

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Inschijver	Antwoord
1	Bijlage 1 - Programma van Eisen.pdf	2.1.15	In hoeverre is er binnen de advies- en consultancyopdrachten ruimte voor strategische ondersteuning in de conceptfase van projecten ('shift left'), zoals het opstellen van beleid en het inrichten van processen, om toegankelijkheid proactief te borgen in plaats van uitsluitend achteraf te auditeren?	Binnen Eis 2.1.15 is ruimte voor advies- en consultancywerkzaamheden op offertebasis. Dit omvat tevens strategische ondersteuning in de concept- en ontwerpfase van projecten ("shift left"), waaronder bijvoorbeeld het opstellen van beleid en het inrichten van processen ter borging van digitale toegankelijkheid. Inzet vindt plaats via een Nadere Opdracht conform het beschreven proces.
2	Bijlage 1 - Programma van Eisen.pdf	2.2.4	Eis 2.2.4 definieert specifieke trainingsduur per doelgroep (bijv. 8 uur per kwartaal). Staat de KB open voor een alternatieve didactische invulling binnen ditzelfde urenbudget, zoals het opknippen van sessies in kortere, frequente sprints of 'continuous coaching', mits de leerdoelen worden behaald en de borging in de praktijk hiermee wordt verbeterd?	Nee. De in Eis 2.2.4 vastgestelde trainingsduur en frequentie gelden als vaste randvoorwaarde. Een alternatieve didactische invulling waarbij hiervan wordt afgeweken is niet toegestaan.
3	Bijlage 1 - Programma van Eisen.pdf	2.1.15	Krijgt de opdrachtnemer mandaat om voor inhoudelijke afstemming over auditbevindingen rechtstreeks te schakelen met de externe ontwikkelpartijen van de KB, of dient dit contact uitsluitend via de vaste contactpersoon van de KB te verlopen?	Nee. De Opdrachtnemer heeft geen mandaat om zelfstandig beleids- of norminterpretaties namens de KB vast te stellen. Eventuele adviezen hieromtrent worden door de KB beoordeeld; besluitvorming blijft te allen tijde bij de KB.
4	Beschrijvend Doc	Kerncompetentie 4	Kan de KB bevestigen dat de gevraagde ervaring met DIP ook aangetoond kan worden door het feit dat de inschrijver deze tool zelf structureel in licentie heeft en inzet voor haar dienstverlening? En is het toegestaan om voor de KB-opdrachten gebruik te maken van de eigen DIP-omgeving van de opdrachtnemer?	Ervaring met het Digital Insights Platform (DIP) kan worden aangetoond conform de eisen zoals gesteld bij Kerncompetentie 4 en de referentievereisten. Het enkel beschikken over een licentie is daarvoor niet voldoende; uit de referentie moet blijken dat DIP (of een gelijkwaardig platform) daadwerkelijk en structureel is ingezet in de uitvoering van vergelijkbare opdrachten. Het is toegestaan om bij uitvoering van opdrachten voor de KB gebruik te maken van de eigen DIP-omgeving van Opdrachtnemer.
5	Beschrijvend Doc	5.2.3 (SVO)	Telt de structurele inzet van ervaringsdeskundigen via een gespecialiseerde partner volledig mee voor de beoordeling van Gunningscriterium 3 (Sociaal Verantwoord Ondernemen)?	De structurele inzet van ervaringsdeskundigen kan positief bijdragen aan de beoordeling van Gunningscriterium 3 (Sociaal Verantwoord Ondernemen), mits deze inzet concreet, aantoonbaar en relevant is voor de uitvoering van de Opdracht. De beoordeling vindt plaats op basis van het totaalbeeld en de mate waarin de uitwerking aansluit op het beoordelingskader.
6	Beschrijvend Doc	2.5 (Budget)	Kunt u een indicatieve procentuele verdeling geven van de historische bestedingen over de drie pijlers (audits, consultancy en trainingen)? Dit ivm de verhouding tussen het budgetplafond en de gevraagde inzet.	Ter indicatie van de historische inzet over de afgelopen vier jaar: audits circa 40%, consultancy circa 15% en trainingen circa 45%. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
7	Bijlage 1 - Programma van Eisen.pdf	2.1.4	Kan de KB bevestigen dat de 30-dagen termijn voor de uitvoering van audits pas start op het moment dat de opdrachtnemer volledige (technische) toegang heeft tot de te auditeren omgeving?	De termijn van 30 werkdagen vangt aan na schriftelijke opdrachtverlening en nadat Opdrachtnemer beschikt over de voor de uitvoering benodigde (technische) toegang tot de te auditeren omgeving.
8	Beschrijvend document	Paragraaf: 2.5 en 2.5.1 en 7.7 lid 1	Kunt u toelichten op welke historische gegevens en aannames de raming van gemiddeld € 75.000 per jaar is gebaseerd, en of opschaling in de eerste jaren wordt verwacht?	De raming is gebaseerd op historische gegevens en toekomstige verwachtingen. Overeenkomstig het Beschrijvend Document kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.
9	Beschrijvend document en Bijlage 5 Prijzenblad	7.7 lid 1 en 5.2.4	Waarop zijn de in het Prijzenblad opgenomen verwachte aantallen en verdeling per type audit, quickscan, consultancy en training gebaseerd?	De in het Prijzenblad opgenomen volumes dienen uitsluitend ter vergelijkbaarheid van inschrijvingen en vormen geen afnameverplichting.
10	Programma van Eisen	Eis: 2.1.4 en 2.1.16	Wat is het exacte startpunt voor "audit binnen 30 werkdagen na opdrachtverstrekking" en hoe verhoudt dit zich tot Nadere Opdracht en opdrachtbevestiging?	Zie vraag en antwoord nummer 7 van deze Nota van Inlichtingen.
11	Programma van Eisen	2.1.16	Afwijkende doorlooptijd per nadere opdracht: Is het toegestaan om per Nadere Opdracht afwijkende doorlooptijden af te spreken voor omvangrijke of complexe audits, mits vooraf overeengekomen?	Afwijkingen van de standaard doorlooptijden zijn uitsluitend mogelijk in overleg en na schriftelijke vastlegging in de betreffende Nadere Opdracht.
12	Programma van Eisen	2.1.1 punt 4	Doel en status quickscan: Wat is het beoogde gebruik van een quickscan, is dit bedoeld als formele basis voor register en toegankelijkheidsverklaring of als intern verbeterdocument?	De quickscan betreft een globale indicatieve toetsing op een beperkte set succescriteria en kwalificeert niet als een volledige audit.
13	Programma van Eisen	2.1.1 punt 4 en 2.1.2	Wat is bij quickscans de minimale verwachting voor steekproefomvang en set succescriteria, zodat de definitie voor alle inschrijvers gelijk is?	De quickscan betreft maatwerk op een beperkte set succescriteria. De exacte scope en invulling worden per quickscan nader gespecificeerd in de betreffende Nadere Opdracht.
14	Programma van Eisen en Beschrijvend document	2.1.10	Geldt voor quickscans ook de volledige set opleverformaten JSON, HTML, Excel en PDF, of geldt een lichtere oplevering?	Afhankelijk van de aard en omvang van de opdracht kan een lichtere vorm van oplevering worden gehanteerd. De exacte invulling wordt per Nadere Opdracht vastgesteld.
15	Bijlage 5 Prijzenblad	B20 t/m B23	Indien het Prijzenblad onderscheid maakt tussen medior en senior bij quickscans, wat zijn de definities en minimale eisen per profiel, en waarom is dit onderscheid relevant?	De definities en minimale eisen voor de profielen medior en senior volgen uit het Prijzenblad. Een medior beschikt over 3 tot 5 jaar relevante werkervaring en een senior over meer dan 5 jaar relevante werkervaring.  Het onderscheid is relevant omdat de aard en complexiteit van quickscans kan variëren. Afhankelijk van de inhoudelijke zwaarte kan inzet van een medior dan wel senior passend zijn. Het Prijzenblad voorziet daarom in afzonderlijke tarieven, zodat een passende inzet mogelijk is.

16	Beschrijvend document	G1	Mag opdrachtnemer zelf de rolmix bepalen bij quickscans zolang kwaliteitsborging, review en oplevering conform eisen zijn?	Ja
17	Beschrijvend document	5.2.4 en 5.1	Kunt u bevestigen dat onder "geen andere kosten dan in het Prijzenblad" ook reiskosten, locatiekosten, tooling en eventuele licenties vallen, tenzij expliciet anders vermeld?	Ja
18	Beschrijvend document	5.2.4	Hoe toetst u op irreële of manipulatieve prijsstellingen, vooral wanneer tariefverschillen tussen audittypen worden toegepast vanwege verschillende urenbandbreedtes?	De KB behoudt zich het recht voor om inschrijvingen te toetsen op een irreële, abnormaal lage of manipulatieve prijsstelling overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012.  Indien sprake lijkt van een dergelijke prijsstelling kan de KB de betreffende Inschrijver verzoeken de prijsopbouw en onderliggende aannames toe te lichten. De beoordeling vindt plaats in samenhang met de aangeboden dienstverlening, de haalbaarheid van de uitvoering en de tarieven. Indien de toelichting onvoldoende is, kan dit leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.
19	Beschrijvend document	5.2.4	Hoe is de totale prijs in het Prijzenblad opgebouwd en welke posten wegen het zwaarst in de prijsbeoordeling?	De totale prijs wordt opgebouwd conform de systematiek van het Prijzenblad. De daarin opgenomen volumes en tarieven leiden gezamenlijk tot de berekende totaalprijs.  Er wordt geen onderliggende weging toegepast op afzonderlijke posten. De prijsbeoordeling vindt plaats op basis van de totale berekende inschrijfprijs zoals volgt uit het volledig ingevulde Prijzenblad.
20	Programma van Eisen	2.1.5	Kunt u bevestigen of de termijn "rapport binnen 10 dagen na uitvoering van de audit" kalenderdagen of werkdagen betreft en vanaf welk moment deze termijn start. Wilt u daarnaast aangeven of de KB bereid is deze termijn te verruimen naar 20 werkdagen, om zorgvuldige analyse, interne review en kwaliteitsborging te borgen?	De termijn "rapport binnen 10 dagen na uitvoering van de audit" betreft werkdagen. Deze termijn vangt aan na afronding van de auditwerkzaamheden.  Nee, verruiming naar 20 werkdagen is niet toegestaan.
21	Beschrijvend document Bijlage 1 Programma van Eisen	BD 5.2.1 Gunningscriterium 1 (vraag over "beveiligd online dashboard" met actueel inzicht in uitgevoerde, geplande en her te plannen audits).	Is een beveiligd online dashboard een verplicht onderdeel van de opdracht, inclusief beheer, accounts en inzicht in planning en status, en is dit inbegrepen in de tarieven?	Ja, een (beveiligde) online dashboardfunctionaliteit waarin Opdrachtgever inzicht heeft in de status, planning en voortgang van audits, maakt onderdeel uit van de opdracht.  De wijze van inrichting is aan Opdrachtnemer. Dit kan bijvoorbeeld via DIP (voorkeur), een online Excelomgeving of een andere passende dashboardoplossing.  De hiermee samenhangende werkzaamheden en voorzieningen worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven.
22	Beschrijvend document Bijlage 1 Programma van Eisen	PvE Eis 2.1.14 (actueel inzicht in stand van zaken, uitgevoerd en (her) gepland).	Kunt u concreet maken hoe de interne rolverdeling en besluitvorming bij de KB is geregeld voor opvolging van bevindingen, zodat consultancy en hertoetsing realistisch kan worden ingepland?	De Opdrachtgever bepaalt welke verbeterpunten worden opgenomen en geprioriteerd. Indien nodig wordt externe expertise op het gebied van digitale toegankelijkheid ingezet. De haalbaarheid en planning van een heraudit worden per Nadere Opdracht in overleg afgestemd.
23	Beschrijvend document Bijlage 1 Programma van Eisen	BD 2.5.1, PvE Eis 1.8	Als het maximale contractvolume wordt bereikt en de KB opzegt met maximaal 3 maanden termijn, wat gebeurt er dan met lopende Nadere Opdrachten, hertoetsingen en toegang tot rapportages en data?	De betreffende werkzaamheden worden alsnog uitgevoerd en overeenkomstig vergoed.
24	Bijlage 1 Programma van Eisen	PvE Eis 1.8 (medewerking "bereidwillig en kosteloos" bij soepele overgang, geen extra kosten).	Wat houdt "kosteloze medewerking bij overgang" precies in, inclusief export van rapportages, bevindingen en statusinformatie, en in welke formaten?	De bij de Opdrachtnemer aanwezige relevante documentatie wordt bij contractovergang overgedragen aan de Opdrachtgever, waaronder bijvoorbeeld de online gepubliceerde toegankelijkheidsrapportages.
25	Bijlage 1 Programma van Eisen	PvE Eis 2.2.4	Bevestigt u dat de aantallen medewerkers per doelgroep het aantal potentiële deelnemers gedurende de looptijd betreffen en dat deelname over meerdere trainingsmomenten wordt verdeeld conform de genoemde frequenties. Verwacht de KB dat alle genoemde medewerkers de training daadwerkelijk volgen of betreft dit een maximum? Als voorbeeld: gaan 200 medewerkers om de 2 maanden een andere training volgen of bieden we dezelfde training aan en worden 200 medewerkers over de verschillende trainingsmomenten verdeeld?	De in het Programma van Eisen en Prijzenblad genoemde aantallen medewerkers per doelgroep zijn indicatief en gelden als richtwaarde. Opdrachtnemer verzorgt de trainingen conform de gevraagde frequentie, waarbij medewerkers zich per trainingsmoment kunnen aanmelden.
26	Bijlage 1 Programma van Eisen Beschrijvend document	PvE Eis 2.2.5 (auditbevindingen als input voor inhoud en actualisatie trainingen).	Bevestigt u dat actualisatie van de trainingsinhoud per doelgroep gedurende de looptijd is toegestaan en gewenst, mede op basis van auditbevindingen en feedback en dat er geen eis is dat dezelfde inhoud minimaal één jaar ongewijzigd blijft?	Ja, dat klopt.
27	Bijlage 1 - Programma van Eisen	Eis 2.1.9	Is het toegestaan dat de uitvoering van de opdracht, waaronder digitale toegankelijkheidsaudits, trainingen en consultancy, volledig in het Engels plaatsvindt?	Nee. De uitvoering van de opdracht dient plaats te vinden conform de taalvereisten zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
28	Bijlage 1 - Programma van Eisen	Eis 2.1.1 + 2.1.4	Kunt u het verwachte jaarlijkse volume (indicatief aantal) specificeren voor: volledige audits, content-audits, techniek-audits, hertoetsingen en trainingen?	Zie het Prijzenblad Bijlage 5.
29	Beschrijvend Document – Openbare Europese Aanbesteding	2.5 Omvang van de Opdracht	Hoe verwacht u dat de (geraamde) jaarlijkse contractwaarde van € 75.000 (excl. btw) wordt verdeeld over audits, consultancy en trainingen?	Ter indicatie van de historische inzet over de afgelopen vier jaar: audits circa 40%, consultancy circa 15% en trainingen circa 45%. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

30	Beschrijvend Document – Openbare Europese Aanbesteding	Paragraaf: 2.5 Omvang van de Opdracht	Zijn er piekperiodes in de werklast te verwachten gedurende het jaar?	Nee, die zijn niet te verwachten.
31	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 2.1.2	Welke steekproefomvang ("sampling depth") verwacht de KB bij grote, content-rijke platforms/websites?	Als indicatie geldt een maximale omvang van circa 20 pagina's, tenzij de aard en diversiteit van het platform aanleiding geven tot een afwijkende steekproef. De exacte omvang wordt per audit vastgesteld, mede op basis van de inschatting en het advies van Opdrachtnemer.
32	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 2.1.10	Is er een vast rapportageformat of -template dat gevolgd moet worden, of mag opdrachtnemer een eigen gestructureerd rapportageformat hanteren?	Opdrachtnemer mag een eigen, gestructureerd rapportageformat hanteren, mits dit voldoet aan de gestelde eisen en wensen van Opdrachtgever. De rapportageopzet wordt na aanvang en gedurende de looptijd periodiek geëvalueerd.
33	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 2.1.15 / 2.1.11	Verwacht de KB, naast rapportage, ook gestructureerde remediation-workshops of implementatieondersteuning na elke audit?	Tijdens de bespreking van de rapportage krijgen betrokkenen de gelegenheid om vragen te stellen, onder meer over mogelijke oplossingsrichtingen. Indien aanvullende ondersteuning nodig is, kan dit (indien passend) als consultancy worden ingezet.
34	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 2.1.4 / 2.1.5	In de documentatie wordt genoemd: afronding binnen 30 werkdagen en rapportage binnen 10 dagen. Geldt deze doorlooptijd voor alle audittypen, ongeacht omvang en scope?	Ja. De genoemde doorlooptijden gelden voor alle audittypen, tenzij in de Nadere Opdracht uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
35	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 6.1–6.2 / 2.1.16	Wat is het formele acceptatieproces voor deliverables (bijv. rapporten/trainingdeliverables) en welke stappen/momenten gelden voor acceptatie door de Opdrachtgever?	Het acceptatieproces en de bijbehorende stappen/momenten worden per Nadere Opdracht vastgesteld. De invulling kan verschillen afhankelijk van de aard en omvang van de deliverables.
36	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 2.2	Wat is de verwachte gemiddelde groepsgrootte voor trainingssessies (online en op locatie)?	De gemiddelde groepsgrootte per training is vooraf niet te voorspellen. Zie het Prijzenblad voor het jaarlijks verwachte aantal deelnemers.
37	Bijlage 1 - Programma van Eisen	Eis 2.1.9	Moeten trainingen uitsluitend in het Nederlands worden verzorgd, of is Engels (volledig of deels) ook acceptabel?	Trainingen dienen uitsluitend in het Nederlands te worden verzorgd.
38	Bijlage 1 – Programma van Eisen	Eis 2.2.7	Hoe meet de KB de effectiviteit van trainingen (bijv. KPI's, evaluatiescores, opvolging/verbeteracties, adoptie-metrics)?	De wijze waarop de effectiviteit van trainingen wordt gemeten wordt nader met de Opdrachtnemer uitgewerkt en maakt onderdeel uit van de periodieke evaluatie.
39	Beschrijvend Document – Openbare Europese Aanbesteding	5.2.3 Gunningscriterium 3 – Sociaal verantwoord	Hoe worden Social Return / social return-commitments tijdens de contractuitvoering gemonitord en gerapporteerd?	De wijze waarop Social Return-verplichtingen worden gemonitord en gerapporteerd wordt nader met de Opdrachtnemer uitgewerkt en maakt onderdeel uit van de periodieke evaluatie.
40	Beschrijvend Document – Openbare Europese Aanbesteding	Paragraaf 7.4 Checklist bij Inschrijving	Wij constateren dat de Aanbiedingsbrief niet is opgenomen in de checklist. Kunt u bevestigen of dit juist is?	Correct. De Aanbiedingsbrief is niet expliciet in de checklist vermeld, maar maakt onverkort onderdeel uit van de Inschrijving en dient overeenkomstig de Aanbestedingsstukken te worden ingediend.
41	Bijlage 3A - Concept Raamovereenkomst	Artikel 5.3	Kan worden bevestigd of de verwijzing in artikel 5.3 naar artikel 4.1 juist is?	Nee. De verwijzing is niet juist. Dit dient artikel 5.1 te zijn.
42	Bijlage 3A - Concept Raamovereenkomst	Artikel 5.5	Kan worden bevestigd of het in artikel 5.5 opgenomen e-mailadres juist is?	Nee, het opgenomen e-mailadres is niet juist. Dit dient te zijn: facturen@kb.nl