

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)  
**Aanbestedende Dienst:** Belastingdienst, IUC Belastingdienst  
**Referentie:** IUC24-734

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Beschrijvend document 2.3

### Vraag:

Voor wat betreft de proefrun: Hoe heeft de u vergoeding van de kosten voor de proefrun incl verbeterplan voor ogen? Is dat opgenomen in het beschikbare budget? Hoe ziet u dat?

### Antwoord:

De kosten voor de implementatie kunnen worden opgenomen onder de post implementatiekosten. De kosten voor de uitvoering van de proefrun van 100 batches worden beschouwd als onderdeel van de reguliere dienstverlening en dienen tegen dezelfde tarieven per post te worden opgevoerd. Deze kosten vallen binnen het beschikbare budget.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 1

**Percelen:**                                      P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**                                      18 aug 2025

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Beschrijvend document 2.3

### Vraag:

Wij lezen een implementatieperiode van 2 weken. Gezien de omvang van de opdracht en de versnelling waarin dossiers in batches worden aangeboden is

dat een zeer korte periode. Kunt u instemmen met een implementatieperiode van 6 weken? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst kan vanwege de strakke tijdsplanning niet akkoord gaan met de verruiming van de implementatieperiode van 2 naar 6 weken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage 7 verwerkersovereenkomst artikel 4

**Vraag:**

Verwerker zal werken conform de bredere bepalingen in artikel 4, echter omdat er uitsluitend op laptops van opdrachtgever wordt gewerkt, kan verwerker geen technische maatregelen zoals versleuteling, pseudonimisering of MFA treffen. Deze vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid om de verwerkersovereenkomst aan te passen op de feitelijke situatie na gunning?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage 4. Businessetiquette - 2 Inkoopopdrachten (bestellingen)

**Vraag:**

U schrijft dat de inkoopopdracht voorzien moet zijn van een inkooppreferentienummer. Aangezien onze factuur automatisch voortkomt uit onze systemen is het van belang dat het inkooppreferentienummer vóór aanvang van de opdracht aan ons verstrekt is. Kunt u dit garanderen?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Arvodi 2025 16.4

**Vraag:**

U vermeldt in artikel 16.4 betalingsopschorting. Kunt u bevestigen dat enkel facturen die zijn betwist en binnen de reclamatieperiode van 30 dagen zijn gemeld bij opdrachtnemer voor opschorting in aanmerking komen?

**Antwoord:**

Dat kan de aanbestedende dienst niet bevestigen. Er staat in artikel 16.4, dat het kan voorkomen dat betaling langer wordt opgeschort ingeval van een controle conform artikel 16.3 ARVODI-2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Arvodi 2025 16.3

**Vraag:**

In artikel 16.3 schrijft u een accountantscontrole te kunnen laten uitvoeren indien er gerede twijfel over de factuur ontstaat. Opdrachtnemer accepteert geen audit clause omdat zij beursgenoteerd is en daarom onderhevig is aan strikte wet-en regelgeving (o.a. wet op privacy). Onze organisatie beschikt over een eigen accountantsafdeling die objectief en onafhankelijk audits /accountantsonderzoeken verricht. U kunt in goed overleg inzage krijgen in deze rapportages. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Het betreft hier slecht een controle op de factuur en de juistheid daarvan. Dit onderzoek zal niet verdergaan dan nodig is om de juistheid van de factuur te kunnen vaststellen. Daarnaast zal de aanbestedende dienst niet overgaan tot het delen van commercieel vertrouwelijke informatie zonder voldoende waarborgen van de vertrouwelijkheid daarvan, dit op voorhand gezamenlijk te bepalen met Opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 1. Programma van Eisen UE13

**Vraag:**

In eis UE 13. stelt u dat opdrachtnemer verplicht is voor alle medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te tonen en dat deze steekproefsgewijs gecontroleerd zullen worden. De opdracht mag pas starten wanneer de steekproeven zijn goedgekeurd.

Onze standaard werkwijze is in lijn met de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De AP stelt dat een VOG in beginsel niet door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever mag worden verstrekt, tenzij sprake is van een uitzonderingssituatie. Wel kunnen wij aantonen dat een kandidaat aan de eisen voldoet, en is het voor de opdrachtgever mogelijk om bij de medewerker zelf inzage te vragen.

Kunt u bevestigen dat het voor de uitvoering van deze opdracht volstaat als wij als opdrachtnemer de geldige VOG's intern opslaan en op verzoek kunnen aantonen dat aan de eis is voldaan (bijvoorbeeld door middel van inzage bij de medewerker zelf)?

Indien u toch structurele aanlevering verlangt, ontvangen wij graag een onderbouwing van de juridische grondslag hiervoor.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat het voor de uitvoering van deze opdracht voldoende is dat de opdrachtnemer de geldige Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG's) intern opslaat en op verzoek kan aantonen dat aan deze eis is voldaan, bijvoorbeeld door inzage te verlenen bij de betreffende medewerker.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 PVE UE23

**Vraag:**

Is er tijdens de proefrun maar bij voorkeur ook daarna, bij Opdrachtgever een sparringpartner beschikbaar indien nodig?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst verwacht de inzet van een sparring-partner zoveel mogelijk te beperken, deze verantwoordelijkheid ligt primair bij de opdrachtnemer. Er worden afstemmings- en escalatielijnen ingericht, waarop in geval van nood kan worden teruggevallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
9

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 PVE UE25

**Vraag:**

Mag inschrijver ervan uitgaan dat zij te allen tijde toegang heeft tot alle systemen van opdrachtgever voor het correct kunnen uitvoeren van de opdracht?

**Antwoord:**

De gegadigde kan toegang verkrijgen conform de beschikbaarheid van het systeem. Er is echter slechts beperkt contact met de burger toegestaan, zoals opgenomen in het programma van eisen onder UE19 (werktijd).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage 15. Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad is een bandbreedte met toekenning punten gegeven van 1.3 mln, ondergrens 4.5 mln tot bovengrens 5.8 mln. Dit komt niet overeen met de bandbreedte van 1 mln en ondergrens en bovengrens van respectievelijk 4 mln en 5 mln conform beschreven op pagina 23 in het Beschrijvend document "Openbare aanbesteding Uitbesteden DT-KOT (I UC24-734)". Welke is juist?

**Antwoord:**

Dit is correct vastgesteld. De formule in het prijzenblad is onjuist. De ondergrensprijs bedraagt, zoals vermeld in het beschrijvend document, €4.000.000,- en de bovengrensprijs bedraagt €5.000.000,-, waarmee de bandbreedte €1.000.000,- bedraagt. Het prijzenblad met de correcte formule is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. De aanbestedende dienst verklaart het oude prijzenblad ongeldig en heeft dit uit de aanbestedingsdocumenten verwijderd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.** 11  
**Onderwerp:** Beschrijvend document 3.4.4

**Vraag:**

Wij verzoeken om helderheid over de referentie eis omdat zinnen elkaar lijken tegenspreken en daardoor meerdere interpretaties mogelijk zijn.  
Vraag: Kunt u bevestigen dat voor elk van de kerncompetenties een aparte referentie mag worden ingediend? Zo nee, kan aanbestedende dienst concreet toelichten waarom de dienst denkt dat gestelde kerncompetenties proportioneel zijn en hiermee voldoende marktwerking wordt gecreëerd?

**Antwoord:**

Deze aannahme is correct. Het is toegestaan om voor elke kerncompetentie een aparte referentie in te dienen.  
Inschrijver toont door middel van één of meerdere referenties aan dat hij over de kerncompetenties beschikt.  
Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring van meerdere of alle kerncompetenties aan te tonen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.** 12  
**Onderwerp:** Planning

**Vraag:**

Gezien de omvang van de aanbesteding in combinatie met de periode waarin deze is gepubliceerd, vragen wij u om de planning te verruimen met 3 weken. Dit zodat inschrijvers voldoende tijd en capaciteit hebben gedurende de zomervakantie om een sterke offerte in te dienen. Graag uw akkoord hiervoor.

**Antwoord:**

Vanwege de strakke tijdsplanning kan de aanbestedende dienst geen akkoord geven op een verlenging van de planning met drie (3) weken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Algemeen

**Vraag:**

Beseffende dat opensource tegenwoordig een steeds prominentere rol speelt in het zakelijke landschap en daarmee een groeiende trend vertegenwoordigt, willen we graag uw aandacht vestigen op het volgende. Wij delen in ons voorstel bedrijfsgevoelige informatie en hebben een zwaarwegend bedrijfsbelang dat deze informatie niet wordt prijsgegeven in een opensource-omgeving (bijvoorbeeld ChatGPT). Wij verzoeken u in dat kader om met grote zorgvuldigheid om te gaan met de door ons verstrekte informatie en deze niet ter toetsing in een opensource-omgeving te plaatsen. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat uw bedrijfsgevoelige informatie niet in een open-source omgeving zal worden gebruikt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

14

Overeenkomst

**Vraag:**

Inschrijver investeert veel in de ontwikkeling en opleiding van haar werknemers. Om die investeringen te beschermen zou inschrijver graag het volgende beding in de overeenkomst willen laten opnemen:

Het is opdrachtgever niet toegestaan om tijdens de looptijd van de overeenkomst, tot een jaar na het einde er van, de door Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de werkzaamheden ingezette medewerkers in dienst te nemen of op een andere manier werkzaamheden voor zich uit te laten voeren. Doet Opdrachtgever dit wel, dan is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer van € 12.500, -.

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Zie de beantwoording op vraag 31.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Overeenkomst 3.4

**Vraag:**

Op grond van artikel 3.4 zouden de prijzen voor de duur van de hele looptijd van de overeenkomst vastliggen. De kosten van inschrijver zitten hem vooral in de loonkosten voor de door inschrijver in te zetten werknemers. Kan de aanbestedende dienst er daarom mee instemmen dat de tarieven na een looptijd van 12 maanden worden geïndexeerd met het CBS indexcijfer CAO lonen?

**Antwoord:**

De prijzen zijn gedurende de gehele looptijd vastgesteld. De aanbestedende dienst verwacht dat gegadigden bij inschrijving een gedegen

kostenberekening kunnen maken voor de volledige looptijd, inclusief eventuele verlengingen. Daarnaast is door de aanbestedende dienst een risico-opslag opgenomen in het prijzenblad, waarin gegadigden eventuele extra kosten, zoals loonstijgingen of andere ondernemersrisico's, kunnen verwerken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: eis UE42 en 43

**Vraag:**

In het programma van eisen (EIS UE42 en UE 43) stelt u dat alle data na einde opdracht aan opdrachtgever teruggeleverd moet worden én bij opdrachtnemer moet worden vernietigd. Als opdrachtnemer werkt op laptops en binnen de systemen van opdrachtgever, kunnen wij deze eis dan zo begrijpen dat als de laptops teruggegeven wordt aan opdrachtgever voldaan wordt aan deze eis? Kunt u de eis dan als zodanig hieraan aanpassen?

**Antwoord:**

Indien om welke reden dan ook buiten het systeem van de aanbestedende dienst wordt gewerkt, bijvoorbeeld via eigen aantekeningen van medewerkers of andere handelingen buiten het systeem, dienen deze gegevens op correcte wijze gearchiveerd en na afloop vernietigd te worden conform (UE 42 en UE43).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 PvE: eis UE20

**Vraag:**

In het programma van eisen EIS UE20 staat dat opdrachtgever laptops beschikbaar stelt voor het uitvoeren van de opdracht. Echter is als bijlage 7 een (concept) verwerkersovereenkomst gesloten. Als volledig gewerkt wordt binnen de systemen van opdrachtgever (via de verstrekte laptop) vinden alle verwerkingen van persoonsgegevens ook daarbinnen plaats. Dat zou betekenen dat er geen sprake is van een verwerking buiten de inrichting van opdrachtgever en daarom geen verwerkersovereenkomst vereist is. Klopt dit? En zo nee, kunt u toelichten waarom u een verwerkersovereenkomst wel noodzakelijk acht?

**Antwoord:**

De medewerkers van de opdrachtnemer verwerken persoonsgegevens namens hun eigen werkgever en handelen onder diens instructies. Zij staan niet onder het directe gezag van Toeslagen of het Ministerie van Financiën. Hiermee kwalificeren zij als verwerkers. Het feit dat zij werken in het systeem van de aanbestedende dienst is hiervoor niet relevant.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document: 4.4 p.21

**Vraag:**

U geeft in wens 3 aan: 'Fasering en tijdsplanning - Inzicht in defasering van de implementatie inclusief mijlpalen.' Kunt u specificeren of u 'de Fasering'

of 'defasering' bedoelt, dit is een wezenlijk verschil. Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst maakt duidelijk dat de term 'fasering' met een spatie is geschreven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Beschrijvend document: complexiteit handmatige posten

**Vraag:**

Wordt er binnen het aanleveren van de circa 16.000 handmatige posten onderscheid gemaakt in complexiteit? Zo ja, op welke wijze wordt dit onderscheid gehanteerd en hoe wordt dit inzichtelijk gemaakt voor de opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Er zullen minder, maar ook complexere zaken zijn. Bij de aanbidding van de posten aan de opdrachtnemer wordt hier geen onderscheid in gemaakt, aangezien dit ook niet gebeurt binnen de aanbestedende dienst zelf.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Beschrijvend document: handmatige posten

**Vraag:**

Kunt u aangeven in welk percentage van de totale handmatige posten contact met de ouder noodzakelijk is om de betreffende post af te kunnen ronden?

**Antwoord:**

Indien het versturen van een beoordelingsbrief door de gegadigde wordt beschouwd als contact met de ouders, bedraagt dit vrijwel 100%. Wanneer wordt bedoeld of er voor het opstellen van een eindbeoordeling altijd contact met de ouders moet worden gezocht, ligt dit percentage aanzienlijk lager. Bij co-ouders wordt dit geschat op circa 75%, terwijl dit bij reguliere posten mogelijk zelfs onder de 25% ligt. Deze inschatting is ook voor de aanbestedende dienst zelf moeilijk exact te bepalen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad wordt uitgegaan van een vooraf gespecificeerd aantal uren per post van 4 uur. Kan de opdrachtgever bevestigen of deze 4 uur de volledige tijd betreft, inclusief bewerkingstijd en doorlooptijd? Daarnaast vernemen wij graag op basis van welke interne inzichten of historische gegevens de opdrachtgever deze tijdsindicatie van 4 uur per handmatige post heeft vastgesteld.

**Antwoord:**

4 uur betreft de volledige tijd besteed aan de behandeling van één post, en omvat ook de tijd besteed aan ondersteunende werkzaamheden zoals beheer op kwaliteit en gebruikersondersteuning en begeleiding. Dit staat los van de

doorlooptijd, welke ook afhankelijk kan zijn van de burger.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 6.2 p.28

**Vraag:**

In de planning is geen expliciete startdatum van de opdracht of overeenkomst opgenomen. Is het correct om aan te nemen dat de implementatieperiode tevens geldt als de start van de opdracht en de overeenkomst? Indien dit niet juist is, kunt u dan aangeven wat wél als formele startdatum wordt gehanteerd? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat dit juist is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.3 p.16

**Vraag:**

Worden structurele voortgangsgesprekken tijdens uitvoering voorzien? Zo ja, hoe worden deze geborgd in het contract?

**Antwoord:**

Voortgangsgesprekken worden voorzien en zullen na definitieve gunning nader worden afgestemd en contractueel vastgelegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 3.3 p. 14

**Vraag:**

Is inschrijving in combinatie (consortium of met onderaannemer) toegestaan? Zo ja, zijn er eisen of beperkingen?

**Antwoord:**

Ja, dit is toegestaan. Zie paragraaf 5.1 van het beschrijvend document voor een verdere toelichting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document 7.1 p. 22

**Vraag:**  
Hoe is het beoordelingsmodel van de kwalitatieve gunningscriteria opgebouwd? Wordt BPKV toegepast, en zo ja, met welke wegingsfactoren?

**Antwoord:**  
Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan alle eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. In hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document vindt u de toelichting over de methodiek.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document p. 17

**Vraag:**  
Wordt een gefaseerde overgang (bijv. pilot) toegestaan of is directe uitvoering vereist vanaf de startdatum?

**Antwoord:**  
Als onderdeel van de implementatie is een proefrun opgenomen om te beoordelen of de definitieve uitvoering van de opdracht kan aanvangen. Directe voortzetting van de uitvoering is vereist na afronding van deze proefrun.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: p. 10

**Vraag:**

Wat zijn volgens de opdrachtgever knelpunten of verbeterpunten in de huidige DT-KOT uitvoering?

**Antwoord:**

Op basis van ervaringen en terugkoppeling vanuit de werkvloer van de aanbestedende dienst verloopt de handmatige afwikkeling van DT-KOT doorgaans naar behoren. Hoewel er altijd ruimte is voor verbeteringen, zorgen de huidige werkinstructies en de online werkomgeving voor een vrijwel probleemloze afwikkeling van de DT-KOT werkstromen op kantoor.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 19

**Vraag:**

Welke rol speelt de huidige leverancier tijdens de transitie en zijn er overdrachtsverplichtingen gedefinieerd?

**Antwoord:**

Het is de aanbestedende dienst niet duidelijk wat de gegadigde bedoelt met de term 'leverancier' op pagina 19 van het beschrijvend document. De aanbestedende dienst maakt momenteel geen gebruik van een bestaande

leverancier, het betreft een nieuw extern proces. Na definitieve gunning wordt met de opdrachtnemer en de eigenaar van het werkproces een implementatietraject opgestart.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: p. 14

**Vraag:**

Worden er specifieke IT-systemen of portalen gebruikt waarop aangesloten moet worden? Is hier technische ondersteuning bij beschikbaar?

**Antwoord:**

Ja, de noodzakelijke systemen worden vermeld in het beschrijvend document en het Programma van Eisen, en omvatten in ieder geval TVS en BFT. Via het 'train-de-trainer'-principe zal de opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode hierin worden geïnstrueerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: p. 13

**Vraag:**

Hoe ziet de huidige functionele en technische inrichting van DT-KOT eruit?  
Wordt hierover documentatie gedeeld?

**Antwoord:**

Tijdens de implementatiefase zal via het 'train-de-trainer'-principe overdracht plaatsvinden van de werkwijze van TVS en het DT-KOT-proces, ten behoeve van een correcte uitvoering door de opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 15

**Vraag:**

Is er sprake van overname van personeel (artikel 7:663 BW) bij deze opdracht? Zo ja, kunt u fte en profielen delen?

**Antwoord:**

Indien de gegadigde met deze vraag bedoelt of de aanbestedende dienst personeel wenst over te nemen is het antwoord: nee, er is geen sprake van overname personeel door de aanbestedende dienst. Indien de gegadigde bedoelt of de aanbestedende dienst personeel van de opdrachtnemer wenst over te nemen, is het antwoord eveneens: nee. De aanbestedende dienst zal geen personeel overnemen, noch tijdens, noch na afloop van de uitvoering van de opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 9

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat u exact bedoelt met “dienstverleningsmodel op basis van partnerschap”? Wat zijn de KPI's waarop dit wordt getoetst?

**Antwoord:**

Het is voor de aanbestedende dienst niet duidelijk wat de gegadigde met deze vraag bedoelt en de vraag kan ook niet worden herleid naar pagina 9. De aanbestedende dienst verzoekt de gegadigde om deze vraag opnieuw te stellen in de tweede vragenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: 4.5, eis UE 45

**Vraag:**

Om welke reden dient een DPIA of vergelijkbaar document uitgevoerd te worden op het moment dat volledig gebruik gemaakt wordt van de infrastructuur van de opdrachtgever?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt de constatering van de gegadigde. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de infrastructuur van de aanbestedende

dienst, is het uitvoeren van een DPIA door de opdrachtnemer niet vereist.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: 4.3, eis UE 38

**Vraag:**

In de aanbestedingsdocumenten wordt een bonus-malusregeling beschreven waarbij afwijkingen op de kwaliteitsnormen leiden tot verlaging van de stukprijs. Wij waarderen deze transparantie en het streven naar kwaliteitsborging.

Wij verzoeken u om aanvullende toelichting op de volgende punten:

**Bonusregeling bij bovengemiddelde prestaties**

Is het mogelijk om, naast de maluscomponent, ook een bonusregeling overeen te komen voor prestaties die aantoonbaar boven de interne kwaliteitsnorm van de opdrachtgever liggen? Zo ja, onder welke voorwaarden en op welke wijze wordt deze bonus vastgesteld en toegekend?

**Financiële consequenties bij afwijkingen op KPI's**

Kunt u bevestigen dat de genoemde sancties uitsluitend van toepassing zijn op de batch waarin de afwijking is geconstateerd? En hoe wordt omgegaan met situaties waarin de afwijking het gevolg is van externe factoren buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer?

Wij stellen uw verduidelijking op prijs, zodat wij onze aanbieding optimaal kunnen afstemmen op uw verwachtingen en kwaliteitskaders.

**Antwoord:**

Nee, de aanbestedende dienst streeft een hoge kwaliteit na, welke reeds is verdisconteerd in de huidige prijs.

Ja, de malusregeling heeft betrekking op de facturatieperiode (maandelijks)

en daarmee op de kwaliteit in die maand. De opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting en draagt hiervoor het risico.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: 4.3, eis UE 37

**Vraag:**

Kunt u specificeren welke rapportages en KPI's gedurende de looptijd van de opdracht verwacht worden? In welke frequentie dienen deze te worden aangeleverd en in welk format?

**Antwoord:**

Zoals vermeld in de aanbestedingsdocumenten worden kwantiteit en kwaliteit gehanteerd als performance-indicatoren, waarbij Toeslagen de vaststelling verzorgt. De aanbestedende dienst blijft graag op de hoogte van overige aspecten van de uitvoering (zoals de status van de training van nieuwe medewerkers, de volgorde van de behandeling, enzovoort), maar het is niet noodzakelijk dat deze vooraf in een vast format worden aangeleverd. De aanbestedende dienst bespreekt dit graag met de opdrachtnemer na definitieve gunning en bij de aanvang van de opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 PvE: 4.3, eis UE 37

**Vraag:**

Worden de steekproeven uitsluitend op basis van in de systemen vastgelegde informatie uitgevoerd of worden de steekproeven ook op andere manieren uitgevoerd?

**Antwoord:**

Indien de steekproeven betrekking hebben op de kwaliteitscontrole van de eindbeoordelingen, vinden deze uitsluitend plaats op basis van de in het systeem vastgelegde informatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 PvE: 4.3 eis UE 37

**Vraag:**

Welke activiteiten worden verwacht van opdrachtnemer ten bate van de uitvoer van de maandelijkse steekproef?

**Antwoord:**

Zoals vermeld in de aanbestedingsdocumenten worden kwantiteit en kwaliteit gehanteerd als performance-indicatoren, waarbij Toeslagen de vaststelling verzorgt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE: 2.2.1, eis UE 1

**Vraag:**

Kan Inschrijver ervan uitgaan dat de benodigde begeleidingsuren, van een kandidaat met een afstand tot de arbeidsmarkt, meegerekend mogen worden als SROI inspanningswaarde?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat deze aanname correct is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE 2.2.1, eis UE 1

**Vraag:**

A: Vallen jongvolwassenen met een chronische aandoening of beperking en werkzoekende nieuwkomers met een verblijfsstatus onder de gewenste doelgroep volgens de definitie die opdrachtgever hanteert?

B: en moeten zij dan specifiek tot het doelgroepenregister behoren of is dat geen vereiste?

**Antwoord:**

A. Ja, deze vallen onder de doelgroep voor SROI.

B. Nee, zij hoeven niet specifiek tot het doelgroepenregister te behoren. De

exacte invulling van SROI wordt na definitieve gunning vastgesteld in overleg met de contractmanager.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 23 par. 4.4: prijsrange

**Vraag:**

In het beschrijvend document wordt gesproken over een prijsrange van € 4.000.000 tot € 5.000.000, terwijl in het prijzenformulier bedragen van € 4.500.000 en € 5.800.000 worden genoemd. Kunt u bevestigen welke prijsgrenzen van toepassing zijn?

**Antwoord:**

Dit is correct vastgesteld. De formule in het prijzenblad is onjuist. De ondergrensprijs bedraagt, zoals vermeld in het beschrijvend document, €4.000.000,- en de bovengrensprijs bedraagt €5.000.000,-, waarmee de bandbreedte €1.000.000,- bedraagt. Het prijzenblad met de correcte formule is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. De aanbestedende dienst verklaart het oude prijzenblad ongeldig en heeft dit uit de aanbestedingsdocumenten verwijderd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 22

**Vraag:**

Is de opdrachtgever in staat om de benodigde (IT) infrastructuur en andere randvoorwaarden bij de start van de implementatieperiode gereed te hebben?

**Antwoord:**

Ja, de aanbestedende dienst is in staat om de benodigde IT-infrastructuur en overige randvoorwaarden gereed te hebben bij de start van de implementatieperiode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 16: kerncompetentie 3

**Vraag:**

In de beschrijving van kerncompetentie 3 wordt als vereiste gesteld dat inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het verwerken van 5.000 posten in een tijdsbestek van zes maanden. Gezien de aard en omvang van de opdracht, waarin 16.000 posten over 18 maanden worden gevraagd, exclusief de mogelijke uitbreiding van 2.500 extra posten, achten wij deze eis disproportioneel. Conform §3.4A van de Gids Proportionaliteit geldt dat referentie-eisen in beginsel niet méér dan 60% van de omvang van de aan te besteden opdracht mogen beslaan.

Bij een scope van 16.000 posten over 18 maanden bedraagt het gemiddelde maandvolume circa 889 posten per maand. Over een periode van zes maanden komt dit neer op 5.333 posten. Een referentie-eis van maximaal 60% daarvan zou 3.200 posten bedragen.

Bent u bereid deze referentie-eis te herzien en het gevraagde volume proportioneel te rechtvaardigen door dit aan te passen naar maximaal 3.200 posten in zes maanden, conform de proportionaliteitsrichtlijn uit de Gids Proportionaliteit?

**Antwoord:**

Bij het opstellen van de kerncompetentie is de aanbestedende dienst uitgegaan van de verwachting dat de opdracht (het verwerken van 16.000 posten) binnen zes maanden wordt afgerond. De optie voor extra maanden in de overeenkomst is uitsluitend opgenomen voor het geval de implementatie vertraging oploopt of tijdens de dienstverlening zich een bijzondere omstandigheid voordoet waardoor verlenging noodzakelijk is.

Om te voldoen aan het proportionaliteitsbeginsel is voor de kerncompetentie uitgegaan van 5.000 van de 16.000 posten. Dit betreft aanzienlijk minder dan 60% van het totaal. De aanbestedende dienst is van mening dat deze kerncompetentie correct is opgesteld en in lijn is met de gids proportionaliteit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 16: kerncompetentie 1

**Vraag:**

In de beschrijving van kerncompetentie 1 wordt als vereiste gesteld dat binnen twee maanden een projectteam van ten minste 50 medewerkers is opgezet. Gezien de aard en omvang van de opdracht achten wij deze eis disproportioneel. Conform §3.4A van de Gids Proportionaliteit geldt dat referentie-eisen in beginsel niet méér dan 60% van de omvang van de aan te besteden opdracht mogen beslaan. Een eis van 30 medewerkers binnen twee maanden ligt daarmee op de maximaal proportioneel toelaatbare grens.

Bent u bereid deze referentie-eis te herzien en het vereiste aantal medewerkers proportioneel te rechtvaardigen door dit aan te passen naar

maximaal 30 medewerkers binnen twee maanden?

**Antwoord:**

Bij het opstellen van de kerncompetentie is de aanbestedende dienst uitgegaan van een benodigd projectteam van 85 medewerkers voor een kwalitatief juiste uitvoering binnen de korte doorlooptijd. De aanbestedende dienst acht een uitvoering met een team van 50 medewerkers niet realistisch. Het is aan de opdrachtnemer zelf om te bepalen met hoeveel medewerkers de uiteindelijke resultaatdoelstelling behaald wordt. Op basis van een projectteam van 85 medewerkers is de kerncompetentie vastgesteld op 50 medewerkers, wat neerkomt op niet meer dan 60% van de benodigde omvang.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 10: planning

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke periode beschikbaar is tussen de definitieve gunning en de start van de implementatiefase?

**Antwoord:**

Gezien de korte doorlooptijd wenst de aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk te starten met de implementatie (zie ook het antwoord op vraag 22). De aanbestedende dienst verwacht daarom dat de opdrachtnemer in het implementatieplan, zoals gevraagd ter beoordeling bij de inschrijving, aangeeft binnen welke termijn de implementatie naar verwachting kan worden gerealiseerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 9: verantwoordelijkheid na afronding proces

**Vraag:**

Kunt u de volgende activiteit voor opdrachtnemer nader toelichten: "Deze verantwoordelijkheid geldt ook voor vragen die na afronding van het proces voor de burger kunnen ontstaan."

**Antwoord:**

Voor een vooraf bepaalde periode dient de opdrachtnemer vragen van burgers voortvloeiend uit de opdracht te beantwoorden. Daarna zal voor een bepaalde periode een verwijzing op het door de opdrachtnemer gebruikte telefoonnummer beschikbaar blijven naar de kanalen van de aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 8: infrastructuur

**Vraag:**

"Welke infrastructuur levert de opdrachtgever precies voor de uitvoering van het project?"

De volgende vragen zijn deelvragen met betrekking op de hoofdvraag.

A: Welke telefonievoorzieningen zijn beschikbaar voor individuele behandelaars?

B: Welke faciliteiten zijn er geregeld voor inkomende telefoongesprekken, zoals bijvoorbeeld callcenterfunctionaliteit?

C: Welke infrastructuur is beschikbaar voor het verzenden van brieven?

D: Welke voorzieningen zijn er voor het fysiek horen van betrokkenen?

E: Welke andere klantcontactkanalen stelt de opdrachtgever ter beschikking?

F: Welke kantoor- en werkplekken worden aangeboden?

G: Welke IT-hardware en applicaties zijn beschikbaar voor de opdrachtnemer?"

**Antwoord:**

A. Telefonievoorzieningen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

B. Dit is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

C. Het verzenden van brieven is gekoppeld aan een werkitem, waarbij aangemaakte brieven automatisch worden verzonden via het standaard verzendproces.

D. Dit is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

E. Dit is niet van toepassing, het is aan de opdrachtnemer om te bepalen hoe de opdracht wordt uitgevoerd.

F. Dit is niet van toepassing en ligt bij de opdrachtnemer.

G. De opdrachtgever faciliteert in hardware en applicaties waarin de te behandelen burgers als posten worden aangeboden en waarin de behandeling moet plaatsvinden. Overige faciliteiten worden niet door de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

47 Beschrijvend document p. 8: dossierinfo

**Vraag:**

Kunt u toelichten welke dossierinformatie zowel op individueel niveau als geaggregeerd beschikbaar is over de aanlevering van posten? Heeft u hiervoor gestructureerde overzichten die direct inzicht geven, zodat het niet nodig is om afzonderlijke dossiers in TVS te openen?

**Antwoord:**

Dossierinformatie is opgenomen in TVS als middelsysteem en kan niet separaat gestructureerd worden aangeleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 8: toegang TVS

**Vraag:**

Hoe wordt de toegang tot TVS voor de opdrachtnemer geregeld?

**Antwoord:**

Conform het Programma van Eisen (UE 25) geldt dat bij het gebruik van systemen van de opdrachtgever de benodigde infrastructuur door de opdrachtgever wordt verstrekt en door de opdrachtnemer moet worden gebruikt. Deze eis onderstreept het lage risicoprofiel dat Dienst Toeslagen hanteert bij het verwerken van persoonsgegevens van burgers. Dit houdt in dat laptops door Dienst Toeslagen aan de opdrachtnemer worden verstrekt, inclusief de benodigde autorisaties voor toegang tot TVS vanaf deze laptops.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Beschrijvend document p. 7: Huidige situatie

**Vraag:**

In de beschrijving van de Huidige situatie, 2e bullet staat de zin "Er is automatische gemuteerd, maar de aanvraag staat nog niet juist." Wat wordt bedoeld met 'de aanvraag staat nog niet juist'?

**Antwoord:**

Hiermee wordt bedoeld dat de gegevens op de aanvraag (onder andere opvanguren en uurtarief) na mutatie nog niet overeenkomen met de gegevens die door de kinderopvangorganisatie of de ouders zelf zijn aangeleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Ontbreken vrijwaring ten gunste van opdrachtnemer

**Vraag:**

Ontbreken vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer  
Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche om een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Gezien de gevoeligheid en omvang van de Persoonsgegevens en de koppeling tussen verschillende databases acht Opdrachtnemer een vrijwaring redelijk maar ook noodzakelijk. Bent u daarom bereid de volgende bepaling overeen te komen?:

Opdrachtgever staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van de Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkenen.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met het door Opdrachtgever niet naleven van de Toepasselijke Privacywetgeving. Onverminderd overige vrijwaringen door Opdrachtgever gegeven in de Hoofdovereenkomst, vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer van alle aanspraken van Derden in verband met zulke schade. Deze vrijwaring omvat naast schade die Derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel) ook de kosten die Opdrachtnemer in verband daarmee moet maken, zoals in verband met eventuele juridische procedures en kosten van boetes die aan Opdrachtnemer worden opgelegd.

De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade uit hoofde van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst gezamenlijk is beperkt tot het bepaalde in de Overeenkomst.

**Antwoord:**

Nee, de aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

"Aansprakelijkheid en sancties (artikel 10 VWO)

Wij stellen voor om voor wat betreft de aansprakelijkheid aan te sluiten op de aansprakelijkheidsbeperking in artikel 19 ARVODI-2025. Graag vernemen wij of u daarmee kan instemmen.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten

vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

Ten aanzien van het verschaffen van informatie om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst zijn en worden nagekomen dient Opdrachtgever de nodige vertrouwelijkheid te betrachten. Derhalve dient aan artikel 11.VWO de volgende bepaling te worden toegevoegd: "Alle informatie ten aanzien van procedures, registers en alle andere gegevens van Opdrachtnemer die Opdrachtgever op grond van deze Verwerkersovereenkomst ontvangt worden als vertrouwelijke gegevens gekwalificeerd en dienen als zodanig te worden behandeld en op geen enkele wijze verder intern bekend of extern bekend gemaakt.

Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)**Beantwoord op:** 18 aug 2025**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

Informatieverplichting en audit (artikel 9 VWO)

Graag wenst Opdrachtnemer de volgende zinsnede aan art. 9 VWO toe te voegen: "Een dergelijke audit zal tijdig en vooraf worden aangekondigd en in samenspraak en onder de voorwaarden van Opdrachtnemer plaatsvinden. De audit zal zich beperken tot de Verwerkingen die de Opdrachtnemer uitvoert voor de Verwerkingsverantwoordelijke en de systemen waarbinnen die Verwerkingen worden uitgevoerd en maximaal een (1) keer per jaar plaatsvinden.

Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de

aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens (artikel 8 VWO)  
Door reguliere backup-procedures is het niet altijd technisch mogelijk om alle Persoonsgegevens (binnen gestelde tijdslijnen) te wissen dan wel te retourneren. Persoonsgegevens en kopieën daarvan die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen, latente data en metadata zijn bijvoorbeeld lastig om te retourneren dan wel te wissen. Derhalve dient aan art. 8 VWO toegevoegd te worden dat de persoonsgegevens geretourneerd en/of gewist dienen te worden voor zover dit technisch mogelijk en economisch redelijk is.

Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog

onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Bijlage 2 Concept Raamovereenkomst

**Vraag:**

"Rangordebepaling (art. 1.3. Bijlagen bij deze overeenkomst)  
In art. 1.2 van de Overeenkomst wordt bepaald dat de Verwerkersovereenkomst prevaleert ten opzichte van de Nota van Inlichtingen. Dit acht Opdrachtnemer niet redelijk, aangezien mogelijke afwijkingen van de Modelregeling o.g.v. van de Nota van Inlichtingen hierdoor niet prevaleren ten opzichte van de Modelregeling, terwijl dit wel de bedoeling is. Derhalve verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever om de volgende rangordebepaling overeen te komen:

1. de Nota van Inlichtingen;
2. Verwerkingsovereenkomst;
3. dit document inclusief bijlagen;
4. de ARVODI-2025;
5. het aanbestedingsdocument;
6. de Inschrijving.

Boetebepaling (artikel 2.2 Conceptovereenkomst)

Artikel 2.2 van de Conceptovereenkomst bevat een boetebeding. Opdrachtnemer acht boetes onwenselijk aangezien het contract reeds voorziet in aansprakelijkheid in geval van toerekenbare tekortkoming en contractuele boetes bovendien niet kunnen worden verzekerd. Opdrachtnemer verzoekt u artikel 2.2 van de Conceptovereenkomst buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen? "

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Arvodi

**Vraag:**

"Ontbreken non-sollicitatie clausule

Op grond van de onafhankelijkheidswetgeving dient er een non-sollicitatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te worden gekomen.

Opdrachtnemer wenst graag daartoe de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen:

""Partijen zullen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en binnen een (1)jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen bij de werkzaamheden betrokken personen van de wederpartij in dienst nemen of anderszins werkzaamheden laten verrichten dan wel daarover met deze personen onderhandelen, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke toestemming niet op onredelijke grond zal worden onthouden.""

Bent u hiertoe bereid?"

**Antwoord:**

Akkoord. De volgende bepaling zal onder artikel 6

Dienstverleningsovereenkomst worden toegevoegd: "Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en binnen een (1)jaar na beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst geen bij de werkzaamheden betrokken personen van elkaar in dienst nemen of anderszins werkzaamheden laten verrichten dan wel daarover met deze personen onderhandelen, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever of Opdrachtnemer, welke toestemming niet op onredelijke grond zal worden onthouden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceel:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Arvodi

**Vraag:**

"Ontbreken vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer  
Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Een vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer ontbreekt echter. Bent u bereid de volgende bepaling overeen te komen:

"Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer."

Ontbreken tussentijdse opzegtermijn Opdrachtnemer  
Op grond van voor ons geldende regelgeving, zoals ter waarborging van onze onafhankelijkheid wensen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen indien voortzetting van de opdracht in strijd zou komen met voor ons geldende regelgeving of professionele normen. Graag stellen wij de volgende bepaling voor in aanvulling op art 21 ARVODI-2025.

"In aanvulling op artikel 22.1 ARVODI-2025 kunnen partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van dertig (30) dagen."

Bent u hiertoe bereid?"

**Antwoord:**

Alleen akkoord met betrekking tot vrijwaring. Andere bepalingen niet akkoord.

De volgende bepaling zal onder artikel 6 Dienstverleningsovereenkomst worden toegevoegd: "Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor

vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt zijn doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.”

De aanbestedende dienst kan niet akkoord gaan met een eenzijdige opzegmogelijkheid voor Opdrachtnemer. Gezien het feit dat deze opdracht aanbestedingsplichtig en de aanbestedende dienst niet op korte termijn kan zorgen voor het continueren van de opdracht in een dergelijk geval is dit niet mogelijk. Opdrachtnemer accepteert met het doen van een inschrijving in principe de dienstverlening te kunnen en willen leveren. In het uiterste geval kan de overeenkomst door de aanbestedende dienst worden opgezegd of worden ontbonden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Arvodi-2025

**Vraag:**

"Ontbreken vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer

Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Een vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer ontbreekt echter. Bent u bereid de volgende bepaling overeen te komen:

“Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Opdrachtnemer in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt.”

Bent u hiertoe bereid?"

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 57.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Beantwoording wensen

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken is een maximale lengte opgenomen voor de beantwoording van de wensen (3 A4 voor wens 1, 2 A4 voor wens 2 en 3 A4 voor wens 3). Gezien de inhoudelijke breedte en diepgang van de gevraagde beantwoording is de beschikbare ruimte zeer beperkt. Met name in verhouding tot de aard en reikwijdte van de vragen.

Om concreet, volledig en toetsbaar te kunnen beantwoorden, verzoeken wij om een uitbreiding van het aantal pagina's per wens met maximaal 2 extra A4-pagina's, zodat de beantwoording recht doet aan de complexiteit van de uitvraag.

Voorgestelde uitbreiding:

Wens 1: van 3 A4 naar 5 A4

Wens 2: van 2 A4 naar 4 A4

Wens 3: van 3 A4 naar 5 A4

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat is bereid de maximaal aantal pagina's A4 met 1 te verhogen.

De wijzigingen zijn als volgt:

Wens 1: van 3 A4 naar 4 A4

Wens 2: van 2 A4 naar 3 A4

Wens 3: van 3 A4 naar 4 A4

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.** 60      **Onderwerp:**  
Aanvullende registraties

**Vraag:**  
Is het mogelijk om bij de uitvoering van de opdracht aanvullende registraties (TVS aanvullende registraties) in te richten en te gebruiken ter ondersteuning van het proces.

**Antwoord:**  
De aanbestedende dienst gaat niets nieuws inrichten in het systeem voor deze opdracht. De opdracht dient uitgevoerd te worden op basis van het huidige TVS.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.** 61      **Onderwerp:**  
Wijzigingen wet- en regelgeving

**Vraag:**

Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de opdracht? Is er ruimte voor herziening van afspraken indien deze wijzigingen substantiële impact hebben op de uitvoering of kostenstructuur?

**Antwoord:**

Indien er substantiële wijzigingen plaatsvinden in wet- en regelgeving waardoor de opdrachtnemer de dienstverlening niet meer naar behoren kan uitvoeren, zal de aanbestedende dienst met opdrachtnemer in overleg treden over eventuele aanpassingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Overdrachtsplan

**Vraag:**

Welke eisen en procedures gelden voor de overdracht van kennis, data en lopende dossiers aan het einde van de opdracht? Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat een overdrachtsplan wordt opgesteld?

**Antwoord:**

Aan het einde van de dienstverlening wordt tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer een overdrachtsplan opgesteld ten behoeve van de opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst, artikel 12

**Vraag:**

In plaats van de expliciete rapportageplicht die nu is opgenomen in artikel 12 met betrekking tot de verwerkte persoonsgegevens lijkt het logischer om een bijlage op te nemen bij deze verwerkersovereenkomst waarin wordt vastgelegd welke persoonsgegevens worden verwerkt, wat het doel is van deze verwerking etc. Zeker nu opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is en opdrachtnemer dus in opdracht van opdrachtgever de persoonsgegevens verwerkt. Een dergelijke bijlage geeft een overzicht van de verwerkte persoonsgegevens.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst, artikel 10.2

**Vraag:**

In deze bepaling wordt gesproken over financiële boetes. Kan hier worden verduidelijkt dat het dan gaat om boetes van de bevoegde autoriteit?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst, artikel 10.1

**Vraag:**

In deze bepaling wordt gesproken over sancties, waaronder boetes. Kan hier worden verduidelijkt dat het dan gaat om sancties van de bevoegde autoriteit?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst

ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst, artikel 10.1

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid om deze tekst zo aan te passen dat opdrachtnemer aansprakelijk is indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming waardoor de schade is ontstaan? En is opdrachtgever bereid om deze aansprakelijkheid te koppelen aan de maximering van de aansprakelijkheid in de dienstverleningsovereenkomst?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog

onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst, artikel 9

**Vraag:**

Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vier weken voorafgaand aan de voorgenomen audit hiervan op de hoogte moeten stellen. Vervolgens zullen partijen gezamenlijk de scope moeten bepalen. De audit dient te worden uitgevoerd door een externe onafhankelijke derde deskundige. Kan opdrachtgever dit toevoegen aan deze bepaling?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst, artikel 8.2

**Vraag:**

Het exitplan is een document dat gezamenlijk tussen partijen zal moeten worden opgesteld indien er sprake is van een exit. Dit zal niet op voorhand alleen door opdrachtgever moeten worden gedaan. Partijen zullen gezamenlijk afspraken moeten maken over het exitplan en de daarmee gepaard gaande kosten. Kan Opdrachtgever dit toevoegen aan deze bepaling?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst, artikel 5

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid om in plaats van onmiddellijk op te nemen dat datalekken zonder onredelijke vertraging moeten worden gemeld? En dat we dan toevoegen dat dit binnen 24 uur na het ontdekken van dit datalek dient te gebeuren?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst, artikel 4.2

**Vraag:**

Wat wordt verstaan onder toegang op afstand? Er wordt gewerkt in systemen van opdrachtgever, dus is het dan niet aan opdrachtgever om MFA in te regelen?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft besloten de eerder bij de aanbestedingsdocumenten gepubliceerde verwerkersovereenkomst te laten vervallen. In plaats daarvan is de vernieuwde verwerkersovereenkomst

ARVODI 2025 toegevoegd.

Met deze aanpassing verwacht de aanbestedende dienst de vragen over de verwerkersovereenkomst grotendeels al te beantwoorden. Gezien in de tweede ronde van de nota van inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld over de in de eerste ronde gegeven antwoorden, maakt de aanbestedende dienst voor de vragen over de verwerkersovereenkomst een uitzondering. Gegadigden mogen nieuwe vragen stellen indien er toch nog onduidelijkheden bestaan over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

ARVODI 2025, artikel 19

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid om aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten? En dat wordt aangegeven dat onder indirecte schade in ieder geval wordt verstaan: vervangende oplossingen, reputatieschade, verdragingschade en gevolgschade?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst, artikel 6 lid 2 sub d

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid om aan deze bepaling toe te voegen dat deze overname dan zodanig negatieve gevolgen moet hebben voor opdrachtgever dat voortzetting van de overeenkomst niet van haar kan worden verlangd of dat wordt toegevoegd dat (net als bij sub c staat) aannemelijk is dat de verplichtingen uit de overeenkomst niet kunnen worden voortgezet of dat integriteit van de onderneming niet meer gegarandeerd is voor opdrachtgever.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst, artikel 2.2

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid om de boete te verwijderen? Of zodanig te wijzigen dat er alleen een boete zal hoeven te worden betaald indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer waardoor de opdrachten niet op de wijze die aan de dienstverleningsovereenkomst beantwoordt zijn uitgevoerd . Dat lijkt wel zo redelijk te zijn.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 4.5, UE 45

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever toelichten wat wordt verstaan onder certificaten die gelijkwaardig zijn aan ISO 27701, en welke specifieke certificeringen hierbij worden geaccepteerd?

**Antwoord:**

De inschrijver dient te beschikken over een privacy-informatiebeveiligingsmanagementsysteem op basis van de norm ISO 27701, dan wel een aantoonbaar gelijkwaardig systeem, waarmee wordt geborgd dat persoonsgegevens conform geldende privacywetgeving worden beschermd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 4.3, UE 37

**Vraag:**

Op welke wijze zullen de resultaten van de steekproef aan de opdrachtnemer worden teruggekoppeld? Is het wenselijk dat deze terugkoppeling, los van

eventuele schriftelijke rapportage, plaatsvindt via een maandelijks overleg tussen de opdrachtgever en de kwaliteitsmanager van de opdrachtnemer?

**Antwoord:**

De resultaten van de steekproeven worden op maandniveau en niet op medewerker niveau gerapporteerd. De door de aanbestedende dienst ingestelde kwaliteitstoetsing richt zich primair op de KPI's betreffende de kwaliteit van het totale werkpakket. Verdere kwaliteitsmetingen vallen onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Indien gewenst is maandelijks overleg mogelijk om hierover afspraken te maken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 4.2, UE 26

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever een nadere toelichting geven op de werking, inrichting en scope van de scanstraat zoals bedoeld binnen deze opdracht?

**Antwoord:**

De scanstraat is de locatie waar fysieke poststukken worden gedigitaliseerd en gekoppeld aan het juiste dossier. Voor de scope van deze opdracht is de scanstraat van belang, aangezien burgers bewijsstukken per post sturen die digitaal gearchiveerd en aan het dossier gekoppeld moeten worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 4.2, UE 24

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever toelichten wat de opdrachtgever precies verstaat onder de term 'menselijke maat' binnen de context van deze opdracht, en deze zo mogelijk nader concretiseren?

**Antwoord:**

De 'menselijke maat' houdt in dat er oog is voor de individuele verschillen en situaties van toeslagontvangers. Hoewel vergelijkbare situaties dezelfde oplossingen en antwoorden vereisen, moet de aanbestedende dienst ook rekening houden met deze verschillen, conform de wet en de beginselen van behoorlijk bestuur (zie: <https://www.overtoeslagen.nl/over-dienst-toeslagen/visie>).

Daarnaast betekent de menselijke maat dat de dienstverlening begrijpelijk en uitvoerbaar is, onbedoelde fouten zoveel mogelijk worden voorkomen of tijdig worden opgelost, en dat de dienstverlening toegankelijk is via digitale kanalen, telefonisch en aan fysieke loketten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 4.2, UE 21

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever toelichten wat het Belastingdienst FileTransfer-systeem exact inhoudt, inclusief de wijze van gebruik, technische vereisten

en eventuele toegangseisen voor opdrachtnemers.

**Antwoord:**

Het betreft hier AVG-bestendig communiceren, waarbij twee situaties worden onderscheiden: uitvraag bij de burger en uitvraag bij derden.

BFT (Belastingdienst File Transfer) wordt ingezet om gebruikersvriendelijk, snel en veilig (grote) bestanden te verzenden en te ontvangen. Dit betreft bestandenuitwisseling zowel tussen medewerkers van Toeslagen onderling als tussen medewerkers van Toeslagen en externe partijen, zoals kinderopvangorganisaties (KOO's).

BFT is specifiek bedoeld voor het uitwisselen van bestanden met derde partijen. De uitwisseling van bestanden met aanvragers vindt plaats via de uploadfunctie en/of per post.

Aanvullende informatie over BFT is te vinden in GM78 Belastingdienst File Transfer (BFT) – AVG-bestendig communiceren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Programma van eisen, hoofdstuk 4.1, UE 13

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever specificeren welk VOG-screeningsprofiel exact vereist is voor de uitvoering van deze opdracht?

**Antwoord:**

Voor behandelfunctionaris worden de VOG profielen 11, 12 en 13 uitgevraagd.

- 11 Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen
- 12 Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan
- 13 Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en

verificatieprocessen

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 9

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken is vermeld dat de handmatige verwerking van 2.500 extra posten plaatsvindt tegen dezelfde tarieven en voorwaarden als de reguliere uitvoering. Wanneer echter de maximale opdrachtsom van €1,6 miljoen wordt omgerekend naar een prijs per dossier, blijkt dat deze extra dossiers relatief duurder zijn, wat zou kunnen duiden op een afwijkend tarief. Kan de opdrachtgever bevestigen of voor deze 2.500 extra posten daadwerkelijk hetzelfde tarief geldt, en zo niet, welke tarieven van toepassing zijn?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat de 2.500 extra posten tegen dezelfde tarieven en voorwaarden als de reguliere uitvoering plaatsvindt. De tarieven moeten in dat opzicht los gezien worden van de maximale waarde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 28

**Vraag:**

Is het toegestaan om bij de indiening van vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen 2, met als deadline 26 augustus om 10.00 uur, nog nieuwe vragen in te brengen, of dient men zich te beperken tot verduidelijkingen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1?

**Antwoord:**

In de tweede (2e) nota van inlichtingen kunnen uitsluitend vragen gesteld worden die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste vragenronde behalve eventuele vragen over de vernieuwde verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 19

**Vraag:**

Vindt de afhandeling van eventuele klachten van burgers uitsluitend telefonisch plaats, of worden hiervoor ook andere communicatiekanalen ingezet?

**Antwoord:**

Daarvoor is het proces Bezwaar Beroep, Klacht ingericht. In DT KOT brieven is een tekstblok opgenomen waarin men als men het niet eens is met de beslissing in bezwaar kan gaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 17

**Vraag:**

Acht de opdrachtgever de gestelde social return-verplichting van 1% van de gefactureerde omzet realistisch en haalbaar binnen de context en looptijd van deze opdracht?

**Antwoord:**

De opdrachtgever acht dit realistisch en haalbaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 10

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever bevestigen dat de volledige implementatie en afronding van de opdracht binnen een periode van vier weken na de start in december gerealiseerd dient te worden?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst verneemt dat de gegadigde met 'proefrun' doelt op de afronding van de opdracht. Indien dit het geval is, dient de proefrun binnen de implementatieperiode van vier (4) weken te worden afgerond en

goedgekeurd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 10

**Vraag:**

Mogen wij ervan uitgaan dat de 100 posten die operationeel zijn tijdens en na de proefrun, in mindering worden gebracht op het totaal van 16.000 posten? Kan de opdrachtgever tevens toelichten op welke wijze deze 100 posten worden gefactureerd?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat deze aanname correct is. Na akkoord op de implementatie, waarvan de proefrun onderdeel uitmaakt, mogen de kosten voor de proefrun separaat worden gefactureerd naast de factuur voor de implementatiekosten. De prijs per post tijdens de proefrun is gelijk aan de prijs per post voor de overige posten gedurende de dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

86 Beschrijvend document, pagina 8

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever een toelichting geven op de functionaliteiten, het gebruik en de rol van het TVS binnen de uitvoering van de opdracht?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst verwijst naar pagina 8 van het beschrijvend document met betrekking tot de rol van TVS bij de uitvoering van de opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 8

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever bevestigen dat voor de vereiste dossieropbouw geen gebruik hoeft te worden gemaakt van een eigen systeem, aangezien de verslaglegging van de behandeling plaatsvindt in TVS?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Plan van Aanpak, UE 22 / UE 39

**Vraag:**

Wie verstuurt brieven naar de burger? Gaat dit via reguliere route bij opdrachtgever (na aanvraag)? Of worden brieven door opdrachtnemer verstuurd?

**Antwoord:**

De brief wordt niet automatisch gegenereerd; deze dient door de behandelaren van de opdrachtnemer handmatig te worden aangemaakt in het werkitem bij het afronden van een post. Het versturen van de brief verloopt echter wel automatisch na de aanmaak en afronding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Plan van Aanpak, UE 27

**Vraag:**

Moet het door medewerker bezitten van B1 schriftelijke vaardigheden door opdrachtnemer aan opdrachtgever worden aangetoond, of is het doel hiervoor alleen ter informatie als eis voor het werven?

**Antwoord:**

Dit betreft een eis voor het werven. De aanbestedende dienst controleert via de kwaliteitscheck of de opdrachtnemer hieraan voldoet. Hierbij toetst de aanbestedende dienst bijvoorbeeld de verslaglegging en de brieven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 31, bladzijde 12

**Vraag:**

Bent u bereid de de voortdurende bepalingen te beperken tot deze die nominatim opgesomd zijn : art. 3, art. 19, at. 23 en art. 32 ARVODI? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Indien uw vraag is of de genoemde artikelen alleen betrekking hebben op de resultaten van de dienstverlening en de eisen die de Opdrachtgever daaraan stelt is uw lezing juist. Indien u een andere vraag heeft is deze onduidelijk geformuleerd om een goed antwoord op te geven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 26.3. bladzijde 11

**Vraag:**

Inschrijver gaat er vanuit dat opdrachtgever alleen van haar controlerecht gebruik maakt in het geval van gerede twijfel aan de juistheid van arbeidsvoorwaarden en afspraken daaromtrent en nadat inschrijver in de

gelegenheid is gesteld anderszins opheldering te verschaffen. Audit/controle geschiedt door een onafhankelijke organisatie, onder geheimhouding. A) Is die zienswijze juist? B) Zo nee, hoe ziet opdrachtgever dat?

**Antwoord:**

A) Dat is correct. B) Dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 23.6, bladzijde 10

**Vraag:**

Vraag: Wij kunnen niet akkoord gaan met een (onbeperkte) vrijwaring jegens derden op IE-rechten. Dit is nl. niet verzekeraar. Inschrijver wenst de vrijwaring daarom uitdrukkelijk te beperken tot de beperkingen genoemd in de beperking van de aansprakelijkheid van o.a. art. 19.1 en 19.2 (en evt. andere stukken). Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Dat is akkoord. De volgende bepaling zal opgenomen worden onder artikel 6 Dienstverleningsovereenkomst: De vrijwaring zoals opgenomen in artikel 23.6 ARVODI-2025 is waar het IE-rechten betreft, beperkt tot de hoogte van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in artikel 19.1 en 19.2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 23.1 & 23.2 bladzijde 9

**Vraag:**

"Artikel 23.1: Tenzij Partijen daarover andere afspraken maken komen alle auteursrechten en databankrechten op de resultaten van de Diensten toe aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer draagt deze rechten op het moment van het ontstaan daarvan over aan Opdrachtgever, welke overdracht Opdrachtgever bij voorbaat aanvaardt.

Artikel 23.2: Als de resultaten van de Diensten (mede) tot stand komen door gebruik te maken van al bestaande intellectuele eigendomsrechten, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd om onder meer de resultaten van de Diensten openbaar te (laten) maken en te (laten) verveelvoudigen.

Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat Opdrachtnemer dit gebruiksrecht kan verlenen.

Vraag: Inschrijver heeft en behoudt het intellectueel eigendom over haar producten, diensten en adviezen. Inschrijver hanteert als uitgangspunt dat intellectueel eigendom van prestaties die Inschrijver exclusief voor Opdrachtgever ontwikkelt en die door Opdrachtgever worden betaald, bij Opdrachtgever komt te liggen. Voor het overige blijft intellectueel eigendom (op bv de door Opdrachtnemer gehanteerde methoden, modellen, software etc.) rusten bij de Opdrachtnemer. Is dit ook hoe u 23.1 en 23.2 bedoelt?"

**Antwoord:**

Dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 21.4, bladzijde 9

**Vraag:**

"Artikel 21.4: Opdrachtgever kan op elk moment tijdens de looptijd de Overeenkomst schriftelijk of per e-mail opzeggen, eventueel met onmiddellijke ingang. Opdrachtnemer heeft in dat geval recht op vergoeding van de al verrichte werkzaamheden en de in redelijkheid gemaakte kosten. Daarnaast heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van de toekomstige verplichtingen die Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Diensten in redelijkheid is aangegaan. Opdrachtnemer heeft geen recht op schadevergoeding (waaronder gedeerde winst) in verband met de opzegging van de Overeenkomst.

Vraag: Inschrijver werkt graag op basis van partnerschap en gelijkwaardigheid en hecht waarde aan een evenwichtig contract. En ziet daarom graag dat beide partijen de bevoegdheid krijgen om de overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van bijvoorbeeld drie maanden. Gaat u hiermee akkoord?"

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 57.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 21.2, bladzijde 8

**Vraag:**

"In Art. 21.2 staat: In geval van overmacht aan de zijde van één van de Partijen als bedoeld in art. 20, gaat de andere partij niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 werkdagen gerekend vanaf de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert, ontstond.

Wij vragen u het volgende aan het artikel toe te voegen:

Voor zover de overmachtssituatie ontstond aan de zijde van Opdrachtnemer en deze niet blijvend van aard is, wordt haar een termijn van 30 kalenderdagen geboden om aan de overmachtssituatie te verhelpen. Voor zover tussen Partijen een bindende uitvoeringstermijn is vastgelegd, wordt die termijn met dezelfde termijn verlengd, voor zover de uitvoering niet blijvend onmogelijk is geworden en nadat de overmachtssituatie na 30 werkdagen niet is verholpen.

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet? "

**Antwoord:**

Niet akkoord, Opdrachtgever is in deze opdracht gebaat bij een snelle oplossing in het geval Overmacht zich voordoet. Uw tweede zin zal niet worden overgenomen, echter sluit de aanbestedende dienst wel aan bij de wettelijke termijn voor het geval nakoming niet blijvend onmogelijk is geworden (herstel).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 20.2, bladzijde 8

**Vraag:**

"In Artikel 20.2 staat: Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan:  
gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van Personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het uitvoeren van de Diensten benodigde goederen, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer of tekortschieten van het Personeel van Opdrachtnemer.

Wij vragen u dit artikel als volgt te herschrijven:

""Artikel 20.2 Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan:

gebrek aan personeel ingevolge stakingen of lock-out , voor zover hierdoor niet meer dan 35 % van het personeel afwezig is gedurende niet meer dan 10 werkdagen, of ziekte, behalve bij ziekte die het gevolg is van een pandemie waardoor meer dan 35 % van het personeel gedurende meer dan 10 werkdagen afwezig is, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het uitvoeren van de Diensten benodigde goederen, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer of tekortschieten van het Personeel van Opdrachtnemer""

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?"

**Antwoord:**

Niet akkoord. Stakingen is niet relevant voor de opdracht en onder ziekte van Personeel wordt niet verstaan een Pandemie met dergelijke gevolgen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 19.2 & 19.3, bladzijde 7

**Vraag:**

"In artikel 19.2 staat:: Tenzij Partijen anders zijn overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van diens verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden en te lijden schade, waarbij de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal vier maal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en zes maal de hoogte van de opdrachtwaarde per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is, tot een maximum van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.

Artikel 19.3: 19.3 De in lid 2 opgenomen beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen:

a. in geval van aanspraken op schadevergoeding als gevolg van dood of letsel;

- b. als sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de Partij die tekortschiet of aan de zijde van diens Personeel;
- c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 23;
- d. in geval van aanspraken op schadevergoeding als gevolg van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete.

Wij vragen u dit artikel te vervangen naar:

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

2. Voor overige gevallen is Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk voor:

- a. schade door dood of lichamelijk letsel van medewerkers van Opdrachtgever, als rechtstreeks gevolg van beroepsfouten (waaronder begrepen vergissingen, veronachtzamingen en overig onzorgvuldig gedrag) tot een maximum bedrag van € 2.000.000 (zegge twee miljoen Euro) per jaar en per gebeurtenis;
- b. directe schade die Opdrachtgever mocht lijden als gevolg van een jegens Opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad of als gevolg van het toerekenbaar niet, nakomen van een wezenlijke verplichting onder de overeenkomst. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot maximaal de voor de betreffende overeenkomst gefactureerde vergoeding (en) (excl. BTW) (bij duurovereenkomsten gelijk aan het totaal van de over de voorafgaande 12 maanden voor de aansprakelijkstelling gefactureerde vergoedingen) per jaar met een maximum van € 50.000 (zegge vijftig duizend Euro) per gebeurtenis. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, derving van inkomsten of winst, gemiste besparingen en schade door stagnatie; Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

3. Iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer vervalt indien opdrachtgever deze aansprakelijkheid niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Opdrachtnemer binnen 12 kalendermaanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat eerst indien Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Opdrachtnemer nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen.

4. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor schade ten aanzien van sociale premies en intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden ter zake schade door

deze derden geleden ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door de Opdrachtnemer van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Diensten of Goederen van de Opdrachtnemer, tot het maximum bedrag in de aansprakelijkheidsbepaling.

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet? "

**Antwoord:**

Niet akkoord. De aanbestedende vervangt niet de gehele aansprakelijkheidsbepaling.

Uw individuele voorstellen worden ook niet geaccepteerd. Onduidelijk is waarom de huidige opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer onredelijk bezwarend zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Kredietstellingstermijn

**Vraag:**

In artikel 17.1 wordt gesproken over een kredietstellingsgarantie. Is hierbij een verklaring van de Holding - die 100 % van de shares van de Opdrachtnemer bezit - en waarin de Holding garant staat, eveneens aanvaardbaar ?

**Antwoord:**

Artikel 17 is niet van toepassing op deze aanbesteding. Conform bijlage 2 (Concept) Overeenkomst is er geen sprake van een kredietstelling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

99

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 17 bladzijde 6-7

**Vraag:**

Inschrijver gaat er vanuit dat opdrachtgever alleen van haar controlerech gebruik maakt in het geval van gere de twijfel aan de juistheid van facturen en nadat inschrijver in de gelegenheid is gesteld anderszins opheldering te verschaffen. Audit/controlre geschiedt door een onafhankelijke organisatie, onder geheimhouding. A) Is die zienswijze juist? B) Zo nee, hoe ziet opdrachtgever dat?

**Antwoord:**

Dat is juist, zie het antwoord op vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 13.3. bladzijde 5

**Vraag:**

"Artikel 13.3: Opdrachtgever kan Personeel van Opdrachtnemer onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek volgens de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan dit onderzoek. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek of bij weigering van Personeel van Opdrachtnemer om

aan een dergelijk veiligheidsonderzoek mee te werken, de inzet van de betrokken persoon bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren.

Vraag: Inschrijver verzoekt heldere afspraken te maken m.b.t. audits /onderzoeken (bijv. t.a.v. de kosten, voorafgaande aankondiging, frequentie, voorwaarden, consequenties etc.). Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting."

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 91, dit geldt ook voor een onderzoek in de zin van artikel 13.3 ARVODI-2025. Een dergelijk veiligheidsonderzoek wordt bekostigd door Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 13.2. bladzijde 5

**Vraag:**

"Artikel 13.2 Als Opdrachtgever daarom verzoekt, zal Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de Diensten bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag van het Personeel van Opdrachtnemer verstrekken.

Vraag: Om onze mensen snel te kunnen laten starten, gaat u er ook mee akkoord dat het VOG is aangevraagd drie werkdagen voor aanvang van de diensten? "

**Antwoord:**

VOG's worden steekproefsgewijs gecontroleerd conform UE 13 uit bijlage 1 - Programma van Eisen en dienen voorafgaand aan de opdracht in bezit te zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 6.1, bladzijde 3

**Vraag:**

"In Artikel 6.1 staat: Opdrachtnemer kan voor het uitvoeren van de Diensten alleen na toestemming van Opdrachtgever onderaannemers inschakelen of vervangen. Opdrachtgever weigert deze toestemming niet op onredelijke gronden. Opdrachtgever kan hieraan voorwaarden verbinden.

Graag doen wij een voorstel om dit artikel te herschrijven als volgt:  
Artikel 6.1: Opdrachtnemer kan voor het uitvoeren van de Diensten alleen na toestemming van Opdrachtgever onderaannemers inschakelen of vervangen en voor zover deze bijdraagt aan een correcte uitvoering van de Diensten binnen de overeengekomen uitvoeringstermijnen. Opdrachtgever weigert deze toestemming niet op onredelijke gronden.

Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

"

**Antwoord:**

Akkoord. De volgende bepaling zal onder artikel 6 Dienstverleningsovereenkomst worden toegevoegd: "In aanvulling op artikel 6.1 ARVODI-2025 luidt deze als volgt: Opdrachtnemer kan voor het uitvoeren van de Diensten alleen na toestemming van Opdrachtgever onderaannemers inschakelen of vervangen en voor zover deze bijdraagt aan een correcte uitvoering van de Diensten binnen de overeengekomen uitvoeringstermijnen. Opdrachtgever weigert deze toestemming niet op onredelijke gronden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

103

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 7, bladzijde 3

**Vraag:**

"Artikel 7: Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het uitvoeren van de Diensten aan Opdrachtgever zo vaak en op de wijze als in de Overeenkomst is bepaald, en daarnaast als Opdrachtgever daar om vraagt.

Vraag: Wij verzoeken om het gedeelte "en daarnaast als Opdrachtgever daar om vraagt" te laten vervallen, zodat uitsluitend wordt gerapporteerd conform hetgeen in de Overeenkomst is bepaald. Dit ter voorkoming van onduidelijkheid over aanvullende rapportageverplichtingen buiten de overeengekomen kaders."

**Antwoord:**

Niet akkoord, de behoefte van de Opdrachtgever is hierin leidend. Opdrachtgever zal zich hierin niet onredelijk opstellen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

104

**Onderwerp:**

Beschrijven document paragraaf 4.2, bladzijde 20

**Vraag:**

Staat u ons toe de schematische tijdsplanning als losse bijlage van max 1 A4

toe te voegen en deze niet mee te tellen met het maximum aantal pagina's?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

105

**Onderwerp:**

Beschrijven document paragraaf 4.2, bladzijde 19

**Vraag:**

"Vanwege het aantal vragen en de complexiteit ervan vragen wij aanbestedende dienst het aantal toegestane pagina's voor de uitwerking van:

Wens 1: Plan van aanpak uit te breiden van 3 A4 naar 4 A4;

Wens 2: Casus uit te breiden van 2 A4 naar 3 A4;

Wens 3: Implementatieplan uit te breiden van 3 A4 naar 4 A4.

Gaat u daarmee akkoord?"

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 59.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
106

**Onderwerp:**  
Beschrijven document paragraaf 2.3, bladzijde 10

**Vraag:**

"De opdracht dient conform wettelijk kader te worden uitgevoerd, alsook conform de burgerbeloftes zoals beschreven in art. 2.1 én te voldoen aan de randvoorwaarden.

Eén van de wettelijke vereisten is de vaststelling van de omvang van de tegemoetkoming binnen 6 maanden na de vaststelling van de laatste van belang zijnde aanslag IB (art. 19,1e lid Awir), ofwel binnen 8 weken na de laatste van belang zijnde NINBI beschikking. Deze termijnen kunnen weliswaar verlengd worden bij een uitvraag, maar gezien de opgelopen achterstand (waarvoor de Opdracht wordt uitbesteed), is het niet ondenkbaar dat deze (redelijke) termijnen reeds verstreken zijn. of kortelings zullen verstrijken.

Wordt een vaststelling die buiten deze termijnen wordt gedaan door de Opdrachtnemer beschouwd als een schending van de resultaatsverplichting ?"

**Antwoord:**

De eerste termijnen verstrijken in oktober 2025, met uitzondering van bijzondere gevallen. Termijnen die niet meer haalbaar blijken, worden door de opdrachtgever met een half jaar verlengd. Praktisch betekent dit dat de eerste termijnen dan in april 2026 verstrijken. Een vaststelling buiten de oorspronkelijke termijn wordt niet gezien als een schending van de resultaatsverplichting. Tussentijds wordt uiteraard gemonitord of de werkzaamheden in de juiste volgorde worden uitgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
107

**Onderwerp:**  
Beschrijven document paragraaf 2.3, bladzijde 9

**Vraag:**

"In de aanbestedingsstukken wordt op pagina 22 beschreven dat de opdracht een resultaatverplichting betreft. Gezien de aard van deze werkzaamheden en de inherente onzekerheden/risicofactoren die hieraan verbonden zijn, verzoeken wij u dit aan te passen naar een inspanningsverplichting, die desgevallend kan aangevuld worden met tussen partijen af te stemmen SLA's en dienovereenkomstige KPI's, waarbij rekening wordt gehouden met de omvang van de uit te voeren opdracht en de omstandigheden die voorafgingen aan en de aanleiding vormen voor de uitbesteding van de opdracht.

Voor zover tussen partijen overeen te komen SLA's/KPI's zouden worden toegepast, heeft het de voorkeur deze progressief toe te passen na een inwerkperiode van bvb. 3 maanden om tot een volledige uitwerking van de SLA te komen. Bent u hiertoe bereid? Indien niet, kunt u dan toelichten waarom u een resultaatverplichting voor dit onderdeel noodzakelijk acht?"

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst blijft vasthouden aan een resultaatsverplichting, omdat deze opdracht op basis van een concreet resultaat in de markt wordt gezet. Er wordt bewust niet gekozen voor een inspanningsverplichting, aangezien het beoogde eindresultaat helder en meetbaar dient te zijn. Hiermee wordt de kwaliteit en betrouwbaarheid van de uitvoering gewaarborgd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

108

**Onderwerp:**

Beschrijvend doc, §2.5, p.11: "Elektronisch bestellen en factureren (EBF)"

**Vraag:**

Zijn er API's beschikbaar voor TVS en andere relevante Belastingdienst-systemen?

**Antwoord:**

Nee, deze zijn niet beschikbaar

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

109

**Onderwerp:**

Beschrijvend doc, §4.3, p.10: "Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's) van de opdracht"

**Vraag:**

"In welke mate is het toegestaan om process mining tools in te zetten om:

- Het huidige DT KOT-proces te analyseren en bottlenecks te identificeren?
- Real-time monitoring en optimalisatie van doorlooptijden?
- Automatische detectie van procesafwijkingen?"

**Antwoord:**

a. Valt buiten de scope van de opdracht en vereist een langdurig privacy traject.

b. en c. Zolang dit binnen de wettelijke kaders (inclusief AVG, archiveringsvereisten e.d.) past en door de opdrachtnemer zelfstandig kan worden ingericht, zonder verstoring van de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst, is dit mogelijk.

Het verwerken van het BSN en andere persoonsgegevens naar systemen anders dan die van de aanbestedende dienst dient te allen tijde onder strikte AVG-voorwaarden plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

110

**Onderwerp:**

Beschrijvend doc, §2.1.1, p.8: Proces flowchart toont complexe workflow

**Vraag:**

"In welke mate is het gebruik van workflow orchestration tools zoals N8N, Zapier, Microsoft Power Automate toegestaan voor:

- Het automatiseren van communicatieflows tussen systemen?
- Het orchestreren van multi-step processen rond TVS?
- Het triggeren van acties op basis van systeemevents?"

**Antwoord:**

Zolang dit binnen de wettelijke kaders (inclusief AVG, archiveringsvereisten, etc.) valt en door de opdrachtnemer zelfstandig kan worden ingericht zonder de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst te verstoren, is dit toegestaan.

Het verwerken van het BSN en andere persoonsgegevens naar systemen anders dan die van de aanbestedende dienst dient te allen tijde onder strikte AVG-voorwaarden plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

111

Tooling

**Vraag:**

In welke mate is het toegestaan om 1. AI/ML-algoritmes, 2. LLM's, 3. workflow orchestration tools 4. RPA-tools zoals UiPath, Automation Anywhere of vergelijkbare platforms te gebruiken voor:

**Antwoord:**

Zolang dit binnen de wettelijke kaders (inclusief AVG, archiveringsvereisten, etc.) valt en door de opdrachtnemer zelfstandig kan worden ingericht zonder de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst te verstoren, is dit toegestaan.

Het verwerken van het BSN en andere persoonsgegevens naar systemen anders dan die van de aanbestedende dienst dient te allen tijde onder strikte AVG-voorwaarden plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Beschrijvend doc, §4.2, p.9: "Communicatie en begrip van de burger

**Vraag:**

"In welke mate is het toegestaan om Large Language Models (LLM's) te gebruiken voor:

- Het opstellen van standaard communicatie naar burgers?
- Het analyseren en samenvatten van complexe dossiers?
- Het genereren van behandeladvies op basis van dossierstukken?"

**Antwoord:**

Er wordt op kleine schaal geëxperimenteerd door de Belastingdienst met LLM's. Op het moment dat deze gebruikt gaan worden zullen ze ook in het

algoritme register opgenomen moeten worden omdat ze directe impact op de burger hebben.

Zolang dit binnen de wettelijke kaders (inclusief AVG, archiveringsvereisten, etc.) valt en door de opdrachtnemer zelfstandig kan worden ingericht zonder de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst te verstoren, is dit toegestaan.

Het verwerken van het BSN en andere persoonsgegevens naar systemen anders dan die van de aanbestedende dienst dient te allen tijde onder strikte AVG-voorwaarden plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

113

**Onderwerp:**

Marktconsultatie doc, §2.2, p.6:

**Vraag:**

"Marktconsultatie doc, §2.2, p.6: ""Vanuit TVS pakt de medewerker de posten op en volgt de instructie voor de behandeling""

Beschrijvend doc, §2.1.1, p.7: ""In hoofdlijnen betekent dit dat de medewerker met de aanwezige informatie en (waar nodig) in contact met de burger en/of KOO tot een beoordeling komt""

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst ziet in uw opmerking geen concreet geformuleerde vraag. Graag ontvangen wij uw vraag in de tweede ronde, zodat wij deze adequaat kunnen beantwoorden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

"Marktconsultatie doc, §2.2, p.6:

**Vraag:**

"In welke mate is het toegestaan om RPA-tools zoals UiPath, Automation Anywhere of vergelijkbare platforms te gebruiken voor:

- Het automatiseren van repetitieve handelingen binnen TVS?
- Het extraheren van gegevens uit documenten en deze automatisch invoeren in TVS?
- Het orchestreren van workflows tussen verschillende Belastingdienst-systemen?"

**Antwoord:**

Wat betreft het automatiseren van repetitive handelingen ziet de aanbestedende dienst, mits voorzien van adequate waarborgen, geen bezwaar tegen het gebruik van UI Path. Met betrekking tot het extraheren van gegevens en deze direct verwerken in de TVS gaat de aanbestedende dienst niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

115

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 4.2, bladzijde 2

**Vraag:**

"Artikel 4.2: Als Opdrachtgever verzoekt een persoon die is belast met het uitvoeren van de Diensten te vervangen omdat Opdrachtgever vindt dat dit in het belang van een goede uitvoering van de Diensten nodig of wenselijk is, vervangt Opdrachtnemer deze persoon zo spoedig mogelijk, tenzij dat van Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Opdrachtnemer rekent voor de vervanger geen hoger tarief.

Vraag: Opdrachtnemer wenst dat er eerst een redelijke verbetertermijn ingelast wordt en dat vooraf gezamenlijk zo concreet mogelijk duidelijk wordt vastgelegd op welke manier de persoon een bedreiging vormt voor de goede uitvoering van de diensten. Bent u bereid om hierover na gunning nadere afspraken over te maken?"

**Antwoord:**

Gezien de korte doorlooptijd van de opdracht gaat de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord als het gaat om cruciale medewerkers welke een sleutelrol vervullen. Voor overig personeel gaat de aanbestedende dienst akkoord om eerst een verbetertermijn af te spreken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)**Beantwoord op:** 18 aug 2025**Ref.nr.**

116

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI, paragraaf 4.1, bladzijde 2

**Vraag:**

"Artikel 4.1: Opdrachtnemer kan een persoon die is belast met het uitvoeren van de Diensten alleen bij uitzondering en na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert deze toestemming niet op onredelijke gronden en kan hieraan voorwaarden verbinden. Opdrachtnemer rekent voor de vervanger geen hoger tarief.

Vraag: Opdrachtnemer wil in uitzonderlijke situaties de mogelijkheid hebben om personen te kunnen vervangen en zal dit altijd in overleg en in alle redelijkheid doen. Wij vinden toestemming van Opdrachtgever echter te ver gaan, omdat u hiermee ingrijpt in onze bedrijfsvoering. Wij vragen u dan ook om artikel 4.1 niet van toepassing te laten verklaren. Gaat u hiermee akkoord?"

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst begrijpt dat Opdrachtnemer de mogelijkheid wilt hebben om personen te vervangen. Artikel 4.1 blijft echter wel van toepassing. Gezien de korte doorlooptijd van de opdracht gaat de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord als het gaat om cruciale medewerkers welke een sleutelrol vervullen. Voor overig personeel gaat de aanbestedende dienst akkoord om in uitzonderingsgevallen vervanging toe te staan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

117

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - (Concept) Overeenkomst, paragraaf 3.4, bladzijde 3

**Vraag:**

Het is redelijk en gebruikelijk om automatische indexering op te nemen in de Raamovereenkomst. Ons voorstel is om de prijzen jaarlijks te indexeren en de volgende bepaling te hanteren: "De overeengekomen tarieven zullen, voor zover zulks niet bij of krachtens de wet verboden is, éénmaal per jaar, voor de eerste maal op [maand] volgend op de datum van inwerkingtreding van de overeenkomst, worden gewijzigd met een percentage gelijk aan het percentage van de jaarlijkse stijging van het indexcijfer voor zakelijke dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS." Bent u bereid om met ons voorstel akkoord te gaan?

**Antwoord:**

De prijzen zijn gedurende de gehele looptijd vastgesteld. De aanbestedende dienst verwacht dat gegadigden bij inschrijving een gedegen

kostenberekening kunnen maken voor de volledige looptijd, inclusief eventuele verlengingen. Daarnaast is door de aanbestedende dienst een risico-opslag opgenomen in het prijzenblad, waarin gegadigden eventuele extra kosten, zoals loonstijgingen of andere ondernemersrisico's, kunnen verwerken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

118

**Onderwerp:**

Bijlage 2. (Concept) Overeenkomst - art. 2.2 en art. 2.3

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met de waarde van de Dienstverleningsovereenkomst ? Wordt hiermee bedoeld dat de overeenkomst wordt aangegaan tegen een vaste prijs, dewelke niet kan overschreden worden. Indien dat het geval is, dan geldt art. 14.1 van de ARVODI. Wordt met de opzeggingsmogelijkheid van art. 2.3 dan bedoeld dat - indien Opdrachtgever meer zou factureren dan de overeengekomen vaste prijs - er dan opgezegd kan worden? Of wordt conform art. 3.1 van Bijlage 2 (Concept) Overeenkomst een prijs vastgelegd per post? Graag een toelichting op wat er bedoeld wordt met de waarde van de dienstverleningsovereenkomst.

**Antwoord:**

Dit betreft de maximale waarde van de overeenkomst, inclusief verlengingsopties. Zodra deze waarde is bereikt, dient de aanbestedende dienst de overeenkomst te beëindigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
119

**Onderwerp:**  
Bijlage 2 - (Concept) Overeenkomst, paragraaf 2.2, bladzijde 3

**Vraag:**

"Opdrachtnemer dient in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast ook nog (forse) contractuele boetes overeen te komen (art 2.2 van de concept overeenkomst). Ook vanuit het kader van het gewenste partnership en het streven naar een evenwichtig contract vinden wij boetes niet gewenst. De tekst ""(...) verricht op een wijze die aan de Dienstverleningsovereenkomst beantwoordt"" laat - voor een boete van dergelijke omvang - teveel ruimte voor interpretatie. Voorstel om deze bepaling te verwijderen.

Ons voorstel is om zo nodig een SLA af te stemmen, bijvoorbeeld een niet-overschrijding van de uitvoeringstermijn van (18 maanden).

Bent u bereid om dit artikel aan te passen? Zo niet, waarom niet? "

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord, zie hiervoor ook het antwoord op vraag 168.

De aanbestedende dienst gaat voor de uitvoering van de dienstverlening uit van 6 maanden exclusief implementatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

120

Bijlage 2 - (Concept) Overeenkomst, paragraaf 2.1, bladzijde 2

**Vraag:**

"Is art. 2.1 zo te lezen dat Opdrachtgever er van uit gaat dat de Opdracht (16.000 posten) binnen 6 maanden uitgevoerd dient te zijn ? (zie ook Bijlage 12 - Marktconsultatieverslag, punt 2 op pg. 4/6.)

Zo ja, wat is dan het doel en het voorwerp van de verlenging zoals voorzien in Bijlage 2 - (Concept) Overeenkomst, paragraaf 2.1, bladzijde 2 (die voorziet in een mogelijkheid tot verlenging die maximaal 12 maanden beslaat) ?"

**Antwoord:**

De looptijd voor het inlezen van posten bedraagt 6 maanden.

Eerste fase: 10.000 posten in 6 maanden.

Tweede fase: in de eerste drie maanden daarna nog 2.000 posten, met een maximale doorlooptijd van 6 maanden.

Indien noodzakelijk kan de termijn worden verlengd voor eventuele uitloop. Echter is uitloop absoluut niet wenselijk voor de aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - (Concept) Overeenkomst, paragraaf 2.1, bladzijde 2

**Vraag:**

De verlengingsoptie is momenteel eenzijdig opgesteld, bent u bereid dit aan te passen dat partijen in overleg zullen treden over een eventuele verlenging van de samenwerking en de voorwaarden voor een dergelijke verlenging?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

Artikel 26 bevat nog geen bepalingen die relevant zijn in het kader van de WAADI. Het loonverhoudingsvoorschrift ex artikel 8 van de WAADI is van toepassing bij uitgeleende werknemers. Met het oog daarop ontvangt Opdrachtnemer graag een overzicht van het loon en de overige vergoedingen die worden aangeboden aan werknemers die een vergelijkbare functie als de specialist vervullen. Dit om aan de verplichtingen te voldoen.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Artikel 26 ARVODI-2025 ziet niet op een dergelijk geval. Deze opdracht betreft een resultaatsverplichting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

123

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 24.1 Uit dit artikel volgt een verbod op overdracht van rechten en plichten. Opdrachtnemer zou graag de mogelijkheid hebben om vorderingen over te kunnen dragen in het kader van herfinanciering/factoring. De Opdrachtgever ervaart hiervan geen hinder. Kunt u Opdrachtnemer op voorhand toestemming geven om vorderingen over te dragen in het kader van herfinanciering/factoring? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. U dient er in uw bedrijfsvoering rekening mee te houden dat dit niet mogelijk is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**  
124

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

art. 23.8 Opdrachtnemer acht de enkele aansprakelijkstelling onvoldoende om een dergelijke vervolgstap te rechtvaardigen. Zij stelt voor om deze rechten pas toe te kennen aan Opdrachtgever als de aansprakelijkstelling voldoende gesubstantieerd is door degene die zich op een inbreuk beroept. Kunt u dit aan het artikel toevoegen? Als het antwoord ontkennend luidt, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Akkoord. In afwijking van artikel 23.8 ARVODI-2025 zal dit artikel als volgt wijzigingen: Als Opdrachtnemer andere intellectuele eigendomsrechten op de resultaten van de Diensten verkrijgt dan die genoemd in lid 1, dan kunnen deze rechten nooit aan Opdrachtgever worden tegengeworpen en verstrekt Opdrachtnemer, indien de aansprakelijkstelling voldoende is gesubstantieerd door degene die zich op een inbreuk beroept, aan Opdrachtgever kosteloos een niet-exclusief, niet opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd om onder meer de resultaten van de

Diensten openbaar te (laten) maken en te (laten) verveelvoudigen

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

125

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 23.7 Opdrachtnemer kan niet instemmen met deze ongelimiteerde vrijwaring. Onjuist gebruik (of een daarmee gelijk te stellen gedraging of een nalaten) door Opdrachtgever (voor zover daar sprake van kan zijn) dient te worden uitgezonderd. Kunt u hiermee instemmen? Als het antwoord ontkennend luidt, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst vermoedt dat uw vraag ziet op artikel 23.6. Niet akkoord met het voorstel, zie echter wel het antwoord op vraag 57.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

126

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 23.4 Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Opdrachtnemer zou graag zien dat de bewijslast wordt omgekeerd en dat behoudens tegenbewijs de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtnemer berusten. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Deze opdracht betreft een resultaatopdracht waarbij het meer voor de hand ligt dat resultaten van de dienstverlening toebehoren aan Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**  
127

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

art. 23.2 Voor zover het gaat om intellectueel eigendom dat aan Opdrachtnemer toebehoort, kan Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een voorwaardelijk, herroepelijk, niet-overdraagbaar en exclusief gebruiksrecht verschaffen. Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Uw voorstel komt bijna geheel overeen met artikel 23.2 ARVODI-2025, Opdrachtgever blijft daarom bij dit artikel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
128

**Onderwerp:**  
ARVODI art 23.2

**Vraag:**

Verwacht u dat er software van Derden wordt ingezet waarop de Intellectuele Eigendomsrechten bij Derden ligt?

**Antwoord:**

Nee de aanbestedende dienst verwacht dit niet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
129

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

art. 21.4 Op grond van deze bepaling heeft de Opdrachtgever het ongeclausuleerde recht de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen. Gelet op het feit dat de wet en de overige bepalingen van de contractuele voorwaarden van de Opdrachtgever voldoende mogelijkheden bieden om in elk geval van wanpresteren of een andere redelijke grond te ontbinden dan wel op te zeggen, verzoekt Opdrachtnemer de Opdrachtgever deze zeer vergaande bepaling te schrappen. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u dat dan nader toelichten?

**Antwoord:**

Niet akkoord, echter benadrukt de aanbestedende dienst dat dit een ultiem remedie is waar Opdrachtgever niet snel gebruik van zal maken. Indien aan de proefrun UE23 wordt voldaan en de kwaliteit van de Resultaten volstaan

conform het Programma van Eisen, heeft Opdrachtgever geen belang bij opzegging van deze Dienstverleningsovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

130

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 21.3 Kunt u aangeven waar Opdrachtnemer aan moet denken bij de passage: "... Opdrachtnemer door andere omstandigheden niet langer in staat wordt geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen."?

**Antwoord:**

Er moet hier gedacht worden aan buitengewone situaties waarbij op voorhand vastgesteld kan worden dat Opdrachtnemer blijvend niet meer kan voldoen in de nakoming van haar verplichtingen. Opdrachtgever zal hier alleen in dergelijke gevallen gebruik van maken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

131

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 21.2 Het verzoek is deze termijn te verlengen naar 30 Werkdagen, omdat het voor kan komen dat de overmachtsituatie langer aanhoudt, dan de voorgestelde termijn van 15 Werkdagen. Kunt u hiermee instemmen? Als het antwoord ontkennend luidt, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 95.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

132

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 21.1 Het kan zo zijn dat de tijdelijke niet nakoming van korte duur is. Kan Opdrachtgever er mee instemmen dat bij tijdelijke niet nakoming het recht op ontbinding komt te vervallen? Zo nee, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Hier kan Opdrachtgever niet mee instemmen, echter zoals artikel 21.1 ARVODI-2025 aangeeft, voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, kan pas worden ontbonden wanneer de schuldenaar in verzuim is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
133

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

art. 20.2 Voorstel is om het overmachtsbegrip, zoals door Opdrachtnemer in haar eigen voorwaarden gehanteerd, over te nemen. Deze bepaling luidt als volgt: "overmacht. 2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan een tekortkoming die Opdrachtnemer niet kan worden toegerekend omdat deze niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt, alsmede indien sprake is van een omstandigheid waarmee Opdrachtnemer ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst geen rekening kon of hoefde houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs niet door Opdrachtgever kan worden verlangd, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend oorlog of oorlogsgevaar, burgeroorlog en oproer, sabotage, energiestoring, ziekte, pandemie, quarantaine, overstroming, aardbeving, brand, bedrijfsbezetting, werkstakingen, werkliedenuitsluiting, gewijzigde overheidsmaatregelen en andere storingen in het bedrijf van Opdrachtnemer. Voorts wordt onder overmacht verstaan de omstandigheid dat toeleveringsbedrijven waarvan Opdrachtnemer eventueel afhankelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst niet aan de contractuele verplichtingen jegens Opdrachtnemer voldoen tenzij dat te wijten is aan Opdrachtnemer." Kunt u hiermee instemmen? Als het antwoord ontkennend luidt, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Onduidelijk is waarom de overmachtsbepaling zoals deze in de ARVODI-2025 is weergegeven onredelijk bezwarend is voor u als Opdrachtnemer voor deze specifieke opdracht. De aanbestedende dienst wijzigt niet volledige bepalingen zoals deze.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

134

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 19.6 Deze vrijwaring is voor Opdrachtnemer onvoldoende geclausuleerd. Het kan immers zo zijn dat één en ander voor rekening van Opdrachtgever moet komen dan wel had moeten komen. Opdrachtnemer stelt dan ook de volgende tekst voor: "Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor vorderingen en/of belastingen met betrekking tot Personeel van Opdrachtnemer, tenzij deze vorderingen of naheffingen toe te rekenen zijn aan de Opdrachtgever."

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst ziet niet in in welke situatie een geval als in artikel 19.6 voor rekening van Opdrachtgever zou moeten komen. Niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

135

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 19.4 Het betreft hier zaken die in eigendom toebehoren aan Opdrachtgever. Nu Opdrachtnemer op geen enkele wijze bekend is met al dan niet geopenbaarde gebreken aan deze zaken vindt zij het niet redelijk dat eventuele schade voor haar rekening dient te komen. Opdrachtnemer stelt dat ook de volgende aanpassing van deze bepaling voor: "Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade aan zaken die door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Opdracht aan Opdrachtnemer en/of haar Personeel en/of door haar ingeschakelde derden ter beschikking zijn gesteld.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Echter indien aangetoond kan worden dat de schade niet is ontstaan tijdens gebruiksduur, zal deze schade niet voor de rekening van Opdrachtnemer komen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

136

**Onderwerp:**

ARVODI art 19.3

**Vraag:**

In dit kader wordt ook naar de toelichting van de ARVODI verwezen waarin staat dat in uitzonderingsgevallen aanleiding kan zijn om andere afspraken te maken over aansprakelijkheid.

**Antwoord:**

Het is voor de aanbestedende dienst onduidelijk wat uw vraag is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

137

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 19.2 Deze aansprakelijkheid is verstrekkend en de schadevergoedingsverplicht zeer hoog in vergelijking met de vergoeding die hier voor Opdrachtnemer tegenover staat. Het voorstel is om hier de bepaling uit de door Opdrachtnemer gehanteerde voorwaarden op te nemen. Deze luidt als volgt: "De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst is beperkt tot het in verband met de Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in de twaalf maanden direct voorafgaand aan het schade toebrengend feit gefactureerde bedrag (exclusief btw), met een maximum van € 500.000,-. In geen geval overstijgt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Opdrachtnemer gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Voornoemde beperking in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 97.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

138

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 19.1 Bent u bereid in de eerste zin voor het woord tekortschiet het woord "toerekenbaar" in te voegen? Zo nee, graag uw gemotiveerd antwoord.

**Antwoord:**

Akkoord. Artikel 19.1 ARVODI-2025 wordt als volgt gewijzigd onder artikel 6 Dienstverleningsovereenkomst: "Als een Partij tekortschiet in de nakoming van diens verplichting(en) uit de Overeenkomst, kan de andere

Partij deze nalatige Partij schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen. Een ingebrekestelling is niet nodig als de nalatige Partij al op een andere wettelijke grond in verzuim verkeert. In de ingebrekestelling wordt een redelijke termijn vermeld waarbinnen de nalatige Partij alsnog de verplichtingen moet nakomen. Dit is een fatale termijn. Dat betekent dat als de nalatige Partij niet alsnog binnen deze termijn nakomt, deze Partij direct in verzuim is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

139

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 16.5 Het kan niet zo zijn dat Opdrachtnemer gedwongen wordt de Diensten te blijven continueren als zij niet voor die werkzaamheden wordt betaald. Opdrachtnemer zou graag zien dat deze bepaling buiten toepassing blijft, zodat Partijen kunnen terugvallen op hetgeen over opschorting en beëindiging wettelijk is geregeld. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, kan u dat toelichten?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Indien werkzaamheden in opdracht zijn gegeven, en werkzaamheden zijn verricht zal Opdrachtgever in de regel over gaan tot betaling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
140

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

art. 16.3 Opdrachtnemer gaat er vanuit dat Opdrachtgever alleen van haar controlerecht gebruik maakt bij gerede twijfel over de juistheid van een factuur en nadat Opdrachtnemer in de gelegenheid is gesteld opheldering te verschaffen. Ook zou inzage moeten plaatsvinden door een onafhankelijke organisatie onder geheimhouding en beperkt moeten blijven tot controle van gegevens die noodzakelijk zijn om de betreffende factuur te beoordelen. Kunt u er mee instemmen dat voorgaande elementen worden toegevoegd aan art. 16.3? Zo nee, Kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Dat is correct. Zie het antwoord op vraag 6. Doordat dit bevestigd wordt en de bewoordingen van artikel 16.3 ARVODI-2025 dit niet tegenspreken, is aanpassing niet noodzakelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
141

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

art. 15.2 Kunt u nader verduidelijken wat er wordt verstaan onder 'alle eisen' en 'alle relevante informatie'?

**Antwoord:**

Dit betekent onder andere dat het moet gaan om daadwerkelijk in opdracht

gegeven werkzaamheden, op basis van overeengekomen tarieven en ingediend conform de eisen welke worden gesteld aan facturatie in Hoofdstuk 3 van Bijlage 1 - Programma van Eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

142

**Onderwerp:**

ARVODI 14.3

**Vraag:**

Mag Opdrachtnemer Meerwerk weigeren indien, bijvoorbeeld door politieke omstandigheden, de omvang van de werkzaamheden essentieel is gewijzigd?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst houdt zich aan de bepaling zoals vastgesteld in de ARVODI-2025. De opdrachtnemer kan gewenst meerwerk tot 10% van de oorspronkelijke opdracht niet weigeren. Los hiervan mag de opdracht conform de Aanbestedingswet 2012 niet wezenlijk wijzigen zonder dat hier een uitzonderingssituatie op van toepassing is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**  
143

**Onderwerp:**  
ARVODI artikel 14.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Meerwerk altijd wordt vergoed indien de omvang van de werkzaamheden wijzigt, bijvoorbeeld op basis van politieke keuzes?

**Antwoord:**

Meerwerk zal, indien dit is ontstaan zonder toedoen van de Opdrachtnemer en op verzoek en accordering van de Opdrachtgever wordt uitgevoerd, worden vergoed conform de beschreven teksten in artikel 14 ARVODI-2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**  
144

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

art. 13.3 Is dit veiligheidsonderzoek noodzakelijk voor deze opdracht?  
Zo ja, kunt u toelichten waaruit dit veiligheidsonderzoek bestaat? Wat zal zoal worden onderzocht?

**Antwoord:**

De verwachting is dat het constant voldoen aan de gestelde eisen omtrent vertrouwelijkheid en beveiliging in Bijlage 1 - Programma van Eisen en het kunnen overleggen van een VOG de aanleiding voor een veiligheidsonderzoek wegnemen. Een veiligheidsonderzoek door de Algemene Inlichtingen en Veiligheidsdienst (AIVD) zal op voorhand niet noodzakelijk zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

145

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 11.5 Kunt u aangeven om welke gegevens het gaat? Het kan zo zijn dat gegevens op gegevensdragers zijn opgeslagen en deze zich niet zonder meer lenen om ter beschikking te worden gesteld. Is voor die gegevens mogelijk een aanvulling op te nemen, waarin staat dat Opdrachtnemer de in het artikel genoemde gegevens op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever binnen 4 weken zal vernietigen/verwijderen?

**Antwoord:**

Zie hiervoor UE 42 uit Bijlage 1 - Programma van Eisen. Deze bepaling prevaleert boven artikel 11.5 ARVODI-2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 11.4 Dit artikel kan te ruim geformuleerd zijn als het voor de uitvoering van de Diensten noodzakelijk is voor Opdrachtnemer om derden in te schakelen. Opdrachtnemer verzoekt dan ook de eerste zin vanaf de ',' als volgt te laten luiden: "tenzij het voor de uitvoering van de Overeenkomst of

Diensten noodzakelijk voor Opdrachtnemer is om de resultaten van de verrichtte Diensten of inlichtingen aan één of meer derden beschikbaar te stellen." Kunt u hiermee instemmen? Mocht het antwoord ontkennend luiden, kunt u dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Zie ook UE 42 van Bijlage 1 - Programma van Eisen. Wat wel mogelijk is, is het inzetten van onderaannemers om te werken op de systemen van Opdrachtgever en in deze systemen de resultaten van de Diensten aan derden beschikbaar te stellen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

147

**Onderwerp:**

ARVODI artikel 7 Voortgangsrapportages

**Vraag:**

Is het toegestaan om voor de voortgangsrapportages op te stellen de systemen van Opdrachtgever te gebruiken? Die scheelt voor Opdrachtnemer veel schaduwadministratie en daarmee financiële posten.

**Antwoord:**

Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat dit is toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

148

**Onderwerp:**

Profiel medewerkers

**Vraag:**

Staat u er ook voor open dat posten worden afgehandeld door Hbo-laatste fase studenten en/of Hbo-stagiares?

**Antwoord:**

Zolang de medewerkers voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen (PvE).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

149

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 4.2 Wat moet worden verstaan onder de zinsnede: "..., omdat Opdrachtgever vindt dat dit in het belang van een goede uitvoering van de Diensten nodig of wenselijk is." Kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 115. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als Opdrachtgever onvoldoende vertrouwen heeft dat met de in te zetten sleutelpersoon ofwel de oplevertermijn niet behaald gaat worden ofwel vervanging ten goede zou komen aan de kwaliteit van dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

150

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

art. 4.1 Opdrachtnemer kan buiten haar schuld om worden geconfronteerd met uitdiensttreding of langdurige ziekte. Ook zouden er voor Opdrachtnemer redenen kunnen zijn om een persoon te vervangen. Opdrachtnemer stelt voor aan de eerste zin toe te voegen: "..., tenzij sprake is van uitdiensttreding of langdurige ziekte van een door Opdrachtnemer ingeschakeld persoon of sprake is van een naar het oordeel van Opdrachtnemer redelijkerwijs aanwezige aanleiding." Kunt u hiermee instemmen? Als het antwoord ontkennend luidt, kunt dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 116. Niet akkoord met het voorstel. In geval van sleutelpersonen zal toestemming van Opdrachtgever nodig zijn. In geval van uitdiensttreding of langdurige ziekte valt dit onder de situatie dat Opdrachtgever dit niet zal weigeren omdat dit onredelijk zou zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

151

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

Art. 13.2 Het aanvragen van een VOG kan soms meerdere weken duren. Mocht tussen moment van gunning en moment van start opdracht minder dan 4 weken zitten (bv door vertraging in de gunning), is het dan akkoord dat onze medewerkers starten met een bewijs van aanvraag van de VOG en de VOG binnen 4 weken alsnog zal overleggen?

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 101.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

152

**Onderwerp:**

Overeenkomst artikel 2.2

**Vraag:**

Graag "voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt" aanpassen naar "voor elke werkdag dat de tekortkoming voortduurt"

**Antwoord:**

Niet akkoord. De consequenties van een latere oplevering beperken zich niet tot werkdagen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

153

**Onderwerp:**

Verdeling posten gedurende de contractperiode

**Vraag:**

Welke garanties krijgt Opdrachtnemer over de instroom van de posten, zowel gedurende de initiële periode als ten tijde van de verlengingen? Mogen we er vanuit gaan dat er elke maand (ongeveer) evenveel posten voor ons beschikbaar zijn/komen?

**Antwoord:**

Zoals in het beschrijvend document en de procesweergave is vermeld, worden er na de proefperiode 10.000 posten aangeboden. In de daaropvolgende drie maanden worden er maandelijks 2.000 posten aangeboden waarbij de laatste maand 1.900 posten betreft. De exacte aantallen kunnen enigszins afwijken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

154

**Onderwerp:**

Overeenkomst art 2.1

**Vraag:**

Kiest u alleen voor verlenging indien de initiële batch posten niet binnen 6 maanden is afgerond? Indien nee, in welke andere situaties gaat u over tot verlenging?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat deze aanname correct is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

155

**Onderwerp:**

Overeenkomst art 2.1

**Vraag:**

Wanneer Opdrachtgever besluit de Dienstverleningsovereenkomst te verlengen, kunt u bevestigen dat dan een evenredige hoeveelheid posten (als gedurende eerste periode) aan Opdrachtnemer worden toegewezen?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat deze aanname correct is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

ISO 27701

**Vraag:**

In het antwoord op vraag 15 van de Marktconsultatie zegt u: "Dienst toeslagen stelt geen specifieke certificering- of toetsingseisen". In de nadere offerte aanvraag geeft u daarnaast aan dat er met hardware en software van de Opdrachtgever (laptops en systemen) wordt gewerkt. Kunt u aangeven waarom een zwaardere certificerings-eis dan de ISO 27001 wordt gesteld? Volstaat de ISO 27001 certificering?

**Antwoord:**

De inschrijver dient te beschikken over een privacy-informatiebeveiligingsmanagementsysteem op basis van de norm ISO 27701, dan wel een aantoonbaar gelijkwaardig systeem, waarmee wordt geborgd dat persoonsgegevens conform geldende privacywetgeving worden beschermd. Alleen ISO 27001 alleen voldoet dus niet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

157

**Onderwerp:**

2.1 Beschrijving opdracht

**Vraag:**

Zijn de 16.000 posten reeds beschikbaar voor afhandeling?  
Indien dat dit niet het geval is, hoe veel posten kunnen er per maand minimaal en maximaal worden geleverd aan Inschrijver?

**Antwoord:**

Nee, deze zijn niet allemaal bij de start van de opdracht beschikbaar. Zoals vermeld, worden bij de start van de opdracht 10.000 posten aangeleverd. Gedurende de daaropvolgende drie maanden worden maandelijks 2.000 posten aangeleverd om het totaal van 16.000 posten te bereiken.

In overleg en bij beschikbaarheid kan het aanleveren van de drie keer 2.000 posten versneld plaatsvinden, maar dit mag niet langzamer verlopen dan de afgesproken termijnen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
158

**Onderwerp:**  
BD 3.4.4 - Kerncompetentie 3

**Vraag:**

In de derde kerncompetentie-eis is opgenomen dat u vraagt om 5.000 afgehandelde posten binnen 6 maanden. Staat Opdrachtgever ervoor open om deze eis aan te passen tot 1000 posten binnen 6 maanden, maar de complexiteit van de dossiers een stuk hoger liggen? Bijvoorbeeld het afhandelen van juridische verzoeken.

**Antwoord:**

Nee, de aard van de opdracht richt zich juist op de massaliteit en snelheid van de verwerking van minder complexe dossiers in een korte tijd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
159

**Onderwerp:**  
2.1 Beschrijving van de Opdracht

**Vraag:**

Er zit een afwijking tussen de maximum bedragen per dossier. Voor de eerste 16.000 komt deze op maximaal 5m EUR = 312,5 EUR per post uit (= ca. 4 uur/post).

Voor de 2,5k optionele extra posten komt dit met een max van 1,6m EUR op 640 EUR per post uit.

1) is dit opdrachtgever bekend?

2) Klopt dit?

3) indien dit zo bedoeld is, waar zit voor opdrachtgever het verschil in tussen de eerste 16.000 en de optionele 2.500 posten?

4) Indien niet zo bedoelt, waar dient opdrachtnemer mee te rekenen?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst verduidelijkt dat het bedrag van €1,6 miljoen is opgenomen als extra en eventuele onzekerheidsmarge, voor het geval de opdracht door onvoorziene gebeurtenissen meer werkzaamheden verlangt. Dit laatste geheel ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

160

**Onderwerp:**

5.2 Vormvereisten

**Vraag:**

Als we in onze beantwoording gebruikmaken van visuals, tellen die pagina's dan mee in de max. toegestane of mogen de visuals op extra aparte pagina's worden opgenomen?

**Antwoord:**

Het aantal pagina's is exclusief afbeeldingen, dus wordt niet meegenomen in het aantal maximaal aantal.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

161

**Onderwerp:**

3.4.4 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

**Vraag:**

Kunt u specificeren wat wordt verstaan onder "grootschalig projectteam"?  
Zijn er aanvullende eisen aan de functies, rollen of samenstelling van dit team?

**Antwoord:**

Onder een grootschalig projectteam wordt verstaan: het inrichten van een team van medewerkers die een specifieke taak uitvoeren. Voor deze competentie is het van belang dat de aanbestedende dienst kan vaststellen dat de gegadigde op korte termijn kan opschalen en deze opschaling met vereiste snelheid kan realiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

162

**Onderwerp:**

3.4.4 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

**Vraag:**

Is het vereist dat de verwerking van de 5.000 posten binnen één project heeft plaatsgevonden, of mogen dit meerdere projecten zijn binnen dezelfde organisatie?

**Antwoord:**

Dit dient binnen één project te hebben plaatsgevonden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
163

**Onderwerp:**  
UE 45

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt om een ISO 27701 Certificering, is opdrachtgever ook beeid gelijkwaardige alternatieven als een interne PIMS, ISAE 3402 of SOC 2 type 2 auditverklaringen te accepteren?

**Antwoord:**

Zie de beantwoording op vraag 74.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
164

**Onderwerp:**  
art. 2.2

**Vraag:**

A. Deze bepaling lijkt geket op de aard van de dienstverlening niet relevant. Op grond van art. 6.3 in combinatie met het PvE UE 38 geldt een malusregeling indien de kwalitatieve normen niet worden behaald. Wat voegt de boeteregeling van art. 2.2 daaraan toe?

B. Indien Opdrachtgever de boeteregeling van art. 2.2 wenst te handhaven achten wij het redelijk dat de boete alleen kan worden opgelegd voor zover het niet binnen de overeengekomen looptijd afronden van de de Diensten aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Wij verzoeken om in de eerste regel na "Diensten" toe te voegen "aan Opdrachtnemer toerekenbaar".

C. Wij achten de cumulatie van boete en schadevergoeding disproportioneel mede gelet op de hoogte van het boete bedrag. Wij stellen daarom voor om aan het einde van b. toe te voegen "voor zover het schadebedrag de hoogte van de boete te boven gaat".

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
165

**Onderwerp:**

art. 3.1

**Vraag:**

Op grond van het prijzenblad moet Oprachtnemer ook een eenmalig bedrag aan implementatiekosten opnemen. Deze bepaling voorziet niet in een factuur- en betalingsmoment voor die implementatiekosten. Kunt us alsnog een de volgende bepaling opnemen: "Oprachtnemer declareert de eenmalige implementatiekosten zoals opgenomen in het Prijzenblad na succesvolle uitvoering van de proefrun."

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst zal deze bepaling opnemen in de definitieve overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
166

**Onderwerp:**  
ARVODI-2025: art. 19.3

**Vraag:**

Wij verzoeken sub d. te vervangen door de in vele Rijksoverheidscontracten (o.a. de RVICTO mantels) gebruikelijk bepaling: "in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 12 lid 3 gesloten overeenkomst: (i) ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding zoals bedoeld in artikel 82 AVG en (ii) door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, indien en voor zover verband houdend met tekortschieten door Opdrachtnemer in de nakoming van die overeenkomst."

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
167

**Onderwerp:**  
ARVODI-2025: art. 26.4

**Vraag:**

In geval van een loonvordering zoals bedoeld in deze bepaling achten wij het redelijk en proportioneel dat toegang beperkt is tot alleen die arbeidsvoorwaardenlelijke afspraken die relevant zijn in relatie tot de loonvordering. Bijv. indien één persoon een loonvordering is stelt dient de toegang beperkt te blijven tot alleen de arbeidsvoorwaardelijke afspraken met die persoon of indien een loonvordering wordt ingestel in verband met een specifiek arbeidsvoorwaarde dient fe toegang beperkt te blijven tot alleen die documenten die relevant zijn voor die arbeidsvoorwaarde. Wij verzoeken daarom aan het einde toe te voegen: ", voor zover deze relevant

zijn in verband met het voorkomen van of de behandeling van die loonvordering".

**Antwoord:**

Akkoord. Zie het antwoord op vraag 91. Een vergelijkbaar antwoord is hier van toepassing. In afwijking op artikel 26.4 ARVODI-2025 zal dit artikel als volgt luiden: "Als Opdrachtgever dit noodzakelijk vindt in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering met betrekking tot verrichte arbeid ten behoeve van het uitvoeren van de Diensten, geeft Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk toegang tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken, voor zover deze relevant zijn in verband met het voorkomen van of de behandeling van die loonvordering.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

168

**Onderwerp:**

Model-dienstverleningsovereenkomst: art. 2.2

**Vraag:**

A. Deze bepaling lijkt geket op de aard van de dienstverlening niet relevant. Op grond van art. 6.3 in combinatie met het PvE UE 38 geldt een malusregeling indien de kwalitatieve normen niet worden behaald. Wat voegt de boeteregeling van art. 2.2 daaraan toe?

B. Indien Opdrachtgever de boeteregeling van art. 2.2 wenst te handhaven achten wij het redelijk dat de boete alleen kan worden opgelegd voor zover het niet binnen de overeengekomen looptijd afronden van de de Diensten aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Wij verzoeken om in de eerste regel na "Diensten" toe te voegen "aan Opdrachtnemer toerekenbaar".

C. Wij achten de cumulatie van boete en schadevergoeding disproportioneel mede gelet op de hoogte van het boete bedrag. Wij stellen daarom voor om aan het einde van b. toe te voegen "voor zover het schadebedrag de hoogte van de boete te boven gaat".

**Antwoord:**

A) Artikel 2.2 overeenkomst ziet toe op de oplevertermijn en niet op de

kwaliteit van de dienstverlening zoals bedoeld in UE38 Programma van Eisen.

B) Niet akkoord.

C) Conform antwoord A is er geen cumulatie van boetes dus het antwoord is nee.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

169

**Onderwerp:**

Model-dienstverleningsovereenkomst: art. 3.1

**Vraag:**

Op grond van het prijzenblad moet Opdrachtnemer ook een eenmalig bedrag aan implementatiekosten opnemen. Deze bepaling voorziet niet in een factuur- en betalingsmoment voor die implementatiekosten. Kunt us alsnog een de volgende bepaling opnemen: "Opdrachtnemer declareert de eenmalige implementatiekosten zoals opgenomen in het Prijzenblad na succesvolle uitvoering van de proefrun."

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst zal deze bepaling opnemen in de definitieve overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
170

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, pagina 8

**Vraag:**

Alhoewel Nederlands de basis voertaal is, kunnen wij ons voorstellen dat het nodig is dat het behandelteam ook andere talen machtig is. Kunt u aangeven welke talen Toeslagen zelf faciliteert en daarmee ook van opdrachtnemer verwacht?

**Antwoord:**

Een behandelaar hoeft niet per se een andere taal machtig te zijn; het is echter een pré wanneer dit wel het geval is. Toeslagen beschikt op de kennisbank over een document waarin per toeslagsoort de meest voorkomende termen zijn opgenomen: Woordenlijst NL-ENG voor behandelaren v2.0. Dit document kan als hulpmiddel worden gebruikt wanneer een behandelaar een burger in het Engels moet te woord staan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
171

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, pagina 8

**Vraag:**

U beschrijft dat opdrachtgever de infrastructuur faciliteert. Betekent dit dat de afhandeling volledig binnen de Toeslagen omgeving plaatsvindt, of is het toegestaan deels eigen infrastructuur in te zetten, wanneer dit het proces ten goede komt?

**Antwoord:**

Zolang dit binnen de wettelijke kaders (inclusief AVG,

archiveringsvereisten, etc.) valt en door de opdrachtnemer zelfstandig kan worden ingericht zonder de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst te verstoren, is dit toegestaan.

Het verwerken van het BSN en andere persoonsgegevens naar systemen anders dan die van de aanbestedende dienst dient te allen tijde onder strikte AVG-voorwaarden plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

172

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 26

**Vraag:**

Maximum aantal pagina's - Interpreteren wij het juist dat het maximum aantal pagina's toeziet op pagina's tekst? Voorbeeld: wanneer een afbeelding een 1/4 pagina beslaat het is toegestaan om totaal te eindigen op 2 1/4 pagina's?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat deze aanname is correct. Het maximum aantal pagina's is exclusief afbeeldingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
173

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, pagina 16

**Vraag:**

U schrijft: Inschrijver toont door middel van één referentie aan dat hij over bovenstaande kerncompetenties beschikt. Kijkend naar het referentieformulier vraagt u per kerncompetentie een referentiebeschrijving. Vereist u dat middels één referentie alle kerncompetenties worden aangetoond, of vereist u dat alle kerncompetenties worden aangetoond door één of meerdere referenties?

**Antwoord:**

Alle kerncompetenties mogen middels losse referenties worden aangetoond. Het is echter ook toegestaan om middels één referentie alle kerncompetenties aan te tonen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
174

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, pagina 16

**Vraag:**

Kerncompetentie 1: Interpreteren wij het juist dat opdrachtnemer middels een referentie enkel aan moet tonen dat deze ervaring heeft met het opzetten van een grootschalig projectteam - daarbij niet verder gespecificeerd hoe dit projectteam is samengesteld (bijvoorbeeld enkel uit eigen medewerkers)?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat deze aanname correct is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

175

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 10

**Vraag:**

Interpreteren we het juist dat de afrekening maandelijks plaatsvindt, op basis van hetgeen in die betreffende maand is afgerond?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat deze aanname correct is.

Facturatie toelichting

- De opdrachtgever stelt maandelijks een prestatieverklaring op, waarin wordt vastgesteld welk volume en welke kwaliteit aan prestaties is geleverd. Deze aantallen mogen vervolgens gefactureerd worden. Dit wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:
- Aantal verwerkte posten: Facturatie is gebaseerd op de gerealiseerde aantallen, volgens de overeengekomen stukprijs per post.
- Kwaliteitsafhankelijke prijsbepaling: Indien de kwaliteit van de verwerkte posten lager is dan de interne norm van de opdrachtgever, zal de stukprijs naar beneden worden bijgesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

176 Beschrijvend document, pagina 7

**Vraag:**

Op welke wijze is het aantal van 16.000 posten en de eventueel 2.500 aanvullende posten tot stand gekomen? En hoe verhoudt dit zich tot de genoemde 25.000 posten?

**Antwoord:**

Het aantal posten is het resultaat van een groter aantal handmatige posten dat is ontstaan door de herbouw van een model voor de vergelijking tussen aanvraag- en contra-informatie. Hierdoor zijn er 16.000 extra handmatige posten ontstaan. Om de achterstand die hierdoor is ontstaan op andere stromen in te halen, worden deze 16.000 posten van DT KOT 2024 uitbesteed. De 2.500 posten vormen een mogelijke extra inzet, indien nodig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

177

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 8

**Vraag:**

Is de opdrachtnemer verplicht het beschreven proces te volgen - of is het mogelijk om automatisering toe te passen om de controle te faciliteren?

**Antwoord:**

Zolang dit binnen de wettelijke kaders (inclusief AVG, archiveringsvereisten, etc.) valt en door de opdrachtnemer zelfstandig kan worden ingericht zonder de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst te verstoren, is dit toegestaan.

Het verwerken van het BSN en andere persoonsgegevens naar systemen anders dan die van de aanbestedende dienst dient te allen tijde onder strikte AVG-voorwaarden plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

178

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pagina 8

**Vraag:**

Contact met burgers - verwacht de opdrachtgever dat opdrachtnemer een eigen burgercontactcentrum opbouwt? Of wordt verwacht dat opdrachtnemer capaciteit aansluit op het bestaande burgercontactcentrum?

**Antwoord:**

Er wordt van de opdrachtnemer verwacht dat vragen en behandelingen zelfstandig worden afgehandeld. De wijze waarop dit gebeurt (bijvoorbeeld via een belcentrum, behandelaar, etc.) is aan de opdrachtnemer. De aanbestedende dienst ziet graag een nadere toelichting hiervan terug in het Plan van Aanpak (PvA) en in de casusbeschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

179

**Onderwerp:**

ARVODI, ontbrekende bepalingen - Het delen van informatie met member firms van het netwerk (geheimhouding)

**Vraag:**

Kunt u akkoord gaan met het aanvullend opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst? Deze bepaling is gebruikelijk in onze branche. Het is van belang dat deze bepaling overeengekomen wordt, omdat het de Opdrachtnemer in staat stelt het werk tijdig en naar behoren uit te voeren, waarbij de gedrags- en beroepsregels worden gerespecteerd.

Het delen van informatie met member firms van het netwerk (geheimhouding)

Wij zijn als internationaal accountantsnetwerk gebonden aan onafhankelijkheidswet- en regelgeving alsmede kwaliteitseisen en overige beroepsregels voor accountants. Het is in dat kader voor ons essentieel dat wij daar waar noodzakelijk, opdrachtinformatie met andere member firms kunnen delen, bijvoorbeeld om independence checks uit te voeren (als een member firm accountantsdiensten voor een klant uitvoert, kan de onafhankelijkheidswet- en regelgeving verbieden dat een andere member firm van ons netwerk adviesdiensten aan diezelfde klant verleent). Daarnaast kan het nodig zijn dat opdrachtinformatie met een andere member firm wordt gedeeld ten behoeve van kwaliteitsreviews die door die andere member firm uitgevoerd moeten worden. In dat kader zijn wij als accountantsorganisatie wettelijk verplicht om interne kwaliteitsreviews uit te voeren op het uitgevoerde werk; iedere accountantsorganisatie kent een intern inspectieprogramma dat steekproefsgewijs afgeronde controles op kwaliteit beoordeelt, ter waarborging van de kwaliteit van accountantsdiensten ten opzichte van klanten en het maatschappelijk verkeer. Wij hebben dit zo ingericht dat member firms bij elkaar deze kwaliteitscontroles uitvoeren. Kunt u akkoord gaan met het opnemen van onderstaande bepaling in de overeenkomst?

“Het is Opdrachtnemer toegestaan om vertrouwelijke informatie te delen met andere member firms die tot zijn netwerk behoren, mits deze member firms gebonden zijn aan strikte geheimhoudingsverplichtingen (waar Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever voor instaat). Deze verstrekking vindt slechts plaats op een “need to know” basis in het kader van risk management en quality review vereisten en/of in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden.”

**Antwoord:**

Niet akkoord. Het feit dat geheimhouding van groot belang is voor deze Dienstverleningsovereenkomst en Opdrachtnemer werkt in systemen van Opdrachtgever maakt dat er geen informatie gedeeld mag worden met member firms.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijffronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

180

**Onderwerp:**

ARVODI, ontbrekende bepalingen - IT-dienstverleners

**Vraag:**

Kunt u akkoord gaan met het aanvullend opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst? Deze bepaling is gebruikelijk in onze branche. Het is van belang dat deze bepaling overeengekomen wordt, omdat het de Opdrachtnemer in staat stelt het werk tijdig en naar behoren uit te voeren, waarbij de gedrags- en beroepsregels worden gerespecteerd.

**IT-dienstverleners**

Wij maken bij het verlenen van onze diensten gebruik van cloud-toepassingen, e-mailproviders en andere ondersteunende IT (cloud) leveranciers, onder meer voor onze document managementsystemen, waarbij dossiers en (klant)informatie worden opgeslagen in de cloud. In zeer uitzonderlijke gevallen, in verband met noodzakelijke technische ondersteuning, onder andere voor “crisis support” (bijvoorbeeld in geval van een hack of in geval van (mogelijk) verlies van gegevens die moeten worden hersteld) heeft een beperkt aantal medewerkers van onze IT (cloud) leverancier mogelijk – in beperkte mate – toegang tot bepaalde vertrouwelijke (klant)informatie. Voor deze zeer beperkte gevallen dat medewerkers van onze IT (cloud) leveranciers beperkte inzage hebben in de vertrouwelijke (klant)informatie, gelden strikte geheimhoudingsafspraken.

Voor de goede orde benadrukken wij dat de ondersteuning van onze interne bedrijfsprocessen door betreffende IT (cloud) dienstverleners noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening, waarbij wij verantwoordelijkheid aanvaarden voor de inzet van deze IT (cloud) dienstverleners en instaan voor de (de handhaving van de) vertrouwelijkheid van de (klant)informatie. Onze IT (cloud) dienstverleners betreffen onder meer Microsoft Azure, Google en KPN. Wij en onze IT (cloud) leveranciers blijven voldoen aan de hoogste vertrouwelijkheids- en beveiligingsnormen. Indien gewenst kunnen wij ons ISO 27001 certificaat en ons Information Security Policy Statement aan u overleggen en uiteraard zijn wij ook bereid om ons informatiebeveiligingsbeleid en de eisen die wij aan onze leveranciers stellen nader toe te lichten.

Op grond van het voorgaande verzoeken wij u onderstaand tekstvoorstel op

te nemen in de te sluiten overeenkomst. Kunt u derhalve akkoord gaan met het opnemen van onderstaande bepaling in de overeenkomst?

“Ten behoeve van (de uitvoering van) de Opdracht kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag (waaronder cloud-toepassingen).

Het is Opdrachtnemer toegestaan om ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering gebruik te maken van cloud-toepassingen. Opdrachtnemer blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de geheimhouding van de vertrouwelijke informatie door de betreffende IT (cloud) dienstverleners.”

**Antwoord:**

Niet akkoord. In Bijlage 1 - Programma van Eisen staat duidelijk beschreven in welke vorm gegevens zullen worden aangereikt en hoe werkzaamheden dienen plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

181

**Onderwerp:**

ARVODI, ontbrekende bepalingen - Beroepsregels

**Vraag:**

Kunt u akkoord gaan met het aanvullend opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst? Deze bepaling is gebruikelijk in onze branche. Het is van belang dat deze bepaling overeengekomen wordt, omdat het de Opdrachtnemer in staat stelt het werk tijdig en naar behoren uit te voeren, waarbij de gedrags- en beroepsregels worden gerespecteerd.

**Beroepsregels**

De opdracht wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd met inachtneming van geldende wet- en regelgeving, de van toepassing zijnde beroepsregels daaronder begrepen. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde wet- en regelgeving strijdig of

onverenigbaar is.

**Antwoord:**

Akkoord. Een dergelijk bepaling zal onder artikel 6 Dienstverleningsovereenkomst worden opgenomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

182

**Onderwerp:**

ARVODI, ontbrekende bepalingen - Ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden

**Vraag:**

Kunt u akkoord gaan met het aanvullend opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst? Deze bepaling is gebruikelijk in onze branche. Het is van belang dat deze bepaling overeengekomen wordt, omdat het de Opdrachtnemer in staat stelt het werk tijdig en naar behoren uit te voeren, waarbij de gedrags- en beroepsregels worden gerespecteerd.

Ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden

Opdrachtgever zal alle gegevens en bescheiden, die Opdrachtnemer nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm en wijze aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

**Antwoord:**

Niet akkoord. In Bijlage 1 - Programma van Eisen staat duidelijk beschreven in welke vorm gegevens zullen worden aangereikt en hoe werkzaamheden dienen plaats te vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

183

**Onderwerp:**

ARVODI, ontbrekende bepalingen - verzameling van elektronische data

**Vraag:**

Kunt u akkoord gaan met het aanvullend opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst? Deze bepaling is gebruikelijk in onze branche. Het is van belang dat deze bepaling overeengekomen wordt, omdat het de Opdrachtnemer in staat stelt het werk tijdig en naar behoren uit te voeren, waarbij de gedrags- en beroepsregels worden gerespecteerd.

Verzameling van elektronische data

1. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toestemming om, in het kader van de overeenkomst en/of de prestatie, alle op de door Opdrachtgever ter beschikking te stellen elektronische media aanwezige data te benaderen en te verwerken. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming kopieën te maken van de data voor zover nodig in het kader van het door Opdrachtnemer uit te voeren onderzoek. Opdrachtgever garandeert dat Opdrachtnemer door het uitvoeren van de overeenkomst / de prestatie niet in strijd handelt met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of enige andere soortgelijke wetgeving in een andere jurisdictie.

2. Tenzij anders overeengekomen gedurende de uitvoering van de opdracht zal Opdrachtnemer door haar verzamelde data na 12 jaren vernietigen.

3. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever direct zal informeren indien het voor de uitvoering van de overeenkomst en /of de prestatie noodzakelijk blijkt een derde partij in te schakelen om Opdrachtnemer te assisteren bij het verzamelen van elektronische data. Opdrachtnemer zal alsdan met Opdrachtgever in overleg treden over vertrouwelijkheidsaspecten; Opdrachtnemer zal Opdrachtgever verzoeken vooraf schriftelijk in te stemmen met de door Opdrachtnemer gekozen werkwijze.

**Antwoord:**

Niet akkoord. In Bijlage 1 - Programma van Eisen staat duidelijk beschreven in welke vorm gegevens zullen worden aangereikt, hoe werkzaamheden

dienen plaats te vinden en wanneer gegevens moeten worden vernietigd .

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

184

**Onderwerp:**

ARVODI, ontbrekende bepalingen - vrijwaring

**Vraag:**

Kunt u akkoord gaan met het aanvullend opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst? Deze bepaling is gebruikelijk in onze branche. Het is van belang dat deze bepaling overeengekomen wordt, omdat het de Opdrachtnemer in staat stelt het werk tijdig en naar behoren uit te voeren, waarbij de gedrags- en beroepsregels worden gerespecteerd.

**Vrijwaring**

Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer te allen tijde tegen alle vorderingen van derden die voortvloeien uit of samenhangen met door ons verrichte werkzaamheden in relatie met de overeenkomst en/of de prestatie, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Echter zie het antwoord op vraag 57.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

185

**Onderwerp:**

ARVODI, artikel 23

**Vraag:**

Dit artikel bepaalt een volledige overdracht aan Opdrachtgever van alle intellectuele eigendomsrechten op de resultaten van de opdracht. Daar waar het gaat om een Opdracht die ziet op het verlenen van advies, is dit voor ons bezwaarlijk. Wij begrijpen de wens van Opdrachtgever om ongestoord gebruik te kunnen maken van de resultaten van de Opdracht. Aan een volledige overdracht van de IE rechten op een adviesrapport kleven voor de Opdrachtnemer echter wel risico's. Na overdracht van de intellectuele eigendomsrechten is het Opdrachtgever immers toegestaan om zonder dat daarvoor de voorafgaande toestemming nodig is van Opdrachtnemer, het adviesrapport aan te passen of verder te verspreiden buiten de eigen organisatie. Opdrachtnemer verliest dus feitelijk de grip en controle op de (inhoud van) de door haar opgeleverde adviesrapporten. Rapporten die in eerste instantie uitsluitend voor Opdrachtgever zijn bedoeld en zijn opgesteld met inachtneming van de belangen van Opdrachtgever, en niet de belangen van derden. Gelet op het voorgaande vragen wij u of u ermee kunt instemmen om in de (Concept) overeenkomst op te nemen dat de tekst van artikel 23 van de ARVODI zodanig wordt aangepast dat daaruit volgt dat voor wat betreft resultaten van Opdrachten tot verlenen van advies, zal gelden dat het Opdrachtgever zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet is toegestaan om de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer te wijzigen, dan wel aan derden buiten de eigen organisatie te verstekken, tenzij (i) Opdrachtgever deze uitingen heeft aangenomen als zijnde haar eigen, derhalve onder eigen naam en logo en (ii) deze uitingen niet de naam van Opdrachtnemer bevatten dan wel andere informatie die Opdrachtnemer zou kunnen identificeren als de bron.

Indien u hiermee niet kunt instemmen, zou u dan kunnen toelichten waarom?

**Antwoord:**

Het betreft hier een resultaatsopdracht. Het is daarom gebruikelijk dat deze rechten overgaan.

Wat betreft de verspreiding van de resultaten met daarin vertrouwelijke informatie. Zie daarvoor het antwoord op vraag 188.

Met betrekking tot het wijzigen en/of verspreiden van de inhoud van de rapporten, adviezen en schriftelijke uitingen gaat de aanbestedende dienst akkoord met uw voorstel. In aanvulling op artikel 23 ARVODI zal worden opgenomen onder artikel 6 Dienstverleningsovereenkomst dat: ""Voor wat

betreft resultaten van Opdrachten tot verlenen van advies, zal gelden dat het Opdrachtgever zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet is toegestaan om de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer te wijzigen, dan wel aan derden buiten de eigen organisatie te verstekken, tenzij (i) Opdrachtgever deze uitingen heeft aangenomen als zijnde haar eigen, derhalve onder eigen naam en logo en (ii) deze uitingen niet de naam van Opdrachtnemer bevatten dan wel andere informatie die Opdrachtnemer zou kunnen identificeren als de bron.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

186

**Onderwerp:**

ARVODI, artikel 19

**Vraag:**

In onze beroepsgroep is het gebruikelijk de aansprakelijkheid te beperken waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium. Wij wijzen in dit kader naar Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit die in januari 2022 door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat is uitgebracht. Dit Voorschrift 3.9 D bepaalt dat de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer gelimiteerd dient te zijn, waarbij de aansprakelijkheidsbeperking die in de betreffende branche gebruikelijk is in acht dient te worden genomen. Bovendien is in artikel 19.3 sub d van de ARVODI-2025 opgenomen dat de beperking van aansprakelijkheid niet geldt voor schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is zeer ongebruikelijk in onze branche. Het risico dat op deze manier bij de Opdrachtnemer wordt neergelegd is bovendien disproportioneel.

Wij stellen met in acht neming van het voorgaande voor om onderstaande, marktconforme, bepaling in de overeenkomst op te nemen, ter vervanging van artikel 19.2 en 19.3 ARVODI. Kunt u hiermee akkoord gaan?

“Artikelen 19.2 en 19.3 ARVODI worden vervangen door de volgende bepaling. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem mag worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever voor eventuele fouten die bij zorgvuldig handelen door Opdrachtnemer zouden zijn vermeden, is beperkt tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium dat Opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien met een maximum van 2,5 miljoen euro. Indien de opdracht een langere doorlooptijd heeft dan twaalf maanden, dan is de totale aansprakelijkheid in het kader van de opdracht beperkt tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft betaald en/of nog verschuldigd is over de laatste twaalf maanden voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien met een maximum van 2,5 miljoen euro. Samenhangende fouten worden daarbij aangemerkt als één fout. De beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer en/of indien dwingende (inter)nationale wet- of (beroeps) regelgeving een dergelijke beperking niet toestaat. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolg-, indirecte, bedrijfs- of strafschaade en/of winstderving.”

Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan, zou u dan kunnen toelichten waarom?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De aanbestedende vervangt niet de gehele aansprakelijkheidsbepaling.

Uw individuele voorstellen worden ook niet geaccepteerd. Uw voorstel is tegenstrijdig aangezien de beperking van de aansprakelijkheid ten hoogste van het honorarium hoger zou uitvallen (gezien de waarde van de opdracht) dan het maximum van € 2.500.000,- zoals voorgesteld. De aanbestedende dienst blijft bij de bewoordingen uit artikel 19.2 en 19.3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**  
187

**Onderwerp:**  
ARVODI, artikel 12.1

**Vraag:**

Artikel 12.1 ARVODI bepaalt dat Opdrachtnemer niet gerechtigd is om op enig moment de persoonsgegevens die hij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Diensten (behoudens afwijkende wettelijke bepalingen). Omdat wij ook accountantsdiensten verlenen, zijn wij voor wat betreft die dienstverlening onderworpen aan risk management en quality review vereisten, welke vereisten door middel van interne regelingen ook voor onze adviestak gelden. Kunt u akkoord gaan met het zodanig wijzigen van dit artikel dat Opdrachtnemer in staat is persoonsgegevens te verwerken voor risk management en quality review vereisten, interne zakelijke doeleinden, het voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps) regelgeving en in verband met een tucht-, civiel-, bestuurs- en/of strafrechtelijke procedure (een juridische procedure) waar Opdrachtnemer of personen verbonden aan of werkzaam bij Opdrachtnemer betrokken zijn en waarbij deze informatie van belang kan zijn?

Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan, zou u dan kunnen toelichten waarom?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Er wordt gewerkt op de systemen van de aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 18 aug 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

188

ARVODI, artikel 11

**Vraag:**

Artikel 11 van de ARVODI regelt uitsluitend de geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer. Het is redelijk dat ook op de Opdrachtgever een geheimhoudingsplicht rust, uiteraard tenzij de wet (waaronder de Wet open overheid) of een uitspraak van de rechter de Opdrachtgever tot openbaarmaking verplicht. Kunt u met in acht neming van het voorgaande akkoord gaan met het opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst?

“In aanvulling op artikel 11 van de ARVODI geldt het volgende. Opdrachtgever heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer, hetgeen onverlet laat dat de Opdrachtgever voornoemde stukken voor eigen intern gebruik mag vermenigvuldigen. Op de geheimhoudingsplicht van beide partijen wordt een uitzondering gemaakt in het geval enig wettelijk voorschrift (waaronder de Wet open overheid), beroepsregel of uitspraak van de rechter desbetreffende partij tot bekendmaking verplicht.”

**Antwoord:**

Akkoord. Een dergelijke bepaling zal onder artikel 6 Dienstverleningsovereenkomst worden opgenomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

18 aug 2025

**Ref.nr.**

189

**Onderwerp:**

Ref. 10

**Vraag:**

Uw antwoord luidde: Startdatum wordt in overleg bepaald. Niet duidelijk of dit ook betekent dat implementatieperiode (1 maand) opschuift. Kunt u bevestigen dat de implementatieperiode van 1 maand ingaat op het moment

van de definitieve startdatum (dus niet standaard vanaf 1 november)?

**Antwoord:**

De aanname is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

190

**Onderwerp:**

Ref. 113

**Vraag:**

In welke mate is het toegestaan om AI/ML-algoritmes in te zetten voor:

- Automatische classificatie van handwerkreden codes?
- Patroonherkenning in documenten (jaaropgaven, facturen)?
- Predictive analytics voor risicobeoordeling van dossiers?
- Natural Language Processing voor het analyseren van burgercommunicatie?

**Antwoord:**

Opdrachtnemer mag zoals het in de verwerkersovereenkomst staat opgenomen enkel gegevens gebruiken voor de doeleinden die de aanbestedende dienst specificeert. In lijn met het antwoord uit het antwoord van NVI 1. Zolang dit binnen de wettelijke kaders (inclusief AVG, archiveringsvereisten, etc.) valt en door de opdrachtnemer zelfstandig kan worden ingericht zonder de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst te verstoren, is dit toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
191

**Onderwerp:**  
Ref. 109 e.a.

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat bij afwijking van het basisproces (bijvoorbeeld via RPA), de beoordeling plaatsvindt met hetzelfde kwaliteitsmodel als voor het handmatige proces? Zo niet, welke KPI's worden dan toegepast in het dan geldende kwaliteitsmodel?

**Antwoord:**

De KPI's hebben uitsluitend betrekking op het beoogde resultaat, ongeacht de wijze waarop dit wordt bereikt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
192

**Onderwerp:**  
Aanvullende vraag NVI1 - Ref. NR. 20 en 21.

**Vraag:**

Naar aanleiding van uw beantwoording op vraag 20 en 21 verzoeken wij u de normtijden en de benodigde contactmomenten nader te onderbouwen en te specificeren, zodat wij capaciteit en prijsstelling reëel kunnen bepalen.

**Antwoord:**

De normtijd voor de volledige behandeling bedraagt 4 uur. Deze tijd is intern niet gespecificeerd per processtap. Het aantal benodigde contactmomenten is afhankelijk van de eventueel uit te vragen informatie en kan per post verschillen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

193

**Onderwerp:**

Aanvullende vraag bij NvI 1 - Ref.Nr. 46 en 88

**Vraag:**

Kunt u uitleggen hoe u zorgt dat brieven en telefoontjes ons tijdig bereiken, via welke kanalen u ze doorstuurt, binnen welke termijnen en bereikbaarheidstijden, en wie ze als eerste oppakt en registreert?

**Antwoord:**

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat telefonische reacties van burgers bij hen binnenkomen. Reacties die via de ingerichte kanalen worden ontvangen, worden automatisch gekoppeld aan de betreffende post in het systeem. Telefonische reacties van burgers hebben doorgaans betrekking op een verzonden TGK-brief; deze brief is gekoppeld aan een werkitem.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

194

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst - Art. 4.1

**Vraag:**

Opdrachtnemer is bij gunning onderhevig aan (wettelijke) beroepsregels. Beroepsregels kunnen opdrachtnemer verplichten persoonsgegevens te verwerken buiten de instructie van opdrachtgever om, stemt u om die reden in met voorgestelde gewijzigde tekst:

"Opdrachtnemer Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever, tenzij een op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijk voorschrift of beroepsregels van toepassing op Opdrachtnemer hem tot Verwerking verplicht. In dat geval stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever voorafgaand aan de Verwerking in kennis van dat wettelijk voorschrift of beroepsregels, tenzij dat wettelijk voorschrift deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt." Indien niet akkoord, kunt u dit nader toelichten?

**Antwoord:**

Deels akkoord, echter alleen als het gaat om wettelijke verplichtingen. De volgende bepaling zal in de hoofdovereenkomst worden opgenomen: In aanvulling op artikel 4.1 Verwerkersovereenkomst Verwerkt Opdrachtnemer de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever, tenzij een op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke verplichting op Opdrachtnemer hem tot Verwerking verplicht. In dat geval stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever voorafgaand aan de Verwerking in kennis van deze wettelijke verplichting, tenzij deze wettelijke verplichting deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

195

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst - Art. 10.3

**Vraag:**

Opdrachtnemer is natuurlijk bereid de persoonsgegevens terug te bezorgen, op een manier die voor beide partijen werkt. Echter, met de huidige bepaling

nemen wij een verplichting op ons die onbekend is aangezien de wijze van terugbezorgen niet bekend is. Opdrachtnemer weet dan ook niet op voorhand of hieraan voldaan kan worden. Stemt u in met het wijzigen van dit artikel zodat de wijze van terugbezorgen in overleg gaat?

**Antwoord:**

Toeslagen bepaalt doel en middelen en dit heeft ook betrekking op de wijze van terug leveren. De aanbestedende dienst wijzigt artikel 10.3 niet. Wel zal Opdrachtgever dit na overleg bepalen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

196

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst - Bijlage 2 - Eis 2

**Vraag:**

Opdrachtnemer beschikt niet over ISO27701 certificering, enkel 27001. Stemt u ermee in deze bijlage 2 te wijzigen zodat enkel ISO27001 verplicht is?

**Antwoord:**

De inschrijver dient te beschikken over een privacy-informatiebeveiligingsmanagementsysteem op basis van de norm ISO 27701, dan wel een aantoonbaar gelijkwaardig systeem, waarmee wordt geborgd dat persoonsgegevens conform geldende privacywetgeving worden beschermd. Indien de inschrijver dit kan aantonen middels een verklaring van een onafhankelijke derde, acht de aanbestedende dienst dit afdoende.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**

197

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst - Bijlage 3 - Incidentenrapportages

**Vraag:**

U stelt hier: "De opdrachtnemer dient een beleid en proces te hanteren voor het signaleren, registreren en afhandelen van datalekken en beveiligingsincidenten. Bij een datalek of beveiligingsincident heeft de opdrachtnemer maximaal 24 uur de tijd om dit te melden aan de opdrachtgever zo ook omschreven in de verwerkersovereenkomst."

De termijn van 24 uur achten wij onredelijk en staat ook niet in de verwerkersovereenkomst opgenomen. Stemt u in met het wijzigen van deze paragraaf zodat deze in lijn met de bepaling van de verwerkersovereenkomst komt?

**Antwoord:**

Bij voorkeur meldt de opdrachtnemer een datalek direct, aangezien MinFin verplicht is een datalek binnen 72 uur na ontdekking te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij er geen risico is voor betrokkenen. Indien de opdrachtnemer het datalek pas na 2 of 3 dagen meldt, is het praktisch onmogelijk deze termijn nog na te leven. Bij melding binnen 24 uur blijft voldoende tijd over voor onderzoek en, indien nodig, tijdige melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen. De 24 uur blijft dus gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
198

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst - Bijlage 3 - BIO

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat hieraan voldaan kan worden dmv SOC 2 verklaring?

**Antwoord:**

Een SOC2 - type 2 verklaring is voldoende om te voldoen aan de vereiste zoals opgenomen in bijlage 3, als de Opdrachtnemer kan aantonen dat de SOC2 - type 2 verklaring van toepassing is voor de Opdracht zoals de aanbestedende dienst die heeft omschreven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
199

**Onderwerp:**  
Ref.nr. 16

**Vraag:**

In UE 48 worden wij verzocht binnen 48 uur mee te werken aan het verwerken van informatieverzoeken o.g.v. de WOO – wat verstaat u in dit kader onder “medewerking verlenen”? In principe geldt namelijk o.g.v. artikel 4.4 van de Wet open overheid (Woo) dat een bestuursorgaan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken moet reageren op een WOO-verzoek. Omdat wij geen bestuursorgaan zijn, gelden de verplichtingen uit de Woo overigens sowieso niet rechtstreeks voor ons. Kunt u dit verder verklaren?

**Antwoord:**

Het betreft het meewerken aan WOO-verzoeken aan toeslagen met betrekking tot dit proces. Aangezien wij zelf ook een reactie moeten geven, is snel afstemmen over feitelijkheden essentieel om de reactie termijn te kunnen halen. Opdrachtgever zal hier niet onredelijk handelen (bijvoorbeeld extreem veel informatie opvragen en verwachten dit binnen 48 uur te hebben).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

200

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst ARVODI

**Vraag:**

Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche om een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Gezien de gevoeligheid en omvang van de Persoonsgegevens en de koppeling tussen verschillende databases acht Opdrachtnemer een vrijwaring redelijk maar ook noodzakelijk. Bent u daarom bereid de volgende bepaling overeen te komen?: “Opdrachtgever staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van de Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkenen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met het door Opdrachtgever niet naleven van de Toepasselijke Privacywetgeving. Onverminderd overige vrijwaringen door Opdrachtgever gegeven in de Hoofdovereenkomst, vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer van alle aanspraken van Derden in verband met zulke schade. Deze vrijwaring omvat naast schade die Derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel) ook de kosten die Opdrachtnemer in verband daarmee moet maken, zoals in verband met eventuele juridische procedures en kosten van boetes die aan Opdrachtnemer worden opgelegd. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade uit hoofde van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst gezamenlijk is beperkt tot het bepaalde in de Overeenkomst.”

**Antwoord:**

Uw gestelde vraag heeft geen betrekking op het verwerken van persoonsgegevens door Verwerker en hoort derhalve niet thuis in de Verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever zal een dergelijke bepaling ook niet opnemen in de Overeenkomst. In Artikel 19 lid 2 ARVODI-2025 ligt besloten dat indien schade als gevolg van een inbreuk op rechten van Betrokkenen niet voortkomt uit een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, deze schade ook niet op Opdrachtnemer verhaald kan worden.

Alle eisen en de Verwerkersovereenkomst zijn erop gericht om te voldoen aan een correcte Verwerking van Persoonsgegevens.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
201

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst ARVODI

**Vraag:**

Ten aanzien van het verschaffen van informatie om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst zijn en worden nagekomen dient Opdrachtgever de nodige vertrouwelijkheid te betrachten. Derhalve dient aan artikel 11.VWO de volgende bepaling te worden toegevoegd: "Alle informatie ten aanzien van procedures, registers en alle andere gegevens van Opdrachtnemer die Opdrachtgever op grond van deze Verwerkersovereenkomst ontvangt worden als vertrouwelijke gegevens gekwalificeerd en dienen als zodanig te worden behandeld en op geen enkele wijze verder intern bekend of extern bekend gemaakt." Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
202

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst ARVODI

**Vraag:**

Graag wenst Opdrachtnemer de volgende zinsnede aan art. 11 VWO toe te voegen: "Een dergelijke audit zal tijdig en vooraf worden aangekondigd en in samenspraak en onder de voorwaarden van Opdrachtnemer plaatsvinden. De audit zal zich beperken tot de Verwerkingen die de Opdrachtnemer uitvoert voor de Verwerkingsverantwoordelijke en de systemen waarbinnen die Verwerkingen worden uitgevoerd en maximaal een (1) keer per jaar plaatsvinden." Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Bij een vermoeden van een ernstige schending van de AVG of gemaakte afspraken moet de mogelijkheid bestaan om direct en onaangekondigd een audit uit te (laten) voeren. Artikel 11 VWO bepaalt dat een audit wordt uitgevoerd indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven en dat de opdrachtnemer hieraan medewerking moet verlenen, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verwacht. De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
203

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst ARVODI

**Vraag:**

Door reguliere backup-procedures is het niet altijd technisch mogelijk om alle Persoonsgegevens (binnen gestelde tijdslijnen) te wissen dan wel te retourneren. Persoonsgegevens en kopieën daarvan die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen, latente data en metadata zijn bijvoorbeeld lastig om te retourneren dan wel te wissen. Derhalve dient aan art. 10 VWO toegevoegd te worden dat de persoonsgegevens geretourneerd en/of gewist dienen te worden voor zover

dit technisch mogelijk en economisch redelijk is. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

204

**Onderwerp:**

Ref.nr. 55

**Vraag:**

In art. 1.2 van de Overeenkomst wordt bepaald dat de Verwerkersovereenkomst prevaleert ten opzichte van de Nota van Inlichtingen. Dit acht Opdrachtnemer niet redelijk, aangezien mogelijke afwijkingen van de Modelregeling o.g.v. van de Nota van Inlichtingen hierdoor niet prevaleren ten opzichte van de Modelregeling, terwijl dit wel de bedoeling is. Derhalve verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever om de volgende rangordebepaling overeen te komen: 1. de Nota van Inlichtingen; 2. Verwerkingsovereenkomst; 3. dit document inclusief bijlagen; 4. de ARVODI-2025; 5. het aanbestedingsdocument; 6. de Inschrijving. Geen antwoord gekregen. Kunt u deze vraag alsnog beantwoorden?

**Antwoord:**

Conform het antwoord op vraag 55 gaat de Aanbestedende Dienst niet akkoord met een rangorde wijziging. Wanneer er expliciete wijzigingen in de nota van inlichtingen op de Verwerkersovereenkomst zijn toegezegd, zal dit voorafgaand aan ondertekenen worden gewijzigd in de verwerkersovereenkomst en de overeenkomst zelf.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

205

**Onderwerp:**

Ref.nr. 47

**Vraag:**

U geeft aan dat resultaten van de gegevenscontrole door Toeslagen worden aangeleverd. Kunt u bevestigen dat indien een dossier onvolledig wordt aangeleverd via TVS, dit wordt aangemerkt als een verantwoordelijkheid van Toeslagen en dat opdrachtnemer alleen verplicht is te signaleren, niet te herstellen?

**Antwoord:**

Indien een dossier onvolledig is voor beoordeling door de DT KOT, maakt het onderdeel uit van het uit te voeren werkproces, conform de behandelinstructies, om de ontbrekende informatie te verkrijgen zodat de beoordeling door de DT KOT kan plaatsvinden. Hierbij gaat het om de informatie die nodig is om lasten te bepalen, en niet om bijvoorbeeld ontbrekende adres- of telefoongegevens. Indien de vraagsteller dit anders bedoelt, is het onduidelijk of dit gevolgen heeft voor de verdere behandeling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

206

**Onderwerp:**

Ref.nr. 46 G

**Vraag:**

Kunt u een uitputtende lijst geven van de hardware en applicaties waartoe de

opdrachtnemer toegang zal krijgen bij aanvang?

**Antwoord:**

Laptop, TVS en overige interne systemen zijn benodigd om de behandeling mogelijk te maken. De te gebruiken laptops moeten vooraf voorzien zijn van de benodigde applicaties (LOA's). Bij de installatie van DBO wordt hiervoor een specifieke lijst gehanteerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
207

**Onderwerp:**  
Ref.nr. 80

**Vraag:**

Als Toeslagen in gebreke blijft in het beschikbaar stellen van de benodigde middelen voor de behandeling en daardoor het projectteam niet of minder productief kan werken, wat is dan het standpunt van de opdrachtgever voor de financiële consequenties. Is er dan bijvoorbeeld sprake van een gecombineerd prijsmodel met stukprijs en time-materials.

**Antwoord:**

Indien de benodigde middelen niet beschikbaar zijn, kan de Opdrachtnemer hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. De aanbestedende dienst draagt er zorg voor dat de opdrachtnemer tijdig over de vereiste middelen kan beschikken. Indien dit niet het geval is kan de opdracht verlengd worden. De aanbestedende dienst blijft hierover in contact met de opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
208

**Onderwerp:**  
Ref.nr.178

**Vraag:**

Is emailcontact inkomend en uitgaand een vanuit Dienst Toeslagen gebruikelijk dan wel toegestaan kanaal voor de communicatie met betrokkenen (ouder, KOO, etc) ?

**Antwoord:**

E-mail wordt beschouwd als een onveilige communicatiemethode. Contact met KOO verloopt via BFT en contact met burgers via brief, eventueel ook via een geüploade brief.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
209

**Onderwerp:**  
Ref.nr.77

**Vraag:**

Welke kanalen vallen binnen de scope van de opdrachtnemer om op te zetten voor contact met ouders en op voor welke kanalen worden de middelen van Dienst Toeslagen gebruikt?

**Antwoord:**

De opdrachtgever verleent de opdrachtnemer toegang tot:

Belastingdienst Filetransfer voor veilige uitwisseling van gegevens met KOO's,

TVS en de brievenmodule voor communicatie met ouders.

Indien de opdrachtnemer andere kanalen wil inzetten, is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer dit zelf te regelen, mits dit conform de AVG gebeurt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

210

**Onderwerp:**

Ref.nr.77

**Vraag:**

Is signaal management op bijvoorbeeld digitale kanalen zoals sociale media onderdeel van de scope of beperkt dit zich tot inkomende post en telefonie?

**Antwoord:**

Ter voorkoming van misstanden is het niet toegestaan om burgers actief op te zoeken op social media. Evenmin is het toegestaan om een verband te leggen tussen een social media-signaal en een burger van wie de verwerker persoonsgegevens verwerkt. Indien een signaal verwijst naar een specifieke casus, dient de verwerker zich te beperken tot een algemeen bericht, bijvoorbeeld met een verwijzing naar een telefoonnummer en/of een waarschuwing om geen privégegevens op social media te delen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
211

**Onderwerp:**  
Ref.nr.35 / Ref.nr.47

**Vraag:**

Op welke manier is de status (bijv. processtap) van een post in TVS inzichtelijk tijdens de uitvoering en op welke manier kan hierover een rapportage worden gemaakt. Maw, welke informatie is beschikbaar om het proces te monitoren? Dit op basis van Ref.nr.47 waarin aangegeven is dat geen gestructureerde data beschikbaar is uit het systeem maar in Ref.nr.35 wel rapportage eisen worden gesteld.

**Antwoord:**

De voortgang is in het systeem inzichtelijk voor de behandelaar. De opdrachtnemer kan daar zelfstandig niet eenvoudig rapportages over genereren. De aanbestedende dienst kan deze rapportages echter leveren indien daar behoefte aan is.

Statussen met betrekking tot de voortgang zijn:

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
212

**Onderwerp:**  
Ref.nr.46G

**Vraag:**

In welke applicaties (en middels welke processen) moeten klachten en klantvragen worden geregistreerd tbv behandeling en dossieropbouw.

**Antwoord:**

Klachten worden bij TSL ingediend en door TSL behandeld. Klantvragen die telefonisch aan de opdrachtnemer worden gesteld, betreffen uitsluitend

de door de opdrachtnemer verstuurd brieven. Verslaglegging hiervan dient te geschieden in TVS als 'notitie'. Overige klantvragen, zowel schriftelijk als via de Beltel, worden door de aanbestedende dienst gehandeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

213

**Onderwerp:**

Ref.nr. 36

**Vraag:**

Zijn posten die aan het projectteam worden aangeleverd altijd voorzien van een omschrijving van handwerkreden en de binnen Toeslagen beschikbare voor de post relevante informatie (zoals klantbeeld) of moet de relevante informatie bij de start van de behandeling worden aangevuld door het projectteam in samenwerking met de opdrachtgever? Het gaat hierbij niet om de onjuiste of ontbrekende informatie vanuit de ouder of de KOO waarvoor de opdrachtnemer wordt aangesteld maar de aanvullende randvoorwaardelijke informatie.

**Antwoord:**

Posten hebben geen omschrijving van de handwerkreden. In alle gevallen betreft de behandeling het controleren van de opvanglasten in contact met KOO of de ouder. Hiervoor wordt altijd de relevante informatie gedeeld, zoals aangevraagde uren en door KOO geleverde uren. Deze informatie is beschikbaar in TVS voor de behandelaren van de opdrachtnemer en wordt aangeleverd op dezelfde wijze als aan interne medewerkers van Toeslagen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
214

**Onderwerp:**  
Ref.nr. 20 / Ref.nr 106

**Vraag:**

Valt de uitvoering van de dossiers in batches binnen de normale tijdslijnen die ervoor staan voor de uitvoering van het proces of is er sprake van dossiers die al reeds buiten de nominale tijdslijnen zijn gevallen en is het projectteam dan verantwoordelijk voor de communicatie richting de ouder om hen hierover te informeren?

**Antwoord:**

De eerste termijnen verstrijken in oktober 2025, met uitzondering van bijzondere gevallen. Termijnen die niet haalbaar blijken, worden door de opdrachtgever met een half jaar verlengd, wat praktisch betekent dat de eerste termijnen in april 2026 verstrijken. Een vaststelling buiten de oorspronkelijke termijn wordt niet beschouwd als een schending van de resultaatsverplichting. Tussentijds wordt uiteraard gemonitord of de werkzaamheden in de juiste volgorde worden uitgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
215

**Onderwerp:**  
Ref.nr. 37

**Vraag:**

Geen antwoord op de gesteld vraag. Vaststelling van resultaat toetsing wordt gedaan door toeslagen, is de aannahme juist dat opdrachtnemer geen additionalen activiteiten hoeft te ondernemen om tot de vaststelling te komen

anders dan het uitvoeringsproces primaire proces te volgen.

**Antwoord:**

Dit is correct. De kwaliteitstoetsing van de prestatie van de geleverde dienst wordt door de opdrachtgever ingericht. Additionele kwaliteitstoetsing van de uitvoering dient de opdrachtnemer zelf te organiseren.”

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**  
216

**Onderwerp:**  
Ref.nr. 88

**Vraag:**

Welke middelen en templates heeft het projectteam beschikbaar (beschikbaar gesteld door opdrachtgever) voor het opstellen van brieven richting de klant in lijn met de juridische en communicatie kaders vanuit Dienst Toeslagen?

**Antwoord:**

Deze zijn beschikbaar binnen TVS, waarbij diverse brieven daaraan gekoppeld zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:** 12 sep 2025

**Ref.nr.**

217

**Onderwerp:**

Ref.nr. 36

**Vraag:**

In hoeverre wordt de datakwaliteit (Juistheid en compleetheid) van een nieuwe post vanuit TVS of anderzijds gecontroleerd voor deze wordt aangeleverd aan de opdrachtnemer en zijn de resultaten hiervan beschikbaar voor het projectteam?

**Antwoord:**

Zie hiervoor antwoord 205 van de tweede vragenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025

**Ref.nr.**

218

**Onderwerp:**

Referenties

**Vraag:**

In bijlage 14 staat in het blokje “conformiteit met gestelde voorwaarden” een viertal voorwaarden opgesomd waaraan wij moeten voldoen bij gestelde kerncompetenties 1 t/m 3. Wij kunnen uit het beschrijvend document en NvI 1 onvoldoende opmaken om welke voorwaarden dit gaat. Kunt u verduidelijken welke gestelde voorwaarden dit per kerncompetentie betreft?

**Antwoord:**

Ter voorbeeld:

Kerncompetentie 1: Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het binnen een termijn van maximaal twee (2) maanden opzetten van een grootschalig projectteam bestaande uit ten minste 50 medewerkers.

De twee voorwaarden die dan gelden zijn:

Voorwaarde 1: binnen een termijn van maximaal twee (2) maanden.

Voorwaarde 2: projectteam bestaande uit tenminste 50 medewerkers.

Verder dient ook voldaan te worden aan de voorwaarden conform paragraaf 3.4.4.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Uitbesteden DT KOT (Dienst Toeslagen)

**Beantwoord op:**

12 sep 2025