

Tweede Nota van Inlichtingen

Behorende bij de Openbare Europese aanbestedingsprocedure 'Afspraken- en klantgeleidingssysteem'

Kenmerk: K010860

Datum:	maandag 1 september 2025
Aantal vragen:	19

Inleiding

Deze tweede Nota van Inlichtingen, behorende bij de Openbare Europese aanbestedingsprocedure van de aanbesteding 'Afspraken- en klantgeleidingssysteem GR de Bevelanden d.d. 03-07-2025, met kenmerk: K010860', bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst. Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de Openbare Europese aanbestedingsprocedure verstrekken.

Aanvullingen vanuit de aanbestedende dienst:

N.v.t.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op de aanbestedingsdocumenten. Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met de informatie, gegeven in de aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in deze tweede Nota van Inlichtingen.

Vragen en antwoorden

Nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
152	Individuele vraag	Individuele vraag	Individuele vraag
153	Bijlage 1 – Inschrijfbiljet versie 2 vraag 3	Is het voor de aanbesteden dienst akkoord als de kosten voor een e-Learning over de duur van de Overeenkomst als Opleidingskosten worden opgenomen?	Zie ook het antwoord op vraag 154. Indien u een e-learning aanbiedt kunt u de kosten hiervoor per gemeente vermelden bij de optionele uitvraag in het Inschrijfbiljet. Indien u e-learning als doorlopende dienst aanbiedt kunt u de <u>jaarlijkse kosten daarvoor in de betreffende velden op het inschrijfbiljet invullen.</u>
154	Bijlage 1 – Inschrijfbiljet versie 2 vraag 3	<p>Inschrijver is enthousiast over het e-learningplatform omdat het perfect aansluit bij de visie: gebruikers de regie geven over hun eigen tijd en leerproces. De belangrijkste redenen waarom inschrijver hiervan voorstander is zijn:</p> <p>Slimmer leren, op eigen tempo</p> <ul style="list-style-type: none">eLearning stelt gebruikers in staat om zelfstandig en op elk moment trainingen te volgen.Geen klassikale sessies meer; gebruikers leren wanneer het hen uitkomt. <p>Gericht op praktijk en rol</p> <ul style="list-style-type: none">Er zijn specifieke leerpaden voor verschillende gebruikersgroepen:Medewerkers en planners leren efficiënt roosters en afspraken beheren.Functioneel beheerders krijgen diepgaande kennis om het platform te configureren en af te stemmen op hun organisatie. <p>Meer effectiviteit na livegang</p> <ul style="list-style-type: none">Inschrijver merkt op dat vragen vaak pas komen na de implementatie. <p>Voordelen voor aanbestedende dienst</p> <ul style="list-style-type: none">24/7 beschikbaarheid, persoonlijke begeleiding en waarborging van kennis.Het verhoogt de gebruikerservaring en zorgt dat iedereen het maximale uit de ICT prestatie haalt. <p>Het motto van de inschrijver is: als tijd kostbaar is, moet leren flexibel en doelgericht zijn.</p> <p>Is op basis van bovenstaande het voor de aanbestedende dienst noodzakelijk klassikaal op te leiden? Zo ja, kan de aanbestedende dienst dan aangeven hoe men hier idealiter in voorziet?</p> <p>Per locatie/Gemeente of centraal?</p> <p>Als dit noodzakelijk blijkt, hoe kan de aanbestedende dienst garanderen dat het 1e lijns kennisniveau op peil blijft bij medewerkers en functioneel beheerders gedurende de Overeenkomst en verloop personeel?</p>	<p>Voor de aanbestedende dienst is het van belang dat de medewerkers, zowel eindgebruikers als (functioneel) beheerders, op de datum van livegang de aangeboden oplossing zelfstandig kunnen gebruiken.</p> <p>De aanbestedende dienst is in haar uitvraag uitgegaan van training op locatie maar staat eventueel ook open voor andere wijzen van opleiden. Het inschrijfbiljet is daarvoor aangepast. U dient per gemeente de prijs voor de opleiding op locatie te vermelden. Indien u ook e-learning aanbiedt kunt u op het inschrijfbiljet per gemeente de kosten vermelden.</p> <p>Na gunning wordt per gemeente besloten van welke methode gebruik wordt gemaakt.</p>

155	Bijlage 2 - Eisen en wensen Vraag 7	<p>Is deze veronderstelling i.r.t. het antwoord op vraag 7 juist en kunt u verdiepend antwoord geven?</p> <p>Borsele 16 agenda's Bestaande uit 10 spreekkamers/ruimtes, 6 balie- en receptieplekken</p> <p>1) Er zijn 4 kamers voor klantgeleiding, moeten de andere 6 ook boekbaar zijn voor klantgeleiding?</p> <p>Goes 15 agenda's Bestaande uit 4 kamers, 11 balie- en receptieplekken</p> <p>2) Is er voor IND ook een persoonlijke agenda op medewerker niveau noodzakelijk? Wilt u daar een afspraak kunnen boeken met medewerker en spreekkamer? Indien dit zo is, hoeveel medewerkers zijn er dan boekbaar in die ruimtes?</p> <p>Kapelle 5 agenda's 5 balie- en receptieplekken</p> <p>Noord Beveland 2 agenda's 2 balie- en receptieplekken</p> <p>Reimerswaal 5 agenda's 5 balie- en receptieplekken.</p>	<p>Uw veronderstelling in deze is niet juist. Iedere gemeente moet kunnen beschikken over 25 agenda's.</p> <p>1) Nee, de overige kamers hoeven niet boekbaar te zijn voor klantgeleiding.</p> <p>2) Nee, voor de IND is geen persoonlijke agenda op medewerkerniveau nodig.</p>
156	Vraag bij artikel 16.1 GIBIT 2023: Vraag 74	<p>Inschrijver wenst deze vraag als volgt te verduidelijken. In commerciële contracten wordt gevolgschade (waaronder gederfde winst, schade bij derden) doorgaans uitgesloten. Inschrijver wenst de bevestiging van de Gemeente dat zij op grond van artikel 16.1 GIBIT 2023 niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade. Als voorbeeld het volgende, stel dat het afsprakensysteem tijdelijk niet beschikbaar is en de Gemeente als gevolg daarvan inkomsten zou mislopen of een persoon heeft niet op tijd zijn paspoort en mist zijn vakantie. Dan kan Inschrijver daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. zij is wel aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van de tekortkoming (negatief contractsbelang).</p> <p>Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met deze aanpassing?</p>	<p>De aanbestedende dienst kan bevestigen dat een inschrijver op grond van artikel 16.1 GIBIT 2023 niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade.</p>
157	Vraag artikel 20.8 GIBIT 2023: Vraag 82	<p>Inschrijver begrijpt dat de Gemeente de overeenkomst te allen tijde wil kunnen ontbinden conform artikel 20.8 GIBIT als er een vermeende inbreuk op IE rechten door een derde wordt gesteld en Gemeente hiervoor aansprakelijk wordt gehouden. Inschrijver merkt hierbij allereerst op dat een lichtvaardige ontbinding tot schadeplichtigheid van de Gemeente zal leiden. Om die reden is voorgesteld dat een inbreuk in rechte moeten komen vast te staan. De Gemeente is daar niet mee akkoord en daarom stelt Inschrijver hoewel deze situatie hypothetisch is, de volgende oplossing voor. Indien Gemeente door een derde aansprakelijk wordt gesteld voor een vermeende inbreuk van IE rechten, neemt Gemeente onverwijld contact op met Inschrijver, waarbij de klager, de klacht en de onderbouwing van de vermeende inbreuk aan Inschrijver kenbaar worden gemaakt. Alvorens Gemeente rauwelijks overgaat tot ontbinding zullen partijen in overleg gaan over de eventuele (gezamenlijke) reactie en beoordeling van de aansprakelijkstelling.</p> <p>Graag uw akkoord op dit voorstel en/of het delen van een aangepaste versie hiervan met een zelfde strekking (eerst overleg).</p> <p>Is de aanbestedende dienst akkoord met deze aanpassing, of kunt u een aanpassing doen met eenzelfde strekking?</p>	<p>De aanbestedende dienst is akkoord met het voorgestelde. Indien Gemeente door een derde aansprakelijk wordt gesteld voor een vermeende inbreuk van IE rechten, neemt Gemeente onverwijld contact op met Inschrijver, waarbij de klager, de klacht en de onderbouwing van de vermeende inbreuk aan Inschrijver kenbaar worden gemaakt. Alvorens Gemeente rauwelijks overgaat tot ontbinding zullen partijen in overleg gaan over de eventuele (gezamenlijke) reactie en beoordeling van de aansprakelijkstelling.</p>
158	Eisen en Wensen, Wens #3 vraag 147	<p>Kan de aanbestedende dienst garanderen dat u nu en in de toekomst akkoord gaat met de leveringsvoorwaarden van WhatsApp en deze prevaleren boven de eventuele functionele eisen van de aanbestedende dienst.</p>	<p>De aanbestedende dienst kan hiermee niet akkoord gaan, aangezien zij niet kan overzien welke wijzigingen in de Whatsapp leveringsvoorwaarden / gebruikersvoorwaarden zullen worden aangebracht. Mocht zich in de toekomst een niet acceptabele wijziging voordoen dan kan worden besloten om Whatsapp of koppelingen daarmee niet langer te gebruiken.</p>

159	Eisen en Wensen, Wens #3 vraag 147	<p>In lijn met de leveringsvoorwaarden van WhatsApp dienen ontvangers zelf toestemming te geven om een notificatie te kunnen ontvangen.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst garanderen dat alle medewerkers akkoord zijn met het ontvangen van een Whatsappbericht voor notificatie? Indien de aanbestedende dienst dit niet kan garanderen is op basis van de leveringsvoorwaarden het versturen van een Whatsapp bericht niet toegestaan en daarmee niet mogelijk berichten naar medewerkers te versturen.</p>	<p>De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat hier wens 6 bedoelt wordt. Wens 3 heeft namelijk geen betrekking op medewerkers, maar op klanten.</p> <p>U mag er vanuit gaan dat medewerkers akkoord zijn met het ontvangen van een Whatsappbericht voor notificatie.</p>
160	Bijlage 2 - Eisen en wensen vraag 24	Gezien het recht op vergetelheid is het noodzakelijk dat eindgebruikers, burgers, hierop aanspraak kunnen maken, waarna de data geanonimiseerd zal worden in de betreffende applicatie. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat het hier wil afwijken van de rechten en plichten als beschreven onder de AVG?	De aanbestedende dienst wil niet afwijken van de rechten en plichten die voortvloeien uit de AVG. Data moet geanonimiseerd kunnen worden als dat verplicht is of daar om wordt gevraagd. Handmatig kunnen anonimiseren of verwijderen van gegevens volstaat. We verwachten niet dat dat periodiek via een geautomatiseerd proces gebeurt.
161	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken Vraag 32	<p>Voor betalingen kan het in sommige gevallen voorkomen dat een betaling wel succesvol wordt afgerond, maar dat de betaalbevestiging niet direct vanuit de Payment Service Provider (PSP) wordt verstuurd. Hierdoor kan het voorkomen dat een afspraak na succesvolle betaling geautomatiseerd wordt geannuleerd.</p> <p>Is aanbestedende dienst bereid de eerdere toelichting te herzien, en deze eis niet van toepassing te verklaren op afspraken waarvoor een betaling benodigd is?</p>	De aanbestedende dienst is niet bereid de eerdere toelichting te herzien. Onze ervaring is dat een betaalbevestiging van een Payment Service Provider zelden tot nooit te laat wordt verstuurd, waardoor een afspraak na succesvolle betaling geautomatiseerd wordt geannuleerd. Indien de situatie zich voordoet waarin een klant een afspraak probeert te maken, betaalt, maar de afspraak geannuleerd ziet worden, dan zal de klant dat melden en lossen we het handmatig op of meldt de klant zich alsnog op de vermeende datum van de afspraak en helpen we de klant alsnog.
162	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken vraag 34	<p>In Eis 4, lid 3 van Bijlage 2 wordt vastgelegd dat afspraken voor de producten rijbewijs, paspoort en ID-kaart verplicht via iBurgerzaken moeten verlopen. U geeft in uw antwoord op vraag 34 aan dat dit meerdere voordelen heeft voor de gemeenten en dat alle gemeenten deze werkwijze nastreven.</p> <p>Vraag a: Kunt u toelichten waarom er bij deze circa 30 producten een uitzondering wordt gemaakt voor deze drie producten, waardoor er sprake is van een tweesplitsing in klantreizen (via iBurgerzaken enerzijds en via het afsprakensysteem van de inschrijvende partij anderzijds)?</p> <p>Vraag b: Wat is de achterliggende reden dat deze drie producten niet volledig via het aangeboden systeem mogen lopen, maar via iBurgerzaken moeten worden afgehandeld?</p> <p>Vraag c: En kunt u nader toelichten hoe deze tweesplitsing zich verhoudt tot de doelstelling om te komen tot één uniforme en toekomstbestendige klantreis voor alle producten?</p> <p>Specifiek horen wij graag:</p> <p>1) Hoe borgt u dat de afhankelijkheid van PinkRocade geen risico vormt voor de continuïteit, innovatie en prijsstelling van het totale afsprakenproces?</p>	De deelnemende gemeenten zijn zich bewust van de tweesplitsing in klantreis en zijn zich tevens bewust dat de eventuele afhankelijkheid van PinkRocade voor het realiseren van de gevraagde koppeling mogelijk gevolgen kan hebben voor de prijsstelling. Gemeenten hebben hierover uitvoerig gesproken en hierin een zorgvuldige afweging gemaakt. Zij zijn niet bereid de gestelde eis aan te passen.
163	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 1: Omgeving Vraag 30	Kunt u uw antwoord op vraag 30 nader verduidelijken? Wordt het door de aanbestedende dienst wenselijk geacht dat functioneel applicatiebeheerders gemeente overstijgend ondersteuning kunnen bieden zonder dat dit ten koste gaat van de specifieke inrichting, vormgeving en communicatie per gemeente? Indien dit niet wenselijk wordt geacht, kunt u toelichten waarom een vorm van efficiënte samenwerking tussen de gemeenten hierin niet wordt ondersteund?	Het is op dit moment binnen de gemeenten niet op deze manier ingericht. Iedere gemeenten heeft zijn eigen functioneel beheerder. Het is niet uitgesloten dat functioneel beheerders in voorkomende gevallen gemeentenoverstijgend werken. Echter, de manier waarop dit plaatsvindt is geen eis of wens.
164	Eisen en Wensen, Eis #7 In Eis 7 onder het kopje "Tijdens en na afloop" Vraag 133	<p>Voor SMS notificaties kan het juist gewenst zijn dat de betreffende medewerker op de hoogte wordt gesteld van zijn aangemelde bezoek.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid de eis te herformuleren naar "... Medewerkers die op dat moment een afspraak hebben, ontvangen tijdens de afspraak geen pop-up notificaties in de browser/desktop dat klanten zich hebben aangemeld." ?</p>	<p>Zie ook het antwoord op vraag 165.</p> <p>Dit onderdeel van de eis wordt onderdeel van wens 6.</p> <p>We passen de omschrijving aan <i>van</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> •De software geeft geen notificaties van aangemelde klanten tijdens een afspraak. Zodra een medewerker een afspraak gereed meldt of een klant terug in de wachtrij plaatst ontvangt de medewerker weer notificaties dat er klanten in de wachtrij staan. <p><i>naar</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Medewerkers die op dat moment een afspraak hebben, ontvangen tijdens de afspraak geen pop-up notificaties in de browser/desktop dat klanten zich hebben aangemeld. Zodra een medewerker een afspraak gereed meldt of een klant terug in de wachtrij plaatst ontvangt de medewerker weer pop-up notificaties in de browser/desktop dat er klanten in de wachtrij staan.

165	Eis 7	In Eis 7 wordt gevraagd om notificaties te sturen naar medewerkers, waarbij deze notificaties automatisch worden gestopt als een medewerker bezig is met een andere klant. Helaas kunnen wij deze functionaliteit niet leveren, omdat onze oplossing geen mogelijkheid biedt om notificaties automatisch te stoppen op basis van de status van een medewerker. Gezien het feit dat deze eis een cruciale vereiste lijkt te zijn, willen wij u vragen of er ruimte is om deze eis te heroverwegen of aan te passen, zodat wij alsnog kunnen inschrijven. Kunt u aangeven hoe strikt deze eis is en of er alternatieven mogelijk zijn die tegemoetkomen aan uw behoeften?	Zie ook het antwoord op vraag 164. De mogelijkheid om pop-up notificaties te ontvangen is niet langer een eis, maar wordt onderdeel van Wens 6. De tekst van deze wens wordt daarmee als volgt: Als de klant zich heeft aangemeld kunnen ingelogde medewerkers, naast de in Eis 7 genoemde wijze, bericht ontvangen via: <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers die op dat moment een afspraak hebben, ontvangen tijdens de afspraak geen pop-up notificaties in de browser/desktop dat klanten zich hebben aangemeld. Zodra een medewerker een afspraak gereed meldt of een klant terug in de wachtrij plaatst ontvangt de medewerker weer pop-up notificaties in de browser/desktop dat er klanten in de wachtrij staan. • Een app op de telefoon (push melding); • Een SMS; • Een Whatsapp bericht. Medewerkers kunnen kiezen of ze notificaties willen ontvangen en op welke wijze.... enz. Het maximaal aantal te behalen punten (8) bij deze wens blijft ongewijzigd.
166	Vervolgvrage Nvl 1 #78	Dank voor uw antwoord. Begrijpen wij u antwoord goed dat u de aanbestedingsstukken enkel deelt met derden (zoals adviseurs of betrokken gemeenten), voor zover dat strikt noodzakelijk is voor deze aanbesteding? Maar niet dat bedrijfsgevoelige informatie wordt gedeeld met andere gemeenten die niet betrokken zijn bij deze aanbesteding?	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat bedrijfsgevoelige informatie niet zal worden gedeeld met derden.
167	Vervolgvrage Nvl 1 #107	Voor Leverancier is de onbeperkte aansprakelijkheid voor schade als gevolg van boetes van een overheidstoezichthouder uit artikel 16.5 iii en iv GIBIT onacceptabel. Hoewel het risico op hoge boetes (zeker boetes hoger dan de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16.3 GIBIT) bijzonder klein is, moet Leverancier de mogelijke risico's beheersbaar houden zodat haar bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Dat zou immers ook grote consequenties kunnen hebben voor haar klanten. Dit mede gezien het feit dat boetes niet verzekeraar zijn. Leverancier meent dat elke aansprakelijkheid, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, in verhouding moet staan met de contractwaarde. We willen u daarom dringend verzoeken om alsnog een aparte beperking overeen te komen van €2.000.000,- hetgeen gezien de eerder opgelegde boetes ruimschoots voldoende zou moeten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Wanneer u hiermee niet akkoord gaat, kan dit een inschrijving van Leverancier in de weg staan.	De aanbestedende dienst is bereid de aansprakelijkheid uit artikel 16.5 GIBIT 2023 te beperken tot maximaal € 2.000.000 per jaar.
168	Vervolgvrage Nvl 1 #112	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat wijzigingen in uw applicatie landschap gedurende de looptijd van de overeenkomst niet kosteloos hoeven te worden uitgevoerd, althans onder de onderhoudsvergoeding? Leverancier heeft uw applicatielandschap immers niet in de hand en kan hier ook niet op anticiperen in haar prijsstelling.	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat wijzigingen in het applicatielandschap van de aanbestedende dienst, welke gevolgen hebben voor het functioneren van de te leveren oplossing, niet kosteloos uitgevoerd te hoeven worden.
169	Vervolgvrage Nvl 1 #57	Bent u wel bereid een maximum termijn af te spreken waarbinnen de acceptatie moet plaatsvinden, dit ook in het kader van de doorlopende kosten voor hosting en andere kosten die wij pas kunnen factureren na acceptatie.	Ja, termijn voor acceptatie wordt, na gunning, gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd in het projectplan.
170	Vervolgvrage Nvl 1 #126	Onduidelijk is wel normen u daarmee bedoelt. De GIBIT bevat vele verplichtingen (waaronder garantieverplichtingen, zie o.a artikel 12 GIBIT) waar een leverancier aan moet voldoen. De GIBIT maakt daarbij al onderscheid in welke verplichtingen zij als garantie kwalificeert en welke niet. Doordat normen niet duidelijk zijn geformuleerd is onduidelijk wat u met deze verplichting extra wenst te regelen naast de GIBIT. Bent u omwille van de duidelijkheid bereid om dit artikel te schrappen? Leverancier wijst u volledigheidshalve ook op artikel 12.1 onder i GIBIT die mogelijk reeds tegemoetkomt aan uw doelstelling.	De aanbestedende dienst is bereid aan te sluiten bij hetgeen hiervoor in de GIBIT 2023 is bepaald, dus zal in het betreffende artikel van de concept overeenkomst verwijzen naar artikel 12 van de GIBIT.

Bijlagen

Bijlage 1 Inschrijfbiljet V.2

Overige aanpassingen en verduidelijkingen

n.v.t.

Wij wensen u veel succes met het verdere verloop van de aanbestedingsprocedure en hopen uw inschrijving via TenderNed te ontvangen op de uiterlijke inleverdatum / -tijd
Vrijdag 12 september 2025 om 10.00 uur