

Nota van inlichtingen I - Stadspas met d.d. 19 maart 2026 met kenmerk I260200001

| Vraagnr. | Verwijzing | Vraag | Antwoord |
|----------|----------------|--|---|
| 1. | NVI 1 vraag 40 | Per abuis is er een typefout in NVI 1 vraag 40 terecht gekomen. Graag verzoeken wij u om het maximum voor K1 op 6 A4 te handhaven, zoals ook in uw aanbestedingsdocument is opgenomen. Kunt u dit bevestigen? | Akkoord. |
| 2. | NVI 1 vraag 42 | Voor K2 dienen acht inhoudelijke aspecten te worden uitgewerkt, terwijl u hiervoor maximaal 5 A4 toestaat. In de praktijk is dit onvoldoende om per aspect een kwalitatieve, toetsbare beantwoording te geven. Vorig jaar werd bovendien 10 A4 toegestaan voor dezelfde uitvraag van dit kwaliteitscriterium. Gezien het proportionaliteitsbeginsel (art. 1.10 Aw) en het belang van een zorgvuldige en objectief leesbare beoordeling (art. 1.8 en 1.9 Aw) verzoeken wij u het maximum voor K2 te verhogen naar 12 A4, of minimaal het eerdere niveau van 10 A4. Kunt u bevestigen dat u bereid bent de paginalimiet te verruimen, of dit anderszins motiveren? | Voor de beantwoording van K2, krijgt u de ruimte om tot 10 a4 te gebruiken. |
| 3. | NVI 1 vraag 42 | Punt 8 in de uitwerking van K2 gaat over 'de exit-strategie'. Begrijpen wij het goed dat u hierbij ons exit plan als bijlage van K2 verwacht? | Wij verwachten een omschrijving van de gevolgen van een mogelijke exit, als u een standaard plan heeft, mag dit ter onderbouwing worden aangeleverd. |
| 4. | NVI 1 vraag 42 | Bij punt 2 van K2 gaat het over 'werkverdeling, verdeling van verantwoordelijkheden en de van de opdrachtgever verlangde inzet'. Wat bedoelt u met werkverdeling? Is dit niet hetzelfde als verdeling van verantwoordelijkheden? | In de regel zal dit zo zijn. Maar er zijn situaties waarbij je wel verantwoordelijk bent voor het werk maar niet voor de uitvoer van het werk. Voorbeeld: wij zien de uitvoering van het werk en degene die verantwoordelijk is, als twee verschillende dingen. |

| | | | |
|----|----------------|--|--|
| 5. | NVI 1 vraag 50 | Uw antwoord kan tot interpretatie verschillen leiden. Begrijpen wij het goed dat de A-status WCAG als eis verplicht wordt gesteld? | Ja, het streven is altijd een A-Status. op deze manier voldoen we altijd aan de wetgeving en waarborgen we dit voor de komende 3 jaar. |
| 6. | NVI 1 vraag 52 | <p>Uw antwoord laat een wezenlijk risico volledig onbeantwoord: zonder een expliciete en vooraf vastgelegde wachtkamervereenkomst bestaat er geen juridisch geborgd mechanisme om de continuïteit van de opdracht te waarborgen wanneer de beoogde opdrachtnemer op enig moment tussen voorlopige gunning en contractsluiting uitvalt. De door u gegeven toelichting, dat een herbeoordeling “eerder dan definitieve gunning” zal plaatsvinden, biedt geen enkele zekerheid voor situaties waarin contractvorming alsnog mislukt, terwijl juist deze risico's in de afgelopen aanbestedingsrondes feitelijk zijn gerealiseerd.</p> <p>Het ontbreken van een wachtkamerregeling is daarmee disproportioneel, juridisch kwetsbaar en strijdig met de beginselen van transparantie en gelijke behandeling (art. 1.8 en 1.9 Aw). In diverse uitspraken is benadrukt dat een opdrachtgever vooraf duidelijkheid moet verschaffen over rangorde, opvolging en continuïteit, juist om willekeur en niet-objectiveerbare keuzes te voorkomen. Daarom stellen wij u de volgende, stellig geformuleerde vraag:</p> <p>Kunt u bevestigen dat u, ter waarborging van continuïteit, ter voorkoming van een derde heraanbesteding en ter naleving van de aanbestedingsrechtelijke beginselen, alsnog een verplichte wachtkamervereenkomst opneemt, inclusief een formeel rangordemechanisme, zodat vooraf vaststaat welke inschrijver de opdracht overneemt wanneer contractvorming met de beoogde opdrachtnemer niet tot stand komt?</p> <p>Indien u dit weigert, verzoeken wij u om een uitputtend gemotiveerde onderbouwing te geven waarom u, ondanks de bekende risico's uit eerdere trajecten en in afwijking van aanbestedingsrechtelijke jurisprudentie, toch afziet van dit</p> | Naar aanleiding van het geschetste is besloten om een wachtkamervereenkomst toe te voegen aan deze aanbesteding. Aanbestedende dienst bepaalt of er met de als 2 ^e geplaatste partij in de rangorde een wachtkamervereenkomst wordt aangegaan. Er zijn redenen denkbaar om met de tweede partij géén wachtkamervereenkomst af te sluiten. |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | | noodzakelijke instrument dat continuïteit en rechtszekerheid objectief waarborgt. | |
| 7. | NVI 1 vraag 1 | Wij zijn het niet eens met uw reactie dat voldoen aan de aansluitvoorwaarden “voldoende” zou zijn. Gezien de gevoeligheid van persoonsgegevens binnen de stadspasdienstverlening en de AVG-verplichtingen (art. 32), is ISO 27001 de enige objectieve en internationaal erkende norm om aantoonbare informatiebeveiliging te borgen. Kunt u daarom alsnog toelichten waarom u, ondanks deze risico's en de gebruikelijke normstelling in vergelijkbare opdrachten, afziet van het verplicht stellen van ISO 27001? En bent u bereid deze certificering alsnog als minimumeis op te nemen? | ISO 27001 is op zich een waardevol certificaat dat aangeeft dat een aantal processen rondom informatieveiligheid geborgd zijn en dat er vanuit een eigen risicoanalyse maatregelen zijn getroffen. Het garandeert echter niet of dit ook de maatregelen zijn die Ede vanuit haar normen, risicoanalyse en risicobereidheid als noodzakelijk achten. Vandaar dat wij op maatregeleniveau uitvragen, dat geeft ons meer inzicht dan een certificering. |
| 8. | NVI 1 vraag 44 | Wij achten de bodemprijs van €425.000 voor drie jaar niet proportioneel gezien de volledige scope van de dienstverlening. Naast de verplichte derdengeldenconstructie (incl. DNB-gerelateerde kosten) omvat de opdracht ook een datawarehouse koppeling, aanbodmanagement, klantenservice, beoordeling op rechthebbendheid, communicatie, passenproductie en verzending en kassakoppelingen. Dit zijn substantiële kostenposten die in vergelijkbare aanbestedingen aantoonbaar hoger uitvallen. Kunt u toelichten op welke financiële onderbouwing de bodemprijs is gebaseerd, en hoe deze alle bovengenoemde onderdelen realistisch kan dekken? En bent u bereid de bodemprijs te herzien/verhogen omdat deze evident niet in verhouding staat tot de gevraagde dienstverlening? | De bodemprijs is gebaseerd op de bij ons bekende informatie. Deze is bedoeld om te voorkomen dat er een onrealistisch lage aanbesteding bij ons wordt aangeboden en wij menen niet dat de bodemprijs voldoende is om alle kosten voor deze opdracht te dekken. |
| 9. | NVI 1 vraag 16 Programma van eisen. Eis 6.3 | De door u genoemde €75.000 is een bodemprijs maar niet duidelijk voor welke periode. Geldt deze voor marketing- en communicatieactiviteiten voor de duur van 3 jaar? (en dus een bedrag van €25.000 per jaar). | De genoemde bodemprijs van 75.000 euro geldt voor de duur van de pilot. |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| 10. | NVI 1 vraag 49 Programma van eisen. Eis 6.3 | <p>U geeft aan dat nog niet duidelijk is of ontwikkeling merkidentiteit en huisstijl bij opdracht van opdrachtnemer of voor Ede Marketing hoort. Voor de op te geven prijs is dit wel essentieel voor eerlijke vergelijking. Mogen we voor onze inschrijving ervan uitgaan dat huisstijlontwikkeling ligt bij Ede Marketing. Mocht dit bij ons komen te liggen dat dit obv nacalculatie gaat?</p> <p>Voor een zo goed mogelijke aansluiting van strategie, inzet en bijbehorende prijs voor uw wensen: Kunt u de beoogde communicatiedoelstellingen concreter toelichten? Naast het door u genoemde 100% bereik van rechthebbenden, bijvoorbeeld in termen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gewenste activatiegraad onder rechthebbenden (gebruik van de regeling), - gewenste bekendheid van de stadspas onder inwoners van Ede, - het gewenste aantal of percentage lokale ondernemers dat binnen de eerste fase (bijv. eerste jaar) aangesloten zou moeten zijn bij de stadspas? <p>Dit helpt om een realistische communicatiestrategie en inzet van middelen te bepalen.</p> | <p>Nee, de huisstijlontwikkeling ligt niet bij Ede Marketing. Zij beschikken over een eigen huisstijlhandboek en kunnen ons wel toestemming geven op basis hiervan de huisstijl van de stadspas te ontwikkelen, maar dit is nog onderdeel van het gesprek.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De gewenste activatiegraad of het gebruik van de regelingen moet stijgen ten opzichte van het huidige gebruik. - De bekendheid onder inwoners is belangrijk voor de voortzetting van het instrument stadspas na afronding pilot maar zal aan het begin van de pilot (lees: eerste jaar) nog geen grote rol spelen. Wel is het wenselijk dat de stadspas bij introductie breed beschikbaar is, zodat we het stigma 'armoedepas' kunnen vermijden. - Wat betreft lokale ondernemers, verwachten wij een stijging. Er zijn bijv. aanbieders die afzien van deelname aan de Meedoenregeling omdat deze nu met vouchers wordt aangeboden. Dat levert hen een administratieve last op die we met de Stadspas kunnen wegnemen. |
| 11. | NVI 1 vraag 18 | <p>Voor een dienst die persoonsgegevens verwerkt voor met name kwetsbare groepen, is DigiD ons inziens een belangrijke borging tegen misbruik, accountovernames en identiteitsfraude. DigiD sluit bovendien het beste aan bij de AVG-verplichtingen rond sterke authenticatie. Binnen onze oplossing is het daarom mogelijk om voor de overige doelgroepen geen DigiD aan te bieden. Steeds meer stadspassen in Nederland kiezen ervoor om deze fasering toe te passen per doelgroep.</p> | <p>Nee, voor ons is op dit moment hetgeen in de uitvraag wordt geëist voldoende en passend voor de aard van de dienst en de risico's die wij moeten beheersen.</p> |

| | | | |
|-----|-----------|--|---|
| | | <p>Bent u bereid DigiD alsnog als inlogmethode op te nemen voor de specifieke groep 'minima' zodat deze kwetsbare inwoners kunnen inloggen via een door de overheid erkend, bewezen veilig en breed geaccepteerd authenticatiemiddel?</p> <p>Indien u DigiD desondanks uitsluit, verzoeken wij u te motiveren hoe de gekozen alternatieven dezelfde mate van veiligheid, betrouwbaarheid en bescherming van persoonsgegevens bieden.</p> | |
| 12. | Algemeen | <p>U heeft deze opdracht geclassificeerd als '48000000 Software en Informatiesystemen'. Bij de inkoop van ICT-diensten en -producten dient de GIBIT toegepast te worden. Deze is ook specifiek ontwikkeld voor IT-diensten, zoals een digitaal stadspasplatform (SaaS-dienst). Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom in deze aanbesteding niet is gekozen voor toepassing van de GIBIT (een "Pas toe, of leg uit"-standaard)?</p> | <p>De opdracht kent IT en niet-IT aspecten, om recht te doen aan deze aspecten heeft aanbestedende dienst voor een algemenere set voorwaarden gekozen.</p> |
| 13. | NvI I, 24 | <p>De aanbestedende dienst geeft in verscheidene antwoorden in de Nota van Inlichtingen aan dat zij eisen niet wil aanpassen wanneer dit de poule van potentiële inschrijvers onnodig zou verkleinen en dat zij juist ruimte wil bieden aan meerdere leveranciers om zich in te schrijven.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de verplichting tot een derdengeldenconstructie niet leidt tot een significante beperking van het aantal potentiële inschrijvers en toelichten hoe dit is meegewogen bij het formuleren van deze eis?</p> | <p>Aanbestedende dienst is van mening dat er geen belemmeringen zijn om een derdengeldconstructie aan te gaan. Of een inschrijver hiertoe bereid is, kan aanbestedende dienst niet bepalen.</p> |
| 14. | NvI - #24 | <p>In het recente verleden hebben meerdere gemeenten ervaring opgedaan met het faillissement van een leverancier van stadspasoplossingen waarbij tegoeden die via een derdengeldenconstructie werden beheerd niet volledig beschikbaar bleken te zijn.</p> <p>Gezien deze ervaringen vragen wij ons af hoe de aanbestedende dienst tot de conclusie komt dat een</p> | <p>Dit is gebaseerd op ervaring van aanbestedende dienst zelf, als in den lande in het recente verleden.</p> |

| | | | |
|-----|-------------|--|---|
| | | <p>derdengeldenconstructie de minst risicovolle manier is om publieke middelen te beheren.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst toelichten op basis van welke risicoanalyse is geconcludeerd dat een derdengeldenconstructie in deze aanbesteding de minst risicovolle manier is om publieke middelen te beheren?</p> | |
| 15. | NvI - #24 | <p>In de Nota van Inlichtingen geeft de aanbestedende dienst aan dat een derdengeldenconstructie volgens haar de meest efficiënte manier is om de financiering te organiseren. Kan de aanbestedende dienst toelichten of zij ervaring heeft met platformen of oplossing waarbij het platform transacties registreert en de uitbetaling aan aanbieders via een bankkoppeling met de BNG plaatsvindt?</p> <p>Indien dergelijke ervaring ontbreekt, kan de aanbestedende dienst toelichten op basis waarvan is vastgesteld dat een dergelijk model minder efficiënt zou zijn?</p> | <p>Aanbestedende dienst heeft afgewogen dat door gegadigde voorstelde oplossing er een onevenredige administratieve last wordt neergelegd bij aanbestedende dienst. Intern ontbreekt de capaciteit om dit op te lossen bij aanbestedende dienst. Wij zoeken de meest efficiënte oplossing voor onszelf.</p> |
| 16. | NvI I - #9 | <p>In NvI I vraag 9 wordt aangegeven dat kerncompetentie 3 moet worden aangetoond met een toegankelijkheidsverklaring met status A of B waarbij een technisch rapport beschikbaar is.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of deze toegankelijkheidsverklaring actueel moet zijn en, zo ja, of hiervoor een maximale geldigheid (bijvoorbeeld 1 of 2 jaar) wordt gehanteerd?</p> | <p>De partij moet kunnen aantonen dat het toegankelijkheidsrapport recent is (max. 3 jaar oud bij een A of B status).</p> |
| 17. | NvI I - #10 | <p>In NvI I vraag 10 wordt aangegeven dat de stadspas tevens moet kunnen functioneren als een opwaardeerbare cadeaukaart.</p> <p>In de huidige stadspasmarkt wordt deze functionaliteit niet of zeer beperkt toegepast. Kan de aanbestedende dienst toelichten welke concrete functionaliteiten zij verwacht onder de term "opwaardeerbare cadeaukaart", bijvoorbeeld ten aanzien van het verkopen, aanmaken en opwaarderen van de cadeaukaarten?</p> | <p>In het kader van duurzaamheid streven wij een cadeaukaart na die je kunt opwaarderen en / of op andere wijze langere tijd kunt gebruiken.</p> |

| | | | |
|-----|-------------------------|--|---|
| 18. | Nvl I - #17, #56 en #57 | <p>In eis 2.1.2 en in de beantwoording van vraag 17 in Nvl I bevestigt de aanbestedende dienst dat de stadspaswebsite tevens moet functioneren als een volledige webshopomgeving.</p> <p>In de beantwoording van vragen 56 en 57 wordt echter gesproken over “wenselijk”. Hierdoor is het voor geïnteresseerden onduidelijk of eis 2.1.2 nog steeds als harde eis geldt of dat deze inmiddels als wens wordt beschouwd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of eis 2.1.2 een eis blijft binnen deze aanbesteding?</p> | Dit is een eis. |
| 19. | Nvl I - #56 en #57 | <p>In de use cases wordt (bewust) onderscheid gemaakt tussen verschillende processen, waaronder online bestellen via het platform (use case 1) en fysieke verzilvering bij een aanbieder (use case 3). Dit zorgt voor een nette balans. Naar onze interpretatie beschrijft Use case 1 het proces van het online bestellen van een product via het platform. Dit is in lijn met de gestelde eisen en wens van de aanbestedende dienst.</p> <p>Echter, in de beantwoording van vragen 56 en 57 wordt aangegeven dat ook andere varianten mogelijk zijn. Dit omdat er zogenaamd twee ‘modellen’ zijn. Naar ons begrip betreft dit geen verschillende marktmodellen, maar mogelijke implementatie- of architectuurkeuzes van een leverancier.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat use case 1 primair bedoeld blijft om het proces van online bestellen via het platform te demonstreren?</p> | Dat bevestigt de aanbestedende dienst. |
| 20. | PvE eis 1.3 | <p>U stelt bij PvE eis 1.3 "De leverancier realiseert en beheert minimaal een combinatie van een website en digitale pas, die ook fysiek geleverd kan worden. Er is een voorkeur voor een bijbehorende app." Kunt u verduidelijken hoe bedoelt dat de fysieke pas geleverd moet kunnen worden op uw</p> | Een deel van de doelgroep die bij ons bekend is, is niet digitaal. Voor deze groep willen wij de mogelijkheid kunnen bieden om de pas fysiek aan te vragen en / of op ons eigen initiatief toe te sturen. Voor reguliere inwoners geldt dat zij zelf mogen besluiten wat voorkeur heeft: een fysieke pas of |

| | | | |
|-----|----------------|---|--|
| | | verzoek breed voor alle inwoners of doelgroepen of op individueel verzoek van inwoners? | digitaal, waarbij hoogstwaarschijnlijk beide keuzes geld kosten voor de inwoner. |
| 21. | Nvl 1 vraag 40 | U houdt vast aan de beperking van maximaal 5 pagina's voor de beantwoording van K2 het Plan van Aanpak. Bij de stadspas aanbesteding in 2024 heeft u het aantal pagina's verruimd naar 10 pagina's, wat ook nodig bleek om u een goed en compleet beeld te geven van onze organisatie, de werkverdeling met u, onze gefaseerde aanpak, de planning, planning voor acquisitie en communicatie, zekerheden, kansen en risicodossier en de exit-strategie. Om u hiervan een goed beeld te krijgen van wat u van aanbieders kunt verwachten, verzoeken wij om het maximaal aantal pagina's voor het plan van aanpak te stellen op 10 (excl. voorblad en inhoudsopgave). | Zie antwoord op vraag 2. |
| 22. | Nvl vraag 16 | In Nvl 1 vraag 16 m.b.t. het PvE eis 6.3 doet u de toevoeging "Daarom willen we hierbij een bodemprijs voorstellen van 75.000 waarop het plan geschreven moet worden." Kunt u verduidelijken of het budget voor het maken en uitvoeren van campagnes met een bodemprijs van €75.000,- (excl. BTW) onderdeel moet zijn van de in te dienen prijs? | Ja, dat is onderdeel van de in te dienen prijs. |
| 23. | PvE - eis 1.3 | U stelt bij PvE eis 1.3 "De leverancier realiseert en beheert minimaal een combinatie van een website en digitale pas, die ook fysiek geleverd kan worden. Er is een voorkeur voor een bijbehorende app." Kunt u verduidelijken hoe bedoelt dat de fysieke pas geleverd moet kunnen worden op uw verzoek breed voor alle inwoners of doelgroepen of op individueel verzoek van inwoners? En gebeurt dit alleen vooraf bij aanlevering van de csv of kan ook later nog verzocht worden? | Zie antwoord op vraag 20. |
| 24. | Use case 2 | U vraagt om te laten zien zien hoe de betaling werkt. Voor de zekerheid vragen wij u te verduidelijken of u hier de betaling door de inwoner van product/dienst of de uitbetaling | Hier betreft het de betaling aan de aanbieder (Harlekijntje). |

| | | | |
|-----|--------------|--|--|
| | | aan de aanbieder voor geleverde producten/diensten bedoelt. | |
| 25. | Nvl vraag 28 | In vraag 28 van de Nvl geeft u aan een csv bestand aan te leveren. Kunt u aangeven of dit bestand ook altijd het e-mailadres van bewoners bevat? en zo ja, mogen we bewoners in het geval van een digitale pas, op efficiënte wijze per e-mail voorzien van hun digitale pas i.p.v. fysieke brief? | Welke gegevens er naast naam (voorletters + tussenvoegsels + achternaam) en geboortedatum in het csv bestand zitten zullen we samen moeten onderzoeken in de implementatiefase. In het geval van een digitale pas, gaan wij ervan uit dat een gebruiker een persoonlijk account heeft aangemaakt. Hierin vragen wij om als optie om op te nemen de keuze voor fysieke post maar standaard wordt e-mail gebruikt. |

Planning:

Bij de vorige nota van inlichtingen is de planning gewijzigd. Het blijkt dat de toen afgegeven planning niet goed aansluit op het reces van het college van B&W. Om te voorkomen dat onnodig lang op de uitslag gewacht moet worden, is de planning iets verkort.

| Activiteit | Data |
|---|---------------------------------|
| Publicatie nota van inlichtingen II (TenderNed), uiterlijk | 19 maart 2026 |
| Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving, uiterlijk | 07 april 2026 om 12:00 uur |
| Opening kluis TenderNed | Na sluiting |
| Demonstratie | 13 en/of 14 april 2026 |
| Uitslag beoordeling inschrijvingen en voorgenomen gunning, uiterlijk (daarna standstill periode van 20 dagen) | 22 april 2026 |
| Definitieve gunning vanaf | 13 mei 2026 |
| Start uitvoering werkzaamheden | Zo spoedig mogelijk |
| Oplevering platform | 01 januari 2027 (liefst eerder) |

Bijlagen:

- Wachtkamerovereenkomst

s