administratieve proces aan kan passen aan noodzakelijke veranderingen.
2. De adequate voorzieningen c.q. maatregelen om vanuit partnerschap te anticiperen dan wel te reageren op schaarste in beschikbare geschikte Tolken of piekbelasting bij deelnemer, zodat de continuïteit van de dienstverlening bij de Deelnemer is gewaarborgd inclusief de wijze waarop hierover aan de Deelnemer gerapporteerd wordt.
3. Op welke wijze Inschrijver inspeelt op eventuele beleidswijzigingen binnen de Vreemdelingenketen.

*Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.*

## **Subgunningscriterium 3: Partnerschap en ontwikkeling**

### Doelstelling

Inschrijver dient in het kader van de vereiste samenwerking met de Deelnemer en de belangenorganisaties ten aanzien van de Tolkdienstverlening te beschrijven:

1. Hoe Inschrijver de rol als partner invult en een actieve bijdrage levert aan de deelnemerspecifieke doelstellingen uit het Beschrijvend document (paragraaf 1.4.2) en de verschillende bullets die hierin benoemd zijn;
2. Wat verwacht Inschrijver van Deelnemer om dit partnerschap optimaal in te kunnen vullen;
3. Op welke wijze Inschrijver zijn rol als professioneel opdrachtnemer invult en borgt;
4. Hoe Inschrijver op de hoogte blijft van alle relevante wet- en regelgeving, geopolitieke realiteit, trends en ontwikkelingen en actualiteiten op het gebied van Tolkdienstverlening;
5. Op welke wijze Inschrijver de belangenorganisaties van Tolken wil betrekken bij de gevraagde dienstverlening.

*Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.*

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>3</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



## Bijlage 8 Gunningscriteria Perceel 1 en 2

# Europese aanbesteding

Tolkdiensten live en op afstand ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Perceel 1 Noord  
Perceel 2 Zuid

Referentie 3095674

Versie 2.0

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

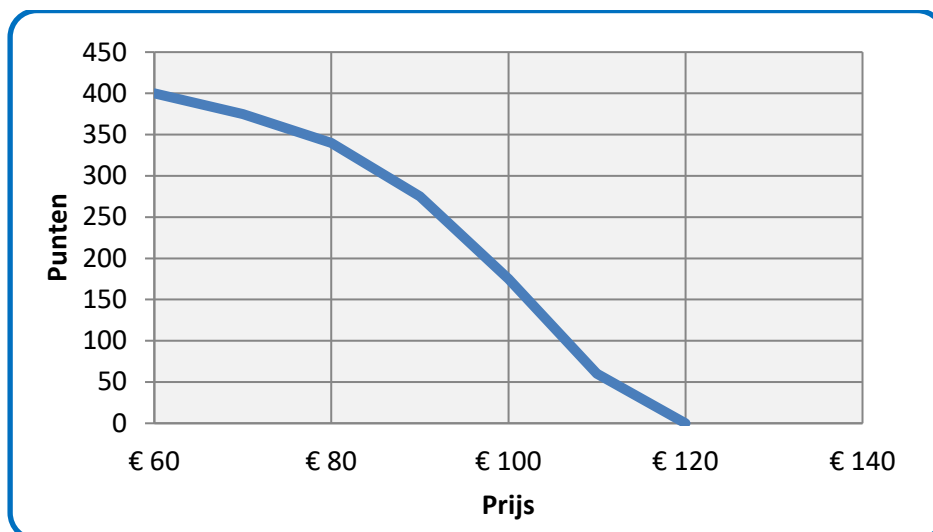
### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 120,- ex BTW voor:

- 1) tolkdienst op afstand
  - Reguliere tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen)
- 2) tolkdienst op locatie
  - Reguliere tolk

\* Onder reguliere tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel 24 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K27 bijlage 6 - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 60) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60	400
€ 70	375
€ 80,-	340
€ 90,-	275
€ 100,-	175
€ 110,-	60
€ 120,-	0



## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

### Voor alle percelen

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 600).
1	Levering en kwaliteit van Tolken en Tolkdienstverlening	300
2	Flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van Tolken	150
3	Partnerschap en ontwikkeling	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

#### Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per onderdeel heeft toegekend, wordt per onderdeel een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<b>Uitstekend:</b> Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"><li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li><li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li><li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li></ul>	100%
B	<b>Zeer goed:</b> Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien: <ul style="list-style-type: none"><li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li><li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li><li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li></ul>	90%

C	<p>Ruim voldoende tot goed: Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende: Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	<p>Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningscriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

Indien de Inschrijving op de individuele subgunningscriteria lager scoort dan het gestelde minimum, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 15 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### Perceel 1 en 2

#### **Subgunningscriterium 1: Levering en kwaliteit van Tolken en Tolkdienstverlening**

##### Doelstelling

*Inschrijver dient een Plan van Aanpak te overleggen waarin beschreven wordt op welke wijze hij, in aansluiting het Programma van Eisen, de overige aanbestedingsdocumenten en specifiek de situatiebeschrijving in Bijlage 10, in samenwerking met de Deelnemer een uniform proces van bemiddeling en levering van de juiste Tolken ten behoeve van gespreksituaties binnen de IND waarborgt.*

*Het doel is een optimale match tussen de behoefte van de Deelnemer en het aanbod van Tolken met een doelmatig en doeltreffend ingericht bemiddelingsproces.*

##### **Vraagstelling:**

##### Onderdeel A. Kwaliteit Tolkdienstverlening

Inschrijver dient in het kader van de vereiste kwaliteit van de Tolkdienstverlening en uitgaande van het niveau (C1), de dienstverlening te beschrijven. Uitgangspunt is de garantie aan de Besteller dat iedere aangevraagde tolkdienst leidt tot een match binnen de gestelde responsetijden. In ieder geval dient aan de volgende aspecten aandacht te worden besteed:

1. Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening. Inschrijver gaat daarbij in op de inrichting van het bestelproces te weten de koppeling van de vraag naar juiste tolk, de inrichting en capaciteit van de help-/ servicedesk.
2. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan coördinatie, bemiddeling en levering van Tolkdienstverlening in geval van spoed- en crisissituaties;
3. In hoeverre de help-/ servicedesk in staat is om te anticiperen op veranderende omstandigheden zodat blijvend voldaan kan worden aan de gevraagde dienstverlening (Beschrijvend document paragraaf 1.5.4) binnen de gestelde bereikbaarheidseisen uit het Programma van Eisen (1.3.6).

#### Onderdeel B. Kwaliteit en beschikbaarheid Tolken

Inschrijver dient in het kader van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de in te zetten Tolken te beschrijven, waarbij in ieder geval aan de volgende aspecten aandacht dient te worden besteed:

1. Hoe garandeert de Inschrijver dat er voldoende Tolken beschikbaar zijn die zijn ingeschreven in het Rbtv en maak hierbij een onderverdeling naar niveaus C1 en B2;
2. Hoe garandeert de inschrijver voldoende doorstroom van B2 naar C1 niveau, en dat er voldoende Noodlijst Tolken doorstromen naar het Rbtv;
3. Op welke wijze Inschrijver zijn aanbod gaat vergroten van Tolken in schaarse talen;
4. Op welke wijze de Inschrijver handelt wanneer er gevraagd om een taal waarvoor de Inschrijver geen Tolk in het bestand heeft staan;
5. Borging juiste Tolk: op welke wijze borgt Inschrijver dat hij voor de totale duur van de Overeenkomst inspeelt op de behoeften (aantallen, juiste talen, juiste niveau) van de Deelnemers? Ga hierbij in op hoe Inschrijver op ontwikkelingen (fluctuaties in behoefte) anticipeert gedurende de loop van de Overeenkomst?
6. Borging aanwezigheid Tolk op het juiste moment op de juiste plaats: op welke wijze borgt de Inschrijver dat op dagelijkse basis de koppeling tot stand komt tussen vraag (verzoek vanuit Deelnemers voor inzet tolken) en aanbod? Geef hierbij aan of Inschrijver beschikt over een (geautomatiseerd) systeem om deze koppeling tot stand te brengen en zo ja, beschrijf de functionaliteiten die met dit systeem geborgd zijn?
7. Borging dat Tolken de juiste prijs ontvangen en naar tevredenheid worden ingezet: hoe borgt de Inschrijver dat hij de Tolken uit zijn bestand aan zich bindt en beschrijf welke faciliteiten Inschrijver aan zijn Tolken biedt om deze naar tevredenheid te kunnen inzetten?
8. Maak concreet wanneer Inschrijver tevreden is over de door hemzelf geleverde diensten. Beschikt de Inschrijver over eigen interne indicatoren om dit te meten, en zo ja, beschrijf concreet de indicatoren en hun functie.

*Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.*

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

## Subgunningscriterium 2: Flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van Tolken

### Doelstelling

Inschrijver dient zich te realiseren dat naast de specifieke kenmerken van de Deelnemer, de aard en intensiteit van de behoefte door fluctuatie in de aanvragen in het kader van de Vreemdelingenwet en beleidswijzigingen t.a.v. de Vreemdelingenketen redelijk snel en regelmatig kunnen wijzigen. Dit vereist een hoge mate van flexibiliteit en cliëntgerichtheid in het contracteren van Tolken door de Inschrijver.

Inschrijver dient in het kader van de vereiste flexibiliteit ten aanzien van het contracteren van tolken te beschrijven:

1. In welke mate en op welke wijze Inschrijver de snelheid van het administratieve proces aan kan passen aan noodzakelijke veranderingen.
2. De adequate voorzieningen c.q. maatregelen om vanuit partnerschap te anticiperen dan wel te reageren op schaarste in beschikbare geschikte Tolken of piekbelasting bij deelnemer, zodat de continuïteit van de dienstverlening bij de Deelnemer is gewaarborgd inclusief de wijze waarop hierover aan de Deelnemer gerapporteerd wordt.
3. Op welke wijze Inschrijver inspeelt op eventuele beleidswijzigingen binnen de Vreemdelingenketen.

*Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.*

## Subgunningscriterium 3: Partnerschap en ontwikkeling

### Doelstelling

Deelnemer verwacht van de Inschrijver een rol van professioneel opdrachtnemer, wat ten goede komt aan de kwaliteit van en communicatie met Tolken. Inschrijver dient hierbij als partner van Deelnemer op te treden en daarnaast een intermediair te zijn tussen Tolk en Deelnemer.

Hierbij is het belangrijk dat de Inschrijver op de hoogte blijft van- en zich verdiept in de ontwikkelingen op het gebied van Tolkdienstverlening. Daarnaast acht Deelnemer het van belang dat de stem van tolken ook wordt meegewogen. Daar belangenorganisaties met dat doel in het leven geroepen zijn en juist zij input vanuit de beroepsgroep kunnen leveren, is het voor het evenwicht goed om ook deze kant van het spectrum te belichten

Inschrijver dient in het kader van de vereiste samenwerking met de Deelnemer en de belangenorganisaties ten aanzien van de Tolkdienstverlening te beschrijven:

1. Hoe Inschrijver de rol als partner invult en een actieve bijdrage levert aan de deelnemerspecifieke doelstellingen uit het Beschrijvend document (paragraaf 1.4.2) en de verschillende bullets die hierin benoemd zijn;
2. Wat verwacht Inschrijver van Deelnemer om dit partnerschap optimaal in te kunnen vullen;
3. Op welke wijze Inschrijver zijn rol als professioneel opdrachtnemer invult en borgt;
4. Hoe Inschrijver op de hoogte blijft van alle relevante wet- en regelgeving, geopolitieke realiteit, trends en ontwikkelingen en actualiteiten op het gebied van Tolkdienstverlening;
5. Op welke wijze Inschrijver de belangenorganisaties van Tolken wil betrekken bij de gevraagde dienstverlening.

*Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of*

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>3</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

*andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.*



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

Diverse tolkdiensten ten behoeve van de Raad voor  
Rechtsbijstand

Perceel 2 Noord

Referentie 2973743



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek</b>	<b>3</b>
1.1	Beoordeling subgunningscriterium Prijs	3
1.2	Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit	4
1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
1.4	Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningscriteria Kwaliteit</b>	<b>7</b>
2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	7
2.2	Subgunningscriteria	7
2.2.1	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen	7
2.2.2	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Efficiënte inzet	8
2.2.3	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer	8

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

## 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 100,- ex BTW voor:

### 1) Tolkdiensten op afstand

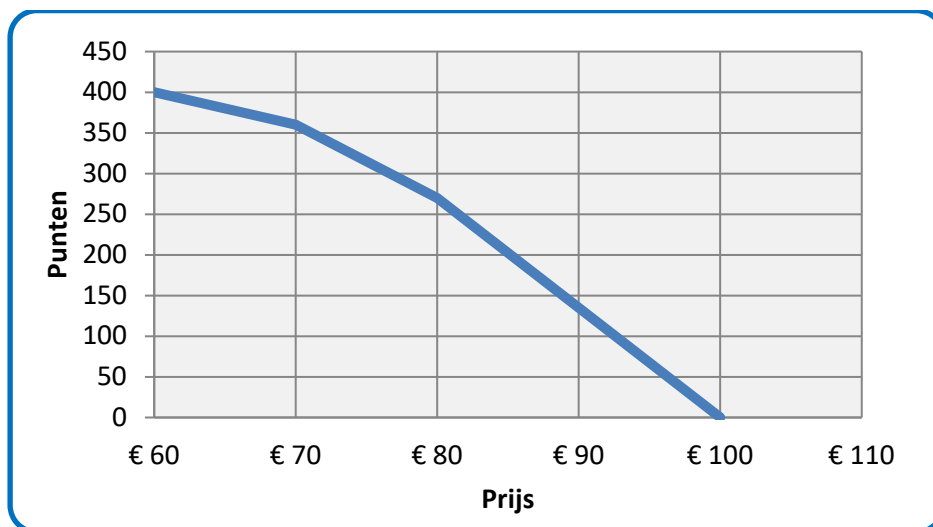
- Reguliere Tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere Tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

### 2) Tolkdiensten op locatie

- Reguliere Tolk

\* Onder reguliere Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk en tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K24 tabblad bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief reguliere Tolk wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 80,- (score 270) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 270 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 80}{100 - 80} \times (270 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 70,-	360
€ 80,-	270
€ 100,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 70,- een puntenverlies van 2 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 70,- en € 80,- levert een puntenverlies van 4 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 80,- en € 100,- levert een puntenverlies van 13,5 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in euro's
€ 60,- en € 70,-	4
€ 70,- en € 80,-	9
€ 80,- en € 100,-	13,5

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 70,23 levert 357,93 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (0,23 \times 9))$

Een uurtarief van € 85,- levert 202,50 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (5 \times 13,5))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 27,68 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (17,95 \times 13,5))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No.	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Reductie reisbewegingen	250
2	Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken	175
3	Professioneel Opdrachtnemer	175
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd of</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium</li> </ul>	55%

	geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, maar - de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet in voldoende mate worden gehaald.	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningscriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningscriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningscriteria' in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 12 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen

##### Doelstelling

*Opdrachtnemer zal door een optimale efficiënte planning bijdragen aan het reduceren van reisbewegingen.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver voor een reductie van het aantal reisbewegingen van Tolken en de daaraan gerelateerde reiskosten, zonder dat de reductie ten koste gaat van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit? Inschrijver maakt daarbij expliciet welk onderscheidend vermogen hij heeft gericht op dit Perceel.

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver de inzet van Tolkdiensten op afstand stimuleren? Beschrijf op welke wijze Inschrijver de Tolken/de advocatuur zal betrekken in dit proces.
2. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver ervoor zorgen dat de reductie niet ten koste zal gaan van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit?
3. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver hier invulling aangeven? Betrek in uw antwoord uw onderscheidend vermogen specifiek gericht op dit Perceel (provincies Drenthe, Groningen, Flevoland, Friesland, Noord-Holland, Overijssel en Utrecht) en de overige tot dit perceel behorende organisaties: het Juridisch Loket, iMMO (voortzetting van de Medische Opvang Groep van Amnesty International) en FairWork (ondersteuning slachtoffers mensenhandel)...
4. Beschrijf wat de verwachting van Inschrijver daarbij is van Deelnemer.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken**

#### **Doelstelling:**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening monitort en waarborgt dat Deelnemer integere en kwalitatief goede Tolken geleverd krijgt.*

#### **Vraagstelling:**

Op welke wijze draagt Inschrijver, door middel van optimalisatie en innovatie, concreet bij aan een efficiëntere inzet zodat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is?

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer heeft behoefte aan een Tolk die C1-gekwaliceerd is, de gevraagde taal beheerst, kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en vakkennis heeft van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet.  
Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemer wenst dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven?
3. Deelnemer wenst te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Sommige talen zijn schaars. Hoe garandeert inschrijver in schaarse talen te allen tijde te kunnen leveren?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver zijn rol als professioneel Opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en borgt Inschrijver de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht en op welke wijze borgt Inschrijver de belangen van de Tolken?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

1. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Op welke wijze zal Inschrijver invulling geven aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht?
2. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Beschrijf welke doorgroei Inschrijver zal maken gedurende de duur van de overeenkomst met betrekking tot monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.
3. Deelnemer wenst dat de belangen van de Tolken goed geborgd worden. Op welke wijze zal Inschrijver de belangen van de Tolken borgen en op welke wijze zal Inschrijver de Tolken bij dit proces betrekken?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

3 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden





## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Diverse tolkdiensten ten behoeve van de Raad voor  
Rechtsbijstand**

**Perceel 2 Noord**

**Referentie 2973743**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek</b>	<b>3</b>
1.1	Beoordeling subgunningscriterium Prijs	3
1.2	Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit	4
1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
1.4	Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningscriteria Kwaliteit</b>	<b>7</b>
2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	7
2.2	Subgunningscriteria	7
2.2.1	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen	7
2.2.2	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Efficiënte inzet	8
2.2.3	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer	8

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 100,- ex BTW voor:

1) Tolkdiensten op afstand

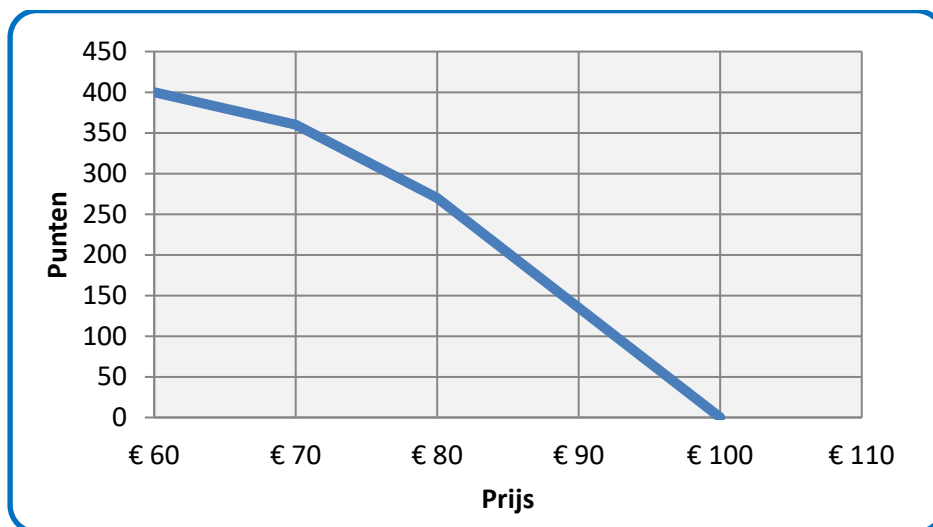
- Reguliere Tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere Tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

2) Tolkdiensten op locatie

- Reguliere Tolk

\* Onder reguliere Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk en tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K24 tabblad bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief reguliere Tolk wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 80,- (score 270) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 270 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 80}{100 - 80} \times (270 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 70,-	360
€ 80,-	270
€ 100,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 70,- een puntenverlies van 2 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 70,- en € 80,- levert een puntenverlies van 4 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 80,- en € 100,- levert een puntenverlies van 13,5 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in euro's
€ 60,- en € 70,-	4
€ 70,- en € 80,-	9
€ 80,- en € 100,-	13,5

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 70,23 levert 357,93 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (0,23 \times 9))$

Een uurtarief van € 85,- levert 202,50 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (5 \times 13,5))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 27,68 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (17,95 \times 13,5))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No.	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Reductie reisbewegingen	250
2	Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken	175
3	Professioneel Opdrachtnemer	175
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

**Beoordeling:**

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, <b>maar waarbij</b></li> <li>- de beschrijving <b>onvoldoende</b> concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium</li> </ul>	55%

	geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar - de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningscriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningscriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document ‘Uitwerking subgunningscriteria’ in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 15 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen

##### Doelstelling

*Opdrachtnemer zal door een optimale efficiënte planning bijdragen aan het reduceren van reisbewegingen.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver voor een reductie van het aantal reisbewegingen van Tolken en de daaraan gerelateerde reiskosten, zonder dat de reductie ten koste gaat van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit? Inschrijver maakt daarbij expliciet welk onderscheidend vermogen hij heeft gericht op dit Perceel.

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver de inzet van Tolkdiensten op afstand stimuleren? Beschrijf op welke wijze Inschrijver de Tolken/de advocatuur zal betrekken in dit proces.
2. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver ervoor zorgen dat de reductie niet ten koste zal gaan van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit?
3. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver hier invulling aangeven? Betrek in uw antwoord uw onderscheidend vermogen specifiek gericht op dit Perceel (provincies Drenthe, Groningen, Flevoland, Friesland, Noord-Holland, Overijssel en Utrecht) en de overige tot dit perceel behorende organisaties: het Juridisch Loket, iMMO (voortzetting van de Medische Opvang Groep van Amnesty International) en FairWork (ondersteuning slachtoffers mensenhandel).. Beschrijf wat de verwachting van Inschrijver daarbij is van Deelnemer.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken**

#### **Doelstelling:**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening monitort en waarborgt dat Deelnemer integere en kwalitatief goede Tolken geleverd krijgt.*

#### **Vraagstelling:**

Op welke wijze draagt Inschrijver, door middel van optimalisatie en innovatie, concreet bij aan een efficiëntere inzet zodat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is?

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer heeft behoefte aan een Tolk die C1-gekwalificeerd is, de gevraagde taal beheerst, kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en vakkennis heeft van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet.  
Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemer wenst dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven?
3. Deelnemer wenst te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Sommige talen zijn schaars. Hoe garandeert inschrijver in schaarse talen te allen tijde te kunnen leveren?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver zijn rol als professioneel Opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en borgt Inschrijver de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht en op welke wijze borgt Inschrijver de belangen van de Tolken?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

2 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



1. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Op welke wijze zal Inschrijver invulling geven aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht?
2. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Beschrijf welke doorgroei Inschrijver zal maken gedurende de duur van de overeenkomst met betrekking tot monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.
3. Deelnemer wenst dat de belangen van de Tolken goed geborgd worden. Op welke wijze zal Inschrijver de belangen van de Tolken borgen en op welke wijze zal Inschrijver de Tolken bij dit proces betrekken?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

Diverse tolkdiensten ten behoeve van de Raad voor  
Rechtsbijstand  
Perceel 1 Zuid

Referentie 2973743

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek</b>	<b>3</b>
1.1	Beoordeling subgunningscriterium Prijs	3
1.2	Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit	4
1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
1.4	Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningscriteria Kwaliteit</b>	<b>7</b>
2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	7
2.2	Subgunningscriteria	7
2.2.1	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen	7
2.2.2	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Efficiënte inzet	8
2.2.3	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer	8

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 100,- ex BTW voor:

1) Tolkdiensten op afstand

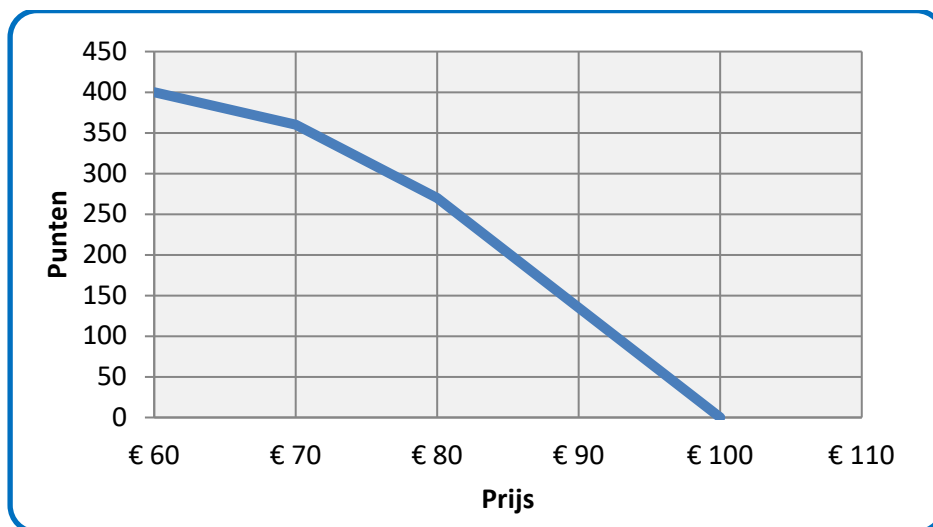
- Reguliere Tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere Tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

2) Tolkdiensten op locatie

- Reguliere Tolk

\* Onder reguliere Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk en tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K24 tabblad bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief reguliere Tolk wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 80,- (score 270) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 270 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 80}{100 - 80} \times (270 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 70,-	360
€ 80,-	270
€ 100,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 70,- een puntenverlies van 2 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 70,- en € 80,- levert een puntenverlies van 4 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 80,- en € 100,- levert een puntenverlies van 13,5 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in euro's
€ 60,- en € 70,-	4
€ 70,- en € 80,-	9
€ 80,- en € 100,-	13,5

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 70,23 levert 357,93 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (0,23 \times 9))$

Een uurtarief van € 85,- levert 202,50 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (5 \times 13,5))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 27,68 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (17,95 \times 13,5))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No.	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Reductie reisbewegingen	250
2	Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken	175
3	Professioneel Opdrachtnemer	175
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd of</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium</li> </ul>	55%

	geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, maar - de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningscriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet in voldoende mate worden gehaald.	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningscriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningscriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'Uitwerking subgunningscriteria' in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 12 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen

##### Doelstelling

*Opdrachtnemer zal door een optimale efficiënte planning bijdragen aan het reduceren van reisbewegingen.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver voor een reductie van het aantal reisbewegingen van Tolken en de daaraan gerelateerde reiskosten, zonder dat de reductie ten koste gaat van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit? Inschrijver maakt daarbij expliciet welk onderscheidend vermogen hij heeft gericht op dit Perceel.

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver de inzet van Tolkdiensten op afstand stimuleren? Beschrijf op welke wijze Inschrijver de Tolken/de advocatuur zal betrekken in dit proces.
2. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver ervoor zorgen dat de reductie niet ten koste zal gaan van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit?
3. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver hier invulling aangeven? Betrek in uw antwoord uw onderscheidend vermogen specifiek gericht op dit Perceel (provincies Limburg, Noord-Brabant, Gelderland, Zeeland en Zuid-Holland). Beschrijf wat de verwachting van Inschrijver daarbij is van Deelnemer.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten**

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



**gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken**

#### **Doelstelling:**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening monitort en waarborgt dat Deelnemer integere en kwalitatief goede Tolken geleverd krijgt.*

#### **Vraagstelling:**

Op welke wijze draagt Inschrijver, door middel van optimalisatie en innovatie, concreet bij aan een efficiëntere inzet zodat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is?

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer heeft behoefte aan een Tolk die C1-gekwaliceerd is, de gevraagde taal beheerst, kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en vakkennis heeft van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet.  
Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemer wenst dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven?
3. Deelnemer wenst te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Sommige talen zijn schaars. Hoe garandeert inschrijver in schaarse talen te allen tijde te kunnen leveren?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver zijn rol als professioneel Opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en borgt Inschrijver de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht en op welke wijze borgt Inschrijver de belangen van de Tolken?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Op welke wijze zal Inschrijver invulling geven aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht?

2. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Beschrijf welke doorgroei Inschrijver zal maken gedurende de duur van de overeenkomst met betrekking tot monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.
3. Deelnemer wenst dat de belangen van de Tolken goed geborgd worden. Op welke wijze zal Inschrijver de belangen van de Tolken borgen en op welke wijze zal Inschrijver de Tolken bij dit proces betrekken?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Diverse tolkdiensten ten behoeve van de Raad voor  
Rechtsbijstand**

**Perceel 1 Zuid**

**Referentie 2973743**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordelingsmethodiek</b>	<b>3</b>
1.1	Beoordeling subgunningscriterium Prijs	3
1.2	Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit	4
1.3	Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit	6
1.4	Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving	6
<b>2</b>	<b>Subgunningscriteria Kwaliteit</b>	<b>7</b>
2.1	Wijze van het uitwerken van de vragen	7
2.2	Subgunningscriteria	7
2.2.1	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen	7
2.2.2	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Efficiënte inzet	8
2.2.3	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer	8

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals hiervoor beschreven gegund volgens het overkoepelend Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 60,- en € 100,- ex BTW voor:

1) Tolkdiensten op afstand

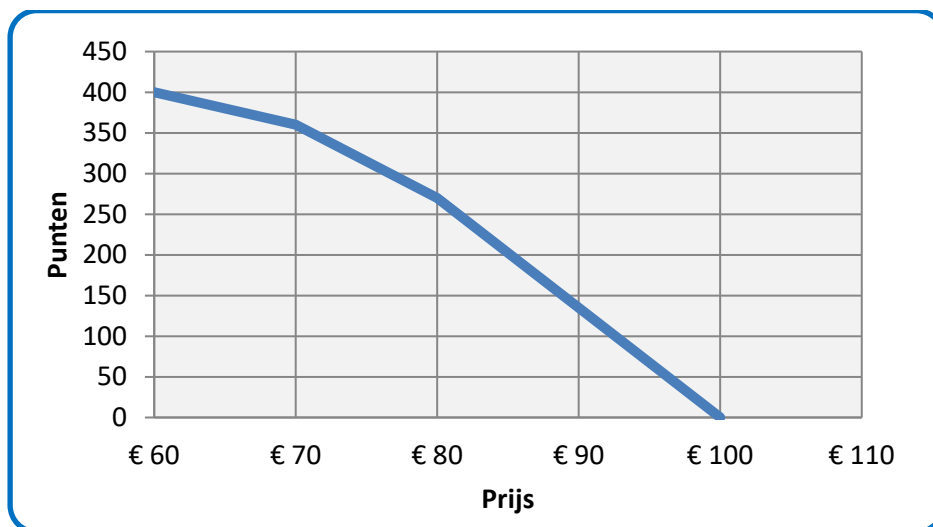
- Reguliere Tolk\* telefonisch (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) of video wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer
- Reguliere Tolk video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer

2) Tolkdiensten op locatie

- Reguliere Tolk

\* Onder reguliere Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, gerechtstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk en tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K24 tabblad bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief reguliere Tolk wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 80,- (score 270) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 270 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 80}{100 - 80} \times (270 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 60,-	400
€ 70,-	360
€ 80,-	270
€ 100,-	0

In deze uitwerking levert een uurtarief tussen € 60,- en € 70,- een puntenverlies van 2 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 70,- en € 80,- levert een puntenverlies van 4 per euro duurder op. Een uurtarief tussen € 80,- en € 100,- levert een puntenverlies van 13,5 per euro duurder op.

Bandbreedte in euro's	Verloop in euro's
€ 60,- en € 70,-	4
€ 70,- en € 80,-	9
€ 80,- en € 100,-	13,5

Een uurtarief van € 60,- levert 400 punten op.

Een uurtarief van € 70,23 levert 357,93 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (0,23 \times 9))$

Een uurtarief van € 85,- levert 202,50 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (5 \times 13,5))$ .

Een uurtarief van € 97,95 levert 27,68 punten op  $(400 - (10 \times 4) - (10 \times 9) - (17,95 \times 13,5))$ .

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No.	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Reductie reisbewegingen	250
2	Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken	175
3	Professioneel Opdrachtnemer	175
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

**Beoordeling:**

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, <b>maar waarbij</b></li> <li>- de beschrijving <b>onvoldoende</b> concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium</li> </ul>	55%

	geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar - de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.	
E	Matig: Een beschrijving kwalificeert als matig indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.	25%
F	Slecht: Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het subgunningscriterium kwaliteit van 420 punten vereist.

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan de kwalitatieve subgunningscriteria 1 t/m 3.

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

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

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



## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document ‘Uitwerking subgunningscriteria’ in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 15 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Reductie reisbewegingen

##### Doelstelling

*Opdrachtnemer zal door een optimale efficiënte planning bijdragen aan het reduceren van reisbewegingen.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver voor een reductie van het aantal reisbewegingen van Tolken en de daaraan gerelateerde reiskosten, zonder dat de reductie ten koste gaat van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit? Inschrijver maakt daarbij expliciet welk onderscheidend vermogen hij heeft gericht op dit Perceel.

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver de inzet van Tolkdiensten op afstand stimuleren? Beschrijf op welke wijze Inschrijver de Tolken/de advocatuur zal betrekken in dit proces.
2. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver ervoor zorgen dat de reductie niet ten koste zal gaan van de kwaliteit, integriteit, efficiency, beschikbaarheid en continuïteit?
3. Deelnemer wenst, mede gezien de omstandigheid rondom corona, dat er steeds meer gebruik zal worden gemaakt van Tolkdiensten op afstand. Op welke concrete wijze zal Inschrijver hier invulling aangeven? Betrek in uw antwoord uw onderscheidend vermogen specifiek gericht op dit Perceel (provincies Limburg, Noord-Brabant, Gelderland, Zeeland en Zuid-Holland). Beschrijf wat de verwachting van Inschrijver daarbij is van Deelnemer.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten**

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

**gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Inzet van voldoende gekwalificeerde tolken**

#### **Doelstelling:**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de (Tolk)dienstverlening monitort en waarborgt dat Deelnemer integere en kwalitatief goede Tolken geleverd krijgt.*

#### **Vraagstelling:**

Op welke wijze draagt Inschrijver, door middel van optimalisatie en innovatie, concreet bij aan een efficiëntere inzet zodat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is?

Geef een beschrijving en ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer heeft behoefte aan een Tolk die C1-gekwalificeerd is, de gevraagde taal beheerst, kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en vakkennis heeft van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet.  
Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemer wenst dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven?
3. Deelnemer wenst te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Sommige talen zijn schaars. Hoe garandeert inschrijver in schaarse talen te allen tijde te kunnen leveren?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Professioneel Opdrachtnemer**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver zijn rol als professioneel Opdrachtnemer borgt.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en borgt Inschrijver de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht en op welke wijze borgt Inschrijver de belangen van de Tolken?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande situaties.

1. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Op welke wijze zal Inschrijver invulling geven aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht?

2. Deelnemer vindt de kwaliteit van de Tolkdienst essentieel van belang. Beschrijf welke doorgroei Inschrijver zal maken gedurende de duur van de overeenkomst met betrekking tot monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.
3. Deelnemer wenst dat de belangen van de Tolken goed geborgd worden. Op welke wijze zal Inschrijver de belangen van de Tolken borgen en op welke wijze zal Inschrijver de Tolken bij dit proces betrekken?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8A Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Vertaaldienstverlening ten behoeve van het ministerie van  
Economische Zaken en Klimaat en het ministerie van Landbouw,  
Natuur en Voedselkwaliteit**

**Perceel 1 Vertaaldienstverlening t.b.v. het ministerie van EZK/LNV**

**Referentie: 3019631**

**Versie: 1.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.5.6. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

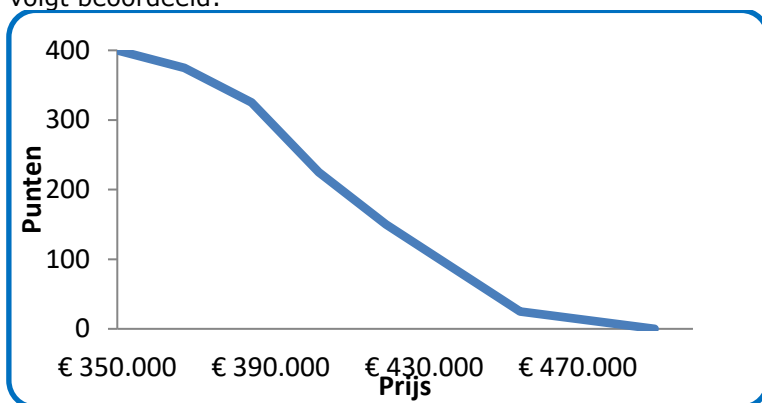
De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de bijlage 6A - Prijsopgavetabel een minimaal woordtarief<sup>1</sup> van €0,10 exclusief btw per woord. U offert in de bijlage 6A – Prijsopgavetabel voor de aanvullende diensten een maximaal uurtarief van € 75,00 exclusief BTW.

*Indien Inschrijver een woordtarief offert dat lager is dan €0,10 exclusief btw en/of één of meerdere uurtarieven voor aanvullende diensten offert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de Inschrijving ongeldig en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€350.000) of hoger dan het maximum (€490.000). Een Inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.*

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel J30) bijlage 6A – Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:



Prijs	Score
€ 350.000,00	400
€ 367.500,00	375
€ 385.000,00	325
€ 402.500,00	225
€ 420.000,00	150
€ 455.000,00	25
€ 490.000,00	0

<sup>1</sup> Voor Vertaalopdrachten < 250 woorden wordt een apart woordtarief uitgevraagd, aangezien dit jaarlijks fluctueert.

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 455.000,- (score 25) en € 490.000,00 (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 25 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 455.000}{490.000 - 455.000} \times (25 - 0) \right)$$

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Kwaliteit dienstverlening 1	250
2	Kwaliteit dienstverlening 2	100
3	Vertaling op B1-niveau	125
4	Casus Codex Alimentarius	125
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

### Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Elk lid van de beoordelingscommissie heeft daarna de mogelijkheid om zijn/ haar individuele score aan te passen.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningcriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor elk subgunningscriterium een minimale score van 55% van de punten behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	<b>Inschrijver 1</b>	<b>Inschrijver 2</b>	<b>Inschrijver 3</b>
<u>Score Prijs</u>	244,25	299,73	280,00
<u>Score Kwaliteit</u>	465,00	426,75	468,00
<u>Totaal score</u>	709,25	726,48	748,00
<u>Rangorde</u>	3	2	<b>1</b>

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



## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriteria hoort.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van de subgunningscriteria te volgen.
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwaliteit dienstverlening 1

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen, binnen de afgesproken levertermijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver er voor dat de gevraagde kwalitatief goede Vertaaldienstverlening binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd aan de Deelnemers?

Besteedt daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate opdrachtverwerking voor de Deelnemers;
2. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate uitvoering van de Vertaalopdracht voor de Deelnemers;
3. Op welke wijze borgt Inschrijver dat de Vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden;
4. Op welke wijze draagt Inschrijver er zorg voor dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de boodschap/informatieoverdracht van opsteller;
5. De wijze waarop Inschrijver zorg draagt dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de doelgroep van Deelnemers.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u**

**deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Kwaliteit dienstverlening 2**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de dienstverlening monitort en waarborgt voor de Deelnemers.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en waarborgt Inschrijver de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening en hoe betreft u de Deelnemers hierbij;
2. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de borging van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening;
3. Beschrijf welke stappen Inschrijver onderneemt om de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening continu te verbeteren.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Vertaling op B1-niveau**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver ook documenten kan herschrijven op B1-niveau voordat de documenten daadwerkelijk vertaald kunnen worden.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de kwaliteit van de documenten die op C1/C2 niveau worden aangeleverd, worden herschreven naar B1-niveau om vervolgens vertaald te worden in de gewenste doeltaal?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. De processtappen van Bestelling tot aan oplevering van de Vertaalopdracht met daarin minimaal de activiteiten per stakeholder (Inschrijver, Vertaler en Besteller) verwoord;
2. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de borging van de kwaliteit in deze situatie.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>4</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die**

<sup>3</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>4</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

**met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

#### **2.2.4 Subgunningscriterium kwaliteit 4: Casus Codex Alimentarius vergadering**

##### **Doelstelling**

*In een korte tijd veel woorden/ documenten snel, volledig en juist vertalen van het Engels naar het Spaans en Frans.*

##### **Casus:**

Codex Alimentarius heeft een jaarlijkse vergadering waarvoor er veel woorden (Het Engels rapport in 2021: ca. 18.000 woorden) vertaald moeten worden. De vertaling van documenten begint al maanden voor de vergadering. De vertalingen voor de vergadering van mei 2021 is in december 2020 al begonnen. Echter het grootste gedeelte van de vertalingen vindt plaats kort voor en tijdens de vijf dagen durende vergadering. Zie voor meer informatie bijlage 10A Deelnemer specifieke informatie.

Deze casus gaat specifiek over de week waarin de vergadering plaatsvindt.

In relatief korte tijd (zes à acht uur na versturen documenten naar Inschrijver) moeten documenten worden vertaald van het Engels naar het Spaans en Frans. Elke avond ontvangt Inschrijver de documenten die de volgende ochtend om 8 uur vertaald moeten zijn.

Dag 1: Brondocumenten van in totaal circa 9.000 woorden;

Dag 2: Brondocumenten van in totaal circa 9.000 woorden;

Dag 3: Brondocumenten van in totaal circa 9.000 woorden;

Dag 4: Brondocumenten (rapport in het Engels) van in totaal circa 36.000 woorden, waarvan al 27.000 woorden van dag 1 tot en met 3 vertaald zijn;

Dag 5: De rapporten in het Spaans en Frans worden compleet aangeleverd.

Na dag 5: Circa 2.500 woorden zijn gewijzigd in het rapport en moeten ook in de twee andere rapporten worden gewijzigd. Dit conform de levertijden DAP.

##### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat tijdens de jaarlijkse vergadering de Vertaalopdrachten binnen deze korte levertermijnen worden opgeleverd?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Welke activiteiten onderneemt Inschrijver naar aanloop van de vergadering? Inschrijver geeft hierbij tevens aan welke rol en taakverdeling (in activiteiten en uren) hij van Codex en Inschrijver verwacht.
2. Hoe borgt Inschrijver de onderlinge consistentie van de Vertalingen gedurende de vergaderweek?
3. Hoe borgt Inschrijver de kwaliteit van de Vertalingen gedurende de vergaderweek?
4. Hoe borgt Inschrijver dat dagelijks de documenten in een korte periode vertaald worden naar het Spaans en Frans?
5. Welke risico's ziet Inschrijver en welke beheersmaatregelen worden er getroffen om de risico's te minimaliseren?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>5</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8B Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Vertaaldienstverlening ten behoeve van het ministerie van  
Economische Zaken en Klimaat en het ministerie van Landbouw,  
Natuur en Voedselkwaliteit**

**Perceel 2 Vertaaldienstverlening t.b.v. de ACM en het CPB**

**Referentie: 3019631**

**Versie: 1.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.5.5. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

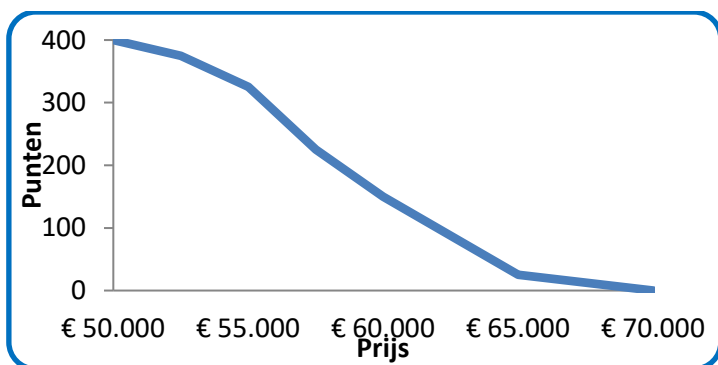
De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de bijlage 6B - Prijsopgavetabel een minimaal woordtarief van €0,10 exclusief btw per woord. U offert in de bijlage 6B – Prijsopgavetabel een maximaal uurtarief voor de aanvullende diensten van €75,00 exclusief btw.

*Indien Inschrijver een woordtarief offert dat lager is dan €0,10 exclusief btw en/of een uurtarief voor aanvullende diensten offert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de Inschrijving ongeldig en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€50.000) of hoger dan het maximum (€70.000). Een Inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.*

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel 26) bijlage 6B – Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:



Prijs	Score
€ 50.000,00	400
€ 52.500,00	375
€ 55.000,00	325
€ 57.500,00	225
€ 60.000,00	150
€ 65.000,00	25
€ 70.000,00	0

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 65.000,00 (score 25) en € 70.000,00 (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 25 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 65.000}{70.000 - 65.000} \times (25 - 0) \right)$$

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Kwaliteit dienstverlening 1	210
2	Kwaliteit dienstverlening 2	240
3	Casus ACM	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

### Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Elk lid van de beoordelingscommissie heeft daarna de mogelijkheid om zijn/ haar individuele score aan te passen.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningcriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor elk subgunningscriterium een minimale score van 55% van de punten behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	<b>Inschrijver 1</b>	<b>Inschrijver 2</b>	<b>Inschrijver 3</b>
<u>Score Prijs</u>	244,25	299,73	280,00
<u>Score Kwaliteit</u>	465,00	426,75	468,00
<u>Totaal score</u>	709,25	726,48	748,00
<u>Rangorde</u>	3	2	<b>1</b>

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



## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriteria hoort.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van de subgunningscriteria te volgen.
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwaliteit dienstverlening

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen, binnen de afgesproken levertermijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de gevraagde Vertaaldienstverlening binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd. Besteedt daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate opdrachtverwerking;
2. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate uitvoering van de Vertaalopdracht;
3. Op welke wijze worden de Deelnemers geïnformeerd over de status van de Vertaalopdracht;
4. Op welke wijze borgt Inschrijver dat de Vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden (ook indien het spoed betreft).

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

## 2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Kwaliteit dienstverlening

### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen binnen alle taalcombinaties en Inschrijver dit monitort en waarborgt.*

### Vraagstelling

Hoe kan Inschrijver Deelnemers garanderen dat juridische en/of economische en/of wetenschappelijke vertalingen alle van hetzelfde niveau zijn waarbij gebruik wordt gemaakt van een pool van Vertalers? Immers, deze vertalingen gebruiken Deelnemers bijvoorbeeld in rechtszaken, in correspondentie met de Europese Commissie of stukken voor Prinsjesdag. Het afbreukrisico is daarom heel hoog.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de monitoring en borging van de kwaliteit van alle taalcombinaties gedurende de duur van de Overeenkomst voor de Deelnemers;
2. Beschrijf welke stappen Inschrijver onderneemt om de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening continu te verbeteren en het afbreukrisico tot een minimum te beperken voor de Deelnemers;
3. Op welke wijze wordt de pool van Vertalers ingericht en vindt er kennisdeling plaats;
4. Op welke wijze draagt Inschrijver er zorg voor dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de boodschap/informatieoverdracht van opsteller;
5. de wijze waarop Inschrijver zorg draagt dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de doelgroep.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

## 2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Casus ACM

### Doelstelling

*In een korte tijd diverse documenten snel, volledig en juist vertalen, met behoud van kwaliteit, van het Nederlands naar het Engels.*

Casus:

De uitbestede hoeveelheid woorden van de ACM varieert per jaar: het ene jaar is het circa 100.000 woorden en het andere jaar 400.000 woorden. Eens in de zoveel jaren kan het voorkomen dat er ineens een grote belangrijke zaak is met veel internationale partijen. Dan moet niet alleen het besluit (bijvoorbeeld een boetebesluit) van de ACM vertaald worden, maar ook alle correspondentie, bewijsstukken, memo's, etc. Dit kan makkelijk oplopen tot 1 miljoen woorden. Alleen, de juridische reactietermijnen lopen gewoon door: vaak zijn dat 13 weken, maar het is natuurlijk onlogisch om de partijen dan pas in week 12 de vertalingen te geven. Dan hebben ze geen tijd meer om zich daarin te verdiepen. In zo'n geval is er dus een spanning tussen het snel opschalen van de vertaalcapaciteit met behoud van kwaliteit, maar met een beperkte termijn. Er zit soms rek in, maar met elke week die verstrijkt zonder vertaling, loopt de ACM het risico dat de rechter kan oordelen dat de ACM de partijen te laat van een vertaling voorzien. Tegelijkertijd moet de kwaliteit

op hetzelfde niveau blijven als in de rest van het jaar: immers, de partijen kunnen anders aankaarten dat zij ondermaatse vertalingen hebben gekregen.

### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat deze Vertaalopdracht, bestaande uit diverse documenten, zo spoedig mogelijk worden opgeleverd met behoud van de kwaliteit.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Welke activiteiten onderneemt Inschrijver?
2. Hoe borgt Inschrijver de onderlinge consistentie van vertalingen?
3. Hoe borgt Inschrijver de kwaliteit, snelheid en leverbetrouwbaarheid van de vertalingen?
4. Welke risico's ziet Inschrijver en welke beheersmaatregelen worden er getroffen om de risico's te minimaliseren?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8B Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Vertaaldienstverlening ten behoeve van het ministerie van  
Economische Zaken en Klimaat en het ministerie van Landbouw,  
Natuur en Voedselkwaliteit**

**Perceel 2 Vertaaldienstverlening t.b.v. de ACM en het CPB**

**Referentie: 3019631**

**Versie: 2.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.5.5. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

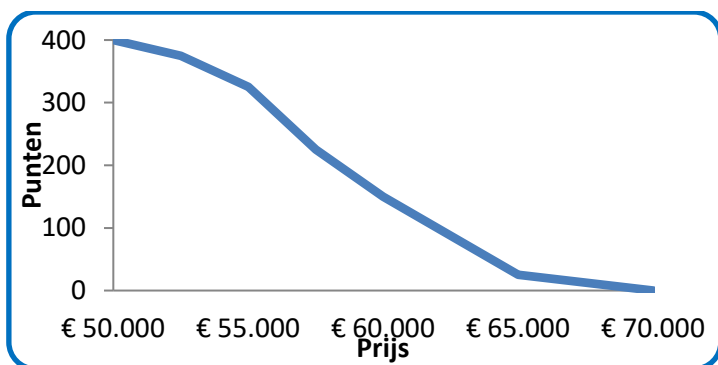
De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de bijlage 6B - Prijsopgavetabel een minimaal woordtarief van €0,10 exclusief btw per woord. U offert in de bijlage 6B – Prijsopgavetabel een maximaal uurtarief voor de aanvullende diensten van €75,00 exclusief btw.

*Indien Inschrijver een woordtarief offert dat lager is dan €0,10 exclusief btw en/of een uurtarief voor aanvullende diensten offert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de Inschrijving ongeldig en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€50.000) of hoger dan het maximum (€70.000). Een Inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.*

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel 26) bijlage 6B – Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:



Prijs	Score
€ 50.000,00	400
€ 52.500,00	375
€ 55.000,00	325
€ 57.500,00	225
€ 60.000,00	150
€ 65.000,00	25
€ 70.000,00	0

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 65.000,00 (score 25) en € 70.000,00 (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 25 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 65.000}{70.000 - 65.000} \times (25 - 0) \right)$$

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Kwaliteit dienstverlening 1	210
2	Kwaliteit dienstverlening 2	240
3	Casus ACM	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

### Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Elk lid van de beoordelingscommissie heeft daarna de mogelijkheid om zijn/ haar individuele score aan te passen.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningcriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor elk subgunningscriterium een minimale score van 55% van de punten behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	<b>Inschrijver 1</b>	<b>Inschrijver 2</b>	<b>Inschrijver 3</b>
<u>Score Prijs</u>	244,25	299,73	280,00
<u>Score Kwaliteit</u>	465,00	426,75	468,00
<u>Totaal score</u>	709,25	726,48	748,00
<u>Rangorde</u>	3	2	<b>1</b>

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



## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document ‘Uitwerking subgunningscriteria’ in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriteria hoort.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van de subgunningscriteria te volgen.
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwaliteit dienstverlening

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen, binnen de afgesproken levertermijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de gevraagde Vertaaldienstverlening binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd. Besteedt daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate opdrachtverwerking;
2. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate uitvoering van de Vertaalopdracht;
3. Op welke wijze worden de Deelnemers geïnformeerd over de status van de Vertaalopdracht;
4. Op welke wijze borgt Inschrijver dat de Vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden (ook indien het spoed betreft).

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

## 2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Kwaliteit dienstverlening

### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen binnen alle taalcombinaties en Inschrijver dit monitort en waarborgt.*

### Vraagstelling

Hoe kan Inschrijver Deelnemers garanderen dat juridische en/of economische en/of wetenschappelijke vertalingen alle van hetzelfde niveau zijn waarbij gebruik wordt gemaakt van een pool van Vertalers? Immers, deze vertalingen gebruiken Deelnemers bijvoorbeeld in rechtszaken, in correspondentie met de Europese Commissie of stukken voor Prinsjesdag. Het afbreukrisico is daarom heel hoog.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de monitoring en borging van de kwaliteit van alle taalcombinaties gedurende de duur van de Overeenkomst voor de Deelnemers;
2. Beschrijf welke stappen Inschrijver onderneemt om de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening continu te verbeteren en het afbreukrisico tot een minimum te beperken voor de Deelnemers;
3. Op welke wijze wordt de pool van Vertalers ingericht en vindt er kennisdeling plaats;
4. Op welke wijze draagt Inschrijver er zorg voor dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de boodschap/informatieoverdracht van opsteller;
5. de wijze waarop Inschrijver zorg draagt dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de doelgroep.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

## 2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Casus ACM

### Doelstelling

*In een korte tijd diverse documenten snel, volledig en juist vertalen, met behoud van kwaliteit, van het Nederlands naar het Engels.*

Casus:

De uitbestede hoeveelheid woorden van de ACM varieert per jaar: het ene jaar is het circa 100.000 woorden en het andere jaar 400.000 woorden. Eens in de zoveel jaren kan het voorkomen dat er ineens een grote belangrijke zaak is met veel internationale partijen. Dan moet niet alleen het besluit (bijvoorbeeld een boetebesluit) van de ACM vertaald worden, maar ook alle correspondentie, bewijsstukken, memo's, etc. Dit kan makkelijk oplopen tot ~~1 miljoen~~ 500.000 woorden. Alleen, de juridische reactietermijnen lopen gewoon door: vaak zijn dat 13 weken, maar het is natuurlijk onlogisch om de partijen dan pas in week 12 de vertalingen te geven. Dan hebben ze geen tijd meer om zich daarin te verdiepen. In zo'n geval is er dus een spanning tussen het snel opschalen van de vertaalcapaciteit met behoud van kwaliteit, maar met een beperkte termijn. Er zit soms rek in, maar met elke week die verstrijkt zonder vertaling, loopt de ACM het risico dat de rechter kan oordelen dat de ACM de partijen te laat van een vertaling voorzien.

Tegelijkertijd moet de kwaliteit op hetzelfde niveau blijven als in de rest van het jaar: immers, de partijen kunnen anders aankaarten dat zij ondermaatse vertalingen hebben gekregen.

### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat deze Vertaalopdracht, bestaande uit diverse documenten, zo spoedig mogelijk worden opgeleverd met behoud van de kwaliteit.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Welke activiteiten onderneemt Inschrijver?
2. Hoe borgt Inschrijver de onderlinge consistentie van vertalingen?
3. Hoe borgt Inschrijver de kwaliteit, snelheid en leverbetrouwbaarheid van de vertalingen?
4. Welke risico's ziet Inschrijver en welke beheersmaatregelen worden er getroffen om de risico's te minimaliseren?

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar  
Ministerie/ de Rechtspraak

**Referentie 2973743**

**Versie 1.0**

- perceel 1 Nederland Noord
- perceel 2 Nederland Midden Zuid-Oost
- perceel 3 Nederland Zuid-West
- perceel 4 Rechtspraak, Landelijke onderdelen

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze opdracht wordt per perceel (zoals omschreven in paragraaf 1.5.6. van het beschrijvend document) gegund volgens het gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

De afzonderlijke scores voor prijs en kwaliteit worden per perceel bij elkaar opgeteld. De inschrijving met de hoogste score na optelling heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding. De opdracht wordt aan de inschrijver met de hoogste score gegund.

De prijs telt voor 40% en de kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium prijs

U offreert per perceel in bijlage 6 - prijsopgavetabel een minimaal woordtarief van €0,10 exclusief btw per woord. U offreert in bijlage 6 – prijsopgavetabel een maximaal uurtarief voor overige diensten van €75,00 exclusief btw.

Indien inschrijver een woordtarief offreert dat lager is dan €0,10 exclusief btw en/of een uurtarief voor overige diensten offreert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de inschrijving ongeldig en zal de inschrijving terzijde worden gelegd.

Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum, te weten:

*Perceel Nederland Noord: €1.014.000*

*Perceel Nederland Midden Zuid-Oost: €883.000*

*Perceel Nederland Zuid-West: €725.390*

*Perceel Rechtspraak & Landelijke onderdelen: €1.315.000*

Een inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.

Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden hoger dan het maximum:

*Perceel Nederland Noord: €1.420.000*

*Perceel Nederland Midden Zuid-Oost: €1.236.000*

*Perceel Nederland Zuid-West: € 1.000.000*

*Perceel Rechtspraak & Landelijke onderdelen: €1.841.000*

Een inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel 37 bijlage 6 – prijsopgavetabel).

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld voor het perceel Nederland-Noord tussen de punten € 1.318.000,- (score 25) en € 1.420.000,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 25 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 1.318.000}{1.420.000 - 1.318.000} \times (25 - 0) \right)$$

#### Perceel Nederland-Noord

Prijs	Score
€ 1.014.000	400
€ 1.064.000	375
€ 1.115.000	325
€ 1.166.000	225
€ 1.216.000	150
€ 1.318.000	25
€ 1.420.000	0

#### Perceel Nederland Midden Zuid-Oost

Prijs	Score
€ 883.000	400
€ 927.000	375
€ 971.000	325
€ 1.015.000	225
€ 1.059.000	150
€ 1.147.000	25
€ 1.236.000	0

#### Perceel Nederland Zuid-West

Prijs	Score
€ 725.000	400
€ 761.000	375
€ 797.000	325
€ 833.000	225
€ 870.000	150
€ 942.000	25
€ 1.000.000	0

#### Perceel Rechtspraak, Landelijke onderdelen

Prijs	Score
€ 1.315.000	400
€ 1.380.000	375
€ 1.446.000	325
€ 1.512.000	225
€ 1.578.000	150
€ 1.709.000	25
€ 1.841.000	0

### 1.2 Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

De inschrijvingen worden per perceel door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	(Bij)scholing vertalers	300
2	Rbtv stimulans	150
3	Kwaliteitsborging	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Elk lid van de beoordelingscommissie heeft daarna de mogelijkheid om zijn/ haar individuele score aan te passen.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium kwaliteit

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Zeer goed/ Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de deelnemers biedt boven het gestelde in het programma van eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de deelnemers biedt boven het gestelde in het programma van eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de deelnemers biedt boven het gestelde in het programma van eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de deelnemers biedt boven het gestelde in het programma van eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	0%



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

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

### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt binnen ieder perceel per subgunningscriterium een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningscriterium 1 een minimale score van een 'voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 2 een minimale score van een 'voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 3 een minimale score van een 'voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	<b>Inschrijver 1</b>	<b>Inschrijver 2</b>	<b>Inschrijver 3</b>
<u>Score prijs</u>	244,25	299,73	280,00
<u>Score kwaliteit</u>	465,00	426,75	468,00
<u>Totaal score</u>	709,25	726,48	748,00
<u>Rangorde</u>	3	2	<b>1</b>

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 6 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriteria hoort.

Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

Nb. De uitwerking van ieder subgunningscriterium wordt op zichzelf staand beoordeeld.

### Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Bijscholing vertalers

##### Doelstelling

*Het OM/ de Rechtspraak acht het van belang dat de in te zetten vertalers algemene kennis hebben van de terminologie van het actuele Nederlandse strafrecht en de procesgang binnen de strafrechtspleging.*

##### Vraagstelling

Hoe en op welke wijze draagt inschrijver bij aan bijscholing van vertalers op het gebied van het (actuele) Nederlandse strafrecht en de procesgang binnen de Nederlandse strafrechtspleging?

Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

- Op welke wijze wordt voorzien in bijscholing;
- Het niveau van de bijscholing en validatie van dat niveau;
- Omvang/ frequentie en duur van de bijscholing;
- Toetsing resultaat;
- Minimaal vereiste frequentie deelname voor vertalers.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere**

1 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

**relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Rbtv stimulans**

#### **Doelstelling**

*Het OM/ de Rechtspraak wenst uitbreiding van het Rbtv (Register beëdigde tolken en vertalers) in het aantal in het Rbtv opgenomen talen en vertalers per taal zodat er te allen tijde voldoende aanbod is van gekwalificeerde vertalers om te voldoen aan de wettelijke verplichting van het OM/ de Rechtspraak hieromtrent.*

#### **Vraagstelling**

Welke bijdrage gaat inschrijver leveren aan de uitbreiding van het Rbtv in aantal talen waarvoor in het Rbtv vertalers zijn opgenomen en in het aantal vertalers in het Rbtv onderscheiden naar taal gelet op de behoefte? Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

- Aantallen talen;
- Aantallen vertalers.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Kwaliteitsborging**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat het OM/ de Rechtspraak kwalitatief goede vertalingen krijgt, binnen de afgesproken levertermijn.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt inschrijver ervoor dat de gevraagde vertaling binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd? Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze borgt inschrijver dat de vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden;
2. Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan de afhandeling van potentiële klachten over een vertaling en of/ specifieke vertaler;
3. Op welke wijze borgt inschrijver dat de lay-out van het brondocument overeenkomt met de lay-out van de vertaling.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>3</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



## **Bijlage 8 Gunningscriteria**

# Europese aanbesteding

**Vertaaldienstverlening ten behoeve van het ministerie van  
Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

**Referentie 3040328  
Versie 1.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.5.5. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

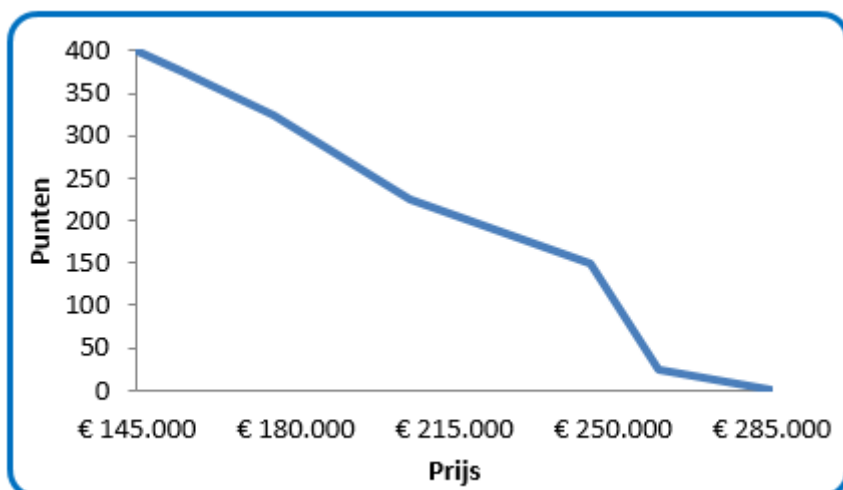
De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6 - Prijsopgavetabel een minimaal woordtarief van €0,079 exclusief btw per woord. U offreert in de bijlage 6 – Prijsopgavetabel een maximaal uurtarief voor overige diensten van €75,00 exclusief btw.

*Indien Inschrijver een woordtarief offreert dat lager is dan €0,079 exclusief btw en/of een uurtarief voor overige diensten offreert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de inschrijving ongeldig en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€145.000) of hoger dan het maximum (€285.000). Een inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.*

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel 28 bijlage 6 – Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 260.000,- (score 60) en € 285000,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 60 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{285000 - 260000} \times (60 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 145.000	400
€ 155.000	375
€ 175.000	340
€ 205.000	275
€ 245.000	175
€ 260.000	60
€ 285.000	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Kwaliteit dienstverlening 1	250
2	Kwaliteit dienstverlening 2	200
3	Casus calamiteit	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

### Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Elk lid van de beoordelingscommissie heeft daarna de mogelijkheid om zijn/ haar individuele score aan te passen.
- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>- de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>- de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>- de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25%
F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningcriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningcriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningcriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	<b>Inschrijver 1</b>	<b>Inschrijver 2</b>	<b>Inschrijver 3</b>
<u>Score Prijs</u>	244,25	299,73	280,00
<u>Score Kwaliteit</u>	465,00	426,75	468,00
<u>Totaal score</u>	709,25	726,48	748,00
<u>Rangorde</u>	3	2	<b>1</b>

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



## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriteria hoort.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwaliteit dienstverlening 1

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemer kwalitatief goede vertalingen krijgt, binnen de afgesproken levertermijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de gevraagde Vertaaldienstverlening binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd. Besteedt daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate opdrachtverwerking;
2. Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adequate uitvoering van de Vertaalopdracht;
3. Op welke wijze borgt Inschrijver dat de Vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden;
4. Op welke wijze draagt Inschrijver er zorg voor dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de boodschap/informatieoverdracht van opsteller;
5. de wijze waarop Inschrijver zorg draagt dat de vertaling op het gebied van context, tone of voice en vakgebied aansluit bij de doelgroep.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere**

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

**relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Kwaliteit dienstverlening 2**

#### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de dienstverlening monitort en waarborgt*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en waarborgt Inschrijver de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening;
2. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de borging van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening;
3. Beschrijf welke stappen Inschrijver onderneemt om de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening continu te verbeteren.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Casus calamiteit**

#### **Doelstelling**

*Deelnemer kan te maken krijgen met een ernstige en maatschappelijk- en politiek gevoelige calamiteit waarover veel en in korte tijd uitgebreid en zorgvuldig gerapporteerd moet worden. Al deze rapporten moeten snel, volledig en juist vertaald worden naar het Engels.*

Casus:

U ontvangt één vertaalopdracht voor 2 rapporten over een ernstige maatschappelijk- en politiek gevoelige calamiteit: 1 algemeen rapport bestemd voor burgers op B2 niveau en 1 technisch rapport op C1 niveau, beide 250 pagina's. Daarbij geeft Deelnemer aan dat er binnen 5 werkdagen nog 2 uitgebreide bijlagen bij het algemeen rapport volgen. Beide bijlagen tellen minimaal 40 pagina's en moeten in dezelfde stijl als de eerdere vertalingen vertaald worden naar het Engels op C1 niveau.

Er geldt een oplevertermijn na ontvangst van de stukken van zeven werkdagen voor beide rapporten en een oplevertermijn na ontvangst van 5 werkdagen voor de beide bijlagen.

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de Vertaalopdracht binnen deze korte levertermijn wordt opgeleverd. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

- Gevoeligheid
- Zorgvuldigheid
- onderlinge consistentie van de vertalingen
- kwaliteitsborging

- borging levertermijnen

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

3 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen en  
Reclassering Nederland (2 Percelen)**

Perceel 1, Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN i.g.v. risicovolle  
informatie

Perceel 2, Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN (exclusief  
risicovolle informatie)

**Referentie 3403846**

**Versie 1.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Inschrijver kan op één of beide Percelen inschrijven.

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.6 van het Beschrijvend document, gegund volgens het Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

De afzonderlijke scores voor Prijs en Kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijving met de hoogste score na optelling heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Opdracht wordt aan de Inschrijver met de hoogste score gegund. Een inschrijver kan als dus in aanmerking komen voor gunning van beide percelen.

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit voor 65% mee.

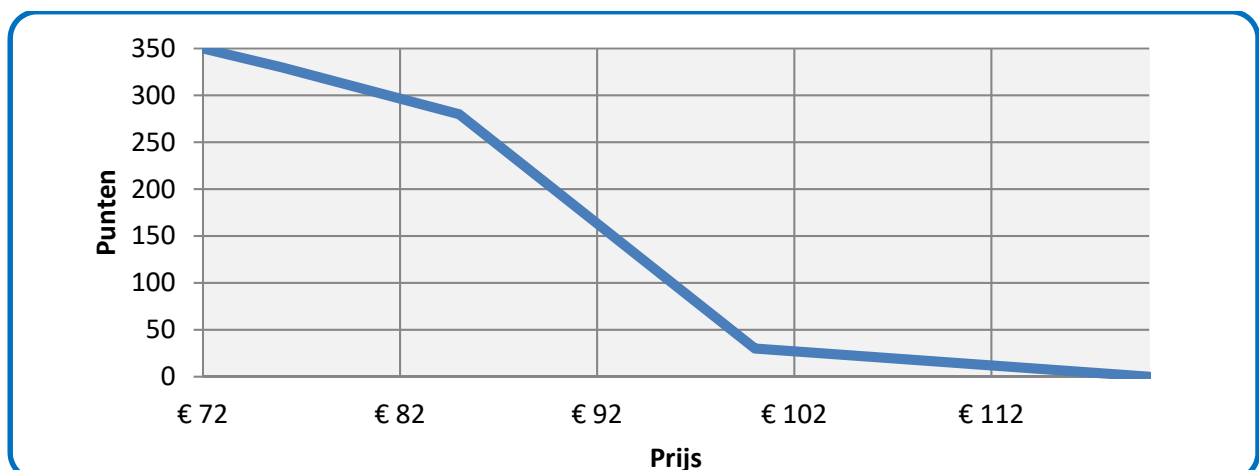
### 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

**A** Indien wordt ingeschreven op Perceel 1 offreert U in de bijlage 6A 'Prijsopgavetabel Perceel 1' een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

- 1) Tolkopdracht op afstand
  - Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);
- 2) Tolkopdracht op locatie
  - Tolk\*;
- 3) Interceptietolk (op locatie en op afstand);
- 4) Tolk digitale bestanden

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel I30 Bijlage 6A Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel I32 Bijlage 6A Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

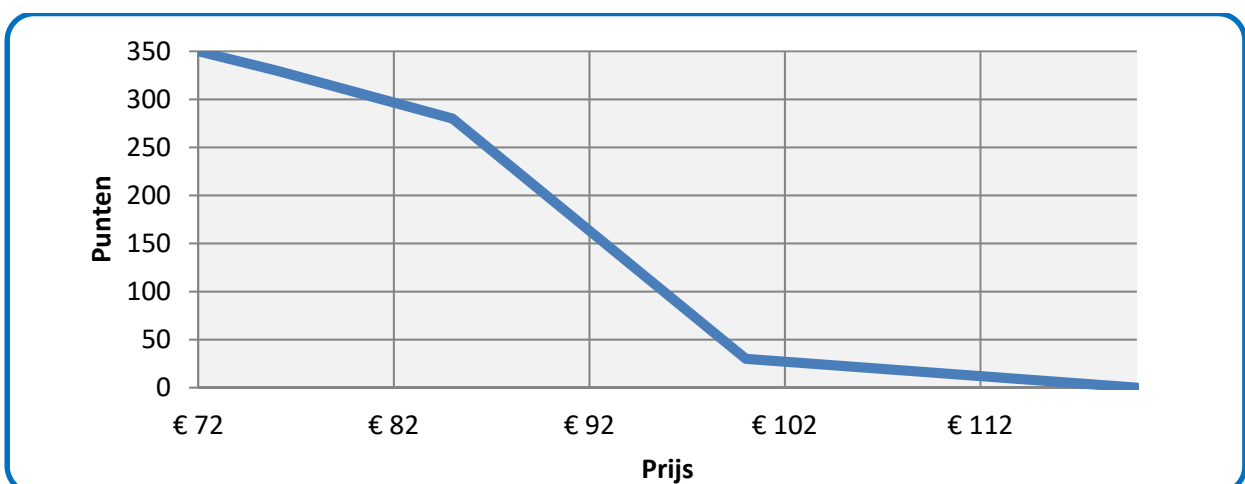
Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,-	280
€ 100,-	30
€ 120,-	0

**B** Indien wordt ingeschreven op Perceel 2 offreert U in de Bijlage 6B 'Prijsopgavetabel Perceel 2' een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

- 1) Tolkopdracht op afstand
  - Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);
- 2) Tolkopdracht op locatie
  - Tolk\*.

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel I25 Bijlage 6B Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel I27 Bijlage 6B Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum (€72,-) of hoger dan het maximum (€ 120,-).

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,00	280
€ 100,00	30
€ 120,00	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningcriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

Perceel 1 Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN i.g.v. risicovolle informatie

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Borging alertheid en melden	200
2	Waardevrij Tolken	250
3	Borging afschermen identiteit van de tolk	200
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

Perceel 2 Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN (exclusief risicovolle informatie)

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Borging alertheid en melden	200
2	Waardevrij tolken	250
4	Invulling rol intermediair	200
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### *Individuele beoordeling*

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

#### *Plenaire beoordeling*

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



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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	KO
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het gunningscriterium kwaliteit vereist.

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	350	325	275
Score Kwaliteit	357,50	492,5	552,50
Totaal score	707,50	817,50	827,50
Rangorde	3	2	<b>1</b>

De Inschrijver heeft voor een Perceel de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding ingediend, wanneer het totaal van alle eindscores op prijs en kwaliteit leidt tot de eerste plaats in de ranking (hoogste totaalscore).

Per Perceel geldt het volgende. Indien na zorgvuldige beoordeling van alle Inschrijvingen blijkt dat twee of meer Inschrijvingen met dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op het onderdeel Kwaliteit als geheel aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, geldt voor:

- Perceel 1 dat de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 3 *Borging afschermen identiteit van de tolk* aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.
- Perceel 2 dat de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 4 *Invulling rol intermediair* aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

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

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving per wensvraag een document ‘Uitwerking subgunningscriteria’ in, waarin hij zijn antwoordt geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstelling(en) zoals opgenomen in de subgunningcriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag per subgunningcriteria maximaal het aantal pagina's A4 bedragen dat bij elk subgunningcriteria staat vermeld (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.
- Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- Het aantal A4 zoals benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen;

## 2.2 Subgunningcriteria

### Subgunningcriterium 1: Borging alertheid en melden (Percelen 1 en 2)

#### Doelstelling

Het is vanuit de bijzondere maatschappelijke taak van Deelnemers dat van de Tolk en direct bij de dienstverlening betrokken medewerkers alertheid wordt verwacht met betrekking tot zaken die de orde of rust binnen de inrichting in gevaar (kunnen) brengen. Indien er sprake is van (het vermoeden van) van zodanige zaken wordt de Tolk, dan wel direct bij de dienstverlening betrokken medewerkers, geacht dit bij Besteller/BIV/contactpersoon te melden.

#### Vraag

Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke maatregelen hij bij aanvang van en gedurende de Tolkdienstverlening realiseert om zowel de gevraagde alertheid als het daadwerkelijk melden van (het vermoeden van) zaken die mogelijk van belang zijn voor de Besteller/Deelnemer(s) te borgen.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze waarop u de Tolken bewust en bekwaam maakt en houdt;
2. De wijze waarop u de direct bij de uitvoering van de Tolkopdracht betrokken medewerkers bewust en bekwaam maakt en houdt;
3. De wijze waarop u de niet direct bij de uitvoering van de Tolkopdracht betrokken medewerkers bewust en bekwaam maakt en houdt.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

## **Subgunningcriterium 2: Waardevrij tolken (Percelen 1 en 2)**

### **Doelstelling**

Tolken worden onder andere ingezet ten behoeve van driegesprekken tussen DJI, RN en een (ex)gedetineerde in het kader van de Detentie- & Re-integratieplannen. Dit zijn in de regel langer durende opdrachten. Een vereiste is dat de Tolk gedurende het traject waardevrij tolkt en voorkomen dient te worden dat er, bijvoorbeeld door sympathie of antipathie voor de (ex)gedetineerde, gekleurd (lees in het belang van de gedetineerde) getolkt wordt. Het feit dat er waardevrij getolkt dient te worden neemt overigens niet weg dat de tolk interculturele communicatie dient te signaleren en culturele aspecten dienst te duiden aan de medewerkers van Deelnemer(s).

### **Vraag**

Op welke wijze borgt Inschrijver dat de door haar in te zetten Tolken waardevrij Tolken, waarbij zij indien deze zich voordoen, interculturele communicatie signaleren en culturele aspecten duiden aan de medewerkers van Deelnemer(s).

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze waarop de Tolken bewust en bekwaam worden gemaakt m.b.t. waardevrij tolken voorafgaand aan de Tolkopdracht;
2. De wijze van borging van waardevrij tolken gedurende de Tolkopdracht;
3. Uw aanpak ingeval van klachten ten aanzien van mogelijk niet waardevrij Tolken.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

### **Subgunningcriterium 3: Borging afschermen identiteit van de tolk (Perceel 1)**

#### **Doelstelling**

*De Tolkdienstverlening in dit Perceel heeft betrekking op risicovolle informatie. Hierbij is het van het grootste belang dat het afschermen van de identiteit van de in te zetten Tolken gewaarborgd wordt en blijft.*

#### **Vraagstelling**

Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke maatregelen hij gedurende de uitvoering van de Tolkdienstverlening realiseert om het afschermen van de identiteit van de in te zetten Tolken te borgen

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk in het bestelproces;
2. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk gedurende het matchingproces behoudens het informeren van de betreffende inrichting van Deelnemer DJI (zie 3.4 DAP);
3. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk in het facturatieproces;
4. Uw proces/aanpak om te borgen dat de identiteit van de Tolk afgeschermd blijft indien er door derden d.m.v. telefoon, email of op andere wijze getracht wordt te achterhalen wie de Tolk is die wordt ingezet op de Tolkopdracht.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

## **Subgunningcriterium 4: Invulling rol intermediair (Perceel 2)**

### **Doelstelling**

De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat deze Tolk naar zijn tevredenheid en die van de Opdrachtgever en Deelnemers wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.

### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk met de juiste kwalificaties, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is. Waarbij deze tolk integer is, naar tevredenheid wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Deelnemers hebben behoefte aan een Tolk die C1-gekwalificeerd is, de gevraagde taal beheerst en kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en de context van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet. Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemers wensen dat dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven? En hoe anticipeert Inschrijver op schaarse talen, zodat Deelnemers te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats geleverd krijgen?
3. Deelnemers wensen een landelijke dekking van levering van Tolken op locatie van het gewenste niveau. Op welke wijze waarborgt Inschrijver de gewenste landelijke dekking binnen de overeengekomen levertijden, ga hierbij met name in op levering in de provincies Groningen en Limburg?
4. Deelnemers wensen te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Hoe anticipeert Inschrijver op afzeggingen van de Tolk in relatie tot de verstrekte Tolkopdracht op locatie, zodanig dat Inschrijver te allen tijde een Tolk van het gewenste niveau op locatie kan leveren?

*Uitwerking in maximaal 3 A4*



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen en  
Reclassering Nederland (2 Percelen)**

Perceel 1, Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN i.g.v. risicovolle  
informatie

Perceel 2, Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN (exclusief  
risicovolle informatie)

**Referentie 3403846**

**Versie 1.0**



## 1 Beoordelingsmethodiek

Inschrijver kan op één of beide Percelen inschrijven.

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.6 van het Beschrijvend document, gegund volgens het Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

De afzonderlijke scores voor Prijs en Kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijving met de hoogste score na optelling heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Opdracht wordt aan de Inschrijver met de hoogste score gegund. Een inschrijver kan als dus in aanmerking komen voor gunning van beide percelen.

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit voor 65% mee.

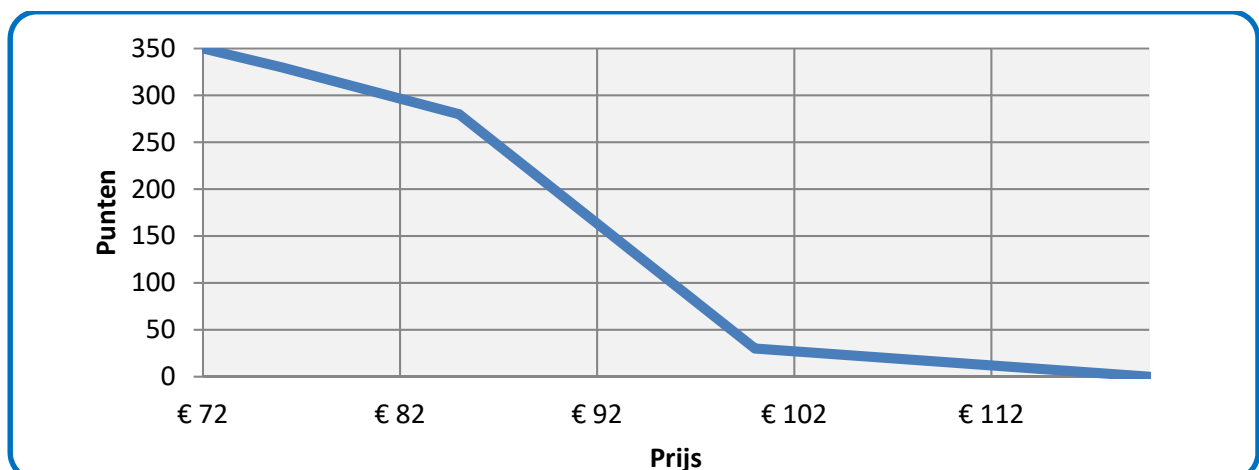
### 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

**A** Indien wordt ingeschreven op Perceel 1 offreert U in de bijlage 6A 'Prijsopgavetabel Perceel 1' een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

- 1) Tolkopdracht op afstand
  - Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);
- 2) Tolkopdracht op locatie
  - Tolk\*;
- 3) Interceptietolk (op locatie en op afstand);
- 4) Tolk digitale bestanden

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel I30 Bijlage 6A Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel I32 Bijlage 6A Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

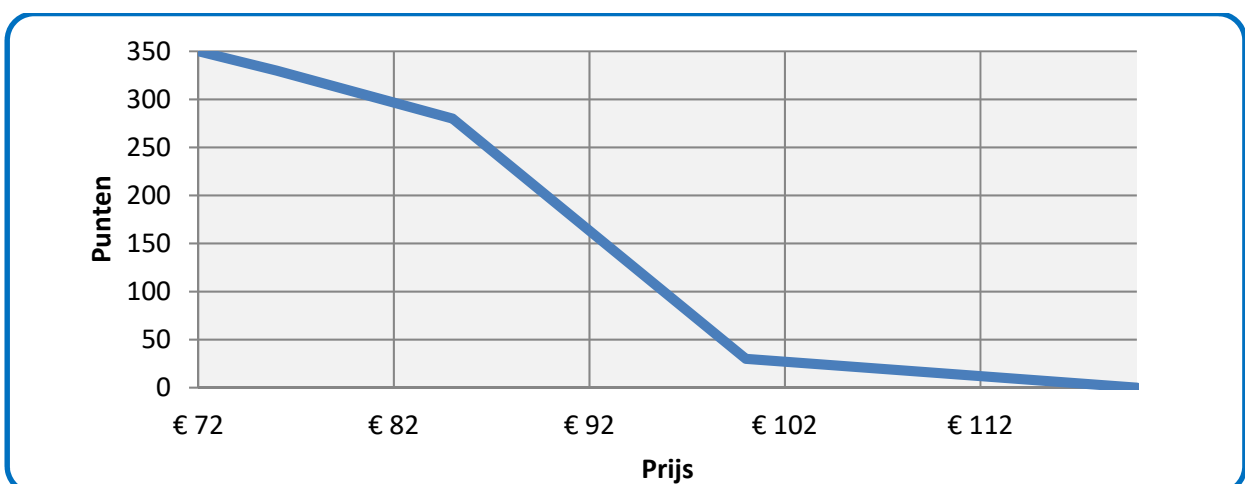
Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,-	280
€ 100,-	30
€ 120,-	0

**B** Indien wordt ingeschreven op Perceel 2 offreert U in de Bijlage 6B 'Prijsopgavetabel Perceel 2' een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

- 1) Tolkopdracht op afstand
  - Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);
- 2) Tolkopdracht op locatie
  - Tolk\*.

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel I25 Bijlage 6B Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel I27 Bijlage 6B Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum (€72,-) of hoger dan het maximum (€ 120,-).

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,00	280
€ 100,00	30
€ 120,00	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningcriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

Perceel 1 Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN i.g.v. risicovolle informatie

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Borging alertheid en melden	200
2	Waardevrij Tolken	250
3	Borging afschermen identiteit van de tolk	200
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

Perceel 2 Tolkdienstverlening t.b.v. DJI en RN (exclusief risicovolle informatie)

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Borging alertheid en melden	200
2	Waardevrij tolken	250
4	Invulling rol intermediair	200
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### *Individuele beoordeling*

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

#### *Plenaire beoordeling*

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	KO
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het gunningscriterium kwaliteit vereist.

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	350	325	275
Score Kwaliteit	357,50	492,5	552,50
Totaal score	707,50	817,50	827,50
Rangorde	3	2	<b>1</b>

De Inschrijver heeft voor een Perceel de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding ingediend, wanneer het totaal van alle eindscores op prijs en kwaliteit leidt tot de eerste plaats in de ranking (hoogste totaalscore).

Per Perceel geldt het volgende. Indien na zorgvuldige beoordeling van alle Inschrijvingen blijkt dat twee of meer Inschrijvingen met dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op het onderdeel Kwaliteit als geheel aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, geldt voor:

- Perceel 1 dat de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 3 *Borging afschermen identiteit van de tolk* aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.
- Perceel 2 dat de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 4 *Invulling rol intermediair* aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

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

## 2 Subgunningcriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving per wensvraag een document ‘Uitwerking subgunningscriteria’ in, waarin hij zijn antwoordt geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstelling(en) zoals opgenomen in de subgunningcriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag per subgunningcriteria maximaal het aantal pagina's A4 bedragen dat bij elk subgunningcriteria staat vermeld (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.
- Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- Het aantal A4 zoals benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen;

## 2.2 Subgunningcriteria

### Subgunningcriterium 1: Borging alertheid en melden (Percelen 1 en 2)

#### Doelstelling

Het is vanuit de bijzondere maatschappelijke taak van Deelnemers dat van de Tolk en direct bij de dienstverlening betrokken medewerkers alertheid wordt verwacht met betrekking tot zaken die de orde of rust binnen de inrichting in gevaar (kunnen) brengen. Indien er sprake is van (het vermoeden van) van zodanige zaken wordt de Tolk, dan wel direct bij de dienstverlening betrokken medewerkers, geacht dit bij Besteller/BIV/contactpersoon te melden.

#### Vraag

Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke maatregelen hij bij aanvang van en gedurende de Tolkdienstverlening realiseert om zowel de gevraagde alertheid als het daadwerkelijk melden van (het vermoeden van) zaken die mogelijk van belang zijn voor de Besteller/Deelnemer(s) te borgen.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze waarop u de Tolken bewust en bekwaam maakt en houdt;
2. De wijze waarop u de direct bij de uitvoering van de Tolkopdracht betrokken medewerkers bewust en bekwaam maakt en houdt;
3. De wijze waarop u de niet direct bij de uitvoering van de Tolkopdracht betrokken medewerkers bewust en bekwaam maakt en houdt.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*



## **Subgunningcriterium 2: Waardevrij tolken (Percelen 1 en 2)**

### **Doelstelling**

Tolken worden onder andere ingezet ten behoeve van driegesprekken tussen DJI, RN en een (ex)gedetineerde in het kader van de Detentie- & Re-integratieplannen. Dit zijn in de regel langer durende opdrachten. Een vereiste is dat de Tolk gedurende het traject waardevrij tolkt en voorkomen dient te worden dat er, bijvoorbeeld door sympathie of antipathie voor de (ex)gedetineerde, gekleurd (lees in het belang van de gedetineerde) getolkt wordt. Het feit dat er waardevrij getolkt dient te worden neemt overigens niet weg dat de tolk interculturele communicatie dient te signaleren en culturele aspecten dienst te duiden aan de medewerkers van Deelnemer(s).

### **Vraag**

Op welke wijze borgt Inschrijver dat de door haar in te zetten Tolken waardevrij Tolken, waarbij zij indien deze zich voordoen, interculturele communicatie signaleren en culturele aspecten duiden aan de medewerkers van Deelnemer(s).

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze waarop de Tolken bewust en bekwaam worden gemaakt m.b.t. waardevrij tolken voorafgaand aan de Tolkopdracht;
2. De wijze van borging van waardevrij tolken gedurende de Tolkopdracht;
3. Uw aanpak ingeval van klachten ten aanzien van mogelijk niet waardevrij Tolken.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

### **Subgunningcriterium 3: Borging afschermen identiteit van de tolk (Perceel 1)**

#### **Doelstelling**

*De Tolkdienstverlening in dit Perceel heeft betrekking op risicovolle informatie. Hierbij is het van het grootste belang dat het afschermen van de identiteit van de in te zetten Tolken gewaarborgd wordt en blijft.*

#### **Vraagstelling**

Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke maatregelen hij gedurende de uitvoering van de Tolkdienstverlening realiseert om het afschermen van de identiteit van de in te zetten Tolken te borgen

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk in het bestelproces;
2. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk gedurende het matchingproces behoudens het informeren van de betreffende inrichting van Deelnemer DJI (zie 3.4 DAP);
3. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk in het facturatieproces;
4. Uw proces/aanpak om te borgen dat de identiteit van de Tolk afgeschermd blijft indien er door derden d.m.v. telefoon, email of op andere wijze getracht wordt te achterhalen wie de Tolk is die wordt ingezet op de Tolkopdracht.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

## **Subgunningcriterium 4: Invulling rol intermediair (Perceel 2)**

### **Doelstelling**

De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat deze Tolk naar zijn tevredenheid en die van de Opdrachtgever en Deelnemers wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.

### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk met de juiste kwalificaties, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is. Waarbij deze tolk integer is, naar tevredenheid wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Deelnemers hebben behoefte aan een Tolk die C1-gekwaliceerd is, de gevraagde taal beheerst en kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en de context van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet. Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd?
2. Deelnemers wensen dat dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalificeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven? En hoe anticipeert Inschrijver op schaarse talen, zodat Deelnemers te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats geleverd krijgen?
3. Deelnemers wensen een landelijke dekking van levering van Tolken op locatie van het gewenste niveau. Op welke wijze waarborgt Inschrijver de gewenste landelijke dekking binnen de overeengekomen levertijden, ga hierbij met name in op levering in de provincies Groningen en Limburg?
4. Deelnemers wensen te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Hoe anticipeert Inschrijver op afzeggingen van de Tolk in relatie tot de verstrekte Tolkopdracht op locatie, zodanig dat Inschrijver te allen tijde een Tolk van het gewenste niveau op locatie kan leveren?

*Uitwerking in maximaal 3 A4*



## Bijlage 8a Gunningscriteria Perceel 1 en 2

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst**

Perceel 1 Asiel en Bescherming Noord

Perceel 2 Asiel en Bescherming Zuid

**Referentie 3699986**

**Versie 1.2**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.8 van het Beschrijvend document, gegund volgens het Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit voor 65% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de bijlage 6a - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

1) tolkdienst op afstand

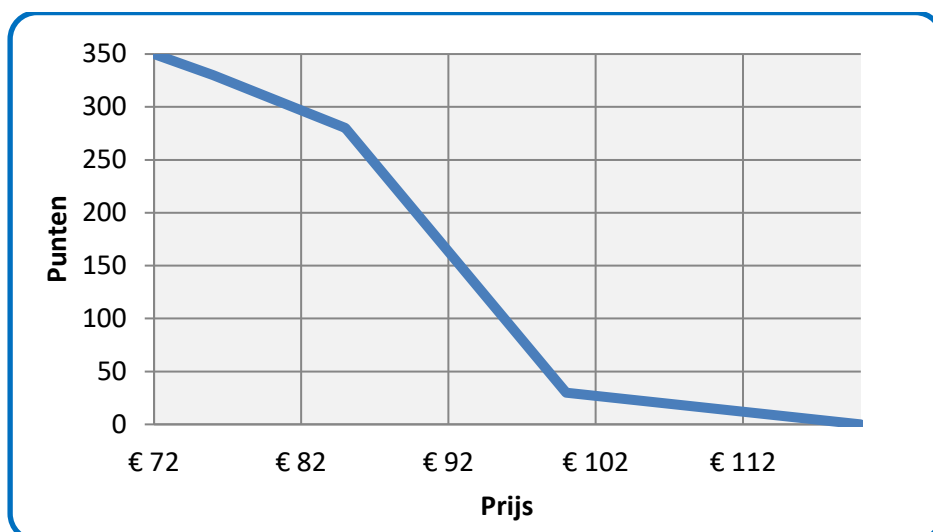
- Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer;

2) tolkdienst op locatie

- Tolk\*.

\* onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, tolk gebarentaal, relay-tolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K23 bijlage 6a (Perceel 1) en/of bijlage 6b (Perceel 2) - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K25 bijlage 6a en/ of 6b - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,-	280
€ 100,-	30
€ 120,-	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 650).
1	Invulling rol als Opdrachtnemer	230
2	Structurele beschikbaarheid van voldoende geschikte Tolken	230
3	Casus: Darfur	190
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### *Individuele beoordeling*

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

#### *Plenaire beoordeling*

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	90%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de beoordelingsaspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	30%
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	0%



### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore EMVI

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	350	325	275
Score Kwaliteit	357,5	438	585
Totaal score	707,5	763	860
Rangorde	3	2	<b>1</b>

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

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

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving per wensvraag en document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de uitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. Voor de uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag maximaal bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.):
  - 4 pagina's A4 voor Wensvraag 1;
  - 45 pagina's A4 voor Wensvraag 2;
  - 34 pagina's A4 voor Wensvraag 3.
- **Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**
- Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- Het aantal A4 zoals hiervoor benoemd, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

## 2.2 Subgunningscriteria

### Subgunningscriterium 1: Invulling rol als Opdrachtnemer

#### Doelstelling

De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is. Deze Tolk wordt naar tevredenheid van zichzelf, de Opdrachtgever en Deelnemer ingezet. Daarnaast wordt conform de deelnemerspecifieke doelstellingen uit het Beschrijvend document door middel van de rol als Opdrachtnemer toegewerkt naar een intensieve samenwerkingsrelatie tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.

#### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk met de juiste kwalificaties, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, waarbij deze Tolk integer is, en naar tevredenheid wordt ingezet?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Deelnemer heeft behoefte aan een Tolk die C1-gekwalificeerd is, de gevraagde taal beheerst, kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en de context van het werkveld waarin hij opereert. Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd?
2. Hoe handelt Inschrijver indien Deelnemer een Tolkopdracht bestelt in een taal waarvoor de Inschrijver geen Tolk beschikbaar heeft?
3. Deelnemer wenst te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Hoe anticipeert Inschrijver op afzeggingen van de Tolk in relatie tot de verstrekte Tolkopdracht op locatie, zodanig dat Inschrijver te allen tijde een Tolk van het gewenste niveau op locatie kan leveren?
- ~~4. In welke mate en op welke wijze wordt er flexibel omgegaan met piekbelasting bij onverwachte situaties? Hoe gaat Inschrijver om met piekbelasting bij onverwachte situaties?~~
5. Op welke wijze wordt de continuïteit van de operationele dienstverlening door de Opdrachtnemer geborgd zodat er te allen tijde conform eisen geleverd wordt?
6. Welke relevante innovatie ontwikkelingen onderscheid u in de markt van Tolkdienstverlening en hoe gaat u deze inzetten ten behoeve van dienstverlening aan de Deelnemer?

## **Subgunningscriterium 2: Structurele beschikbaarheid van voldoende geschikte Tolken**

### Doelstelling

Deelnemer verwacht dat Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoende geschikte Tolken beschikbaar heeft in de door Deelnemer op dat moment gevraagde talen. Hiertoe dient Inschrijver structureel op de hoogte te zijn van de behoefte aan tolkdiensten van Deelnemer en van andere relevante zaken en ontwikkelingen die de vraag naar en/of het aanbod van Tolken kunnen beïnvloeden. Daarnaast dient Inschrijver een adequaat proces te hebben om de beschikbaarheid van Tolken aan te laten sluiten op deze continu veranderende behoefte.

### Vraagstelling

Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de beschikbaarheid van Tolken gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst aansluit op de behoefte van Deelnemer?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver op de hoogte blijft van actuele geopolitieke ontwikkelingen met betrekking tot migratiestromen.
2. Hoe Inschrijver op de hoogte blijft van alle relevante wet- en regelgeving, trends en ontwikkelingen op het gebied van Tolkdienstverlening.
3. Hoe Inschrijver op de hoogte blijft van relevante ontwikkelingen binnen de organisatie van Deelnemer.
4. Welke activiteiten Inschrijver onderneemt om te waarborgen dat een Tolk inzetbaar is ten behoeve van Deelnemer. Ga hierbij in ieder geval ook in op:
  - Taalniveau
  - Kwaliteit
  - Integriteit
  - Omgevingssensitiviteit
5. Hoe Inschrijver in het werven en binden van Tolken aansluit bij de onder punt 1 tot en met 3 genoemde ontwikkelingen. Maak hierin onderscheid tussen structurele en incidentele activiteiten.

### **Subgunningscriterium 3: Casus Darfur**

#### Doelstelling

Deelnemer verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding, zodat een toestroom van vreemdelingen die plotseling ontstaat of wijzigt in aard of omvang, adequaat kan worden behandeld. Hierbij werkt Opdrachtnemer samen met de IND en andere relevante stakeholders, zodat optimaal rekening wordt gehouden met de situatie en de belangen van de (individuele) vreemdelingen.

#### Casus

*Deelnemer krijgt zeer onverwachts te maken met een groot aantal vreemdelingen uit Soedan, regio Darfur alwaar zich een grote humanitaire ramp voltrekt vanwege een opstand van de lokale bevolking tegen de centrale regering in Khartoum. De Verenigde Naties heeft namelijk aan de Nederlandse regering verzocht om in ieder geval 1.500 personen op te vangen en te beschermen. Het kunnen er later meer worden, dat is voor nu onbekend maar de verwachting is dat de aantallen op te vangen vreemdelingen tenminste nog gaat verdubbelen. Door de Nederlandse regering wordt besloten dat de groep vreemdelingen verspreid over vier verschillende plekken in Nederland, die zeer wijd uit elkaar liggen, worden opgevangen alwaar de vreemdelingen centraal zullen worden behandeld in het kader van de asielprocedure. **Twee van de vier centrale plekken liggen in Perceel 1, twee in Perceel 2. De 1.500 personen worden evenredig verdeeld over de locaties.***

*De evacuatie uit Soedan verloopt chaotisch, mede gelet op de korte termijn en het verzoek van de Verenigde Naties aan de Nederlandse regering; ook de aankomst en het vervoer van de 1.500 personen verloopt niet soepel. Aangekomen op de vier centrale plekken, wordt duidelijk dat de vreemdelingen ernstig getraumatiseerd zijn en geen homogene groep zijn. Besloten wordt door Deelnemer dat, gelet op de trauma's er één gehoor plaats zal vinden waarbij zowel naar de gegevens als de motieven zal worden gevraagd.*

*In de dagen na de eerste opvang, blijkt dat er fouten zijn gemaakt in de verdeling van de personen over de locaties; gezinnen zijn gescheiden, er zijn namelijk kinderen op de andere locaties geplaatst dan hun ouders en ook komt het voor dat echtgenoten zijn gescheiden. Dit vergt veel zoekwerk, waarbij complicerend is dat sommige vreemdelingen zelfstandig op pad gaan naar de locatie waar hun familieleden zitten zonder dat Deelnemer hier in eerste instantie van op de hoogte is. Een paar dagen later weer raakt de sfeer meer gespannen, nu blijkt dat zich onder de vreemdelingen personen bevinden die niet thuishoren binnen deze "vluchtelingengroep". Sommige vreemdelingen beschuldigen namelijk andere vreemdelingen ervan dat ze bij de regering van Khartoum behoren, en zich hebben gemengd in deze groep om te spioneren. Ook beschuldigen sommige vreemdelingen andere vreemdelingen ervan misdaden tegen de menselijkheid te hebben gepleegd. Men "herkent" sommige oorlogsmisdadigers.*

*Deelnemer besluit na de eerste tumultueuze week snel aan de slag te gaan om zo de groep te gaan schiften en sowieso haast te maken omdat er mogelijk meer verzoeken zullen komen vanuit de Verenigde Naties.*

#### Vraagstelling

Hoe geeft Inschrijver invulling aan zijn proactieve houding en draagt hij bij aan de adequate behandeling van de vreemdelingen?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Hoe bereidt Inschrijver zich in zijn algemeenheid voor op een scenario zoals hiervoor geschetst.
2. Welke stappen onderneemt Inschrijver om de IND bij te staan in het geschetste scenario.
3. Hoe gaat Inschrijver om met betrekking tot de verschillende locaties die niet allemaal in het toebedeelde Perceel zullen vallen, betrek hierbij de opdrachtnemer van het andere Perceel.
4. Hoe gaat Inschrijver om met de doelgroep die zwaar getraumatiseerd blijkt te zijn, bedenk hierbij ook dat er beschuldigingen zijn geuit van oorlogsmisdaden.
5. Hoe gaat inschrijver om met de schaarste en prioritering van Tolken ten aanzien van de te horen groep evacués.

6. Welke risico's ziet Inschrijver en welke beheersmaatregelen worden er getroffen om de risico's te minimaliseren.



## Bijlage 8b Gunningscriteria Perceel 3

# Europese aanbesteding

Tolkdienstverlening ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Perceel 3 Regulier verblijf en Nederlanderschap en Dienstverlening

Referentie 3699986

Versie 1.1

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.8 van het Beschrijvend document, gegund volgens het Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit voor 65% mee.

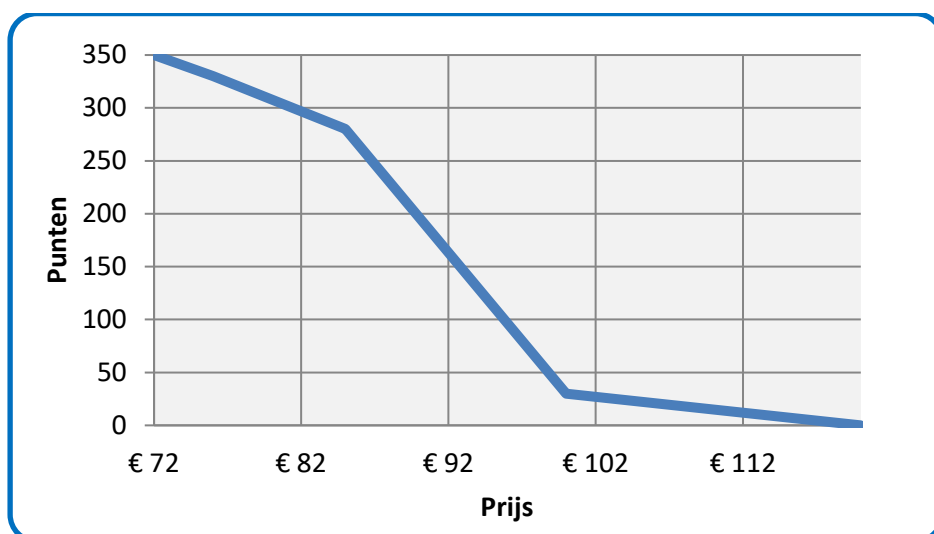
### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de bijlage 6b - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

- 1) tolkdienst op afstand
  - Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer;
- 2) tolkdienst op locatie
  - Tolk\*.

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, tolk gebarentaal, relay-tolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel 23 bijlage 6c - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K25 bijlage 6c - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.





Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,-	280
€ 100,-	30
€ 120,-	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 650).
1	Structurele beschikbaarheid van voldoende geschikte Tolken	370
2	Casus: RVN	280
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### *Individuele beoordeling*

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

#### *Plenaire beoordeling*

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	90%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de beoordelingsaspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	30%
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore EMVI

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	350	325	275
Score Kwaliteit	357,5	487	585
Totaal score	707,5	812	860
Rangorde	3	2	<b>1</b>

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

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

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving per wensvraag en document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de uitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. Voor de uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag maximaal bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.):
  - 45 pagina's A4 voor Wensvraag 1;
  - 34 pagina's A4 voor Wensvraag 2.
- **Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**
- Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- Het aantal A4 zoals hiervoor benoemd, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

## 2.2 Subgunningscriteria

### Subgunningscriterium 1: Structurele beschikbaarheid van voldoende geschikte Tolken

#### Doelstelling

Deelnemer verwacht dat Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoende geschikte Tolken beschikbaar heeft in de door Deelnemer op dat moment gevraagde talen. Hiertoe dient Inschrijver structureel op de hoogte te zijn van de behoefte aan tolkdiensten van Deelnemer en van andere relevante zaken en ontwikkelingen die de vraag naar en/of het aanbod van Tolken kunnen beïnvloeden. Daarnaast dient Inschrijver een adequaat proces te hebben om de beschikbaarheid van Tolken aan te laten sluiten op deze continu veranderende behoefte.

#### Vraagstelling

Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de beschikbaarheid van Tolken gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst aansluit op de behoefte van Deelnemer?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver op de hoogte blijft van actuele geopolitieke ontwikkelingen met betrekking tot migratiestromen.
2. Hoe Inschrijver op de hoogte blijft van alle relevante wet- en regelgeving, trends en ontwikkelingen op het gebied van Tolkdienstverlening.
3. Hoe Inschrijver op de hoogte blijft van relevante ontwikkelingen binnen de organisatie van Deelnemer.
4. Welke activiteiten Inschrijver onderneemt om te waarborgen dat een Tolk inzetbaar is ten behoeve van Deelnemer. Ga hierbij in ieder geval ook in op:
  - Taalniveau
  - Kwaliteit
  - Integriteit
  - Omgevingssensitiviteit
5. Hoe Inschrijver in het werven en binden van Tolken aansluit bij de onder punt 1 tot en met 3 genoemde ontwikkelingen. Maak hierin onderscheid tussen structurele en incidentele activiteiten.

## **Subgunningscriterium 2: Casus RVN**

### Doelstelling

Deelnemer verwacht van Inschrijver een actieve rol in het realiseren van partnership tussen Deelnemer en Inschrijver. Daarnaast stelt Inschrijver zich op als professioneel opdrachtgever richting Tolken. Daarbij heeft Inschrijver ook aandacht voor de binding van de Tolk aan de Inschrijver.

### Casus

*Deelnemer heeft een aantal bezwaarzittingen gepland staan in het Turks. Een dergelijke zitting is een laatste kans voor een cliënt om bij de IND zijn zaak toe te lichten en een negatieve beschikking om te buigen naar een voor hem positieve uitkomst. Cliënt wordt tijdens de zitting mondeling gehoord door de IND-bezwaarcommissie bestaande uit 2 IND-ers (voorzitter en medewerker) en eventueel ondersteund door een notulist en mag zelf een advocaat (ook wel genoemd: gemachtigde) meenemen ter ondersteuning. De IND draagt via opdrachtnemer zorg voor de inzet van een tolk. De IND werkt altijd erg prettig samen met een vrouwelijke C1 registertolk Turks uit de buurt en de zittingen zijn merendeels ingepland met deze tolk.*

*Verschillende cliënten nemen dezelfde (mannelijke) gemachtigde mee die zelf van Turkse herkomst is en die ook de Turkse taal uitstekend zegt te beheersen. Deze gemachtigde is bovendien goed thuis in dit soort bezwaarzaken. De zittingen zelf vinden (uiteeraard) in het Nederlands plaats.*

*Nu doet zich bij de tweede zitting de situatie voor dat gemachtigde commentaar heeft op de vertaling van de tolk Turks. Zij zou meermaals niet helemaal correct vertalen en gemachtigde maakt hier tijdens de zitting melding van bij de voorzitter van de commissie. Hij geeft hierbij aan dat zijn cliënt in zijn recht wordt geschaad door de vertaalfouten van deze tolk.*

*De voorzitter van de commissie vraagt bij de tolk na of zij zich herkent in de opmerkingen van gemachtigde. De tolk geeft echter aan dat zij niet voor niets op C1 niveau in het Rbtv staat ingeschreven, al jarenlang ervaring heeft in het tolken voor de IND, nog nooit een klacht ontvangen heeft en dat gemachtigde hierin niet oordeelkundig is. Zij is boos dat hij haar kwaliteiten ten overstaan van de commissie en cliënt in twijfel trekt en zegt dat ook tegen gemachtigde zelf in het Nederlands, waarbij zij de laatste zinnen in het Turks uitspreekt.*

*Wanneer de voorzitter de zitting schorst voor een pauze en de tolk even apart spreekt, barst deze in huilen uit en zegt zij dat ze zich onheus bejegend voelt door gemachtigde.*

*Wanneer de zitting hervat wordt, geeft cliënt bij monde van zijn gemachtigde aan geen enkel vertrouwen meer te hebben in de voortgang met behulp van deze tolk. De tolk op haar beurt weigert ook verder te tolken als gemachtigde zijn kritiek niet terugneemt. De zitting wordt derhalve afgebroken en dient op korte termijn opnieuw gepland te worden om binnen de beoordelingstermijn te kunnen blijven.*

*Deelnemer maakt bij Inschrijver melding van de gang van zaken zoals boven omschreven.*

### Vraagstelling

Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de belangen van zowel Deelnemer, de klant van Deelnemer, als de tolk gediend worden en de relaties tussen de verschillende partijen zo goed mogelijk in stand blijven?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Welke acties onderneemt Inschrijver en hoe beoordeelt Inschrijver wat er is voorgevallen?
2. Welke personen betreft u bij de afhandeling van de kwestie, en op welke wijze?
3. Beschrijf op welke manier opvolging wordt gegeven aan de ontstane situatie richting de betrokken Tolk.
4. Hoe draagt u zorg voor een optimale tolkdienst wanneer de zitting opnieuw wordt gehouden?
5. Wat is de doorlooptijd van de verschillende acties die u onderneemt? Benoem hierbij het tijdsplan.



## Bijlage 8c Gunningscriteria Perceel 4

# Europese aanbesteding

Tolkdienstverlening ten behoeve van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Perceel 4 Telefonisch tolken ten behoeve van de Medische dienst

Referentie 3699986

Versie 1.1



## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.8 van het Beschrijvend document, gegund volgens het Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit voor 65% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

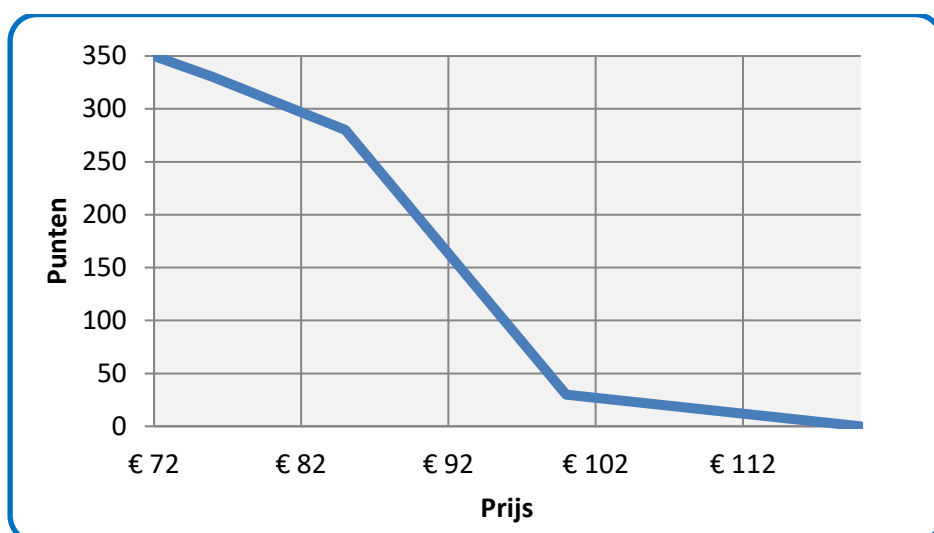
U offert in de bijlage 6c - Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

1) tolkdienst op afstand

- Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer;

\* onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, tolk gebarentaal, relay-tolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K17 bijlage 6d - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel K19 bijlage 6d - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,-	280
€ 100,-	30
€ 120,-	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder Gunningcriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 650).
1	Telefonische Tolkdienstverlening op afstand	370
2	Casus: instroom Russen	280
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### *Individuele beoordeling*

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

#### *Plenaire beoordeling*

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	90%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de beoordelingsaspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	30%
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore EMVI

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	350	325	275
Score Kwaliteit	357,5	487	585
Totaal score	707,5	812	860
Rangorde	3	2	<b>1</b>

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

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

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving per wensvraag en document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de uitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. Voor de uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag maximaal bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.):
  - 45 pagina's A4 voor Wensvraag 1;
  - 34 pagina's A4 voor Wensvraag 2.
- **Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**
- Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- Het aantal A4 zoals hiervoor benoemd, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

## 2.2 Subgunningscriteria

### Subgunningscriterium 1: Telefonische Tolkdienstverlening op afstand

#### Doelstelling

De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk op het juiste moment telefonisch beschikbaar is en wachttijden tot een minimum beperkt zijn.

#### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de Tolkdienstverlening op afstand (telefonisch) wordt uitgeoefend naar tevredenheid van de Deelnemer voor de totale duur van de Overeenkomst?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Hoe Inschrijver borgt dat de juiste Tolk beschikbaar is en wachttijden langer dan drie (3) minuten worden voorkomen?
2. Hoe borgt Inschrijver dat de telefonische verbinding tussen Tolk en Besteller/gespreksvoerder gedurende het gehele Tolkgesprek goed blijft, **voor zover dit binnen de invloedssfeer van de inschrijver ligt**? Beschrijf tevens hoe gehandeld wordt indien de verbinding tijdens het Tolkgesprek, dat nog niet is afgerond, wordt verbroken.
3. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat zijn Tolken hun telefonische Tolkdienstverlening te allen tijde leveren in een afgeschermd omgeving, waardoor de privacy van het Tolkgesprek is gewaarborgd. Beschrijf tevens op welke wijze de Inschrijver dit bewaakt.

## **Subgunningscriterium 2: Casus – instroom Russen**

### Doelstelling

Inschrijver is in staat om snel en adequaat te reageren op een plotselinge instroom van vreemdelingen.

### Casus

*Deelnemer heeft op IND AC Schiphol onverwacht op vrijdagmiddag te maken met een instroom van een grote groep Russen (15 personen) in de grensprocedure; dat is de procedure waarbij vreemdelingen aan een Schengengrens (in dit geval Schiphol) asiel aanvragen en de behandeling van hun aanvraag in vreemdelingendetentie moeten afwachten. Van de zijde van verschillende gemachtigden wordt op zaterdag aangedrongen op een snelle behandeling van deze groep aangezien er LHBTI-indicaties zijn onder deze groep, welke tot een korte procedure –dat wil zeggen dat men eerder uit detentie zou mogen- zou kunnen leiden. Daarbij is er vanuit het departement gevraagd om informatie over het precieze verloop van de procedure en over de detentieduur. Vermoedelijk is dit vanwege de media-aandacht die deze zaak heeft gegenereerd.*

*Ook wordt aangegeven door verschillende gemachtigden dat sommige vreemdelingen trauma's hebben opgelopen; enkelen van hen hebben ook documenten ter ondersteuning hiervan meegenomen. Tevens is er aangegeven door partijen dat deze groep zich onveilig voelt en wantrouwig is tegenover landgenoten.*

*Zaterdagochtend verzoekt de IND aan de medische dienst om deze dag nog ten aanzien van deze groep een hooradvies uit te brengen.*

### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de 15 personen op zaterdag telefonisch gehoord kunnen worden, waarbij voldoende rekening wordt gehouden met de gevoeligheid van de casus?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Geef aan hoe u ervoor zorgt dat de medische dienst voldoende tolken beschikbaar heeft zodat zij haar taak kan uitvoeren op die bewuste zaterdag.
2. In welke mate gaat u rekening houden met de gestelde traumata bij de inzet van de tolken?
3. Hoe bereidt u zich in zijn algemeenheid voor op dit soort situaties?
4. Hoe zorgt u ervoor dat de kwaliteitswaarborgen van tolken zo goed mogelijk in de praktijk worden gebracht?





## Bijlage 8 gunningscriteria beide percelen

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak**

Perceel Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak exclusief Parket  
Centrale Verwerking OM (CVOM)  
Perceel CVOM

**Referentie 3417059**  
**Versie 1.0**

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.6 van het beschrijvend document, gegund volgens het gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

De afzonderlijke scores voor prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijving met de hoogste score na optelling heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding. De opdracht wordt aan de Inschrijver met de hoogste score gegund.

De prijs telt voor 30% en de kwaliteit voor 70% mee.

## 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

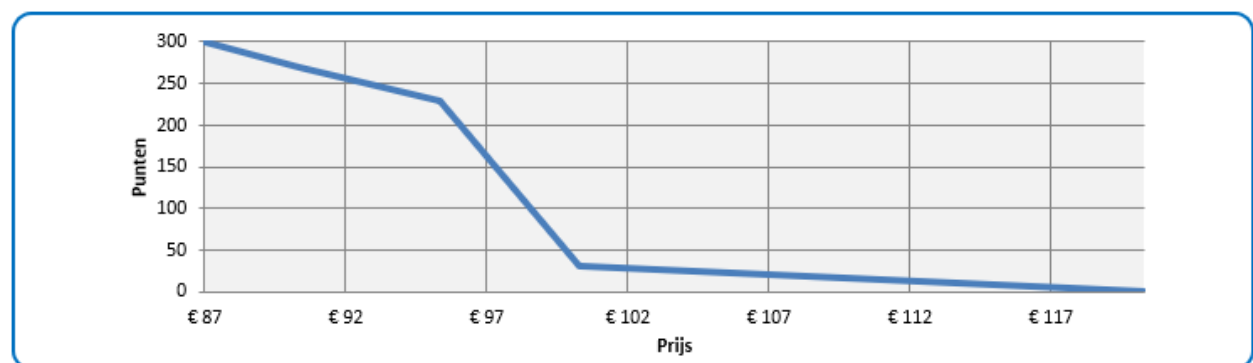
**A** U offreert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief exclusief btw voor:

- 1) Tolkopdracht op afstand (integraal uurtarief tussen €72,- en € 120,- exclusief btw)
  - Tolk\*\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);
- 2) Tolkopdracht op locatie die tussen 0 en 24 uur na bestelling op locatie gestart dient te worden (integraal uurtarief tussen € 87\*,- en € 120,- exclusief btw);
  - Tolk\*\*;
- 3) Tolkopdracht op locatie die vanaf 24 uur na bestelling op locatie gestart dient te worden (integraal uurtarief tussen € 87\*- en € 120,- exclusief btw);
  - Tolk\*\*;

\* De ondergrens van €87,- is gebaseerd op een integraal uurtarief waarbij de in de oude situatie bestaande separate voorrijkosten voor tolken op locatie vervallen. Derhalve is de ondergrens wat betreft het uurtarief verhoogd met €15,-. In het aan te bieden tarief dienen de voorrijkosten (indien intermediair voorrijkosten wil vergoeden aan tolken) voor tolken op locatie verdisconteerd te zijn.

\*\* Onder tolk worden verstaan de volgende tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel K23 bijlage 6a en 6b prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief tolk (cel K25 bijlage 6a en 6b prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Let op: indien opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van een tolkopdracht daadwerkelijk een register-tolk op C1-niveau inzet die tevens de specialisatie 'Gerechtstolk in strafzaken' heeft, verhoogt het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak het overeengekomen uurtarief met € 2,-. Dat betekent dat, indien van genoemde situatie sprake is, opdrachtnemer de overeengekomen uurprijs bij facturatie met € 2,- mag verhogen. De facturatie verloopt verder conform de voorwaarden, zoals in de overeenkomst gesteld.

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

#### Perceel CVOM

Prijs	Score
€ 86,90	300
€ 90,-	270
€ 95,-	230
€ 100,-	30
€ 120,-	0

#### Perceel OM/ de Rechtspraak exclusief CVOM

Prijs	Score
€ 86,69	300
€ 90,-	270
€ 95,-	230
€ 100,-	30
€ 120,-	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

De inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de het OM/ de Rechtspraak (de beoordelingscommissie), beoordeeld.

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 700).
1	Leverzekerheid	250
2	Proces aanzeggen	150
3	Geheimhouding	150
4	Specialisatie Strafrecht Rbtv	100
5	Kwaliteitsborging niet Rbtv-register ingeschreven tolken	50
	<b>Totaal</b>	<b>700</b>

### Beoordeling:

#### *Individuele beoordeling*

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

#### *Plenaire beoordeling*

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van het OM/ de Rechtspraak wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor het OM/ de Rechtspraak biedt boven het gestelde in het programma van eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van het OM/ de Rechtspraak wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor het OM/ de Rechtspraak biedt boven het gestelde in het programma van eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van het OM/ de Rechtspraak wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van het OM/ de Rechtspraak niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	KO
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van het OM/ de Rechtspraak niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium kwaliteit

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

De score voor kwaliteit hangt af van de mate waarin inschrijver in de wensuitwerking concrete invulling geeft aan het subgunningscriterium.

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het gunningscriterium kwaliteit vereist.

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende (55%) per subgunningscriterium vereist. Indien een inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige inschrijving

	<b>Inschrijver 1</b>	<b>Inschrijver 2</b>	<b>Inschrijver 3</b>
Score prijs	300	275	250
Score kwaliteit	357,50	485	574,25
Totaal score	657,50	760	824,25
Rangorde	3	2	<b>1</b>

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

Indien na zorgvuldige beoordeling van alle inschrijvingen blijkt dat twee of meer inschrijvingen met dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, is in paragraaf 1.5.7 van het beschrijvend document de gunningssystematiek beschreven.

## **2 Subgunningcriteria Kwaliteit**

### **2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen**

Inschrijver dient als onderdeel van zijn inschrijving per wensvraag een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstelling(en) zoals opgenomen in de subgunningcriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag per subgunningcriteria maximaal het aantal pagina's A4 bedragen dat bij elk subgunningcriteria staat vermeld (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.
- Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- Het aantal A4 zoals benoemd, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient inschrijver gebruik te maken van het lettertype arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningcriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

## 2.2 Subgunningscriteria

### Wensvraag 1. Leverzekerheid (250 punten)

#### *Doelstelling*

Het OM/ de Rechtspraak wil dat zij te allen tijde (voor elke bestelling) de (als zodanig bekendgemaakte) tolk geleverd krijgt.

*Vraagstelling:* Hoe borgt inschrijver dat hij te allen tijde levert door middel van de inzet van de, in relatie tot de bestelling en tolkopdracht, meest geschikte tolk?

Onder geschikt wordt verstaan dat naast de eis van RBTV-kwalificatie als C-1-tolk geldt dat een tolk qua ervaring of opleiding geacht én bereid moet zijn bepaalde werkzaamheden naar behoren te kunnen vervullen. Zo kan een tolk bij voorbaat aangeven bepaalde zaken (bijv. kinderkasen) niet te willen doen, of kan die aangeven niet geschikt te zijn of kan uit ervaring zijn gebleken dat die niet geschikt is voor bepaalde zaken (bijv. fraudezaken). Opdrachtnemer dient deze gegevens te registreren en te benutten bij de selectie van een tolk.

Ga bij de beantwoording van deze wensvraag ten minste in op de maatregelen die inschrijver heeft genomen om te borgen dat hij altijd een geschikte tolk beschikbaar heeft en inzet en hierop zijn leverproces monitort, indien sprake is van:

- Een reguliere levertermijn;
- Een versnelde levertermijn;
- De bestelling betrekking heeft op de levering van een schaarse taal (zelden gevraagd en/of waarvoor slechts een enkele tolk is);
- Een (last-minute) annulering door een tolk.

#### *Uitwerking in maximaal 2 A4*

### Wensvraag 2. Proces aanzegging (150 punten)

Aanzegging houdt in dat de tolk (geldt ook voor andere procesdeelnemers) ter zitting, verhoor etc. (nadat dat gevraagd is) aangezegd wordt te verschijnen bij de uitspraak of voortgezette behandeling. Dit wordt in bijvoorbeeld het zittingsproces-verbaal opgenomen. Het verschijnen van dezelfde tolk op het aangegeven moment, ligt daarmee vast.

#### *Doelstelling:*

Wanneer ter terechtzitting etc. de aanwezige tolk aangezegd wordt te verschijnen bij de uitspraak, voortgezette behandeling etc. en de tolk dat bevestigt, er geen aanvullende administratieve handelingen door Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak hoeven te worden verricht.

*Vraagstelling:* Hoe regelt inschrijver het proces in omtrent aanzeggingen?

Ga in uw beschrijving in ieder geval concreet in op de onderstaande aspecten:

- Verzekeren dat de tolk daadwerkelijk op het aangegeven moment aanwezig is;
- Uitsluiten van nadere administratieve handelingen door het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak.

#### *Uitwerking in maximaal 1 A4*



### **Wensvraag 3. Geheimhouding (150 punten)**

#### *Doelstelling:*

Het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak wil dat de opdrachtnemer met geheim verklaarde (embargo) tolkopdrachten strikt vertrouwelijk omgaat.

#### *Vraagstelling:*

Op welke wijze zorgt inschrijver ervoor dat geheim verklaarde tolkopdrachten op de juiste manier door (de functionarissen van) opdrachtnemer en door de tolk worden uitgevoerd en vastgelegd, waarbij deze informatie niet toegankelijk is of kan worden voor onbevoegden/derden?

Ga in uw beschrijving in ieder geval concreet in op de onderstaande aspecten:

- Werkwijze en de maatregelen die inschrijver in zijn organisatie, processen en systemen treft om strikte vertrouwelijkheid van de informatie, gerelateerd aan een bestelling te borgen;
- Vastlegging en de maatregelen die inschrijver in zijn organisatie, processen en systemen treft om de strikte vertrouwelijkheid van de informatie, gerelateerd aan een bestelling te borgen;
- Ontoegankelijkheid van informatie voor anderen dan de met name bekende, mogelijk indien gevraagd gescreende en in ieder geval 'dedicated' functionarissen van de inschrijver. Het is niet toegestaan hiervoor uitzendkrachten, stagiaires, een extern callcenter etc. in te zetten.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

### **Wensvraag 4. Uitbreiding Rbtv met aantal C1-tolken en C1-tolken met de specialisatie Strafrecht Rbtv (100 punten)**

#### *Doelstelling:*

Het OM/ de Rechtspraak wenst uitbreiding van het Rbtv in het aantal C-1-tolken voor zover dat de actuele vraag van het OM/ de Rechtspraak betreft en in het bijzonder C-1-tolken met een strafrechtsspecialisatie, omdat zij het van belang acht dat de in te zetten tolken aantoonbare kennis hebben van de terminologie van het actuele Nederlandse strafrecht en de procesgang binnen de strafrechtsspleging.

#### *Vraagstelling:*

**3A (60 punten)** Het OM/ de Rechtspraak vindt het wenselijk om de kwaliteit (taalniveau) van de tolken te verbeteren en de kwalificaties van tolken die voor de opdracht worden ingezet naar een hoger niveau te brengen.

- a. Geef aan welke maatregelen u neemt, om deze doelstelling te realiseren, onder meer hoe u daarbij het aspect 'de beloning van tolken' inzet. Een hogere beloning voor een beter gekwalificeerde tolk stimuleert immers tolken om zich ook te laten scholen en op dat hogere kwaliteitsniveau te laten registreren;
- b. Geef aan welke effecten u met de te nemen maatregelen beoogt te realiseren;
- c. Geef aan hoe u de beoogde effecten meetbaar maakt en monitort.

Werk uw antwoord SMART uit.

**3B) (40 punten)** Beschrijf concreet welke (beproefde) werkwijze u hanteert en welke maatregelen u treft om het gemiddelde percentage van de voor het OM/ de rechtspraak in te zetten tolken met een Rbtv strafrechtsspecialisatie te laten stijgen? Geef in uw antwoord ook aan, aan welk groeipad (zie onderstaande tabel) u zich committeert.

*Inzet percentage tolken waar inschrijver zich aan committeert met Rbtv-strafrechtsspecialisatie bij het OM/ de Rechtspraak vanaf 1 jan 2027, te meten per kwartaal:*

Na eerste jaar 8% na tweede jaar 10% na derde jaar 12%	0 punten	
Na eerste jaar 10% na tweede jaar 12% na derde jaar 14%	10 punten	
Na eerste jaar 12% na tweede jaar 14% na derde jaar 16%	30 punten	
Na eerste jaar 14% na tweede jaar 16% na derde jaar 18%	40 punten	

*Uitwerking in maximaal 1 A4*

### **Wensvraag 5. Kwaliteitsborging niet Rbtv-register ingeschreven tolken (50 punten)**

#### *Doelstelling:*

Het OM/ de Rechtspraak verwacht dat inschrijver gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoende geschikte tolken beschikbaar heeft in de door het OM/ de Rechtspraak op dat moment gevraagde talen. Dat betekent dat inschrijver er alles aan doet om, voor alle talen waar van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak vraag naar is en die:

- Op C1-niveau in het Rbtv staan, voldoende C1-tolken;
- Alleen op B2-niveau in het Rbtv staan, voldoende B2-tolken;
- Voor talen die niet in het Rbtv staan, voldoende Noodlijsttolken;

aan zich te binden om daarmee zo volledig mogelijk aan de vraag van Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak te voldoen en in alle gevallen daarbij de kwaliteit en integriteit van de tolkdienstverlening (incl. de tolk) te borgen.

Tevens vindt het OM/ de Rechtspraak het wenselijk dat de kwaliteit van de tolken die ten behoeve van de tolkdienstverlening worden ingezet, planmatig wordt verbeterd en de kwalificaties voor tolken naar een hoger (taal)niveau wordt gebracht. Een hogere beloning voor een beter gekwalificeerde tolk van een hoger taalniveau stimuleert naar mening van het OM/ de Rechtspraak, tolken om zich ook te laten scholen en op dat hogere kwaliteitsniveau te registreren.

#### *Vraagstelling:*

Hoe garandeert inschrijver de kwaliteit van de in te zetten tolken voor talen:

- a) Die (nog) niet in het Rbtv register/ noodlijst ingeschreven staan?
- b) Waarin voor een tolkopdracht geen Rbtv tolk beschikbaar is?
- c) Hoe u daarbij de vergoeding die u aan de tolken betaalt, inzet als middel;
- d) Hoe u de kwaliteit borgt en monitort bij de inzet van noodlijsttolken;

Werk uw antwoord SMART uit, en geef aan hoe u dit te monitort.

Ga in uw beschrijving ten minste in op bovenstaande criteria (a t/m d):

*Uitwerking in maximaal 1 A4*



## Bijlage 8A Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening ten behoeve van VluchtelingenWerk Nederland,  
Nidos en de Raad voor de Kinderbescherming**

Perceel 1 Tolkdienstverlening t.b.v. VluchtelingenWerk Nederland

**Referentie 3439127**

**Versie 1.0**

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.6. van het Beschrijvend document, gegund volgens het overkoepelend Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit voor 65% mee.

## 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de Bijlage 6A - Prijsopgavetabel een integrale uurprijs tussen € 72,00 en € 100,- exclusief btw voor:

### 1) Tolkopdrachten op afstand

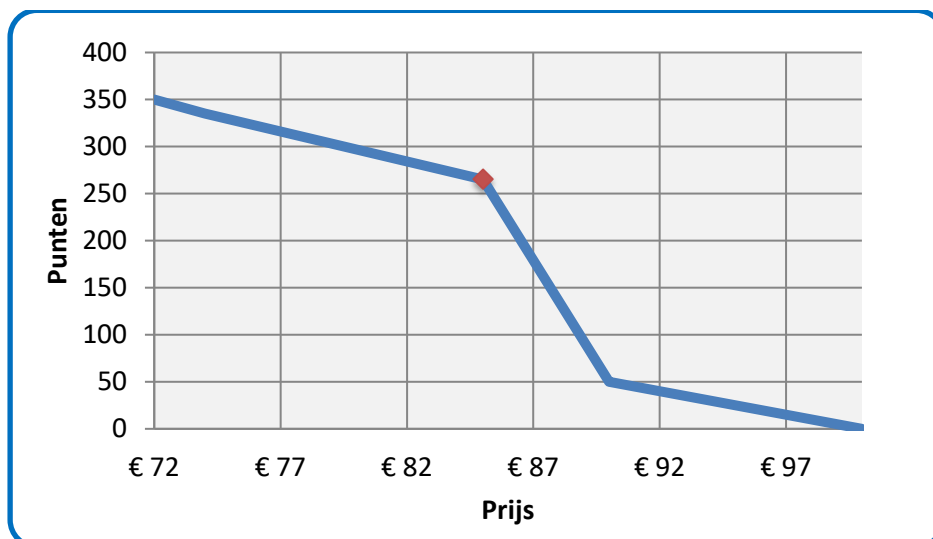
- Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer;
- Tolk\* video (beeld en geluid) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Opdrachtnemer.

### 2) Tolkopdrachten op locatie

- Tolk\*.

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, schrijftolk, liplees- en gebarentolk en tolk à vue.

De integrale uurprijs dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integrale uurprijs tot stand komt wordt van alle prijzen opgeteld (cel K26 Bijlage 6A - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. De gewogen uurprijs Tolk (cel K28 Bijlage 6A - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum (€72,00) of hoger dan het maximum (€ 100,00).

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 90,- (score 45) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 45 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 90}{100 - 90} \times (45 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 100,00	0,00
€ 90,00	45,00
€ 82,00	265,00
€ 74,00	335,00
€ 72,00	350,00

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

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

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriteria kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 650)
1	Invulling rol opdrachtnemer	300
2	Integriteit en kwaliteit Tolkdienstverlening	200
3	Professioneel opdrachtnemer	150
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### Individuele beoordeling

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

#### Plenaire beoordeling

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	KO
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze terzijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore EMVI

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	244,25	299,73	280
Score Kwaliteit	575	447,5	462,5
Totaal score	819,25	747,23	742,50
Rangorde	1	2	3

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

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

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

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

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

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

## 2 Subgunningscriterium Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

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

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

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.);
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en is de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd op het maximum gestelde aantal A4's;
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording moet Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl;
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald;
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de subgunningscriteria de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen;
- **Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**

### 2.2 Subgunningscriteria

Onderstaand is per subgunningscriterium de doelstelling en de vraagstelling beschreven.

#### 2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol opdrachtnemer

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk op het juiste moment beschikbaar is, zodanig dat deze Tolk naar zijn tevredenheid **en die van de Opdrachtgever en Deelnemer** wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk met de juiste kwalificaties, op het juiste moment beschikbaar is. Waarbij deze tolk naar tevredenheid wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn?

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Borging juiste Tolk: op welke wijze borgt Inschrijver dat hij voor de totale duur van de Overeenkomst inspeelt op de behoeften (aantallen, juiste talen, juiste niveau) van de Deelnemer? Ga hierbij in op hoe Inschrijver op ontwikkelingen (fluctuaties in behoefte) anticipeert gedurende de loop van de Overeenkomst?
2. Op welke wijze borgt Inschrijver dat, op het moment dat gespreksvoerder/Besteller een Tolkopdracht voor ad hoc telefonische dienstverlening uitzet, vraag en aanbod (de behoefte en de aangeboden Tolk) op elkaar aansluiten en de Besteller binnen 3 minuten verbinding heeft met de betreffende Tolk.
3. Hoe borgt de Inschrijver dat hij de Tolken uit zijn bestand aan zich bindt en beschrijf welke faciliteiten Inschrijver aan zijn Tolken biedt om deze naar zijn tevredenheid te kunnen inzetten?



## 2.2.2 Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit Tolkdienstverlening

### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de Tolkdienstverlening voor de Deelnemer monitort en borgt.*

### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de integriteit en kwaliteit van de Tolkdienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt gemonitord en geborgd?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Borging van de integriteit: Beschrijf welke concrete maatregelen Inschrijver neemt of heeft genomen om de integriteit van de Tolken in zijn bestand te borgen en te bewaken.
2. Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver de kwaliteit van de gevoerde Tolkgesprekken monitort en borgt.
3. Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat zijn Tolken hun telefonische diensten te allen tijde leveren in een afgeschermd veilige omgeving, waardoor de privacy van het Tolkgesprek is gewaarborgd. Beschrijf tevens op welke wijze de Inschrijver dit monitort?
4. Borging van de kwaliteit van Tolkdienstverlening: Omschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat de kwaliteit van Tolkdienstverlening gedurende de duur van de Overeenkomst blijft voldoen aan de eisen en wensen van de Deelnemer.

## 2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer

### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver zijn rol als professioneel opdrachtnemer borgt en er hiermee voor zorgt dat het primaire proces van Deelnemer te allen tijde kan worden uitgevoerd.*

### Vraagstelling

Op welke wijze borgt en vult u uw rol als professioneel opdrachtnemer in en zorgt u ervoor dat u de behoeften van de Deelnemer kent en begrijpt, zodanig dat u proactief en effectief uw dienstverlening daarop kunt aanbieden c.q. aanpassen?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke concrete wijze onderhoudt en borgt Inschrijver de contacten met de Deelnemer;
2. Beschrijf welke concrete activiteiten Inschrijver onderneemt om de Deelnemer en zijn werkgebieden zo goed mogelijk te doorgronden, ook rekening houdend met veranderende omstandigheden/ontwikkelingen?
3. Beschrijf wat Inschrijver verstaat onder de samenwerkingsrelatie die Opdrachtgever en Deelnemer met opdrachtnemer aan willen gaan (zie paragraaf 1.4.2. van het Beschrijvend document) en hoe Inschrijver hier invulling aan geeft en dit borgt.



## Bijlage 8B Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening ten behoeve van Vluchtelingenwerk Nederland,  
Nidos en de Raad voor de Kinderbescherming**

Perceel 2 Tolkdienstverlening t.b.v. Nidos

**Referentie 3439127**

**Versie 1.0**

## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.6. van het Beschrijvend document, gegund volgens het overkoepelend Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De prijs telt voor 35% en de kwaliteit voor 65% mee.

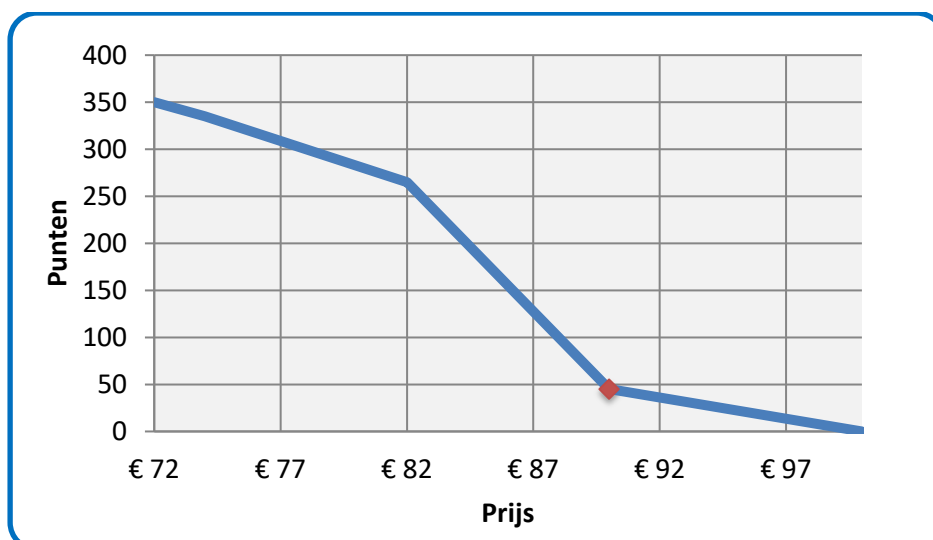
### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium prijs

U offert in de Bijlage 6B - Prijsopgavetabel een integrale uurprijs tussen € 72,00 en € 100,- exclusief btw voor:

- 1) Tolkopdrachten op afstand
  - Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);
- 2) Tolkopdrachten op locatie
  - Tolk\* .

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, gerechtstolk, , delegatie en congressen, liplees- en gebarentolk.

De integrale uurprijs dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integrale uurprijs tot stand komt wordt van alle prijzen opgeteld (cel I25 Bijlage 6B - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. De gewogen uurprijs Tolk (cel I27 Bijlage 6B - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum (€72,00) of hoger dan het maximum (€ 100,00).

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 90,- (score 45) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 45 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 90}{100 - 90} \times (45 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 100,00	0,00
€ 90,00	45,00
€ 82,00	265,00
€ 74,00	335,00
€ 72,00	350,00

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

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

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 650).
1	Invulling rol opdrachtnemer	200
2	Integriteit en kwaliteit (Tolk) dienstverlening	350
3	Professioneel opdrachtnemer	100
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### *Individuele beoordeling*

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

#### *Plenaire beoordeling*

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	KO
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze terzijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore EMVI

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	244,25	299,73	280,00
Score Kwaliteit	522,50	605,00	582,50
Totaal score	766,75	904,73	862,50
Rangorde	3	<b>1</b>	2

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

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

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

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

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

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

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

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 8 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.);
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en is de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd op het maximum gestelde aantal A4's;
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording moet Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl;
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald;
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de subgunningscriteria de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen;
- **Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**

### 2.2 Subgunningscriteria

Onderstaand is per subgunningscriterium de doelstelling en de vraagstelling beschreven.

#### 2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Invulling rol opdrachtnemer

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat deze Tolk naar zijn tevredenheid **en die van de Opdrachtgever en Deelnemer** wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat te allen tijde is gegarandeerd dat de juiste Tolk met de juiste kwalificaties, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is. Waarbij deze tolk naar tevredenheid wordt ingezet en extra wachttijden beperkt zijn?

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Op welke wijze borgt Inschrijver dat hij voor de totale duur van de Overeenkomst inspeelt op de behoeften (aantallen, juiste talen, juiste niveau) van de Deelnemer? Ga hierbij in op hoe Inschrijver op ontwikkelingen (fluctuaties in behoefte, schaarse talen, etc.) anticipeert gedurende de loop van de Overeenkomst?
2. Hoe borgt de Inschrijver dat hij de Tolken uit zijn bestand aan zich bindt en beschrijf welke faciliteiten Inschrijver aan zijn Tolken biedt om deze naar zijn tevredenheid te kunnen inzetten?
3. Beschrijf op basis van de casus op welke wijze Inschrijver waarborgt dat de juiste Tolken voor de Deelnemer beschikbaar zijn. Geef daarbij aan welke inspanning(en) Inschrijver zelf verricht en welke inspanningen van Deelnemer worden gevraagd.

##### Casus

Op zaterdagavond laat ontstaat er een gevecht in een kleine woongroep (KWG) van Deelnemer tussen drie (3) Eritrese en drie (3) Syrische jongens. Om 23 uur ontvangt u het verzoek om twee (2) telefonische Tolken in te zetten om met beide groepen te kunnen bespreken wat er gebeurd is en afspraken te maken voor de rest van de nacht. Deze gesprekken vinden tegelijk op twee (2) plekken in de KWG plaats, waarbij de mentoren ook met elkaar kunnen communiceren zodat de beide verhalen kunnen worden uitgewisseld. De gesprekken duren ongeveer een uur.

## 2.2.2 Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit Tolkdienstverlening

### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de Tolkdienstverlening voor de Deelnemer monitort en borgt.*

### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de integriteit en kwaliteit van de Tolkdienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt gemonitord en geborgd?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Borging van de integriteit: Beschrijf welke concrete maatregelen Inschrijver neemt of heeft genomen om de integriteit van de Tolken in zijn bestand te borgen en te bewaken.
2. Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver de kwaliteit van de gevoerde Tolkgesprekken monitort en borgt.
3. Borging van de kwaliteit: Omschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat de kwaliteit van Tolkdienstverlening gedurende de duur van de Overeenkomst blijft voldoen aan de eisen en wensen van de Deelnemer.
4. Borging van de kwaliteit: Beschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat zijn Tolken hun telefonische diensten te allen tijde leveren in een afgeschermd veilige omgeving, waardoor de privacy van het Tolkgesprek is gewaarborgd. Beschrijf tevens op welke wijze de Inschrijver dit monitort?

## 2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Professioneel opdrachtnemer

### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de inschrijver zijn rol als professioneel Opdrachtnemer borgt.*

### Vraagstelling

Op welke wijze borgt en vult u uw rol als professioneel Opdrachtnemer in en zorgt u ervoor dat u de behoeften van de Deelnemer kent en begrijpt, zodanig dat u proactief en effectief uw Tolkdienstverlening daarop kunt aanbieden c.q. aanpassen?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke concrete wijze onderhoudt en borgt Inschrijver de contacten met de Deelnemer;
2. Beschrijf welke concrete activiteiten Inschrijver onderneemt om de Deelnemer en de daarbij behorende werkgebieden zo goed mogelijk te doorgronden, ook rekening houdend met veranderende omstandigheden/ontwikkelingen?
3. Beschrijf wat Inschrijver verstaat onder de samenwerkingsrelatie die Opdrachtgever en Deelnemer met Opdrachtnemer aan willen gaan (zie paragraaf 1.4.2. van het Beschrijvend document) en hoe Inschrijver hier invulling aan geeft en dit borgt.





## **Bijlage 8C Gunningscriteria**

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening ten behoeve van VluchtelingenWerk Nederland,  
Nidos en de Raad voor de Kinderbescherming**

Perceel 3 Tolkdienstverlening t.b.v. de Raad voor de Kinderbescherming

**Referentie 3439127**

**Versie 1.0**

# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.6. van het Beschrijvend document, gegund volgens het overkoepelend Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De prijs telt voor 35% en de kwaliteit voor 65% mee.

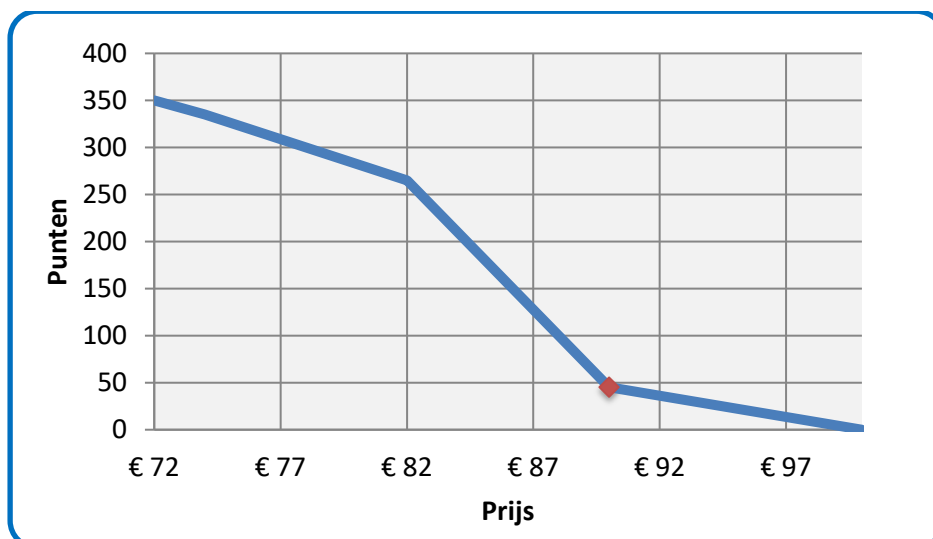
## 1.1 Beoordeling subgunningscriterium prijs

U offert in de Bijlage 6C - Prijsopgavetabel een integrale uurprijs tussen € 72,00 en € 100,- exclusief btw voor:

- 1) Tolkopdrachten op afstand
  - Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);
- 2) Tolkopdrachten op locatie
  - Tolk\*.

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, gerechtstolk, schrijftolk, liplees- en gebarentolk en tolk à vue.

De integrale uurprijs dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integrale uurprijs tot stand komt wordt van alle prijzen opgeteld (cel I25 Bijlage 6C - Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. De gewogen uurprijs Tolk (cel I27 Bijlage 6C - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum (€72,00) of hoger dan het maximum (€ 100,00).

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 90,- (score 45) en € 100,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 45 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 90}{100 - 90} \times (45 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 100,00	0,00
€ 90,00	45,00
€ 82,00	265,00
€ 74,00	335,00
€ 72,00	350,00

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

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

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal totaal te behalen punten (max. 650).
1	Tolkdienstverlening op afstand	300
2	Integriteit en kwaliteit Tolk (dienstverlening)	200
3	Reductie reisbewegingen	150
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### Individuele beoordeling

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

#### Plenaire beoordeling

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	KO
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore EMVI

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Score Prijs	244,25	299,73	280
Score Kwaliteit	575	447,5	462,5
Totaal score	819,25	747,23	742,50
Rangorde	1	2	3

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

Indien na zorgvuldige beoordeling van alle Inschrijvingen blijkt dat twee of meer Inschrijvingen met dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 1 aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.

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

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

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

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

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 9 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.);
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en is de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd op het maximum gestelde aantal A4's;
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording moet Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl;
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald;
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de subgunningscriteria de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen;
- **Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**

### 2.2 Subgunningscriteria

Onderstaand is per subgunningscriterium de doelstelling en de vraagstelling beschreven.

#### 2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Tolkdienstverlening op afstand

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk op het juiste moment telefonisch of middels videoverbinding beschikbaar is en wachttijden voorkomen worden.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de Tolkdienstverlening op afstand (telefonisch of middels videoverbinding) wordt uitgeoefend naar tevredenheid van de Deelnemer voor de totale duur van de Overeenkomst.

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Op welke wijze borgt Inschrijver dat de juiste Tolk, met de juiste kwalificaties, binnen 3 minuten beschikbaar is?
2. Hoe borgt Inschrijver dat de telefonische- of de videoverbinding tussen Tolk en Besteller/gespreksvoerder gedurende het gehele Tolkgesprek optimaal blijft? Beschrijf tevens hoe gehandeld wordt indien de verbinding tijdens het Tolkgesprek, die nog niet is afgerond, wordt verbroken.
3. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver borgt dat zijn Tolken hun telefonische of video Tolkdienstverlening diensten te allen tijde leveren in een afgeschermd veilige omgeving, waardoor de privacy van het Tolkgesprek is gewaarborgd. Beschrijf tevens op welke wijze de Inschrijver dit monitort.

## **2.2.2 Subgunningcriterium kwaliteit 2: Integriteit en kwaliteit Tolk(dienstverlening)**

### **Doelstelling**

*De gewenste situatie is dat de Inschrijver de integriteit en kwaliteit van de Tolken en de Tolkdienstverlening monitort en borgt en Tolken aan zich bindt.*

### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de integriteit en kwaliteit van de Tolk (dienstverlening) gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt gemonitord en geborgd en Tolken aan zich bindt?

Ga in uw beschrijving minimaal in op de volgende aspecten:

1. Beschrijf welke concrete maatregelen Inschrijver neemt of heeft genomen om de integriteit van de Tolken in zijn bestand te borgen en te bewaken.
2. Op welke wijze monitort, borgt en (door)ontwikkelt Inschrijver de kwaliteit van de Tolk en zijn dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zodat invulling wordt gegeven aan deze behoefte aan kwalitatief goede Tolkdienstverlening en kwalitatief goede Tolken?
3. Hoe borgt de Inschrijver dat hij de Tolken aan zich bindt en beschrijf welke faciliteiten Inschrijver aan zijn Tolken biedt om deze naar zijn tevredenheid te kunnen inzetten?

## **2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Reductie reisbewegingen**

### **Doelstelling**

*Deelnemer heeft behoefte aan het reduceren van het aantal reisbewegingen en het vergroten van de beschikbaarheid van de Tolken.*

### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver voor een reductie van het aantal reisbewegingen van Tolken en het vergroten van de beschikbaarheid van de Tolken, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit, efficiency en continuïteit?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Welke proces richt Inschrijver in ten behoeve van het reduceren van het aantal reisbewegingen van de Tolken?
2. Op welke wijze en in welke mate realiseert Inschrijver de toename in de beschikbaarheid van de Tolken?
3. Deelnemer wenst, in de situaties waarin dit kan, steeds meer gebruik te maken van Tolkdienstverlening op afstand. Op welke concrete wijze stimuleert Inschrijver de inzet van Tolkdienstverlening op afstand door gespreksvoerders/Bestellers? Beschrijf op welke wijze Inschrijver de Tolken en de Deelnemer betreft in dit proces en welke inspanningen van de Tolken en Deelnemer hierin worden verwacht.
4. Hoe borgt Inschrijver dat de reductie van het aantal reisbewegingen niet ten koste gaat van de kwaliteit<sup>1</sup>, efficiency<sup>2</sup> en continuïteit<sup>3</sup>?

1 Hiermee wordt de kwaliteit van Tolk en de totale Tolkdienstverlening bedoeld.

2 Hiermee wordt de efficiency van het aanvraag/bestelproces bedoeld.

3 Hiermee wordt continuïteit van de totale Tolkdienstverlening bedoeld.



## Bijlage 8 Gunningscriteria

# Europese aanbesteding

**Vertaaldienstverlening ten behoeve van:**

- Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)
- Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)
- Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V)
- Reclassering Nederland (RN)

**Referentie** 3279881

**Versie** 1.0

**Datum** 21 juni 2021



## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.5.5. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de bijlage 6A - Prijsopgavetabel een woordtarief van minimaal €0,10 exclusief btw per woord. U offreert in de bijlage 6A – Prijsopgavetabel een uurtarief voor overige diensten van maximaal €75,00 exclusief btw.

*Indien Inschrijver een woordtarief offreert dat lager is dan €0,10 exclusief btw en/of een uurtarief voor overige diensten offreert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de inschrijving ongeldig en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€440.000) of hoger dan het maximum (€621.600). Een inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.*

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel J35 bijlage 6A – Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:

Tabel 1

Woordtarieven						
	Taalgroepen	Fictieve jaarlijkse raming aantal woorden in vreemde taal	Vermenigvuldiging	Tarief per woord (exclusief btw) geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst	=	Fictieve opdrachtwaarde eerste jaar
1	Engels vanaf 250 woorden	280.848	x		=	€ 0,00
2	Arabisch vanaf 250 woorden	240.202	x		=	€ 0,00
3	Spaans vanaf 250 woorden	186.629	x		=	€ 0,00
4	Frans vanaf 250 woorden	131.254	x		=	€ 0,00
5	Turks vanaf 250 woorden	107.939	x		=	€ 0,00
6	Pools vanaf 250 woorden	97.445	x		=	€ 0,00
7	Duits vanaf 250 woorden	89.009	x		=	€ 0,00
8	Tigrinya vanaf 250 woorden	86.405	x		=	€ 0,00
9	Somalisch vanaf 250 woorden	76.759	x		=	€ 0,00
10	Russisch vanaf 250 woorden	65.335	x		=	€ 0,00
11	Overige talen vanaf 250 woorden	340.591	x		=	€ 0,00
12	Alle talen tot 250 woorden	300.000	x		=	€ 0,00

Totaal fictieve opdrachtwaarde tabel 1-->

€ 0,00

Tabel 2

Tarieven voor de aanvullende diensten						
	Type dienst	Fictieve jaarlijkse raming aantal uren	Vermenigvuldiging	Uurtarief (exclusief btw) geldig gedurende looptijd van de Overeenkomst	=	Fictieve opdrachtwaarde eerste jaar
1	Aanvullende diensten	600	x		=	€ 0,00

Totaal fictieve opdrachtwaarde tabel 2-->

€ 0,00

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum, op laste van uitsluiting.

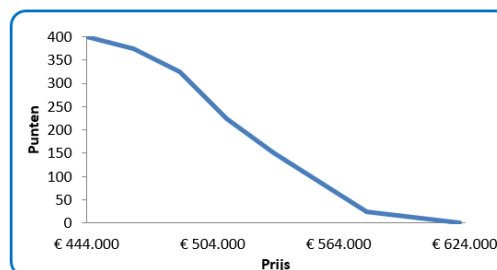
De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 577.200,- (score 25) en € 621.600,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 25 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 577.200}{621.600 - 577.200} \times (25 - 0) \right)$$

	Omschrijving	Prijs	Score
Lijfnij	Maximum prijs / laagste score	€ 621.600,00	0,00
	Omslagpunt 1	€ 577.200,00	25,00
	Omslagpunt 2	€ 532.800,00	150,00
	Omslagpunt 3	€ 510.600,00	225,00
	Omslagpunt 4	€ 488.400,00	325,00
	Omslagpunt 5	€ 466.200,00	375,00
	Minimum prijs / hoogste score	€ 444.000,00	400,00
	Score Gunningscriterium Prijs	€ -	Ongeldig



## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemers (de beoordelingscommissie), beoordeeld. In eerste instantie wordt er individueel beoordeeld. De beoordelaars kennen aan de onder gunningscriterium Kwaliteit vermelde subgunningscriteria integraal een scorecijfer toe.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Kwaliteit dienstverlening	150
2	IT-voorziening bestelproces	150
3	Implementatieplan	300
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

### Beoordeling:

- Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een individuele score voor elk subgunningscriterium.
- Vervolgens worden de individuele scores plenair binnen de beoordelingscommissie besproken, zodat significante afwijkingen in interpretatie kunnen worden besproken en eventueel aangepast.
- Elk lid van de beoordelingscommissie heeft daarna de mogelijkheid om zijn/ haar individuele score aan te passen.

- Nadat elk lid van het beoordelingsteam zijn/haar definitieve score per subgunningscriterium heeft toegekend, wordt per subgunningscriterium een gemiddeld scorecijfer berekend afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen score
A	<p>Uitstekend:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>de beschrijving veel meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	100%
B	<p>Zeer goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als zeer goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én</li> <li>de beschrijving concreet is onderbouwd.</li> </ul>	90%
C	<p>Ruim voldoende tot goed:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als ruim voldoende tot goed indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald én</li> <li>de beschrijving enige meerwaarde voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, maar waarbij</li> <li>de beschrijving onvoldoende concreet is onderbouwd.</li> </ul>	75%
D	<p>Voldoende:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers worden gehaald, maar</li> <li>de beschrijving nauwelijks of geen meerwaarde (neutraal) voor de Deelnemers biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen.</li> </ul>	55%
E	<p>Matig:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als matig indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende (sub)Gunningcriterium geformuleerde) doelstellingen van de Deelnemers niet in voldoende mate worden gehaald.</li> </ul>	25% (KNOCK-OUT)

F	<p>Slecht:</p> <p>Een beschrijving kwalificeert als slecht indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet.</li> </ul>	<p>0%</p> <p>(KNOCK-OUT)</p>
---	--	------------------------------

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningscriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
<u>Score Prijs</u>	244,25	299,73	280,00
<u>Score Kwaliteit</u>	465,00	426,75	468,00
<u>Totaal score</u>	709,25	726,48	748,00
<u>Rangorde</u>	3	2	<b>1</b>

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document ‘Uitwerking subgunningscriteria’ in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriteria hoort.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld.

### 2.2 Subgunningscriteria

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwaliteit dienstverlening

##### Doelstelling

Inschrijver dient een Plan van Aanpak te overleggen waarin Inschrijver beschrijft op welke wijze hij, in aansluiting het Programma van Eisen, de overige aanbestedingsdocumenten en specifiek de situatiebeschrijvingen in Bijlage 10a, b, d en d, in samenwerking met de Deelnemer een uniform proces van bemiddeling en matching van de juiste Vertalers inricht.

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen, binnen de afgesproken levertermijn.*

##### Vraagstelling

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de gevraagde Vertaaldienstverlening binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd? Spits uw antwoord waar van toepassing toe op de doelgroep vreemdelingen die in een asielprocedure zitten. Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver zorgdraagt voor een adequate opdrachtverwerking;
2. Op welke wijze Inschrijver zorgdraagt voor een adequate uitvoering van de Vertaalopdracht;
3. Op welke wijze Inschrijver borgt dat de Vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden;
4. Op welke wijze Inschrijver ervoor zorgt dat de vertaling aansluit bij de boodschap/informatieoverdracht van opsteller;
5. Op welke wijze Inschrijver ervoor zorgt dat de vertaling aansluit bij de doelgroep;
6. Op welke wijze Inschrijver omgaat met tussentijdse feedback op de wijze van vertalen;

7. Op welke wijze Inschrijver ingediende Klachten adequaat opvolgt en afhandelt, zodat de kwaliteit van de Vertaling aansluit bij de verwachtingen van de Besteller;
8. Op welke wijze Inschrijver de input van ingediende Klachten benut voor de structurele verbetering van haar Vertaaldienstverlening.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>1</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke opdrachten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### 2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: IT-voorziening bestelproces

#### Doelstelling

Inschrijver richt zijn IT-voorziening voor het bestelproces zodanig in dat de Besteller maximaal wordt ondersteund om op eenvoudige en efficiënte wijze de Bestellingen voor Vertaalopdrachten te kunnen plaatsen.

#### Vraagstelling

Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat de IT-voorziening voor het bestelproces op de juiste manier is ingericht?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Wijze waarop en het tijdschema waarmee nieuwe bestellers geauthentiseerd en geautoriseerd worden.
2. Welke pushmeldingen kunnen worden verstuurd.
3. Track en trace opties van een bestelling.
4. In hoeverre de maximale doorlooptijden uit het PVE kunnen worden gecontroleerd.

Werk uw antwoord voor de aspecten 2 tot en met 4 uit op een vertaalopdracht waarbij één brontekst moet worden vertaald in tien talen en er sprake is van spoed.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>2</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke opdrachten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**

### 2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Implementatieplan

#### Doelstelling

Inschrijver draagt zorg voor een effectieve en efficiënte implementatie, zodat alle Deelnemers vanaf 19 december 2021 Bestellingen kunnen plaatsen en Inschrijver haar Vertaaldienstverlening levert binnen de gestelde kwaliteitskaders, en zodat de Vertaaldienstverlening uiterlijk op 31 januari 2022 volledig plaatsvindt conform de kaders en richtlijnen van het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en conform de uitwerking van de Subgunningscriteria door Inschrijver. Uitzondering hierop is RN, deze Deelnemer gaat per 1 januari 2022 operationeel gebruik maken van de Overeenkomst.

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

<sup>2</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

### **Vraagstelling**

Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan de implementatie, zodanig dat Deelnemers tijdig Vertaaldiensten kunnen afnemen en de gehele Vertaaldienstverlening tijdig is geïmplementeerd?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. De voorgestelde planning, uit te voeren activiteiten en bijbehorende mijlpalen;
2. Een onderbouwde overweging van welke onderdelen van het implementatieplan voor en welke na 19 december 2021 worden opgeleverd;
3. Een onderbouwing van de mate waarin uw implementatieplan realistisch en effectief is;
4. Een uitwerking van de inspanning die Inschrijver van de Deelnemers verwacht;
5. De mate waarin en de wijze waarop de voortgang van de implementatie door de Deelnemers en door CCM kan worden gemonitord en, indien nodig, bijgestuurd;
6. De kwaliteitswaarborgen voor succesvolle uitvoering van het implementatieplan.

**Uit uw beschrijving, die zoveel als mogelijk SMART<sup>3</sup> is geformuleerd, moet blijken tot welke concrete resultaten de inrichting van uw dienstverlening leidt en hoe u deze resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft garanderen. Tevens is uw beschrijving voorzien van een logische onderbouwing, resultaten die met soortgelijke opdrachten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/ of andere relevante (praktijk)ervaringen en verifieerbare onderzoeksresultaten waaruit blijkt dat uw werkwijze het beoogde effect heeft.**



## **Bijlage 8a Beoordelingsmethodiek Gunningscriteria Perceel 1**

# Europese aanbesteding

**Vertaaldienstverlening ten behoeve van het ministerie van Justitie en Veiligheid en enkele verbonden partijen**

Perceel 1 Vertaaldienstverlening t.b.v. JenV-BD, CJIB, ATKM en KSA  
(Juridisch – Veeltalig)

**Referentie** 3526685  
**Versie** 1.0  
**Datum** 18 mei 2022



## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.5.6. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

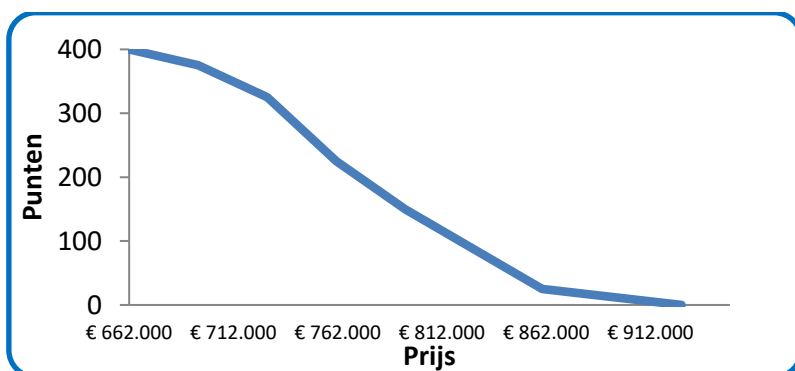
De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de Bijlage 6a - Prijsopgavetabel een woordtarief van minimaal €0,10 exclusief btw per woord. U offert in de Bijlage 6a - Prijsopgavetabel een uurtarief voor overige diensten van maximaal €75,00 exclusief btw.

*Indien Inschrijver een woordtarief offert dat lager is dan € 0,10 exclusief btw en/of één of meerdere uurtarieven voor aanvullende diensten offert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de Inschrijving ongeldig en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€ 662.000,00) of hoger dan het maximum (€ 926.800,00). Een inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.*

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel J29 Bijlage 6a - Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:



	Omschrijving	Prijs	Score
Lijnfunctie	Maximum prijs / laagste score	€ 926.800,00	0,00
	Omslagpunt 1	€ 860.000,00	25,00
	Omslagpunt 2	€ 794.400,00	150,00
	Omslagpunt 3	€ 761.300,00	225,00
	Omslagpunt 4	€ 728.200,00	325,00
	Omslagpunt 5	€ 695.100,00	375,00
	Minimum prijs / hoogste score	€ 662.000,00	400,00

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 860.000,- (score 25) en € 926.800,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 25 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 860.000}{926.800 - 860.000} \times (25 - 0) \right)$$

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

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

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Kwalitatief goede vertalingen binnen de afgesproken levertermijn	300
2	Borging en monitoring kwaliteit dienstverlening	150
3	Casus	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

### Beoordeling:

#### Individuele beoordeling

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

#### Plenaire beoordeling

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving geen of enige meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	30%
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningscriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
<u>Score Prijs</u>	341,01	229,98	136,09
<u>Score Kwaliteit</u>	390,00	375,00	390,00
<u>Totaal score</u>	731,01	604,98	526,09
<u>Rangorde</u>	<b>1</b>	2	3

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

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

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

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

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria tezamen maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriterium hoort.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan.

### 2.2 Subgunningscriteria

Onderstaand is per subgunningscriterium de doelstelling, vraagstelling en beoordelingsaspecten beschreven.

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwalitatief goede vertalingen binnen de afgesproken levertermijn

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen, binnen de afgesproken levertermijn.*

##### Vraagstelling

De levertijd van de vertalingen is van groot belang voor Deelnemers waarbij Vertaalopdrachten ook onder tijdsdruk en spoed uitgevoerd dienen te worden. Op welke wijze zorgt Inschrijver er voor dat de gevraagde kwalitatief goede Vertaaldienstverlening binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd aan de Deelnemers?

Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver zorgdraagt voor een adequate opdrachtverwerking voor de Deelnemers;
2. Op welke wijze Inschrijver zorgdraagt voor een adequate uitvoering van de Vertaalopdracht voor de Deelnemers;
3. Op welke wijze Inschrijver borgt dat de Vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden, ook bij spoed Vertaalopdrachten;
4. Op welke wijze Inschrijver ervoor zorgt dat de vertaling aansluit bij de boodschap van het te vertalen document, zodat een voor de doelgroep waar de vertaling voor

bedoeld is een passende en inhoudelijk juiste informatieoverdracht kan worden gegarandeerd;

5. Op welke wijze Inschrijver ervoor zorgt dat de vertaling taal technisch correct en voor wat betreft de vakinhoudelijke terminologie, in context van het vakgebied dat in de gevraagde vertaling aan de orde is, juist vertaald wordt.

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Borging en monitoring kwaliteit dienstverlening**

#### **Doelstelling**

*De Aanbestedende dienst wenst voor de Deelnemers voor de invulling van de Opdracht een professionele Opdrachtnemer te contracteren. De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de dienstverlening monitort en waarborgt.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en waarborgt Inschrijver de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening tijdens de looptijd van de Overeenkomst?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening;
2. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de borging van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening;
3. Beschrijf welke stappen Inschrijver onderneemt om de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening continu te verbeteren;
4. Op welke wijze Inschrijver omgaat met tussentijdse feedback op de wijze van vertalen en hoe uit feedback een constante verbetering van kwaliteit wordt bereikt;
5. Wat verwacht Inschrijver van de Deelnemers om dit professioneel opdrachtnemerschap optimaal in te kunnen vullen.

### **2.2.3 Subgunningscriterium 3: Casus Autoriteit Online Terroristisch en Kinderpornografisch Materiaal (ATKM)**

Om de uitgangspunten waar Inschrijver zijn wensuitwerking op kan baseren voor alle Inschrijvers gelijk te houden is een casus opgesteld. De casus beschrijft een situatie en benoemt een aantal omstandigheden die in de praktijk aan de orde kunnen komen. De casus is fictief maar gebaseerd op omstandigheden waarvan het voorstelbaar is dat ze zich in de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst kunnen voordoen.

Het is aan te raden de uitgangspunten die in de casus zijn verwerkt in beantwoording mee te nemen. Het is niet verplicht de omstandigheden uit de casus exact te volgen. Indien de Inschrijver van mening is dat de kwaliteit van haar aanbod wordt verstrekt door oplossingen in haar beantwoording op te nemen die passen bij omstandigheden die niet (direct) in de casus zijn genoemd, is dat uiteraard toegestaan.

#### **Doelstelling**

*In een korte tijd woorden/documenten snel, volledig en juist vertalen van een vreemde taal naar het Nederlands.*

#### Achtergrond informatie over de casus:

Op grond van artikel 4 van de Verordening 2021/784 heeft een autoriteit in een Lidstaat de bevoegdheid om een verwijderingsbevel (tot verwijdering van terroristisch online materiaal) te sturen aan een hostingprovider in een andere Lidstaat. Wanneer deze autoriteit dat doet, dient deze wel een afschrift te sturen aan de autoriteit van de Lidstaat waar de bewuste hostingprovider is gevestigd of een wettelijke vertegenwoordiger heeft. Die ontvangende autoriteit heeft dan vervolgens 72 uur de tijd om dat verwijderingsbevel

te toetsen aan de Verordening of aan het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie.

De casus:

Op vrijdagochtend 09.00 uur ontvangt een provider gevestigd in Nederland een verzoek van de Hongaarse autoriteit tot verwijdering van mogelijk terroristische materiaal. Op grond van de Verordening moet de Nederlandse provider daaraan binnen één uur gehoor geven en zij doen dat door het materiaal offline te halen. Op hetzelfde tijdstip ontvangt de ATKM een afschrift van de betreffende (in het Hongaars opgestelde) verwijderingsbevel van de Hongaarse autoriteit. De ATKM dient het verwijderingsbevel te toetsen – maar wil wel de nodige zekerheid en vraagt daarom een vertaling van de onderbouwing waarom er sprake is van terroristisch materiaal – en dus voor het uitvoeren van het verwijderingsbevel. Op het moment van ontvangst van het afschrift van het verwijderingsbevel gaat de gestelde termijn voor de ATKM van 72 uur in. Binnen de eerste 36 uur dient de vertaling van de onderbouwing van het verwijderingsbevel (circa 1000 woorden) gereed te zijn. De vertaling dient binnen maximaal 36 uur gereed te zijn, omdat binnen de gestelde termijn van 72 uur er ook nog een beoordeling en toetsing moet plaatsvinden van de onderbouwing voor het verwijderingsbevel aan het Handvest. Als die termijn van 72 uur niet wordt gehaald, heeft de ATKM geen mogelijkheid meer om het verwijderingsbevel te toetsen aan het Handvest.

**Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de Vertaalopdracht binnen deze korte levertermijnen wordt opgeleverd?

In uw uitwerking besteedt u aandacht aan tenminste de volgende punten:

1. Een beschrijving en onderbouwing van uw werkwijze inclusief uit te voeren activiteiten;
2. Een beschrijving hoe uw vertaling aansluit bij de behoefte van Besteller;
3. Hoe borgt Inschrijver de kwaliteit, snelheid en leverbetrouwbaarheid van de spoed Vertaalopdracht?;
4. Een beschrijving van de geïdentificeerde risico's en op welke wijze deze worden beheerst (risicoanalyse).



## **Bijlage 8b Beoordelingsmethodiek Gunningscriteria Perceel 2**

# Europese aanbesteding

**Vertaaldienstverlening ten behoeve van het ministerie van Justitie en Veiligheid en enkele verbonden partijen**

Perceel 2 Vertaaldienstverlening t.b.v. NFI, WODC, NRGD en NCSC  
(Wetenschappelijk – Engels)

**Referentie** 3526685  
**Versie** 1.0  
**Datum** 18 mei 2022



## 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.5.6. van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

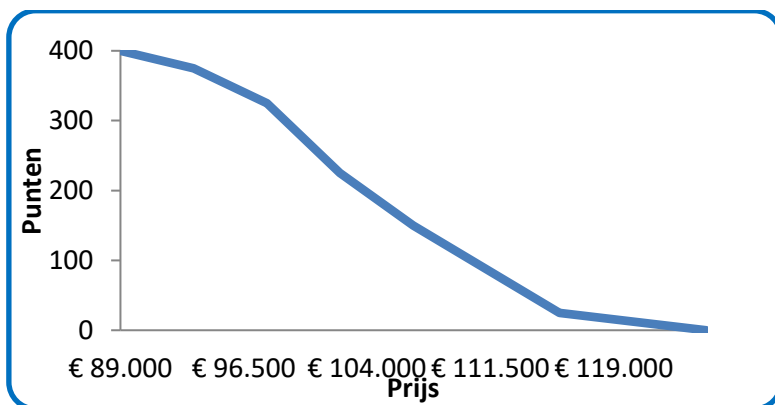
De Prijs telt voor 40% en de Kwaliteit telt voor 60% mee.

### 1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offert in de Bijlage 6b - Prijsopgavetabel een woordtarief van minimaal €0,10 exclusief btw per woord. U offert in de Bijlage 6b – Prijsopgavetabel een uurtarief voor overige diensten van maximaal €75,00 exclusief btw.

*Indien Inschrijver een woordtarief offert dat lager is dan €0,10 exclusief btw en/of één of meerdere uurtarieven voor aanvullende diensten offert dat hoger is dan €75,00 exclusief btw, is de Inschrijving ongeldig en zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is niet toegestaan om een totale fictieve opdrachtwaarde aan te bieden lager dan het minimum (€ **89.000,00**) of hoger dan het maximum (€ **124.600,00**). Een Inschrijving die hier niet aan voldoet is ongeldig en zal terzijde worden gelegd.*

Het geoffreerde woordtarief wordt vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Het geoffreerde uurtarief voor aanvullende diensten wordt eveneens vermenigvuldigd met de fictieve jaarlijkse raming. Deze twee componenten worden bij elkaar opgeteld (cel J27 Bijlage 6b – Prijsopgavetabel). Deze jaarlijkse totaal fictieve opdrachtwaarde wordt als volgt beoordeeld:



	Omschrijving	Prijs	Score
Lijnfunctie	Maximum prijs / laagste score	€ 124.600,00	0,00
	Omslagpunt 1	€ 115.700,00	25,00
	Omslagpunt 2	€ 106.800,00	150,00
	Omslagpunt 3	€ 102.350,00	225,00
	Omslagpunt 4	€ 97.900,00	325,00
	Omslagpunt 5	€ 93.450,00	375,00
	Minimum prijs / hoogste score	€ 89.000,00	400,00

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum, op laste van uitsluiting.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 115.700,- (score 25) en € 124.600,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 25 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 115.700}{124.600 - 115.700} \times (25 - 0) \right)$$

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

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

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 600).
1	Kwalitatief goede vertalingen binnen de afgesproken levertermijn	300
2	Borging en monitoring kwaliteit dienstverlening	150
3	Casus	150
	<b>Totaal</b>	<b>600</b>

### Beoordeling:

#### Individuele beoordeling

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

#### Plenaire beoordeling

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving geen of enige meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	30%
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	0%

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

### Ondergrenzen

Bij de beoordeling van de subgunningscriteria wordt een ondergrens toegepast. Als ondergrens geldt dat voor:

- Subgunningscriterium 1 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 2 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.
- Subgunningscriterium 3 een minimale score van een 'Voldoende (55% van de punten vereist)' behaald moet worden.

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

### 1.4 Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
<u>Score Prijs</u>	356,69	398,93	68,40
<u>Score Kwaliteit</u>	390,00	375,00	390,00
<u>Totaal score</u>	746,69	773,93	458,40
<u>Rangorde</u>	2	<b>1</b>	3

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

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

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

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

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

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

## 2 Subgunningscriteria Kwaliteit

### 2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstellingen en de beoordelingsaspecten zoals opgenomen in de gunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de gunningscriteria:

- mag in totaal voor alle subgunningscriteria tezamen maximaal 10 pagina's A4 bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald, wel moet duidelijk zijn welke beantwoording bij welk subgunningscriterium hoort.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan.

### 2.2 Subgunningscriteria

Onderstaand is per subgunningscriterium de doelstelling, vraagstelling en beoordelingsaspecten beschreven.

#### 2.2.1 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Kwalitatief goede vertalingen binnen de afgesproken levertermijn

##### Doelstelling

*De gewenste situatie is dat Deelnemers kwalitatief goede vertalingen krijgen, binnen de afgesproken levertermijn.*

##### Vraagstelling

De levertijd van de vertalingen is van groot belang voor Deelnemers waarbij Vertaalopdrachten ook onder tijdsdruk en spoed uitgevoerd dienen te worden. Op welke wijze zorgt Inschrijver er voor dat de gevraagde kwalitatief goede Vertaaldienstverlening binnen de afgesproken termijn wordt opgeleverd aan de Deelnemers?

Besteed daarbij minimaal aandacht aan de volgende aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver zorgdraagt voor een adequate opdrachtverwerking voor de Deelnemers;
2. Op welke wijze Inschrijver zorgdraagt voor een adequate uitvoering van de Vertaalopdracht voor de Deelnemers;
3. Op welke wijze Inschrijver borgt dat de Vertaalopdrachten binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd worden, ook bij spoed Vertaalopdrachten;
4. Op welke wijze Inschrijver ervoor zorgt dat de vertaling aansluit bij de boodschap van het te vertalen document, zodat een voor de doelgroep waar de vertaling voor bedoeld is een passende en inhoudelijk juiste informatieoverdracht kan worden gegarandeerd;

5. Op welke wijze Inschrijver ervoor zorgt dat de vertaling taal technisch correct en voor wat betreft de vakinhoudelijke terminologie, in context van het vakgebied dat in de gevraagde vertaling aan de orde is, juist vertaald wordt.

### **2.2.2 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Borging en monitoring kwaliteit dienstverlening**

#### **Doelstelling**

*De Aanbestedende dienst wenst voor de Deelnemers voor de invulling van de Opdracht een professionele Opdrachtnemer te contracteren. De gewenste situatie is dat de Inschrijver de kwaliteit van de dienstverlening monitort en waarborgt.*

#### **Vraagstelling**

Op welke wijze monitort en waarborgt Inschrijver de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening tijdens de looptijd van de Overeenkomst?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening;
2. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de borging van de kwaliteit van de uitvoering van de Vertaaldienstverlening;
3. Beschrijf welke stappen Inschrijver onderneemt om de kwaliteit van de Vertaaldienstverlening continu te verbeteren;
4. Op welke wijze Inschrijver omgaat met tussentijdse feedback op de wijze van vertalen en hoe uit feedback een constante verbetering van kwaliteit wordt bereikt;
5. Wat verwacht Inschrijver van de Deelnemers om dit professioneel opdrachtnemerschap optimaal in te kunnen vullen.

### **2.2.3 Subgunningscriterium kwaliteit 3: Casus Nederlands Register Gerechtelijke Deskundige (NRGD)**

Om de uitgangspunten waar Inschrijver zijn wensuitwerking op kan baseren voor alle Inschrijvers gelijk te houden is een casus opgesteld. De casus beschrijft een situatie en benoemt een aantal omstandigheden die in de praktijk aan de orde kunnen komen. De casus is fictief maar is gebaseerd op omstandigheden die in de praktijk zijn voorgekomen en/of waarvan het voorstelbaar is dat ze zich in de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst kunnen voordoen.

Het is aan te raden de uitgangspunten die in de casus zijn verwerkt in beantwoording mee te nemen. Het is niet verplicht de omstandigheden uit de casus exact te volgen. Indien de Inschrijver van mening is dat de kwaliteit van haar aanbod wordt verstrekt door oplossingen te bieden die passen bij omstandigheden die niet (direct) in de casus zijn genoemd in haar beantwoording op te nemen is dat uiteraard toegestaan.

#### **Doelstelling**

*In een korte tijd woorden/documenten snel, volledig en juist vertalen van het Nederlands naar Cambridge Engels.*

#### De casus:

U ontvangt een vertaaloopdracht van een wetenschappelijk beleidsdocument van het NRGD. Het document bevat zowel wat juridische informatie als informatie over wetenschappelijke onderzoeken die ten grondslag liggen aan de beleidsopvatting van het NRGD. De vertaaloopdracht omvat een document van 5090 woorden en moet vertaald worden van het Nederlands naar Cambridge Engels. Het betreft hier een spoedopdracht die binnen 48 uur moet zijn vertaald. Het vertaalde document zal breed worden ingezet, het stuk wordt geplaatst op de openbare en veelvuldig bezochte website van het NRGD en kan, gezien de

aard van het document, van doorslaggevend belang zijn in bezwaar- en/of beroepsprocedures. De vertaling dient gezien de gevoeligheid van de inhoud van het document, nauwkeurig opgesteld te worden.

### **Vraagstelling**

Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de Vertaalopdracht binnen de standaard levertermijnen wordt opgeleverd?

In uw uitwerking besteedt u aandacht aan tenminste de volgende punten:

1. Een beschrijving en onderbouwing van uw werkwijze inclusief uit te voeren activiteiten;
2. Een beschrijving hoe de vertaling aansluit bij de behoefte van Besteller;
3. Hoe borgt Inschrijver de kwaliteit, de gevoeligheid, de toepassing van het juiste jargon (combinatie van juridisch en wetenschappelijk), snelheid en leverbetrouwbaarheid van de vertaalopdracht?;
4. Een beschrijving van de geïdentificeerde risico's en op welke wijze deze worden beheerst (risicoanalyse).



## **Bijlage 8 Gunningscriteria**

# Europese aanbesteding

**Tolkdienstverlening ten behoeve van het Ministerie van  
Defensie waaronder de KMar**

**Referentie 4173079**

**Versie 1.0**



# 1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt, zoals omschreven in paragraaf 1.5.6 van het Beschrijvend document, gegund volgens het Gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit voor 65% mee.

## 1.1 Beoordeling subgunningcriterium Prijs

**A** U offereert in de bijlage 6 'Prijsopgavetabel' een integraal uurtarief tussen € 72,- en € 120,- exclusief btw voor:

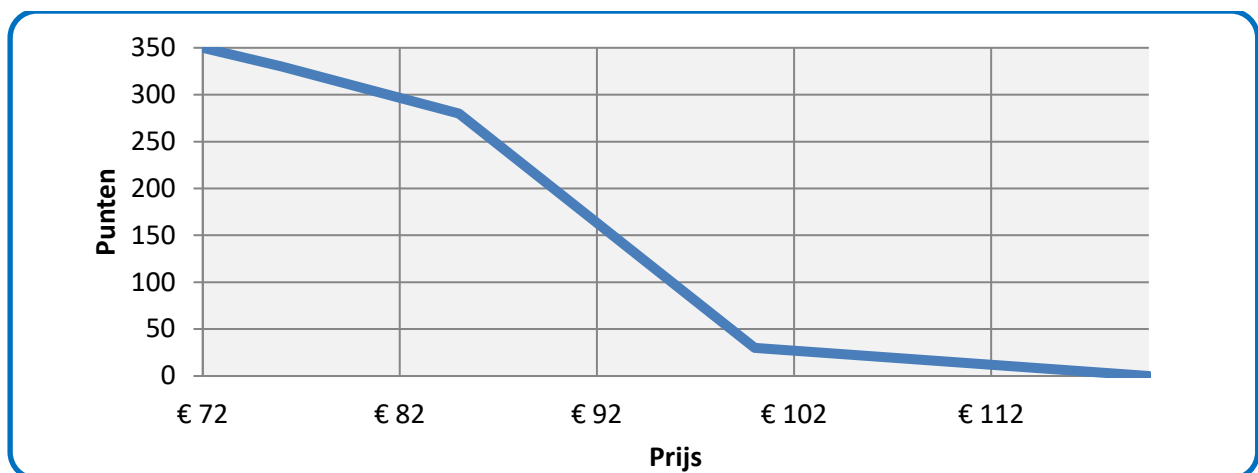
1) Tolkopdracht op afstand  
- Tolk\* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen);

2) Tolkopdracht op locatie  
- Tolk\*;

3) Interceptietolk (op locatie en op afstand);

\* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, gehoorstolk, verhoorstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

Het integrale uurtarief dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel I28 Bijlage 6 Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming Tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel I30 Bijlage 6 Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.



Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de punten in de tabel is het scoreverloop lineair. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum of hoger dan het maximum.

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = \text{Maximum punten} - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - \text{minimum prijs}}{\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs}} \times (\text{maximum punten} - \text{minimum punten}) \right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 100,- (score 30) en € 120,- (score 0) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 30 - \left( \frac{\text{inschrijfprijs} - 100}{120 - 100} \times (30 - 0) \right)$$

Prijs	Score
€ 72,-	350
€ 76,-	330
€ 85,-	280
€ 100,-	30
€ 120,-	0

## 1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

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

De weging van de subgunningcriteria is als volgt:

No.	Subgunningcriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 650).
1	Borging afschermen identiteit van de Tolk	145
2	Continuïteit van interceptietolken m.b.t. langer lopende onderzoeken	160
3	Indienen Klacht door gebruiker na afronding Tolkopdracht	120
4	Invulling rol intermediair	225
	<b>Totaal</b>	<b>650</b>

### Beoordeling:

#### Individuele beoordeling

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

#### Plenaire beoordeling

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

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

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend	Een beschrijving kwalificeert als uitstekend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	100%
Goed	Een beschrijving kwalificeert als goed indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én</li> <li>- de beschrijving geen of beperkte meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen, én</li> <li>- de beschrijving concreet en realistisch is.</li> </ul>	85%
Voldoende	Een beschrijving kwalificeert als voldoende indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, en</li> <li>- de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.</li> </ul>	55%
Matig	Een beschrijving kwalificeert als matig indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, én</li> <li>- de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.</li> </ul>	KO
Slecht	Een beschrijving kwalificeert als slecht indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uit de beschrijving volgt dat de (bij het subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en</li> <li>- de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.</li> </ul>	KO

### 1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

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

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

#### Ondergrenzen

Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score op het gunningscriterium kwaliteit vereist.

Om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een voldoende per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving op één van de wensvragen de waardering matig of slecht toegekend krijgt, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

#### Voorbeeldberekening totaalscore economisch meest voordelige Inschrijving

	<b>Inschrijver 1</b>	<b>Inschrijver 2</b>	<b>Inschrijver 3</b>
Score Prijs	350	325	275
Score Kwaliteit	357,50	485	574,25
Totaal score	707,50	810	849,25
Rangorde	3	2	<b>1</b>

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

Indien na zorgvuldige beoordeling van alle Inschrijvingen blijkt dat twee of meer Inschrijvingen met dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op het onderdeel Kwaliteit als geheel aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.

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

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

## **2 Subgunningcriteria Kwaliteit**

### **2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen**

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving per wensvraag een document ‘Uitwerking subgunningscriteria’ in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling en vraagstelling(en) zoals opgenomen in de subgunningscriteria.

Er is voor de wensuitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. De uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag per subgunningscriterium maximaal het aantal pagina's A4 bedragen dat bij elk subgunningscriterium staat vermeld (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.)
- Elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.
- Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's.
- Het aantal A4 zoals benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.
- In de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald.
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de wensvragen de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen.

## 2.2 Subgunningcriteria

### Subgunningcriterium 1: Borging afschermen identiteit van de tolk

#### Doelstelling

Ten aanzien van interceptie- en verhoortolken is het van het grootste belang dat het afschermen van de identiteit van de in te zetten Tolken gewaarborgd wordt en blijft.

#### Vraag

Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke maatregelen hij gedurende de uitvoering van de Tolkdienstverlening realiseert om het afschermen van de identiteit van de in te zetten Tolken te borgen.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk in het bestelproces;
2. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk gedurende het matchingproces behoudens het informeren van de locatie waar de Tolk wordt ingezet;
3. De wijze van afscherming van de identiteit van de Tolk in het facturatieproces;
4. Uw proces/aanpak om te borgen dat de identiteit van de Tolk afgeschermd blijft indien er door derden d.m.v. telefoon, email of op andere wijze getracht wordt te achterhalen wie de Tolk is die wordt ingezet op de Tolkopdracht.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

## **Subgunningcriterium 2: Continuïteit van interceptietolken m.b.t. langer lopende onderzoeken**

### **Doelstelling**

In geval van langer lopende onderzoeken waarbij gebruik wordt gemaakt van interceptietolken, wenst Deelnemer gebruik te maken van dezelfde interceptietolken als welke eerder op dat betreffende onderzoek zijn ingezet.

### **Vraag**

Het gebruiken van dezelfde interceptietolk in een langer lopende onderzoek leidt ertoe dat de Tolk beter duiding kan geven aan het tapgesprek. Van Inschrijver wordt gevraagd op welke wijze hij kan bijdragen aan de continuïteit van interceptietolken m.b.t. langer lopende onderzoeken. Ga er in uw beantwoording vanuit dat een langer lopende onderzoek 6 maanden beslaat, een interceptietolk gedurende die 6 maanden meerdere periodes wordt ingezet en dat de Tolk tijdens zo'n inzet 3 dagen per week op wisselende dagen moet Tolken.

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. Welke processen/maatregelen u binnen uw organisatie inregelt/neemt om aan de continuïteit van interceptietolken m.b.t. langer lopende onderzoeken bij te dragen.
2. Op welke wijze u interceptietolken motiveert om, indien gevraagd, voor langer lopende onderzoeken beschikbaar te zijn;
3. Wat u eventueel van Deelnemer nodig heeft om invulling te kunnen geven aan de continuïteit van interceptietolken m.b.t. langer lopende onderzoeken.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*

### **Subgunningcriterium 3: Indienen klacht door gebruiker na afronding Tolkopdracht**

#### **Doelstelling**

Bestellers moeten direct na (telefonische) Tolkopdracht hun klacht kenbaar kunnen maken bij opdrachtnemer.

#### **Vraagstelling**

Bestellers bestellen tijdens een dienst in de regel regelmatig Tolken. Onder de geplaatste Tolkopdrachten kunnen Tolkopdrachten zitten die niet conform hetgeen er van mag worden verwacht, verlopen. In de huidige situatie moet een Besteller aan het einde van de dienst, klachten melden middels een desktop. Uit de praktijk blijkt dat dat er vervolgens vaak niet meer van komt. Het is de wens dat Inschrijver het Bestellers mogelijk maakt om direct na een (telefonische) Tolkopdracht hun klachten bij Opdrachtnemer kenbaar te kunnen maken

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op:

1. De wijze waarop u dit vormgeeft;
2. Op welke wijze u gebruiksvriendelijkheid borgt en voorkomt dat bestellers het indienen van klachten achterwege laten omdat de procedure te ingewikkeld is of omdat deze teveel tijd in beslag neemt;
3. De wijze waarop een besteller de klacht indient en wat er van besteller gevraagd wordt en hoe de ontvangst van de klacht wordt bevestigd en teruggekoppeld;
4. De wijze waarop de afhandeling van de klacht wordt vormgegeven en opgevolgd.

*Uitwerking in maximaal 2 A4*



## **Subgunningcriterium 4: Invulling rol intermediair**

### **Doelstelling**

Het niet kunnen beschikken over een bestelde Tolk verstoort de primaire processen van de KMar ernstig en levert in voorkomende gevallen onwenselijke vertraging in het strafproces op. De gewenste situatie is dat de Inschrijver te allen tijde garandeert dat de juiste Tolk met de juiste kwalificaties op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is, zodanig dat deze Tolk naar tevredenheid van de Opdrachtgever en Deelnemer wordt ingezet.

### **Vraagstelling**

Op welke wijze borgt Inschrijver dat de juiste Tolk met de juiste kwalificaties, op het juiste moment en op de juiste plaats aanwezig is? Waarbij deze Tolk naar tevredenheid van de Opdrachtgever en Deelnemer wordt ingezet?

Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. Deelnemer heeft behoefte aan een Tolk die C1-gekwalficeerd is, de gevraagde taal beheerst en kennis heeft van de werkwijze van de Deelnemer en de context van het werkveld waarvoor hij wordt ingezet. Op welke wijze borgt de Inschrijver dat tijdens het matchingsproces de juiste Tolk wordt geselecteerd? Beschrijf hierbij nadrukkelijk ook concreet uw aanpak, indien het matchingproces binnen de eigen organisatie niet tot het gewenste resultaat leidt.
2. Deelnemer wenst dat dat er steeds voldoende gekwalficeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn. Op welke wijze waarborgt Inschrijver dat er steeds voldoende gekwalficeerde Tolken in de gevraagde talen beschikbaar zijn en blijven? En hoe anticipeert Inschrijver op schaarse talen, zodat Deelnemer te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats geleverd krijgen?
3. Deelnemer wenst te allen tijde de juiste Tolk op het juiste moment en op de juiste plaats. Hoe anticipeert Inschrijver op afzeggingen van de Tolk in relatie tot de verstrekte Tolkopdracht op locatie, zodanig dat Inschrijver te allen tijde een Tolk van het gewenste niveau op locatie kan leveren?
4. Op welke wijze en in welke mate communiceert Inschrijver met de Besteller, gedurende het traject van bestellen, selecteren, annuleren en uitvoeren van de Tolkopdracht, rekening houdend met de overeengekomen levertijden, zodanig dat Besteller op de hoogte is van de status en niet voor verrassingen komt te staan?

*Uitwerking in maximaal 4 A4*