

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Callcenterdiensten  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting het Juridisch Loket  
**Referentie:** -  
**Toelichting:** -

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Vraag inzake scope aanbesteding Callcenterdiensten – ruimte voor AI-gedreven dienstverlening

### Vraag:

Is de aanbestedende dienst bereid om inschrijvingen in overweging te nemen waarbij de eerstelijns callcenterdienstverlening (geheel of gedeeltelijk) wordt uitgevoerd door middel van AI-gedreven gespreksafhandeling, in plaats van uitsluitend door menselijke belmedewerkers, mits aan alle functionele eisen en kwaliteitsnormen zoals beschreven in de leidraad en dienstenomschrijving wordt voldaan?

### Antwoord:

HJL hecht aan persoonlijk contact met de rechtzoekende burger van Nederland. Dat betekent dat we willen dat een rechtzoekende burger die kampt met juridische problematiek en daardoor de nodige stress ervaart door een persoon te woord wordt gestaan en niet door AI. Dat betekent niet dat wij uitsluiten dat de inleidende/administratieve delen van het gesprek overgenomen kunnen worden door AI-toepassingen (criterium 4) , maar dat zal in overleg en via de change procedure ontwikkeld kunnen worden. Een aangeboden oplossing wordt door Opdrachtgever altijd getoetst aan geldende wet- en regelgeving ten aanzien van privacy, informatiebeveiliging en AI.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 1

### Beantwoord op:

4 mei 2026

### Percelen:

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0 - Scripting Bot

### Vraag:

Kunt u nadere toelichting geven op de functionele en technische scope van de te ontwikkelen en te onderhouden scriptingbot, en daarbij ingaan op de volgende aspecten:

1) Of momenteel al gebruik wordt gemaakt van een scriptingbot en, zo ja, of deze vervangen dient te worden of dat sprake is van nieuw te ontwikkelen functionaliteit;

- 2) Welke functionele en technische eisen aan de scriptingbot worden gesteld;
- 3) In hoeverre de scriptingbot dient te integreren met bestaande systemen en applicaties van opdrachtgever, en zo ja, welke systemen dit betreft;
- 4) Hoe de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen opdrachtgever en opdrachtnemer ten aanzien van het aanleveren van content (zoals scripts) en de technische realisatie.

**Antwoord:**

Zie het antwoord in de bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0 - Scripting Bot en Genesys

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat de overwegingen geweest zijn om de scriptingbot niet te bouwen in de contactcenterapplicatie van Opdrachtgever zelf (Genesys Cloud) maar door opdrachtnemer in losstaande software te laten ontwikkelen

**Antwoord:**

Zie het antwoord in de bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.** 4 **Onderwerp:** HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0 - spreiding volume klantcontact

**Vraag:**

U geeft aan dat het naar verwachting circa 340.000 contacten op jaarbasis betreft. Kunt u inzicht geven in de spreiding van het belvolume over het jaar (bijvoorbeeld per maand of kwartaal), en aangeven of sprake is van significante seizoensinvloeden of piekperioden, inclusief de mate van afwijking ten opzichte van het gemiddelde volume? Kunt u tevens aangeven hoe er wordt omgegaan met onverwacht grote stijgingen in volume?

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.** 5 **Onderwerp:** HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0 - Kerncompetentie 1

**Vraag:**

Kunt u toelichten hoe het begrip "overheidsinstantie of andere publieke instantie" wordt geïnterpreteerd in het kader van de referentie-eisen, en of een coöperatieve zorgverzekeraar zonder winstoogmerk, opererend in een sterk gereguleerde sector en met vergelijkbare complexiteit en schaal, hieronder wordt geaccepteerd als geldige referentie voor het voldoen aan kerncompetentie 1?

**Antwoord:**

Met 'overheidsinstantie of andere publieke instantie' wordt bedoeld: organisaties die onderdeel uitmaken van de publieke sector of die een publieke taak uitoefenen onder verantwoordelijkheid van de overheid (bv: ministeries, uitvoeringsorganisaties, gemeente, zbo's etc). Een coöperatieve zorgverzekeraar zonder winstoogmerk wordt derhalve niet aangemerkt als een overheidsinstantie of een andere publieke instantie, aangezien dit een private rechtspersoon betreft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0 - Locatie uitvoering

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient te borgen dat medewerkers de Nederlandse context en cultuur begrijpen. Kunt u toelichten of het is toegestaan om (een deel van) de dienstverlening buiten Nederland uit te voeren, en zo ja, welke voorwaarden hierbij gelden?

Kunt u daarbij specifiek aangeven of uitvoering vanuit locaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER), waaronder offshore locaties, is toegestaan?

**Antwoord:**

De Dienstenomschrijving vereist een fysieke bezetting van minimaal drie dagen per week op de locatie Den Haag (dit geldt voor minimaal 4 medewerkers). Voor de overige uren staat de Dienstenomschrijving thuiswerken vanuit Nederland niet in de weg, mits aan alle eisen ten aanzien van kwaliteit, continuïteit, bereikbaarheid en informatiebeveiliging wordt voldaan (zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten). Het uitvoeren van werkzaamheden vanuit een andere EER-lidstaat is toegestaan wanneer dit wordt gemeld aan het Juridisch Loket. Werken buiten de EER is niet toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0 - taal keuze klant

**Vraag:**

Kunt u toelichten op welke wijze het klantcontact wordt ingericht ten aanzien van taalkeuze, en of het mogelijk is om op basis van een keuzemenu of andere routeringsmechanismen Engelstalige contacten te onderscheiden en gericht zijn toe te wijzen aan specifiek daarvoor ingerichte medewerkersgroepen?

**Antwoord:**

Bellers maken in het menu de keuze voor Nederlands/Engels. In het telefonieplatform kan door middel van 'skills' ervoor worden gekozen deze Engelse telefoontjes al dan niet bij specifieke

medewerkers aan te bieden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0 - procedures en maatwerk

**Vraag:**

U geeft hier aan : In de afhandeling van de contacten volgt Opdrachtnemer de procedures en richtlijnen van Het Juridisch Loket. Het verloop van het eerste contact is voor de waarborging van kwaliteit vastgelegd in protocollen van Het Juridisch Loket. Er wordt door Opdrachtnemer gewerkt met vaste standaarden en waar nodig gewerkt met maatwerk. Kunt u toelichten in welke situaties van opdrachtnemer wordt verwacht dat maatwerk wordt toegepast binnen de klantcontactafhandeling, en wat hierbij concreet wordt verstaan onder maatwerk in relatie tot de gestelde protocollen en werkinstructies?

**Antwoord:**

Het is niet mogelijk alle voorkomende situaties en de handelswijze in deze situaties vast te leggen in protocollen/standaarden. Wanneer sprake is van een situatie waarover niets is vastgelegd, wordt van de medewerker verwacht te handelen op een manier die zoveel mogelijk aansluit bij /past in het gedachtegoed van de bestaande protocollen/standaarden. Overleg met (vertegenwoordiger van) het Juridisch Loket is hierbij altijd mogelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0 - Aanwezigheid in Den Haag

**Vraag:**

Kunt u toelichten hoe de vereiste fysieke bezetting op locatie Den Haag (minimaal drie dagen per week 4 medewerkers) dient te worden ingevuld, en in hoeverre hierbij wordt uitgegaan van een vaste groep medewerkers versus een roulerende inzet vanuit de totale medewerkerpoule?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 160.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
10

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0 - Klanttevredenheid

**Vraag:**

U geeft aan: Klanttevredenheid wordt in eerste instantie gemonitord zonder vooraf vastgestelde streefwaarden. Gedurende de eerste contractperiode wordt een nulmeting uitgevoerd. Kunt u toelichten op welke wijze de klanttevredenheid wordt gemeten en gemonitord, en welke rol en verantwoordelijkheid hierbij ligt bij opdrachtgever en welke bij de opdrachtnemer, zowel technisch als organisatorisch?

**Antwoord:**

"Op dit moment wordt de klant- of burgertevredenheid niet structureel gemeten.

Ten aanzien van de toekomstbestendige situatie geldt dat Opdrachtgever gedurende de eerste contractperiode een nulmeting zal (laten) uitvoeren om inzicht te verkrijgen in de ervaren kwaliteit van de dienstverlening. Op basis daarvan kan verdere doorontwikkeling plaatsvinden.

De exacte meetmethode, frequentie en inrichting van de monitoring zijn op dit moment nog niet vastgesteld. Opdrachtgever behoudt hierin de regie en bepaalt de kaders en randvoorwaarden. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze uitvoeringstechnisch kan ondersteunen bij de implementatie en uitvoering van de gekozen meetmethode, bijvoorbeeld het stellen van vragen aan de telefoon. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het uitvoeren van het onderzoek."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0 - huidige medewerkers

**Vraag:**

Opdrachtnemer is verplicht de huidige medewerkers een marktconform aanbod te doen voor indiensttreding. Kunt u toelichten in welk land de huidige medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de dienstverlening werkzaam zijn en vanaf welke locaties zij hun werkzaamheden verrichten?

**Antwoord:**

De huidige medewerkers werken vanuit Nederland.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0 - social return

**Vraag:**

Kunt u toelichten in hoeverre de invulling van de social return verplichting direct gerelateerd dient te zijn aan de uitvoering van deze opdracht, of dat deze (deels) ook breder binnen de organisatie van opdrachtnemer kan worden ingevuld, bijvoorbeeld over meerdere campagnes of opdrachten?

**Antwoord:**

Voor deze opdracht geldt een inspanningsverplichting voor Social Return van 5% van de opdrachtwaarde. Dit wordt ingevuld met behulp van de bouwblokkenmethode (zie bijlage 4). De invulling van Social Return hoeft niet direct gerelateerd te zijn aan de uitvoering van de opdracht, maar moet wel worden ingevuld volgens de bouwblokkenmethode en binnen de randvoorwaarden van de bouwblokkenmethode. Dit betekent dat de Social Return-verplichting ook breder binnen uw organisatie kan worden ingevuld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**13****Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0 - boeteclausule scriptingbot

**Vraag:**

Kunt u toelichten welke afhankelijkheden van opdrachtgever (zoals beschikbaarheid van systemen, inhoudelijke input en besluitvorming) van invloed zijn op de oplevering van de scriptingbot, en hoe hiermee wordt omgegaan in relatie tot de geldende boeteclausule?

**Antwoord:**

Afhankelijkheden staan beschreven in de bijlage 'Toelichting scripting bot'. De boeteclausule van artikel 3.3. van de overeenkomst is uitsluitend van toepassing indien de vertraging toerekenbaar is aan opdrachtnemer. Vertraging die bijvoorbeeld het gevolg is van het niet of te laat aanleveren van input door opdrachtgever levert geen grond op voor de boete. Voor de verdeling van verantwoordelijkheden tussen partijen wordt verwezen naar paragraaf 2.10 van de Dienstenomschrijving. De dienstenovereenkomst en ARVODI voorzien in een escalatieprocedure. De boeteclausule zal in redelijkheid en billijkheid toegepast worden toegepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**14****Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0 - eenmalige kosten

**Vraag:**

Eenmalige kosten mogen max 2% van totaalprijs ter beoordeling bedragen. Kunt u bevestigen dat dit betrekking heeft op de "totale prijs ter beoordeling" / "totaal 4 jaar" op regel 28 (kolom M/N) van het prijzenblad? En indien dit niet het geval is kunt u dan toelichten welke totaalprijs

gehanteerd dient te worden.

**Antwoord:**

Ja, dat klopt. Het bedrag dat u invult in kolom K/regel 14, mag maximaal 2% van het bedrag zijn in kolom M/N/regel 28 van het prijzenblad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**15**

**Onderwerp:**

HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0 - Rapportages

**Vraag:**

"In de documentatie wordt aangegeven dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opleveren van rapportages en het monitoren van KPI's, terwijl tevens wordt vermeld dat hiervoor benodigde gegevens door opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

Kunt u toelichten hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld ten aanzien van rapportages en datavoorziening, in het bijzonder in relatie tot de door opdrachtgever gebruikte systemen (zoals Genesys Cloud)?

Kunt u daarbij aangeven in hoeverre opdrachtnemer zelfstandig toegang krijgt tot operationele en historische data (inclusief real-time inzicht en medewerkerinformatie) om de dienstverlening, KPI-sturing en personeelsplanning adequaat uit te voeren?"

**Antwoord:**

Teamleiders van Opdrachtnemer krijgen een laptop en account van Opdrachtgever, waarmee zij toegang krijgen tot de gevraagde informatie. Zij worden hiermee in staat gesteld de gevraagde rapportages op te leveren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**16**

**Onderwerp:**  
Algemeen - Overgang van leverancier

**Vraag:**

"Kunt u toelichten in welke mate de medewerking van de huidige leverancier bij de overgang contractueel is geborgd?  
Kunt u daarnaast aangeven welke documentatie, kennisbases en overige overdrachtsmaterialen beschikbaar zijn ten behoeve van een zorgvuldige en efficiënte implementatie?"

**Antwoord:**

Dit is niet contractueel geborgd, maar hierover zijn we in goed overleg met de huidige aanbieder.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**17**

**Onderwerp:**  
Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.7

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever aangeven onder welke CAO de ingezette medewerkers van de huidige Opdrachtnemer vallen en in welke schaal deze werkzaam zijn?

**Antwoord:**

De medewerkers van de huidige leverancier vallen onder de cao van facilitaire callcenters.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**18**

**Onderwerp:**  
Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.7

**Vraag:**  
U geeft in paragraaf 2.7 het volgende aan: Opdrachtnemer bepaalt in dit kader het functieprofiel om aan de vraag van het Juridisch Loket te voldoen. Het Juridisch Loket geeft input c.q. advies voor het functieprofiel doch Opdrachtnemer heeft de eindverantwoordelijkheid. Is Opdrachtgever bereid het huidige functieprofiel van de belteammedewerker te delen?

**Antwoord:**  
Wij beschikken niet over dit profiel, dit is belegd bij de huidige aanbieder.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
4 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**19**

**Onderwerp:**  
Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 3.2

**Vraag:**  
Is Opdrachtgever bereid het huidige kwaliteitsmonitoring formulier te delen?

**Antwoord:**  
Zie het antwoord op vraag 162.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
4 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**

HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0, Paragraaf 2.1

**Vraag:**

Kunt u inzicht geven in hoe het aanbod telefoontjes in 2025 verdeeld was aan de hand van dag, week en maand spiegels?

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - HJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.5

**Vraag:**

In paragraaf 2.5 geeft u aan dat een minimale bezetting op locatie vereist is van minimaal vier belmedewerkers en leidinggevenden. Klopt het dat dit betrekking heeft op de bezetting op de locatie en niet gerelateerd is aan de inzet van de capaciteit in algemene zin?

**Antwoord:**

Ja, dat klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

<b>Ref.nr.</b> 22	<b>Onderwerp:</b> Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.8
	<b>Vraag:</b> Gezien de doorlooptijd van het verkrijgen van een VOG. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat voor aanvang van de training een bewijs van aanvraag voldoet?
	<b>Antwoord:</b> Ja, dat is akkoord. Het bewijs van aanvraag voor aanvang van de training voldoet.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 4 mei 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Callcenterdiensten
<b>Ref.nr.</b> 23	<b>Onderwerp:</b> HJL Callcenterdiensten - Aanbestedingsleidraad 1v0, Paragraaf 5.4
	<b>Vraag:</b> In de aanbestedingsleidraad geeft u onderaan pagina 27 bij Variabele maandelijkse kosten aan dat eventuele inzet van faciliteiten en licenties telefonie in het uurtarief dienen te zijn opgenomen. Kunt u nader toelichten welke faciliteiten en telefonie licenties dit eventueel betreft? Mede omdat u aangeeft dat de levering van Callcentersoftware buiten de scope van deze aanbesteding valt.
	<b>Antwoord:</b> Er wordt gesproken over eventuele faciliteiten, licenties et cetera. Wij kunnen vooraf niet inschatten welke standaardondersteuning en overhead de aanbieder doorgaans inzet ter ondersteuning van de gevraagde dienstverlening. Duidelijk is dat de kosten van het gebruik van de callcentersoftware daar niet onder vallen en niet meegenomen moeten worden als opslag.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 4 mei 2026
	<b>Percelen:</b>

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
24

**Onderwerp:**  
Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0, Spelregels

**Vraag:**

In de spelregels geeft u het volgende aan: Voor de inschrijfprijs voor de totale dienstverlening geldt een bodembedrag van € 13.000.000,- inclusief btw en een plafondbedrag van €19.000.000,- inclusief btw. Klopt het dat deze bedragen exclusief BTW dienen te zijn? Mede omdat u in de Aanbestedingsleidraad in paragraaf 2.1 een geraamde waarde van deze opdracht aangeeft van €38.000.000 exclusief btw over 8 jaar wat overeenkomt met het plafondbedrag van €19.000.0000 over 4 jaar behalve dat dit bedrag inclusief BTW is.

**Antwoord:**

Nee dit klopt niet. Het bodembedrag van €13.000.000,- en het plafondbedrag van €19.000.000,- zijn bedragen inclusief btw. De geraamde waarde van de opdracht is €38.400.000,- inclusief btw. De leidraad zal worden aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
25

**Onderwerp:**  
Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0, Invulformulier

**Vraag:**

In het Invulformulier staat op rij 25 dat het totaal aan maandelijkse kosten vast zijn. Klopt het dat deze maandelijkse kosten variabel dienen te zijn?

**Antwoord:**

Dat klopt, het prijzenblad zal worden aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0, Spelregels

**Vraag:**

In de spelregels in het prijzenblad geeft u aan dat alle bedragen exclusief BTW zijn. Echter in het invulformulier staat in regel 28 dat de kosten voor totaal 4 jaar inclusief BTW zijn. Kunt u aangeven of de door Opdrachtnemer in te vullen bedragen in- of exclusief BTW dienen te zijn?

**Antwoord:**

Alle bedragen die worden ingevuld dienen inclusief btw te zijn. Het prijzenblad (de spelregels) zal worden aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.6

**Vraag:**

Van welke WFM applicatie maakt Opdrachtgever gebruik of verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een WFM applicatie inzet?

**Antwoord:**

Er wordt verwacht van opdrachtgever dat opdrachtnemer een WFM applicatie inzet. Zie ook het antwoord op vraag 67.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.9

**Vraag:**

Kunnen de uren die medewerkers besteden in de training voor de opstart, en eventuele uitbreiding van de pool op verzoek van Opdrachtgever, separaat in rekening worden gebracht?

**Antwoord:**

Nee, de training komt voor rekening van opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 4.2 en 4.5.4

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke data, op welke wijze, in welk format en met welke frequentie gedeeld wordt met Opdrachtnemer ten behoeve van de rapportages en het continue verbeteren?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 15.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**30**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 4.7

**Vraag:**

Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om, naast de reguliere jaarlijkse indexering, in overleg met Opdrachtgever wijzigingen van de tarieven of andere afspraken in de Overeenkomst aan te brengen in geval van aanpassingen in het wettelijk minimumloon en in geval van overige wettelijke aanpassingen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is bereid om hierover in gesprek te gaan als er sprake is van onevenredige kostenverhoging voor de opdrachtnemer. Het is echter geen afdwingbare afspraak of voorwaarde dat deze koststijgingen volledig doorbelast kunnen worden aan de opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**31**

**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0, All-in uurtarief belteammedewerker

**Vraag:**

Dienen de uren voor coaching, overleg en persoonlijke hygiëne en eventuele betaalde pauzes in het uurtarief van de medewerker verdisconteerd te zijn?

**Antwoord:**

Ja, zie ook het antwoord op vraag 66.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 4.5.2

**Vraag:**

Indien 80% van de gesprekken binnen 120 seconden dienen te worden opgenomen dan lijkt het dat een ASA van 1,5 minuten rekenkundig niet klopt. Kunt u aangeven wat de gemiddelde ASA over het afgelopen jaar is geweest?

**Antwoord:**

"Het servicelevel (80% binnen 120 seconden) en de ASA meten verschillende aspecten van bereikbaarheid en zijn niet één-op-één rekenkundig aan elkaar te koppelen. Het servicelevel ziet toe op het aandeel tijdig beantwoorde contacten, terwijl de ASA de gemiddelde wachttijd over alle contacten weergeeft en gevoeliger is voor uitschieters.

Wij hanteren deze KPI's bewust naast elkaar, waarbij het servicelevel een ondergrens borgt en de ASA aanvullend stuurt op de algehele wachttijdbeleving. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.6

**Vraag:**

Begrijpen wij goed dat in het forecastmodel de maximale cumulatieve afwijking met betrekking t.o. v. X-13 30% bedraagt? Zo nee, kunt dit nader toelichten waarbij de flexibiliteit wordt weergegeven middels een voorbeeld uitvraag van X-13 tot en met X-0 inclusief alle tussenstappen?

**Antwoord:**

Nee, de bandbreedte van  $\pm 30\%$  is niet bedoeld als een cumulatieve afwijking over de gehele periode van X-13 tot X-0.

De percentages in de tabel hebben betrekking op de toegestane afwijking per forecastmoment ten opzichte van de voorgaande forecastversie. Dit betekent dat in de vroegste fase (X-13 t/m X-6) een grotere flexibiliteit ( $\pm 30\%$ ) wordt toegestaan, waarna deze bandbreedte geleidelijk wordt verkleind

richting het levermoment.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**34**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.9

**Vraag:**

Wat is de huidige trainingsduur van nieuw in te stromen medewerkers?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 129.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**35**

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0, Artikel 31

**Vraag:**

In dit artikel worden een aantal (onbeperkt) voortdurende bepalingen benoemd. Onbeperkte verplichtingen zijn in de praktijk niet altijd realistisch, omdat ze risico's en lasten creëren die niet in verhouding staan tot de samenwerking/duur hiervan. In de branche worden daarom vaak duidelijke tijdslimieten en afbakeningen gehanteerd om een eerlijke balans te waarborgen. Staat Opdrachtgever ervoor open om dit in een later stadium samen te bekijken?

**Antwoord:**

De contractvoorwaarden, inclusief artikel 31 ARVODI-2025, liggen vast en kunnen niet worden aangepast na gunning. Opdrachtgever past deze bepalingen toe naar redelijkheid en proportionaliteit, passend bij de aard en duur van de samenwerking.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0, Artikel 30

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever toelichten of dit artikel ook geldt voor het opnemen van de naam in de vacatureteksten bij wervingen voor de specifieke diensten onder dit contract? Indien de naam hier wel gebruikt mag worden, staat Opdrachtgever ervoor open om dit op te nemen in de tekst zodat dit voor de vacatureteksten standaard gedekt is?

**Antwoord:**

Artikel 30 ARVODI-2025 ziet op publicaties en reclame-uitingen (commerciële of PR-doeleinden) en is niet bedoeld om intern gerichte werving te beperken. Het gebruik van de naam van het Juridisch Loket in vacatureteksten ten behoeve van de uitvoering van deze opdracht wordt toegestaan, zonder dat daarvoor per geval afzonderlijke toestemming nodig is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, paragraaf 2.5

**Vraag:**

Vanuit Opdrachtnemer werken wij niet met BYOD devices vanuit security oogpunt. Onze medewerkers ontvangen een door Opdrachtnemer gemanaged device (laptop). Software wordt geïnstalleerd vanuit een centraal gemanagede omgeving i.p.v. dat een medewerker zelf installatierechten heeft. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?

**Antwoord:**

Voor medewerkers van het belteam wordt een kant-en-klare AVD-omgeving beschikbaar gesteld. We maken geen onderscheid tussen BYOD en COD. Wij gaan dus akkoord met deze werkwijze. Onze ervaring is dat bij COD de beveiligingsmaatregelen van opdrachtnemer kunnen conflicteren met de aangeboden AVD-oplossing. Aan teamleiders van Opdrachtnemer wordt een laptop van het Juridisch Loket ter beschikking gesteld; deze mensen werken dus niet met de AVD, maar met een hJL-account.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**38**

**Onderwerp:**

Bijlage 4- Social Return

**Vraag:**

Is de voldoening van Social Return enkel van toepassing voor het dienstverlenende personeel dat direct voor de Opdrachtnemer wordt ingezet of voor de entiteit waarmee de diensten zijn overeengekomen?

**Antwoord:**

De Social Return-verplichting is van toepassing op de entiteit waarmee de overeenkomst wordt gesloten (de opdrachtnemer). Dit is niet beperkt tot het dienstverlenende personeel dat direct wordt ingezet voor deze opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0

**Vraag:**

De ARVODI geeft aan dat de specificatie voor facturering opgenomen worden in de Overeenkomst, maar staan daar nu niet. Wordt hier verwezen naar de bijlage 9 Dienstomschrijving?

**Antwoord:**

Dat klopt. Facturatie geschiedt volgens paragraaf 4.7 van de Dienstenomschrijving (bijlage 9) en artikel 4.5 van de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0, Artikel 7.8

**Vraag:**

Staat Opdrachtgever ervoor open om in een later stadium gezamenlijk te kijken naar een protocol waarin wederzijdse verantwoordelijkheden met betrekking tot systeembeveiliging etc. worden vastgelegd? (good fences)

**Antwoord:**

Artikel 7.8 ziet op beveiligingsinbreuken die toerekenbaar zijn aan opdrachtnemer. Voor inbreuken die (mede) het gevolg zijn van handelen of systemen aan de zijde van opdrachtgever geldt deze bepaling niet onverkort. Partijen kunnen tijdens de uitvoering nadere werkafspraken maken over wederzijdse verantwoordelijkheden op het gebied van beveiliging, via de in artikel 16.2 van de overeenkomst opgenomen RFC-procedure. De contractbepaling zelf wordt niet gewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0, Artikel 7.4

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever specificeren om welke audits dit bij personeel van Opdrachtnemer zou gaan?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 59.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0, Artikel 7.1

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever meer specifiek toelichten wat hier van Opdrachtnemer wordt verlangd?

**Antwoord:**

Artikel 7.1 vormt de overkoepelende verplichting voor kwaliteitsborging. De concrete invulling hiervan is beschreven in de overige leden van artikel 7 van de overeenkomst waaronder het inrichten van een kwaliteits- en monitoringssysteem (7.6), het opstellen van een kwaliteitsmonitoringhandboek (7.6) en de medewerking aan audits (7.3) en verder uitgewerkt in de Dienstenomschrijving ( paragraaf 3.2 en 3.3)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0, Artikel 4.7

**Vraag:**

Dit artikel benoemd dat Arvodi art. 17 niet geldig is. Kan Opdrachtgever delen wat hier de achterliggende gedachte voor is?

**Antwoord:**

"Bij deze opdracht wordt maandelijks achteraf gefactureerd op basis van werkelijk geleverde diensten. Er wordt geen voorschot betaald. Tijdens de implementatieperiode mag opdrachtnemer het vaste bedrag voor implementatie naar rato per maand achteraf factureren. De laatste termijn kan pas worden gefactureerd na start van de daadwerkelijke dienstverlening. Artikel 17 ARVODI, ziet op de situatie waarbij een voorschot wordt verstrekt en daarvoor een bankgarantie kan worden vereist, is daarom niet van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0, Artikel 2.7

**Vraag:**

(Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende werkzaamheden die in het verlengde liggen van de onderhavige opdracht aan Opdrachtnemer op te dragen) Staat Opdrachtgever ervoor open om "op te dragen" aan te passen naar "verzoeken"? Deze aanpassing zou bijdragen aan een betere samenwerking en het vinden van oplossingen voor eventuele uitvoeringsuitdagingen en laat ruimte voor initiatief van Opdrachtnemer.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Het woord "opdragen" past bij de aard van de opdrachtrelatie en geeft opdrachtgever de benodigde regie over aanvullende werkzaamheden. Dit laat onverlet dat partijen in de praktijk over de invulling van meerwerk in goed overleg treden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.****45** **Onderwerp:** Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, paragraaf 4.5.2 en 3.2**Vraag:**

In de KPI-tabel (paragraaf 4.5.2 van de Dienstenomschrijving) is opgenomen dat minimaal 90% van de gesprekken dient te worden gevoerd conform het belscript, en dat kwaliteitsmetingen mede worden gebaseerd op conversation analytics. Op welke wijze wordt de naleving van het belscript gemeten? Geschiedt dit via de scriptingbot zelf (bijvoorbeeld door registratie van doorlopen stappen), via kwaliteitsmonitoring op basis van geluidsopnames, of via een combinatie van beide?

**Antwoord:**

We doelen hiermee op het gebruik van de scripting bot zelf. Dit wordt in principe gemeten via de scripting bot.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.****46** **Onderwerp:** Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, paragraaf 2.9 en 2.10. Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.1 sub d.**Vraag:**

Dient de scriptingbot te integreren met Genesys Cloud voor het ontsluiten van klantdata, gesprekscontext, of routeringsinformatie? Zo ja, welke technische randvoorwaarden of beschikbare API's hanteert het Juridisch Loket voor deze integratie, en wie beheert de Genesys Cloud-omgeving: het Juridisch Loket zelf of een derde partij? Is de aanbestedende dienst bereid de relevante technische documentatie of sandbox-toegang beschikbaar te stellen aan inschrijvers ten

behoefte van de inschrijving?

**Antwoord:**

De scripting bot staat los van Genesys Cloud. Genesys Cloud wordt beheerd door leverancier Teleperformance. Zie ook de nieuwe bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, paragraaf 2.10, Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.1 sub d en paragraaf 2.2

**Vraag:**

De aanbestedingsstukken hanteren de term 'scriptingbot' zonder een technische definitie te verstrekken. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken wat onder een scriptingbot wordt verstaan in het kader van deze opdracht? Betreft het uitsluitend een digitale weergave van het belscript ter ondersteuning van de belteammedewerker (een zogenoemde agent-side scripting tool), of dient de scriptingbot ook te voorzien in geautomatiseerde interactie met de beller zonder tussenkomst van een medewerker? Valt een selfservice-toepassing voor de beller eveneens binnen de functionele scope?

**Antwoord:**

Zie de bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

48 Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, paragraaf 2.9 en 2.10, Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.1 sub d

**Vraag:**

In de Dienstenomschrijving (paragraaf 2.10) wordt van Opdrachtnemer gevraagd om te voorzien in de software van de scriptingbot. Tegelijkertijd vermeldt diezelfde Dienstenomschrijving (paragraaf 2.9) dat het belteam werkt met Genesys Cloud als één van de vaste systemen. Genesys Cloud beschikt over een native Agent Scripts-functionaliteit die is ontworpen voor agentbegeleiding tijdens klantgesprekken en die actief wordt doorontwikkeld door de leverancier. Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom is gekozen voor de inzet van een separate scriptingbot in plaats van de bestaande scriptopmogelijkheden binnen het Genesys Cloud-platform? Is deze keuze gebaseerd op functionele ontoereikendheid van het platform, op eigendomsoverwegingen, op leveranciersonafhankelijkheid, of op andere gronden?

**Antwoord:**

Zie de bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

49 Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, paragraaf 2.10, Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.3.1 en 5.3.4

**Vraag:**

De aanbestedingsstukken specificeren niet op welke technologische grondslag de scriptingbot dient te functioneren. Voor een juridische dienstverlener als het Juridisch Loket is dit een wezenlijk onderscheid, omdat de gekozen technologie directe gevolgen heeft voor de beheersbaarheid, voorspelbaarheid en compliancy van de output. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of de scriptingbot dient te zijn gebaseerd op: (a) een rule-based / beslisboomstructuur, waarbij het verloop van het gesprek volledig wordt bepaald door vooraf vastgestelde logica zonder zelflerende componenten; (b) een NLP-gebaseerde aanpak (Natural Language Processing), waarbij het systeem vrije tekstinvoer interpreteert op basis van intentieherkenning; (c) een generatieve AI-aanpak (LLM), waarbij taalmodellen worden ingezet voor het genereren van gespreksondersteuning; (d) een combinatie van bovenstaande, en zo ja, welke eisen gelden er dan ten aanzien van de scheiding tussen gecontroleerde en AI-gegenereerde output? Indien de aanbestedende dienst een voorkeur of eis heeft voor één van deze benaderingen, verzoekt inschrijver dit expliciet te bevestigen. Indien er ruimte is voor een eigen technologiekeuze door de opdrachtnemer, verzoekt inschrijver te bevestigen of en hoe deze keuze wordt meegewogen in de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria.

**Antwoord:**

Zie de bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
50

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, paragraaf 2.1

**Vraag:**

Ten aanzien van de verplichte en gewenste talen binnen de dienstverlening verzoeken wij om nadere toelichting:

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat de dienstverlening primair in het Nederlands en Engels plaatsvindt, en dat andere talen op basis van beschikbaarheid ("best effort") worden aangeboden. Tevens wordt benoemd dat Het Juridisch Loket onderzoekt of vertaalssoftware kan worden ingezet.

1. Is het toegestaan om Agentic AI#ondersteuning in te zetten ter ondersteuning van meertalige dienstverlening, bijvoorbeeld:
  - a. voor het genereren van voorgestelde antwoorden of routeringsadvies aan agents, of
  - b. in de vorm van een voicebot in de IVR, die in meerdere talen kan toelichten wat voor een beller de passende vervolgstappen zijn (zonder juridisch advies te geven)?
2. Wordt een dergelijke inzet gezien als passend binnen de doelstelling van laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening, mits de uiteindelijke afhandeling door een medewerker plaatsvindt?
3. Indien in een later stadium aanvullende kanalen zoals e#mail of chat worden ingezet, is het toegestaan om AI#ondersteuning (agent assist of voorinteractie) ook daar toe te passen binnen het kader van de overeenkomst?
4. Passen dergelijke oplossingen binnen het RfC proces zodat deze oplossingen kunnen worden meegenomen in de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria?

**Antwoord:**

"1,2 en 3: Ja, het is toegestaan om Agentic AI-ondersteuning in te zetten ter ondersteuning van meertalige dienstverlening. Echter, het gesprek zelf mag vooralsnog niet met AI worden gevoerd. Wij vinden het namelijk belangrijk dat de uiteindelijk afhandeling altijd door een medewerker plaatsvindt. Dit geldt ook voor aanvullende kanalen zoals e-mail of chat. In alle gevallen geldt dat er te allen tijde moet worden voldaan aan de geldende wetgeving, zoals AVG en AI-cact.  
4: In deze aanbesteding wordt aan inschrijvers gevraagd hun volledige aanbieding te doen voor de dienstverlening die zij leveren. Deze aanbieding wordt beoordeeld aan de hand van de beoordelingsaspecten bij de kwalitatieve gunningscriteria. Het RfC-proces wordt uitsluitend ingezet voor wijzigingen of uitbreidingen na contractering en kan niet worden gebruikt om onderdelen die niet zijn aangeboden alsnog in te brengen of beoordeeld te krijgen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**51****Onderwerp:**

Dienstenomschrijving (Sectie over Systeemlandschap); Conceptovereenkomst (Sectie over SLA's en Overmacht)

**Vraag:**

Aangezien de dienstverlening volledig afhankelijk is van de door de Aanbestedende Dienst aangeleverde IT-infrastructuur (AVD, Genesys Cloud, Webtop), kan de Aanbestedende Dienst bevestigen welke Service Levels (bv. voor uptime, performance en support/responstijden bij incidenten) zij zelf garandeert voor deze systemen? Kan tevens worden bevestigd dat het niet behalen van de SLA's door Opdrachtnemer als gevolg van falende klantsystemen niet aan Opdrachtnemer zal worden toegerekend?

**Antwoord:**

Het beschikbaarheidswindow voor AVD is 08:00 tot 18:00 uur. Buiten dit window kunnen de applicaties niet bereikt worden door de betaalmedewerkers. Voor incidenten hebben we afspraken met onze infrastructuur-leverancier op basis van een marktconforme methodiek (P1 t/m P4). Er zijn geen eisen aan responsetijden van applicaties. Zie verder het antwoord op vraag 13.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**52****Onderwerp:**

Conceptovereenkomst (Sectie over Service Levels en Kwaliteitsmeting); Dienstenomschrijving

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst het proces en de governance rondom de kwaliteitsmeting van gesprekken toelichten? Maakt Opdrachtnemer bijvoorbeeld gebruik van een gezamenlijk scorecard, is er een kalibratieproces, en wat is de procedure indien Opdrachtnemer het niet eens

is met een beoordeling?

**Antwoord:**

"Het proces en de governance rondom kwaliteitsmeting van gesprekken is op hoofdlijnen beschreven in paragraaf 3.2 van de Dienstenomschrijving. Hierin is de basis voor kwaliteitsmonitoring en coaching vastgelegd.

De verdere uitwerking, waaronder de exacte werkwijze van scoring, eventuele toepassing van scorecards en de inrichting van een kalibratieproces, wordt nader uitgewerkt in het kwaliteitsmonitoringhandboek dat in de uitvoeringsfase wordt opgesteld.

Indien sprake is van verschillen van inzicht over beoordelingen, wordt dit in eerste instantie besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van de reguliere kwaliteits- en overlegstructuur, met als doel gezamenlijk tot afstemming te komen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**53**

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving p.5 (Vraagbaak Juristen)

**Vraag:**

Op pagina 5 van de Dienstenomschrijving wordt een vraagbaak van juristen van het Juridisch Loket genoemd als ondersteuning voor de agenten. Aangezien de responstijd van deze vraagbaak een directe impact heeft op de Average Handle Time (AHT), kan de Aanbestedende Dienst aangeven of er een Service Level (bv. een maximale responstijd) aan deze interne afhankelijkheid is verbonden?

**Antwoord:**

De KPI's zijn opgesteld op basis van de huidige situatie, waarbij rekening is gehouden met de responstijd binnen de Vraagbaak. Er is geen reden om aan te nemen dat dit wijzigt. Wanneer KPI's niet behaald worden, gaan wij daarover het gesprek met elkaar aan. Mocht de responstijd van de Vraagbaak daarin onderdeel zijn, dan nemen we dat mee.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving §2.6 (Forecast)

**Vraag:**

In artikel 2.6 van de Dienstenomschrijving wordt gesproken over een X-13 forecast, maar een bandbreedte voor de geldigheid van de tarieven ontbreekt. Dit introduceert een significant volumerisico. Is de Aanbestedende Dienst bereid een wederzijds redelijke bandbreedte van +/- 20% vast te leggen waarbinnen de aangeboden tarieven ongewijzigd blijven?

**Antwoord:**

De genoemde X-13 forecast in artikel 2.6 is gebaseerd op de huidige verwachtingen van het volume. Op basis van de historische cijfers zien we een stabiel beeld, waardoor er geen aanleiding is om vooraf een vaste bandbreedte voor de tarieven af te spreken. De tarieven zijn gebaseerd op deze verwachte volumes en de bijbehorende inzet. Als sprake is van structurele en duidelijke afwijkingen in het volume die invloed hebben op de kosten, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek om te bekijken wat een passende oplossing is. Kleine schommelingen in het volume horen bij de normale uitvoering van de dienstverlening en leiden niet tot aanpassing van de tarieven. Daarnaast geldt dat ook de Opdrachtgever werkt met vooraf afgesproken inzet, die niet zomaar tussentijds wordt aangepast bij korte termijn veranderingen in het volume.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst Art. 3.3 (Boete scriptingbot)

**Vraag:**

Artikel 3.3 van de Conceptovereenkomst introduceert een boete gerelateerd aan de scriptingbot. Aangezien de functionaliteit van deze bot afhankelijk kan zijn van input of medewerking van het Juridisch Loket, kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat geen boete verschuldigd is indien een vertraging wordt veroorzaakt door een omstandigheid die niet (volledig) aan Opdrachtnemer is toe te rekenen?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 13.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**56**

**Onderwerp:**

ARVODI-2025 Art. 21.4 (Eenzijdige beëindiging)

**Vraag:**

Artikel 21.4 ARVODI geeft de Aanbestedende Dienst een ruime mogelijkheid tot eenzijdige beëindiging, wat geen recht doet aan de initiële investeringen van Opdrachtnemer. Is de Aanbestedende Dienst bereid om artikel 21.4 ARVODI uit te sluiten, dan wel te voorzien van een redelijke schadeloosstelling bij gebruikmaking van dit artikel?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Artikel 21.4 voorziet al in een redelijke bescherming van opdrachtnemer bij opzegging. Opdrachtnemer heeft recht op vergoeding van reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten én toekomstige verplichtingen die in redelijkheid zijn aangegaan. De overeenkomst wordt op dit punt niet gewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**57**

**Onderwerp:**

ARVODI-2025 Art. 21.1 (Ingebrekestelling)

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst ermee instemmen om de toepassing van artikel 21.1 van de ARVODI te specificeren, zodanig dat een ingebrekestelling enkel van toepassing is op aan Opdrachtnemer

toerekenbare, materiële tekortkomingen?

**Antwoord:**

Artikel 21.1 ARVODI bevat al een proportionaliteitstoets. Ontbinding is niet mogelijk indien de tekortkoming gezien haar aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Het vereiste van toerekenbaarheid volgt uit het algemeen geldende verbintenissenrecht. Een nadere specificatie in de overeenkomst is daarom niet nodig. De overeenkomst wordt op dit punt niet gewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**58**

**Onderwerp:**

ARVODI-2025; Aanbestedingsleidraad §3.3 (Verzekeringseis)

**Vraag:**

De aansprakelijkheidsbeperkingen in de ARVODI zijn significant hoger dan de gestelde verzekeringseis van €2,5 miljoen. Aangezien de verzekeringseis gangbaar en passend is voor de aard van de dienstverlening, kan de Aanbestedende Dienst ermee instemmen om de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer contractueel te beperken tot de in de leidraad geëiste, verzekerde bedragen?

**Antwoord:**

"Opdrachtgever verduidelijkt dat de aansprakelijkheidslimieten in artikel 19.2 ARVODI worden aangepast en worden gelijkgesteld aan de verzekeringseis van €500.000 per gebeurtenis en €1.000.000 per jaar. De overeenkomst wordt op dit punt aangepast. Dit laat onverlet dat de aansprakelijkheidsbeperking niet geldt in de gevallen genoemd in artikel 19.3 ARVODI-2025, waaronder opzet of grove schuld, schending van de AVG en schending van intellectuele eigendomsrechten. Zie ook artikel 13 van de overeenkomst."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst; Verwerkersovereenkomst (Artikel over Auditrecht)

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om het auditrecht, zoals opgenomen in de overeenkomst en verwerkersovereenkomst, nader te specificeren. Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met een beperking tot maximaal één audit per jaar, tenzij er een gegronnd vermoeden is van een materiële tekortkoming? Tevens verzoeken wij de kosten voor een audit voor rekening van de Aanbestedende Dienst te laten komen, tenzij een toerekenbare, materiële tekortkoming wordt geconstateerd.

**Antwoord:**

Artikel 7.3 van de overeenkomst bepaalt al dat een audit uitsluitend mogelijk is als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Opdrachtgever zal het auditrecht altijd proportioneel uitoefenen, waarbij de frequentie en omvang in verhouding staan tot de aanleiding. De kosten worden op grond van artikel 7.4 door iedere partij zelf gedragen, tenzij een tekortkoming wordt vastgesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving (Algemeen)

**Vraag:**

De ervaring van Inschrijver is dat de aard van de gesprekken bij het Juridisch Loket complex is en een hoge mentale weerstand van medewerkers vereist, wat kan leiden tot een hoger verloop en verzuim. Kan de Aanbestedende Dienst, ter onderbouwing van de business case, inzicht geven in de geanonimiseerde verzuim- en verloopcijfers van de huidige operatie? Is de Aanbestedende Dienst tevens bereid om contractueel vast te leggen dat partijen periodiek de impact op verzuim /verloop bespreken en te goeder trouw naar mitigerende maatregelen zoeken?

**Antwoord:**

Wij beschikken niet over deze data vanuit Opdrachtnemer, maar zijn hierover op regelmatige basis met elkaar in gesprek. Zoals aangegeven beogen wij het aangaan van een langdurig partnership, waarin wij op dit soort onderwerpen graag het gesprek met elkaar blijven voeren en wederzijdse verantwoordelijkheid van belang vinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**61****Onderwerp:**

Dienstenomschrijving §2.5; Aanbestedingsleidraad (Algemeen)

**Vraag:**

In de dienstenomschrijving wordt aangegeven dat er vier (4) medewerkers op locatie Den Haag werkzaam dienen te zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of nu reeds vanuit die locatie diensten worden verricht en zo ja, kan de aanbestedende dienst toelichten hoe wordt omgegaan met het risico van een (claim tot) overgang van onderneming (Art. 7:668 BW e.c.) als gevolg van een contract met een nieuwe leverancier en de impact hiervan op de inschrijving/aanbieding? Is aanbestedende dienst bereid dat risico te vrijwaren? Indien dit niet het geval is, kan aanbestedende dienst een (geanonimiseerd) overzicht delen met relevante informatie over deze populatie (zoals huidige omvang, anciënniteit, contractvorm, salarisrange, etc.)?

**Antwoord:**

Het Juridisch Loket bevestigt dat vanuit de locatie Den Haag reeds callcenterdiensten worden verricht door de huidige leverancier. Het minimale aantal van 4 zien toe op de nieuwe situatie en hoeven niet telkens dezelfde medewerkers te zijn. Opdrachtgever vrijwaart het risico van overgang van onderneming niet, want er is een inspanningsplicht gevraagd in de aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**62****Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad §2.1a; Dienstenomschrijving §2.5

**Vraag:**

Per 1 januari 2027 treedt de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) in werking. De onderhavige uitvraag kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (ex. art. 7:400 BW). Gezien de eis dat werkzaamheden deels op locatie van het Juridisch Loket plaatsvinden, kan de Aanbestedende Dienst toelichten welke maatregelen worden genomen die waarborgen dat deze dienstverlening kwalificeert als 'contracting' en niet het risico loopt op herkwalificatie tot terbeschikkingstelling van arbeid? Kan de Aanbestedende Dienst bijvoorbeeld bevestigen dat zij openstaat voor waarborgen als een fysiek afgezonderde ruimte en het expliciet beleggen van leiding en toezicht bij de Opdrachtnemer?

**Antwoord:**

De onderhavige opdracht kwalificeert als een overeenkomst van opdracht. Leiding en toezicht over de medewerkers van het belteam berusten bij opdrachtnemer, zoals uitdrukkelijk vastgelegd in paragraaf 3.2 van de Dienstenomschrijving. Het Juridisch Loket heeft uitsluitend een kwaliteitscontroleerende rol en geeft geen directe instructies aan individuele medewerkers. Opdrachtgever bevestigt dat de locatie in Den Haag zodanig wordt ingericht dat de medewerkers van opdrachtnemer fysiek herkenbaar als team van opdrachtnemer opereren. Afspraken over de inrichting van de werkruimte kunnen bij aanvang van de overeenkomst nader worden uitgewerkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving §2.9

**Vraag:**

Kwaliteit is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Kan de Aanbestedende Dienst inzicht geven in de huidige trainingsaanpak, zoals de duur van de initiële training en het aantal verschillende (skill)trainingen dat een medewerker doorloopt?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 129.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving §2.6

**Vraag:**

Om een accurate personeelsplanning en prijsstelling te kunnen maken, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst om meer gedetailleerde historische data. Kan de Aanbestedende Dienst inzicht geven in:

- a. De gespreksaanbodpatronen van een gemiddelde week en dag (zogenaamde week- en dagspiegels)?
- b. Het seizoenspatroon over een kalenderjaar?
- c. De oorzaken en omvang (in %) van significante pieken in het verleden (bv. naar aanleiding van media-aandacht, wetswijzigingen, of incidenten)?

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Leidraad §2.2 vs Publicatie §5.1.4

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst de exacte maximale looptijd van de overeenkomst bevestigen en de inconsistentie tussen aanbestedingsleidraad (einddatum 31 december 2034) en publicatie (einddatum 31 augustus 2034) corrigeren?

**Antwoord:**

U dient de looptijd zoals benoemd in de aanbestedingsdocumenten aan te houden. Het contract loopt dus, (inclusief) verlengingen, uiterlijk af op 31 december 2034. Het publicatieformulier zal niet worden aangepast. Dit document is niet als zodanig onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Leidraad §5.4

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst limitatief specificeren welke kostencomponenten onder 'all-in tarieven' vallen en bevestigen dat niet expliciet genoemde kosten als meerwerk worden beschouwd?

**Antwoord:**

Nee, het Juridisch Loket geeft geen limitatieve opsomming van kostencomponenten die onder de all-in tarieven vallen. Met all-in tarieven wordt bedoeld dat het aangeboden tarief alle kosten omvat die noodzakelijk zijn voor een volledige, correcte en ononderbroken uitvoering van de opdracht, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en de bijlagen. Niet expliciet genoemde kosten worden derhalve niet automatisch aangemerkt als meerwerk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving §2.6

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat Opdrachtnemer eigen WFM-software mag gebruiken en deze via de standaard API's mag koppelen met het door Opdrachtgever aangeleverde Genesys Cloud platform?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 27. Koppelen met Genesys Cloud is niet toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**68****Onderwerp:**

Dienstenomschrijving §2.2

**Vraag:**

De documenten noemen een mogelijke uitbreiding van de openingstijden naar 20:00 uur in de toekomst. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven hoe concreet deze verwachting is en welke notificatietermijn zal worden gehanteerd voordat een dergelijke wijziging wordt doorgevoerd?

**Antwoord:**

De genoemde mogelijke uitbreiding van de openingstijden naar 20:00 uur betreft op dit moment geen concrete of vastgestelde wijziging, maar een toekomstige ontwikkelrichting die afhankelijk is van behoefte en evaluatie tijdens de uitvoering.

Er is nog geen vastgestelde notificatietermijn of implementatieplanning bepaald. Indien een dergelijke wijziging in de toekomst aan de orde komt, zal dit via de reguliere wijzigings- en afstemmingsprocedure (RFC-proces) met Opdrachtnemer worden afgestemd, waarbij redelijke invoeringstermijnen in acht worden genomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**69****Onderwerp:**

Leidraad §3.6.4

**Vraag:**

In paragraaf 3.6.4 van de Leidraad staat 'Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te

stoppen, bijvoorbeeld in geval van het naar het oordeel van opdrachtgever ontbreken van een passende inschrijving'. Kan de Aanbestedende Dienst concretiseren wanneer sprake is van 'geen passende inschrijving' en bevestigen dat deze beoordeling objectief en toetsbaar plaatsvindt?

**Antwoord:**

Onder een passende inschrijving wordt verstaan een inschrijving die voldoet aan alle door het Juridisch Loket gestelde eisen, voorwaarden en randvoorwaarden, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en die inhoudelijk aansluit bij de doelstellingen, scope en uitgangspunten van de opdracht. Beoordeling of er sprake is van een passende inschrijving vindt objectief en toetsbaar plaats, met inachtneming van de wettelijke aanbestedingsbeginselen van transparantie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
70

**Onderwerp:**

Leidraad §5.1.3

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst de beoordelingssystematiek van de presentatie nader objectiveren en aangeven op basis van welke criteria en bandbreedte scores kunnen worden aangepast?

**Antwoord:**

De presentatie vormt integraal onderdeel van de beoordeling. De presentatie is bedoeld als toelichting op de schriftelijk ingediende inschrijving en wordt beoordeeld aan de hand van dezelfde gunningscriteria en bijbehorende beoordelingsaspecten zoals opgenomen in paragraaf 5.3 van de aanbestedingsleidraad. Er gelden geen aparte of aanvullende beoordelingscriteria voor de presentatie. Indien uit de presentatie blijkt dat de schriftelijke beantwoording anders moet worden geïnterpreteerd dan waarmee het beoordelingsteam bij de eerdere beoordeling rekening heeft gehouden, kan dat aanleiding zijn om de behaalde score op een gunningscriterium bij te stellen. De score kan zowel naar boven als naar beneden worden bijgesteld. Hier geldt geen bandbreedte voor.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Leidraad §5.1.2

**Vraag:**

In paragraaf 5.1.2 van de Leidraad staat 'Bij een inschrijfprijs die onder het bodembedrag uitkomt behoudt opdrachtgever zich het recht voor de inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan het aanbesteding- en beoordelingsproces. Hierbij behoudt opdrachtgever zijn onderzoekplicht in ogenschouw om het realisme en de representativiteit van de betreffende inschrijving te toetsen'. Kan de Aanbestedende Dienst objectieve criteria definiëren op basis waarvan een inschrijving onder het bodembedrag als 'realistisch' dan wel 'onrealistisch' wordt beoordeeld?

**Antwoord:**

Het Juridisch Loket heeft bewust een bodembedrag en een plafondbedrag opgenomen, die volgens het Juridisch Loket passen bij de aard, de omvang en de kwaliteitsvereisten van de opdracht. Wanneer een inschrijving onder het bodembedrag uitkomt, kan het Juridisch Loket toetsen of het aannemelijk is of de inschrijver de opdracht volledig en volgens de gestelde eisen kan uitvoeren en de vereiste kwaliteit en continuïteit kan waarborgen. Echter, wanneer een inschrijfprijs onder het bodembedrag uitkomt, behoudt het Juridisch Loket zichzelf het recht voor om de inschrijving uit te sluiten van verdere deelname.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Overeenkomst – boeteclausule

**Vraag:**

Is de Aanbestedende Dienst bereid de boete te maximeren tot een redelijk niveau (bijv. 5% van de jaarwaarde) en expliciet vast te leggen dat deze boete een exclusief rechtsmiddel vormt (geen cumulatie met schadevergoeding)?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is niet bereid de boete vast te leggen als exclusief rechtsmiddel. Boetes worden in mindering gebracht op een eventueel door opdrachtgever te vorderen schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming. Het recht op vergoeding van schade die de boete overstijgt blijft onverlet.

Per gebeurtenis is slechts één boete verschuldigd (excusief boete voor datawissing) . De totale boetes per contractjaar vallen binnen de aansprakelijkheidslimieten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Bijlage 2 Conceptovereenkomst

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat 'Dienstbeschrijving' en 'Dienstenomschrijving' hetzelfde document betreffen en de terminologie uniformeren?

**Antwoord:**

Het klopt dat met Dienstbeschrijving en Dienstenomschrijving hetzelfde wordt bedoeld. In de opsomming van artikel 2.4 van de overeenkomst zal het woord 'Dienstbeschrijving' worden aangepast naar 'Dienstenomschrijving'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Leidraad tabel 2 vs Publicatie

**Vraag:**

Voor GC3 is het volgens de Leidraad mogelijk 17,5 punten te behalen en voor GC4 10,5 punten. In de publicatie betreft het respectievelijk 17 punten voor GC3 en 11 punten voor GC4. Kan de Aanbestedende Dienst de definitieve puntentoekenning per gunningscriterium bevestigen en

uniformeren tussen leidraad en publicatie?

**Antwoord:**

Dat klopt. Dat komt omdat in TenderNed enkel gehele getallen kunnen worden opgevoerd. Zoals in de publicatie ook beschreven zijn de precieze wegingen van de gunningscriteria opgenomen in de aanbestedingsleidraad. U dient de wegingen zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad aan te houden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
75

**Onderwerp:**

Leidraad §2.1 sub d en 'buiten scope'

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken welke partij verantwoordelijk is voor de integratie, hosting, e.d. van de scriptingbot in relatie tot de bestaande callcentersoftware? Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat eventuele integratierisico's en afhankelijkheden buiten de invloedssfeer van Inschrijver niet voor rekening van Inschrijver komen?

**Antwoord:**

De scriptingbot wordt niet geïntegreerd met het bestaande callcenter systeem, maar wordt als zelfstandige tool via een URL door Opdrachtnemer aangeboden. Zie ook de bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

76

Aanbestedingsleidraad §2.1 en §2.1 Waarde van de opdracht

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de in de leidraad opgenomen historische volumecijfers representatief zijn voor de te verwachten toekomstige volumes en dat significante afwijkingen (>X%) aanleiding geven tot herijking van tarieven en/of volumes? Indien niet, kan de Aanbestedende Dienst een bandbreedte of prognose verstrekken waarop inschrijvers hun prijsstelling mogen baseren?

**Antwoord:**

De gepresenteerde volumes laten - sinds de komst van het gratis telefoonnummer 0800-8020 op 1 januari 2023 een behoorlijk stabiel beeld zien. Er is geen directe aanleiding om te verwachten dat die volumes sterk gaan teruglopen. We kunnen ons voorstellen dat een significante daling van het belvolume ertoe kan leiden dat de tarieven niet meer kostendekkend zijn. In dat geval gaan we graag in gesprek met de leverancier om te zien of we hiervoor een oplossing kunnen vinden. Zie ook antwoord op vraag 30.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

77

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0

**Vraag:**

Is het mogelijk om de prijsindexatie jaarlijks per 1 januari toe te passen, voor het eerst per 1 januari 2027, conform een indexatieperiode van januari tot januari?

**Antwoord:**

Nee, omdat we gebruik willen maken van een inflatiecorrectie op basis van een volledig jaar houden we vast aan de gestelde termijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid de aansprakelijkheid voor beveiligingsinbreuken te beperken tot de maximaal overeengekomen aansprakelijkheid tussen partijen?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 58. De aansprakelijkheid voor beveiligingsinbreuken is begrensd conform de daar genoemde limieten, tenzij de inbreuk het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer. In dat geval vervalt de aansprakelijkheidsbeperking conform artikel 19.3 ARVODI-2025. Voor zover een beveiligingsinbreuk tevens een schending van de AVG oplevert, gelden aanvullend de bepalingen van de verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid de boete bij schending van de geheimhoudingsverplichting te laten vervallen dan wel te maximeren?

**Antwoord:**

Niet akkoord, De boete bij schending van de geheimhoudingsverplichting staat in artikel 10.1 van de overeenkomst: €10.000 per gebeurtenis, onverminderd het recht op vergoeding van de volledige schade.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid de boete bij het niet tijdig vernietigen of retourneren van persoonsgegevens te laten vervallen dan wel te maximeren?

**Antwoord:**

De boete bij het niet tijdig vernietigen of retourneren van persoonsgegevens is reeds gemaximeerd op €25.000, zoals bepaald in artikel 14.4 van de overeenkomst. Opdrachtgever is niet bereid deze boete te laten vervallen of verder te verlagen, gezien de verplichtingen die voortvloeien uit de AVG.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Gezien de aard van onze dienstverlening is vervanging van personeel geen uitzondering. Is opdrachtgever bereid artikel 4.1 aan te passen of dit lid te laten vervallen?

**Antwoord:**

Artikel 12.1 van de overeenkomst voorziet al in een op de callcenterpraktijk toegesneden regeling voor vervanging van medewerkers. Opdrachtnemer is vrij in de initiële werving en selectie. Bij vervanging van reeds ingezette medewerkers volstaat tijdige kennisgeving aan opdrachtgever. Opdrachtgever kan een voorgestelde vervanger alleen weigeren als deze aantoonbaar niet voldoet aan de gestelde competentie-eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid de geheimhoudingsverplichting wederkerig te maken?

**Antwoord:**

De geheimhoudingsverplichting in artikel 11 van de ARVODI is reeds wederkerig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid de boetebepaling in artikel 11.6 te laten vervallen?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 79.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid een lagere en meer evenwichtige aansprakelijkheidsregeling overeen te komen, zowel voor de dienstenovereenkomst als de verwerkersovereenkomst?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 58 en 78.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid ziekte van personeel aan te merken als overmacht in de zin van artikel 20.2?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Personeelsbeschikbaarheid is de kern van de dienstverlening en het risico van ziekteverzuim behoort tot de normale bedrijfsvoering van opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid artikel 21.3 wederkerig te maken?

**Antwoord:**

Artikel 21.3 ziet op specifieke situaties die zich uitsluitend aan de zijde van opdrachtnemer kunnen voordoen, zoals faillissement, surseance van betaling en beslaglegging. Deze situaties zijn naar hun aard niet wederkerig toepasbaar. Opdrachtnemer beschikt op grond van artikel 21.1 reeds over het recht om de overeenkomst te ontbinden bij een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van opdrachtgever. De overeenkomst wordt op dit punt niet gewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid de bepaling dat opdrachtgever de overeenkomst te allen tijde kan opzeggen te laten vervallen dan wel nader te beperken?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 56.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid artikel 23 zodanig aan te passen dat ieder der partijen haar eigen intellectuele eigendomsrechten behoudt?

**Antwoord:**

De overeenkomst, artikel 8 voorziet al in een evenwichtige verdeling van intellectuele eigendomsrechten. De inhoudelijke resultaten van de diensten (waaronder de inrichting van de scriptingbot, rapportages en procesbeschrijvingen ) komen toe aan opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid artikel 23 lid 7 onder de algemene beperking van aansprakelijkheid (artikel 19) te laten vallen?

**Antwoord:**

Niet akkoord. IE-schendingen kunnen aanzienlijke schade veroorzaken die de algemene limieten overstijgt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - ARVODI-2025 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid artikel 23 lid 8 aan te passen zodat partijen nadere afspraken kunnen maken over het gebruiksrecht, in plaats van een niet-opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd?

**Antwoord:**

Artikel 8.2 van de overeenkomst regelt het gebruiksrecht voor de onderliggende software van opdrachtnemer al expliciet en beperkt dit tot de looptijd van de overeenkomst. Voor zover artikel 23.8 ARVODI-2025 hiervan afwijkt, prevaleert artikel 8.2 conform de in artikel 2.4 van de overeenkomst vastgelegde rangorde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - (Concept) Verwerkersovereenkomst Callcenterdiensten 1v0

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid een aansprakelijkheidsbeperking op te nemen die aansluit bij de maximale aansprakelijkheid zoals overeengekomen in de dienstenovereenkomst?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 58 en 78.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder het 'all-in uurtarief belteammedewerker' en welke activiteiten hierin zijn inbegrepen?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 66.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.10

**Vraag:**

In paragraaf 2.10 wordt beschreven dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de software van de scriptingbot en deze in samenspraak met Het Juridisch Loket vormgeeft en invult, terwijl Het Juridisch Loket verantwoordelijk blijft voor de inhoudelijke content. In onze ervaring varieert het volwassenheidsniveau van wat opdrachtgevers onder een scriptingbot verstaan sterk, evenals de verwachtingen ten aanzien van flexibiliteit, beheer en doorlooptijden bij wijzigingen. Kunt u verduidelijken welk volwassenheidsniveau en welke functionele scope Het Juridisch Loket concreet beoogt voor de scriptingbot binnen deze opdracht?

**Antwoord:**

Voor de werking en functionele eisen van de scriptingbot wordt verwezen naar de bijlage Toelichting Scripting bot. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volwassenheid en inrichting van de scriptingbot. Van u wordt verwacht dat u het belscript ondersteunt. Voor wijzigingen wordt de RfC-procedure doorlopen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst, artikel 7 lid 2

**Vraag:**

Hangt deze bepaling samen met artikel 7.3? Dat tijdens een audit deze informatie dient te worden aangetoond? Hoe moet deze bepaling worden uitgelegd?

**Antwoord:**

Artikel 7.2 en 7.3 hangen samen maar hebben een verschillende strekking. Artikel 7.2 betreft een doorlopende verplichting van opdrachtnemer om op verzoek alle relevante informatie beschikbaar te stellen waarmee naleving van de overeenkomst kan worden aangetoond. Dit omvat onder meer rapportages, kwaliteitsgegevens en monitoringsresultaten. Artikel 7.3 ziet op de mogelijkheid van een audit als specifiek controlemiddel, dat uitsluitend wordt ingezet wanneer concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. De informatieplicht van artikel 7.2 bestaat dus onafhankelijk van een audit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst, artikel 7 lid 1

**Vraag:**

Kunt u nadere duiding geven aan de tweede zin van deze bepaling?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 42.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 3

**Vraag:**

Hoe wordt de Burgertevredenheid op dit moment gemeten?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 10.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.6

**Vraag:**

Kunt u aangeven onder welke voorwaarden de forecast volledig bij Opdrachtnemer belegd kan worden? Kunt u daarnaast aangeven of dit een optie is met bijbehorende contractwijziging (change), of wordt dit gezien als geleidelijke ontwikkeling binnen de samenwerking?

**Antwoord:**

Wij zien dit als een mogelijke en geleidelijke ontwikkeling die vorm kan krijgen tijdens de samenwerking en in partnerschap gedurende de contractperiode. Wanneer de forecast volledig bij

opdrachtnemer wordt belegd, wordt de RfC-procedure doorlopen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**99**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.6

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoe forecast accuracy exact berekend en gerapporteerd wordt (week-, dag- of intervalniveau)?

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**100**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.6

**Vraag:**

Kunt u aangeven op basis van welke historische data en aannames de forecast wordt opgesteld (seizoenspatronen, campagnes, wetswijzigingen)?

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**101****Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.6

**Vraag:**

Kunt u aangeven op welke detailgraad de wekelijkse forecast wordt aangeleverd? Bijvoorbeeld; intervallen van 15, 30, of 60 minuten?

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**102****Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 4.5.2

**Vraag:**

Kunt u aangeven waarom Aannamepercentage naast Abandon rate gemeten wordt? Het % Not Abandoned is in feite gelijk aan het Aannamepercentage.

**Antwoord:**

Het klopt dat het Aannamepercentage en het percentage Not Abandoned in de basis elkaars spiegelbeeld kunnen zijn, indien dezelfde definities en grondslagen worden gehanteerd.

In ons model worden deze KPI's echter afzonderlijk opgenomen omdat zij verschillende aspecten van de operatie kunnen belichten. De abandon rate geeft inzicht in klantgedrag (afhaken vóór

beantwoording), terwijl het aannamepercentage primair ziet op de mate waarin aangeboden contacten daadwerkelijk door de operatie worden afgehandeld.

Afhankelijk van de exacte definities kunnen deze percentages in de praktijk van elkaar afwijken en daarmee aanvullende sturingsinformatie bieden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
103

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 4.5.2

**Vraag:**

Kunt u aangeven of Service Level, ASA, Abandon rate en Aannamepercentage op dag- of weekniveau beoordeeld wordt?

**Antwoord:**

Dit wordt op weekniveau beoordeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
104

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 4.5

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat afwijkingen op één KPI (bijv. AHT) acceptabel zijn indien dit aantoonbaar leidt tot betere kwaliteit of klantbeleving?

**Antwoord:**

De huidige KPI's zijn leidend. In overleg kunnen KPI's worden aangepast conform de RfC procedure.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**105**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 4.5

**Vraag:**

Hoe wordt de balans beoordeeld tussen het verplichte gebruik van het belscript ( $\geq 90\%$ ) en de ruimte voor maatwerk in complexe gesprekken?

**Antwoord:**

Met het verplichte gebruik van het belscript wordt bedoeld op het gebruiken van de tool en het doorlopen van de verplichte onderdelen. Of en hoe daadwerkelijk en op juiste wijze gebruik wordt gemaakt van de inhoud van het script, wordt gemeten via de kwaliteitsmeting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**106**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.3

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat binnen deze context wordt verstaan onder Webtop en welke concrete functionaliteit of onderliggende applicaties via Webtop beschikbaar zijn voor belteammedewerkers?

**Antwoord:**

"Webtop betreft het interne klantregistratiesysteem van Opdrachtgever. Binnen dit systeem wordt de contacthistorie van klanten vastgelegd en geraadpleegd, waaronder eerdere contactmomenten, de inhoud van het contact en eventueel gegeven adviezen.

Voor belteammedewerkers ondersteunt Webtop het registreren en terugvinden van klantinformatie, zodat op basis van de beschikbare historie en het verhaal van de beller kan worden bepaald welke vervolgstap passend is, zoals het aanmaken van een nieuwe registratie of het doorzetten van de vraag via de juiste route.

Webtop is geen kennis- of beslissingssysteem en bevat geen inhoudelijke duiding of advisering."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

107

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving

**Vraag:**

Hoe wordt in de beoogde inrichting omgegaan met de relatie tussen AVD en telefonie (WebRTC gebruik), en welke randvoorwaarden of best practices hanteert Het Juridisch Loket hierin? Onze ervaring is dat ontsluiting van de operationele systemen via AVD in combinatie met Genesys Cloud via de browser (company owned devices) het best werkt. VOIP over AVD kan werken, maar qua stabiliteit en gesprekskwaliteit iets minder soms.

**Antwoord:**

Genesys Cloud wordt als SAAS-applicatie via een browser naar de AVD-omgeving ontsloten, overeenkomstig uw ervaring.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**108****Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving

**Vraag:**

Worden de gebruikte applicaties (zoals Webtop, Genesys Cloud, Teams en Outlook) beschikbaar gesteld via de Azure Virtual Desktop omgeving van Het Juridisch Loket, of worden deze op een andere wijze ontsloten?

**Antwoord:**

Voor de belteammedewerkers via de AVD. Teamleiders krijgen een volledig account van het Juridisch Loket.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**109****Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving

**Vraag:**

Kunt u bevestigen welke van de genoemde systemen eigendom zijn van Het Juridisch Loket en welke (indien van toepassing) door de opdrachtnemer worden geleverd of beheerd?

**Antwoord:**

De software van de scriptingbot wordt geleverd door Opdrachtnemer. Overige systemen worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

110

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving

**Vraag:**

Is er een (hoogover) architectuurplaat of beschrijving beschikbaar waarin de samenhang tussen devices, AVD, applicaties, telefonie en verantwoordelijkheden tussen partijen is weergegeven?

**Antwoord:**

Nee, deze is niet beschikbaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.3

**Vraag:**

In de Aanbestedingsleidraad is opgenomen dat indien in de beantwoording sprake is van formuleringen als "kunnen", "mogelijk zijn" of van gelijke strekking, de aanbestedende dienst ervan uitgaat dat deze onderdelen onderdeel uitmaken van de aangeboden kwaliteit en prijs. Kan Opdrachtgever toelichten of formuleringen als "in overleg met Opdrachtgever" eveneens onder deze strekking vallen, of dat hiermee ruimte resteert om – als aanvullende kwaliteit bovenop het Programma van Eisen – de definitieve invulling afhankelijk te stellen van nadere afstemming en operationele haalbaarheid na gunning?

**Antwoord:**

Formuleringen als 'in overleg met Opdrachtgever' vallen in beginsel onder dezelfde strekking als formuleren als 'kunnen', 'mogelijk zijn' of soortgelijke strekking. Dit betekent dat het Juridisch Loket ervan uitgaat dat hetgeen in uw inschrijving wordt aangeboden, onderdeel uitmaakt van de aangeboden kwaliteit en is verdisconteerd in de inschrijfprijs.

Het is vanzelfsprekend dat nadere afstemming en toetsing aan operationele haalbaarheid na gunning uitmaken van een goede uitvoering van de overeenkomst. Maar deze afstemming ziet op hoe de uitvoering nader wordt vorm gegeven binnen de kaders van het door u ingediende aanbod, niet op het alsnog bepalen of de beschreven voorstellen gerealiseerd kunnen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
112**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.5

**Vraag:**

In de Dienstenomschrijving is een BYOD-constructie voorgeschreven, terwijl in de Aanbestedingsleidraad (paragraaf 5.1 EMVI) kwaliteit zwaarder weegt dan prijs. Kan Opdrachtgever toelichten of het is toegestaan om te werken met volledig beheerde devices (Company Owned Devices) wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan kwaliteit, continuïteit en veiligheid, ook als dit niet past binnen een prijsvechtersmodel?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 37.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
113**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad

**Vraag:**

Op tabblad Spelregels van bijlage 14 prijzenblad staat in cel C12 dat alle prijzen exclusief BTW zijn, echter op het invulformulier staat in cel P28 incl. BTW. Is het de bedoeling dat de prijzen die we invullen in de gele cellen op tabblad invulformulier in- of exclusief btw zijn?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 26.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.5

**Vraag:**

Opdrachtnemer kan aan het Juridisch Loket een onderbouwd voorstel doen om werkzaamheden op een andere locatie uit te voeren conform de RfC-procedure. Behoort het (deels) uitvoeren van de opdracht buiten Nederland tot de mogelijkheden?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

115

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst

**Vraag:**

Er zijn meerdere boetes: scriptingbot (max 10% jaarwaarde), geheimhouding (€10.000 /gebeurtenis), datawissing (€500/dag, max €25.000). Is er een cumulatief plafond over alle boetes heen binnen één kalenderjaar? Is er een samenloopregeling tussen boetes en schadevergoeding (naast-elkaar of verrekening)?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 72. Boetes worden in mindering gebracht op een eventueel te vorderen schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**116****Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.2

**Vraag:**

In de herzieningsclausule wordt onder aanvullende werkzaamheden onder meer outbound bellen genoemd. Kunt u verduidelijken of dergelijke aanvullende werkzaamheden, zolang deze binnen de herzieningsclausule vallen en de drempel van 50% van de oorspronkelijke inschrijfsom niet wordt overschreden, worden afgenomen tegen hetzelfde tarief als waarop is ingeschreven voor de reguliere dienstverlening, of dat in dat geval opnieuw overleg of onderhandeling over de tarieven plaatsvindt?

**Antwoord:**

Aanvullende werkzaamheden die expliciet zijn genoemd in de herzieningsclausule, zoals outbound bellen, of die naar aard en invulling gelijk zijn aan de daarin genoemde werkzaamheden, worden uitgevoerd binnen de bestaande opdracht. Dit betekent dat deze werkzaamheden worden verrekend op basis van de tarieven zoals deze door inschrijver zijn opgenomen in het prijzenblad. Er vindt voor aanvullende werkzaamheden die vallen onder de herzieningsclausule dus geen nieuwe onderhandelingen over tarieven plaats.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**117****Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever meer inzicht geven in de seasonality van het call volume. Is dit gelijkmatig verdeeld over de dag en over de dagen van het jaar, of zijn er pieken/dalen? Zo ja, wat is de verwachting van de seasonality?

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**118**

**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad

**Vraag:**

Is er een floor in het aantal uren, dat wanneer het aantal daadwerkelijk in te zetten uren daaronder zakt opnieuw over de prijs onderhandeld kan worden? Het is namelijk niet onaannemelijk dat in de komende 2-4 jaar aanzienlijke veranderingen in de mogelijkheden op IT/AI vlak plaatsvinden waardoor structureel andere inzet vereist/mogelijk wordt.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 76.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**119**

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - hJLCallcenterdiensten conceptovereenkomst, artikel 3.3

**Vraag:**

De opdrachtnemer krijgt een boete van 0,1% van de jaarwaarde per dag bij te late livegang van de scriptingbot. Wat geldt als "niet gereed", welke functionaliteiten moeten minimaal werken op 1-1-2027. Geldt de boete ook als de vertraging wordt veroorzaakt door vertraagde aanlevering van content door HJL zelf, hoe wordt dat aantoonbaar gemaakt?

**Antwoord:**

Op 1-1-2027 start de dienstverlening. Het is daarmee de bedoeling dat de gehele dienstverlening, inclusief de volledige functionaliteit van de scripting bot moet werken. Zie verder het antwoord op vraag 13.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**120**

**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad

**Vraag:**

Welke uren die gemaakt worden zijn facturerabel? Kunnen we ervan uitgaan dat alle werkelijk besteedde uren facturerabel zijn inclusief training etc. (excl. vakantie/ziekte)?

**Antwoord:**

De uren die worden gemaakt voor de training die noodzakelijk is voor een goed niveau van dienstverlening komen ten laste van de opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**121**

**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad staat een fixed aantal uren, welke volgens het format niet aangepast mag worden. Uiteindelijk wordt het daadwerkelijk aantal facturabele uren op basis van nacalculatie gefactureerd tegen de prijs per uur welke we offeren. Klopt het dat de efficiency in aantal uren geen overweging is in het prijscomponent?

**Antwoord:**

Het klopt dat in het prijzenblad wordt uitgegaan van een vast aantal uren. Deze uren zijn uitsluitend opgenomen om een vergelijkbare beoordeling van de inschrijvingen mogelijk te maken en mogen daarom niet door inschrijvers worden aangepast. De daadwerkelijke facturatie tijdens de uitvoering van de overeenkomst vindt plaats op nacalculatie, tegen de door u aangeboden all-in uurtarieven, zoals opgenomen in het prijzenblad. Efficiency (het verminderen van het aantal benodigde uren) is dus geen onderdeel van het prijs criterium.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.6.4

**Vraag:**

Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

Kan opdrachtgever toelichten in welke gevallen dit recht wordt ingeroepen en in welke fase (verificatie, implementatie of uitvoering)? Daarnaast ontvangen wij graag duidelijkheid over de (maximale) hoogte of begrenzing van de schadevergoeding, en hoe opdrachtgever hierbij proportionaliteit borgt ten opzichte van de aard en ernst van de tekortkoming.

**Antwoord:**

Deze bepaling ziet op de precontractuele fase en heeft betrekking op situaties waarin een inschrijver onjuiste of onvolledige informatie verstrekt in de inschrijving, dan wel na gunning niet kan nakomen wat is aangeboden. Te denken valt aan het verstrekken van valse referenties, het niet kunnen voldoen aan geschiktheidseisen of het niet kunnen realiseren van een aangeboden kwaliteitsniveau.

Na gunning en tijdens de uitvoering zijn de contractuele bepalingen van de overeenkomst en de ARVODI van toepassing, waaronder de aansprakelijkheidslimieten zoals verduidelijkt in het antwoord op vraag 58.

De hoogte van de schadevergoeding in de precontractuele fase is niet gemaximeerd, maar wordt bepaald door de werkelijk geleden schade. Proportionaliteit wordt geborgd doordat schadevergoeding uitsluitend wordt gevorderd bij aantoonbare schade als gevolg van

toerekenbaar onjuist handelen van de inschrijver.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**123**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 2.7

**Vraag:**

In de Dienstenomschrijving is opgenomen dat opdrachtnemer na gunning een inspanningsverplichting heeft om huidige belteammedewerkers te benaderen met het doel hen een marktconform aanbod te doen. Kan opdrachtgever aangeven hoeveel medewerkers dit naar verwachting betreft? Daarnaast verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken wat onder deze inspanningsverplichting precies wordt verstaan, bijvoorbeeld welke concrete acties van opdrachtnemer worden verwacht om hieraan te voldoen. Tot slot verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat het niet overnemen van individuele medewerkers geen contractuele of beoordelingsgevolgen heeft, mits opdrachtnemer aantoonbaar aan deze inspanningsverplichting heeft voldaan.

**Antwoord:**

Opdrachtnemer dient zich na gunning aantoonbaar en actief in te spannen om de huidige belteammedewerkers te benaderen en hen een marktconform aanbod te doen. Concrete acties die van opdrachtnemer worden verwacht zijn onder meer het actief benaderen van de huidige medewerkers en het doen van een aantoonbaar aanbod. Opdrachtnemer dient hierover te kunnen rapporteren. Het niet overnemen van individuele medewerkers heeft geen contractuele of beoordelingsgevolgen, mits opdrachtnemer aantoonbaar aan de inspanningsverplichting heeft voldaan. Het betreft nadrukkelijk een inspannings- en geen resultaatsverplichting. Het huidige belteam bestaat uit 65 inzetbare belmedewerkers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
124

**Onderwerp:**  
Conceptovereenkomst, Bijlage KPI-overzicht

**Vraag:**

Ten aanzien van klanttevredenheid (CSAT), kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat Opdrachtnemer een methode voorstelt en een nulmeting uitvoert? Zijn er randvoorwaarden of voorkeuren voor de meetmethode (bv. type survey, frequentie) waar rekening mee gehouden moet worden?

**Antwoord:**

Concrete acties die van opdrachtnemer worden verwacht zijn onder meer het actief benaderen van de huidige medewerkers en het doen van een aantoonbaar aanbod. Opdrachtnemer dient hierover te kunnen rapporteren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
125

**Onderwerp:**  
Conceptovereenkomst, Bijlage KPI-overzicht

**Vraag:**

Kan de Aanbestedende Dienst de berekeningswijze van de KPI "Kwaliteitscore ( $\geq 80\%$ )" toelichten? Wordt deze score berekend als het gemiddelde van alle individuele monitoringssessies in een periode, en betreft het een teamgemiddelde?

**Antwoord:**

De KPI "Kwaliteitscore ( $\geq 80\%$ )" wordt in de huidige opzet berekend als het gemiddelde van de individuele beoordelingssessies binnen een bepaalde periode. Het betreft daarmee een teamgemiddelde op basis van de beoordeelde gesprekken.

De exacte berekeningswijze en weging worden nader uitgewerkt in het kwaliteitsmonitoringhandboek dat in de uitvoeringsfase wordt opgesteld.

De kwaliteitsmeting ziet op de aanwezigheid van verplichte gespreksonderdelen en een beoordeling van aspecten zoals inhoudelijke juistheid (voor zover van toepassing binnen de rol), empathie en gespreksvaardigheden. Deze onderdelen worden uitgewerkt in een beoordelingsformulier dat als basis dient voor de scoring.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

126

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving (Sectie over Kwaliteitseisen)

**Vraag:**

De stukken vereisen minimaal 4 kwaliteitsbeoordelingen per medewerker per maand. Betreft dit een volledige verantwoordelijkheid van de leidinggevende van Opdrachtnemer, of wordt hierin een actieve rol (bv. mee-evalueren) van een kwaliteitsfunctionaris van het Juridisch Loket verwacht?

**Antwoord:**

Dit betreft een volledige verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De rol van het Juridisch Loket is overeenstemming in manier van beoordelen via afspraken in het kwaliteitshandboek en bijv. via deelname aan kalibratiesessies.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

127

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving §2.10 (Scriptingbot)

**Vraag:**

Om de benodigde beheerscapaciteit in te schatten, kan de Aanbestedende Dienst een indicatie geven van de verwachte frequentie van wijzigingen in protocollen en belscripts (bv. aantal grote /kleine wijzigingen per kwartaal/jaar)?

**Antwoord:**

Indicatief: kleine wijziging wekelijks, grote wijziging maandelijks.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**128****Onderwerp:**

Dienstenomschrijving (Sectie over Systemen)

**Vraag:**

Is er momenteel een centrale kennisbank (los van het belscript) beschikbaar voor medewerkers? Zo ja, krijgt Opdrachtnemer hier toegang toe? Zo nee, verwacht de Aanbestedende Dienst dat Opdrachtnemer zelf een dergelijk systeem opzet?

**Antwoord:**

Nee, alle voor het uitvoeren van de gesprekken benodigde situatie is opgenomen in het belscript. Overige hulpmiddelen, documenten en werkafspraken/nieuwsberichten dienen in een systeem van de opdrachtnemer te worden gedeeld/opgenomen. In overleg kan hiervoor (deels) gebruik worden gemaakt van het Intranet van Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**129****Onderwerp:**

Dienstenomschrijving (Sectie over Implementatie &amp; Training)

**Vraag:**

Wat is de verwachte duur van de basistraining voor nieuwe medewerkers? Is er een indicatie of minimumaantal uren/dagen, of is Opdrachtnemer vrij om de trainingsduur te bepalen en te motiveren in het voorstel?

**Antwoord:**

De huidige training voor nieuwe belteammedewerkers heeft een duur van circa acht dagen en bestaat uit een combinatie van inhoudelijke basisinformatie, gespreksvaardigheden en een nestingsfase. Op basis van ervaring blijkt deze opzet passend om medewerkers startbekwaam te maken. Opdrachtgever stelt de relevante documenten beschikbaar zoals opgenomen in paragraaf 2.9 van de Dienstenomschrijving. Op basis hiervan wordt in overleg de training ingericht en verzorgd door eigen trainers van Opdrachtnemer. Daarnaast verzorgt Opdrachtgever een 'WRB-training' en kan in de beginfase een 'Spoedtraining' worden aangeboden voor het herkennen en correct routeren van spoedzaken. Dit betreft een tijdelijke ondersteuningsvorm in de opstartfase. Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij een voorstel, ter goedkeuring door de Opdrachtgever, maken voor de inrichting van het trainingstraject.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

130

**Onderwerp:**

Dienstenomschrijving (Sectie over Implementatie &amp; Training)

**Vraag:**

Wordt er vanuit het Juridisch Loket bestaand trainingsmateriaal (bv. huidige belscripts, handleidingen) beschikbaar gesteld tijdens de implementatie, of dient Opdrachtnemer rekening te houden met het grotendeels zelf ontwikkelen van deze materialen?

**Antwoord:**

De in paragraaf 2.9 van de Dienstenomschrijving genoemde documenten worden tijdens de implementatie beschikbaar gesteld door het Juridisch Loket.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
131

**Onderwerp:**  
Dienstenomschrijving (Sectie over Training & Kwaliteit)

**Vraag:**  
Verwacht de Aanbestedende Dienst na de basistraining een specifieke 'nesting'-periode waarin nieuwe medewerkers onder intensieve begeleiding meeluisteren of beperkt gesprekken voeren, of wordt verwacht dat medewerkers na de training direct volledig inzetbaar zijn?

**Antwoord:**  
De nesting periode is onderdeel van de training. Na de training zijn medewerkers dus volledig inzetbaar.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
4 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
132

**Onderwerp:**  
Dienstenomschrijving (Sectie over Training & Kwaliteit)

**Vraag:**  
Kan de Aanbestedende Dienst de verantwoordelijkheidsverdeling voor training specificeren? Begrijpen wij goed dat het Juridisch Loket de inhoudelijke stof en eventuele specialistentrainers levert, terwijl Opdrachtnemer met eigen trainers de basistraining organiseert en uitvoert? Zo ja, welke modules worden door wie verzorgd?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 129.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
4 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
133

**Onderwerp:**  
Kerncompetentie 1

**Vraag:**

In de aanbestedingsleidraad wordt bij Kerncompetentie 1 (Ervaring met callcenterdiensten) gevraagd om aantoonbare ervaring met professionele callcenterdienstverlening die is uitgevoerd voor een overheidsinstantie of andere publieke instantie.

Kan opdrachtgever bevestigen dat onder het begrip "andere publieke instantie" mede kan worden verstaan een (semi#)publieke partij die door de overheid als zodanig wordt aangemerkt?

**Antwoord:**

Ja, mits het gaat om een (semi-)publieke organisatie die onderdeel uitmaakt van de publieke sector of een publieke taak uitoefent onder verantwoordelijkheid van de overheid. Zie ook het antwoord op vraag 5. Het is aan de inschrijver om in de referentie duidelijk en aantoonbaar te maken dat hieraan is voldaan. Organisaties die wel een maatschappelijk doel hebben, maar geen publieke taak uitvoeren onder verantwoordelijkheid van de overheid worden niet aangemerkt als overheidsinstantie of andere publieke instantie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
134

**Onderwerp:**  
Uitsplitsing vraagtypes en afhandeltijd per pathway Dienstenomschrijving §2.2;  
Aanbestedingsleidraad §2.1

**Vraag:**

Kan opdrachtgever een indicatieve uitsplitsing geven van het gerealiseerde gespreksvolume over deze vier pathways in 2025, en geven deze pathways significant verschillende gemiddelde afhandeltijden? Deze informatie ondersteunt inschrijver in het opstellen van een realistische capaciteits- en kwaliteitsplanning per gesprekstype.

**Antwoord:**

Ervan uitgaande dat de vraagsteller doelt op de vier punten zoals genoemd onder paragraaf 2.1.a, geldt dat deze situaties allen onderdeel uitmaken van één en hetzelfde gesprek. Er wordt binnen de huidige werkwijze geen onderscheid gemaakt naar afzonderlijke contactroutes ("pathways"). Om die reden worden deze onderdelen niet los van elkaar geregistreerd of gemeten, en is dan ook geen uitsplitsing van gespreksvolumes of gemiddelde afhandeltijden per onderdeel beschikbaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**135****Onderwerp:**

Uitvoeringslocatie binnen de EER Dienstenomschrijving §2.5; Verwerkersovereenkomst artikel 5.4

**Vraag:**

Is het toegestaan dat belteam medewerkers voor de uren buiten de verplichte on-site dagdelen hun werkzaamheden uitvoeren vanuit (a) thuis in Nederland of (b) een werklocatie in een andere EER-lidstaat, mits de volledige gegevensverwerking daar waar van toepassing binnen de EER plaatsvindt en aan alle overige eisen ten aanzien van continuïteit, kwaliteit, bereikbaarheid en informatiebeveiliging onverkort wordt voldaan?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**136****Onderwerp:**

Beschikbare werkplekken op locatie Den Haag Dienstenomschrijving §2.5

**Vraag:**

Hoeveel werkplekken (seats) zijn op de locatie van het Juridisch Loket in Den Haag structureel beschikbaar voor opdrachtnemer? Bestaat er bij een hogere on-site bezetting dan het voorgeschreven minimum een capaciteitsrestrictie die beperkend zou kunnen werken voor bijvoorbeeld trainingen, kalibratiesessies of pieksituaties?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 160.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

137

**Onderwerp:**

Definitie van uren in het prijzenblad Dienstenomschrijving §4.7; Bijlage 14 Prijzenblad

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen welk uursoort hier contractueel wordt bedoeld: (a) productieve of ingelogde uren (spreektijd + hold + nawerktijd + beschikbare tijd in de ACD); of (b) aanwezige of geroosterde uren, inclusief pauzes, coaching, trainingen, overleggen en teamactiviteiten?

Kan daarnaast worden bevestigd of afwezigheid door verlof, ziekte of opleiding al dan niet door opdrachtgever wordt vergoed binnen het uurtarief, en of vervangingsuren bij afwezigheid separaat factureerbaar zijn?

**Antwoord:**

Oprachtnemer kan de uren in rekening brengen waarop de agent ingezet is/ ingeroosterd is voor dienstverlening aan hJL. Dat is de direct ingezette tijd voor de gesprekken en de registratie daarvan maar ook de tijd voor pauzes, coaching en (kwaliteits)overleggen. De kosten voor de trainingen die de agent moet volgen om de dienstverlening op het afgesproken niveau te kunnen uitvoeren komen voor rekening van de opdrachtnemer. Kosten voor verlof, ziekte of ander verzuim, danwel de vervanging daarvan komen niet voor rekening van de opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

138

**Onderwerp:**

Representativiteit stamgegevens prijzenblad Bijlage 14 Prijzenblad, spelregels

**Vraag:**

Zijn deze aantallen representatief voor de daadwerkelijk verwachte inzet in het eerste volledige contractjaar (2027), of dienen inschrijvers deze uitsluitend te beschouwen als rekenkundige basis voor prijsvergelijking? Indien de aantallen representatief beogen te zijn: kan opdrachtgever een indicatieve volumeprognose voor 2027 delen, mede in relatie tot de 2025 realisatie van 341.382 beantwoorde gesprekken?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 121.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**139**

**Onderwerp:**

Scriptingbot: platform en integratie Dienstenomschrijving §2.10; Aanbestedingsleidraad §2.1

**Vraag:**

(a) Is het toegestaan dat inschrijver gebruikmaakt van de scriptingmogelijkheden binnen Genesys Cloud zelf, als technische basis voor de scriptingbot, en daarmee de contractuele rol van bouwer, configurant en beheerder invult?

(b) Indien niet: heeft opdrachtgever een specifiek platform of technische voorkeur voor ogen, of is inschrijver volledig vrij in de platformkeuze, mits opdrachtgever de vereiste toegang en inzage krijgt en de bot bij contracteinde in een gangbaar exportformaat overdraagbaar is conform de exitregeling?

**Antwoord:**

Uitgangspunt is een zelfstandige scriptingbot die niet geïntegreerd is met Genesys Cloud. Opdrachtnemer biedt een eigen scriptingbot aan via een URL. Opdrachtgever heeft geen voorkeur voor de achterliggende techniek. Wel wordt van Opdrachtnemer verwacht dat oplossingen voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van privacy, informatiebeveiliging en AI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

140

**Onderwerp:**

WFM-flexibiliteit bij onvoorziene piekvolumes Dienstenomschrijving §2.6

**Vraag:**

Welke responstijd en opschalingscapaciteit verwacht opdrachtgever van opdrachtnemer bij dergelijke onvoorziene piekvolumes? Welke mate van afwijking beschouwt opdrachtgever als "onvoorzien" waarvoor separate afspraken over mitigerende maatregelen en eventuele meerkosten gemaakt kunnen worden?

**Antwoord:**

U wordt in gunningscriterium 2 onder andere gevraagd te beschrijven hoe borgt dat de juiste capaciteit (in uren, aantallen en kwaliteit) op het juiste moment aanwezig is en hoe uw aanpak flexibel en effectief is voor het minimaliseren van wachttijden en het opvangen van piekbelasting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

141

**Onderwerp:**

Kennisoverdracht door de huidige leverancier Aanbestedingsleidraad §2.2; Dienstenomschrijving §4.8 (Exitregeling)

**Vraag:**

Wat zijn de verwachtingen van opdrachtgever ten aanzien van de samenwerking met en kennisoverdracht door de huidige leverancier tijdens deze implementatieperiode? Is de huidige leverancier contractueel verplicht medewerking te verlenen aan de transitie, en zo ja: in welke vorm (bijvoorbeeld beschikbaarstelling van historische call recordings, kalibratiedocumentatie, huidige scripting- en protocolconfiguratie, lessons-learned-rapportages, trainingsmateriaal of structurele transitie-overleggen)?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 16.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

142

**Onderwerp:**

Innovatieve meerwerkopdrachten via de herzieningsclausule Aanbestedingsleidraad §2.2 (Herzieningsclausule); artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid om tijdens de contractperiode, op basis van een gezamenlijk overeengekomen businesscase, innovatieve verbeterprojecten door opdrachtnemer te laten uitvoeren — en deze te vergoeden buiten het vaste prijsblad om, via een separaat overeen te komen aanvullende opdracht, onder de herzieningsclausule?

**Antwoord:**

Het Juridisch Loket waardeert en stimuleert dat er gedurende de contractperiode actief wordt meegedacht over innovatie en verbetering van de dienstverlening. Voorstellen die u doet worden ook beoordeeld binnen gunningscriterium 4 (Innovatie en verbetering). Aanvullende werkzaamheden kunnen uitsluitend worden opgedragen binnen de kaders van de herzieningsclausule (paragraaf 2.2 van de aanbestedingsleidraad). Dit betreft werkzaamheden die in het verlengde liggen van de oorspronkelijke opdracht en die expliciet zijn benoemd of naar aard en invulling daarmee vergelijkbaar zijn. Het is daarmee niet voorzien dat innovatieve verbeterprojecten via een aparte vergoeding buiten het prijzenblad om kunnen worden opgedragen. Indien uw innovatieve verbeteringen binnen de scope van de opdracht en de herzieningsclausule vallen, kunnen deze worden uitgevoerd binnen de overeengekomen tarieven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

143

**Onderwerp:**

Contactherkomst en gespreksaanleiding Dienstenomschrijving §2.1 en §3.1; Aanbestedingsleidraad §2.1

**Vraag:**

Kan opdrachtgever, voor zover bekend of meetbaar, een indicatieve uitsplitsing geven van de herkomst of aanleiding van de inkomende gesprekken in 2025, bijvoorbeeld:

- (a) Gesprekken die herkenbaar samenhangen met een voorafgaand digitaal contactmoment op de website (bijvoorbeeld via een click-to-call, een terugbelfunctie of een zichtbare aanleiding vanuit de website);
- (b) Gesprekken waarvan duidelijk is dat de beller de website niet heeft geraadpleegd voorafgaand aan het gesprek;
- (c) Gesprekken die voortkomen uit verwijzing door derden (andere organisaties, gemeentes, hulpverleners);
- (d) Herhaalverkeer — bellers die binnen korte tijd opnieuw contact opnemen over dezelfde casus.

Indien een dergelijke uitsplitsing niet beschikbaar is: heeft opdrachtgever een inschatting of onderzoek beschikbaar over in welke mate rechtzoekenden de website als oriëntatiekanaal gebruiken voorafgaand aan telefonisch contact?

**Antwoord:**

"Op dit moment hebben wij geen data met betrekking tot de uitsplitsing van de herkomst of aanleiding van inkomende gesprekken zoals bedoeld onder (a), (b) en (c). Deze informatie wordt momenteel niet structureel gemeten of vastgelegd.

Voor wat betreft het herhaalverkeer (d) geldt dat wij dit in beperkte mate inzichtelijk hebben. Herhaalverkeer wordt momenteel gemeten op basis van telefoonnummers die binnen een vastgesteld aantal dagen opnieuw contact opnemen. Deze meting maakt echter geen onderscheid naar de onderliggende reden van het herhaalcontact. In de praktijk omvat dit onder meer:

bellers die een eerder gesprek voortijdig hebben afgebroken;  
bellers die wachten op een reactie of terugkoppeling;  
bellers met een aanvullende of vervolgvraag.

Een nadere inhoudelijke uitsplitsing van deze categorieën hebben wij op dit moment niet, maar dit wordt momenteel verder onderzocht en ontwikkeld.

Voor wat betreft het gebruik van de website als oriëntatiekanaal voorafgaand aan telefonisch contact, beschikken wij momenteel niet over specifieke metingen of onderzoeken die dit meten. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
144

**Onderwerp:**

Bijlage 9 hoofdstuk 2.2. Pagina 4.

**Vraag:**

De werkzaamheden van de 1e lijn call desk worden beschreven. Is een agent bevoegd een vraag van de beller te beantwoorden welke niet valt in de categorie juridische advisering, maar het verstrekken van antwoorden betreft die reeds digitaal beschikbaar zijn voor de agent?

Indien ja: beschikt het systeem over de mogelijkheid om een daarmee succesvol af te ronden, in plaats van door te zetten of een terugbel verzoek in te dienen?

**Antwoord:**

"Op dit moment handelen medewerkers van de eerstelijns call desk geen vragen zelfstandig inhoudelijk af. Juridische vragen worden conform de geldende protocollen en afspraken doorgezet naar de Juridisch Adviseurs van het Juridisch Loket.

Voor overige vragen vervullen belmedewerkers primair een doorverwijzende rol. Zij kunnen bellers wijzen op reeds beschikbare informatie via onze eigen digitale kanalen (zoals de website), maar geven zelf geen inhoudelijke toelichting of advies. Gericht doorverwijzen naar externe instanties gebeurt terughoudend, omdat hiervoor vaak inhoudelijke expertise vereist is."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**145**

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten; C1: Kerncompetenties

**Vraag:**

Er wordt naar referentie met een volume van minimaal 200.000 calls per jaar gevraagd. Inschrijver beschikt over uitgebreide ervaring binnen de publieke sector, maar voert de gevraagde volumes van >200.000 calls momenteel uit voor opdrachtgevers in de private sector.

Gezien de aard van de werkzaamheden is de operationele complexiteit, in deze private opdrachten volledig gelijkwaardig aan de gevraagde dienstverlening. Kunt u bevestigen dat referenties uit de private sector, mits zij voldoen aan de gestelde omvang van minimaal 200.000 gesprekken per jaar en de overige inhoudelijke eisen, als passend worden geaccepteerd?

**Antwoord:**

Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Voor kerncompetentie 1 geldt dat de referentie betrekking moet hebben op callcenterdienstverlening die is uitgevoerd voor een overheidsinstantie of andere publieke instantie. Referenties uit de private sector worden niet geaccepteerd voor het aantonen van deze kerncompetentie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten / Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; Gunningscriterium 1 / Belscript / Change management

**Vraag:**

Kunt u toelichten of Opdrachtgever ten aanzien van de scriptingbot reeds beschikt over functionele en/of technische uitgangspunten, specificaties of minimeisen, en zo ja welke? Wij verzoeken u daarbij in ieder geval in te gaan op de beoogde functionaliteiten, gebruikersrollen, beheer- en wijzigingsmogelijkheden, eventuele koppelingen, rapportage-/inzagemogelijkheden en overige eisen die van belang zijn voor de ontwikkeling, implementatie en het gebruik van de scriptingbot.

**Antwoord:**

Deze informatie is niet beschikbaar. De beschikbare informatie is opgenomen in de bij deze nota gepubliceerde bijlage 'Toelichting Scripting bot'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

147

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; Uitgangspunten / KPI's / Meetmethodiek en definities

**Vraag:**

Kunt u toelichten hoe Opdrachtgever de huidige prestaties als referentie voor het gewenste prestatieniveau hanteert, en welke informatie hierover reeds beschikbaar is voor inschrijvers? Wij verzoeken u daarbij in te gaan op de actuele referentiewaarden per KPI, de periode waarop deze zijn gebaseerd en de meetuitgangspunten die bij inschrijving als uitgangspunt moeten worden gehanteerd.

**Antwoord:**

Wij zijn tevreden over de huidige prestaties en hebben de data en ervaring van de afgelopen twee jaar als uitgangspunt genomen voor de KPI's. Tijdens de transitie willen we met elkaar in gesprek over de meetuitgangspunten en deze met elkaar concretiseren en vastleggen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

148

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; WorkForce Management / Overlegstructuur / Rapportages / KPI's

**Vraag:**

Kunt u nader concretiseren welke forecastinformatie, historische volumegegevens en stuurinformatie Opdrachtgever bij de start en gedurende de looptijd beschikbaar stelt, inclusief periode, detailniveau, actualisatiefrequentie en formaat van aanlevering, zodat inschrijvers hun WFM-proces en capaciteitsplanning hier realistisch op kunnen baseren? Graag vernemen wij tevens welke historische forecastnauwkeurigheid momenteel wordt gehaald en hoe de rolverdeling is bedoeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij forecasting, in het bijzonder of van Opdrachtnemer ook wordt verwacht dat hij structurele forecastafwijkingen actief signaleert, analyseert en voorstellen doet voor bijsturing.

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'. Voor wat betreft de rolverdeling: de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt nadrukkelijk ingericht als een gezamenlijk proces. Opdrachtgever levert de benodigde forecastinformatie, terwijl opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de vertaling naar een concrete capaciteitsplanning en personeelsinzet. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan optimalisatie van dit proces, onder meer door het signaleren van (structurele) afwijkingen tussen forecast en realisatie, het uitvoeren van analyses op deze afwijkingen en het doen van odnerbouwde voorstellen voor bijsturing. Ten behoeve van de sturing en afstemming vindt op structurele basis overleg plaats, waarin forecast, realisatie en eventuele bijsturingsmaatregelen worden besproken. Hierbij wordt expliciet gebruik gemaakt van de kennis en expertise van opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

149

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; Recruitment / Geheimhoudingsverklaring, bruikleenovereenkomst en VOG / Training

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke minimale profielkenmerken, competenties en eventuele knock-outcriteria u operationeel verwacht bij de selectie van belteammedewerkers, naast de in algemene zin beschreven eisen aan empathie, taalniveau en zorgvuldigheid?

**Antwoord:**

De minimale profielkenmerken welke het Juridisch Loket hanteert staan beschreven in de dienstenomschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

150

**Onderwerp:**

Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0

**Vraag:**

"Kan opdrachtgever verduidelijken hoe 'werkelijk bestede uren' / 'daadwerkelijk ingezette uren' moeten worden geïnterpreteerd voor facturatie: betreft dit productieve beluren, ingeroosterde aanwezigheidstijd of alle operationeel aan de dienstverlening bestede uren? Kunt u daarnaast bevestigen of coaching-, nesting-, training- en teamleiderstijd apart declarabel is, dan wel geacht wordt inbegrepen te zijn in de all-in uurtarieven?"

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 137.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

151

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0

**Vraag:**

"Kan Opdrachtgever een historische uitsplitsing verstrekken van de telefonische contacten naar type vraag, onderwerp of rechtsgebied, zodat inschrijvers de benodigde skillmix, opleidingsinspanning en procesinrichting zorgvuldig kunnen bepalen?"

**Antwoord:**

Op dit moment beschikken wij niet over een historische uitsplitsing van telefonische contacten naar type vraag, onderwerp of rechtsgebied.

Op basis van ervaring kan wel worden aangegeven dat vragen zich veelal bevinden binnen onder andere het sociaal zekerheidsrecht, arbeidsrecht, huurrecht en consumentenrecht. Hierbij is van belang dat van medewerkers van de eerstelijns call desk geen juridisch inhoudelijke kennis wordt verwacht. Hun rol is primair procesmatig en gericht op het aannemen van de hulpvraag en het doorzetten conform de geldende werkwijze.

Alle medewerkers ontvangen in beginsel dezelfde type vragen; er wordt geen onderscheid gemaakt in routing of skill-based afhandeling. Om die reden wordt momenteel niet gewerkt met een specifieke skillmix of inhoudelijke specialisatie binnen de eerstelijns.

De nadruk in opleiding en begeleiding ligt op gespreksvaardigheden en het uitvragen en doorzetten van de hulpvraag, en niet op inhoudelijke juridische scholing.

Wij staan open voor inzichten vanuit de markt en zouden in de toekomst kunnen verkennen of en in hoeverre differentiatie in type vragen, routing of benodigde vaardigheden toegevoegde waarde kan bieden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.****Onderwerp:**

152	<p>Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst</p> <p><b>Vraag:</b> "Kan opdrachtgever aangeven of het mogelijk is de indexatie van de uurtarieven jaarlijks per 1 januari door te voeren, in plaats van per 1 juli. Gelet op het feit dat kostprijsstijgingen zich in de praktijk doorgaans per 1 januari voordoen? Daarbij vernemen wij graag of de eerste indexatie in dat geval zou kunnen plaatsvinden per 1 januari 2028."</p> <p><b>Antwoord:</b> Zie het antwoord op vraag 77.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 4 mei 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Callcenterdiensten</p>
Ref.nr. 153	<p><b>Onderwerp:</b> Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst</p> <p><b>Vraag:</b> "Kan opdrachtgever aangeven of u openstaat voor aanpassing van de indexatiebepaling, gelet op het feit dat de ervaring van de afgelopen jaren leert dat het CBS-prijsindexcijfer CAO-lonen in de zakelijke dienstverlening onvoldoende aansluit bij de werkelijke loonontwikkelingen binnen de facilitaire contactcenterbranche, onder andere door de sterke koppeling met het wettelijk minimumloon?  In dat kader vernemen wij graag de mogelijk tot het vaststellen van de indexatei op basis van de volgende verdeelsleutel: 70% van de aanpassing is gebaseerd op de loonontwikkeling conform de CAO Facilitaire Contactcenters; 30% van de aanpassing is gebaseerd op de ontwikkeling van de Nederlandse Dienstenprijsindex (DPI), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)."</p> <p><b>Antwoord:</b> Opdrachtgever heeft de indexatiebepaling bewust gebaseerd op CBS-indexcijfers vanwege de objectiviteit, publieke beschikbaarheid en onafhankelijkheid van deze indexen. De huidige systematiek kent twee indexen. Het CBS-dienstenprijsindexcijfer voor de vaste kosten en het CBS-CAO-loonindexcijfer voor de uurtarieven. Opdrachtgever is niet bereid de indexatiebepaling aan te passen. De voorgestelde verdeelsleutel op basis van de CAO Facilitaire Contactcenters introduceert een branchespecifieke index waarvan de ontwikkeling minder transparant en controleerbaar is voor opdrachtgever.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p>

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**154****Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0

**Vraag:**

"Kan Opdrachtgever inzicht geven in:

de huidige kanaalverdeling binnen de dienstverlening (bijvoorbeeld telefonie versus digitale kanalen)

de verwachte ontwikkeling hierin gedurende de contractperiode

Zodat inschrijvers hun voorstel kunnen afstemmen op zowel de huidige situatie als de beoogde toekomstige inrichting van de dienstverlening."

**Antwoord:**

"Op dit moment vindt de dienstverlening primair plaats via telefonie. Er is geen sprake van een geïntegreerde kanaalverdeling met digitale kanalen (zoals e-mail, chat of andere vormen van online dienstverlening).

Wel hebben wij een goed bezochte website, waarop informatie wordt aangeboden. Er is geen koppeling tussen de website en de telefonische dienstverlening, waardoor geen inzicht beschikbaar is in bijvoorbeeld doorverwijzingen of het gedrag van bezoekers over de verschillende kanalen heen.

Voor wat betreft de contractperiode geldt dat Opdrachtgever momenteel geen concreet uitgewerkte verwachtingen heeft over een verschuiving in kanaalverdeling. Maar, ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening zijn relevant, Opdrachtgever staat open voor voorstellen en inzichten vanuit de markt die kunnen bijdragen aan een toekomstbestendige inrichting van de dienstverlening."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

155

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0

**Vraag:**

"Kan Opdrachtgever toelichten hoe de kennisvoorziening (zoals kennisbank, werkinstructies en juridische content) momenteel is ingericht en wordt beheerd, inclusief:

de wijze waarop actualiteit en juridische correctheid worden geborgd  
de frequentie van updates de betrokkenheid van inhoudelijke experts"

**Antwoord:**

"De kennisvoorziening voor de belmedewerkers is primair procesmatig ingericht. Medewerkers werken met scripts en werkinstructies die gericht zijn op het aannemen van de hulpvraag, het stellen van de juiste vragen en het correct routeren binnen de organisatie. Van hen wordt geen juridische inhoudelijke kennis verwacht en zij geven geen inhoudelijk advies.

Actualiteit en juistheid van scripts en werkinstructies worden door Opdrachtgever geborgd door periodieke actualisatie, op basis van wijzigingen in processen of dienstverlening. Updates vinden plaats op basis van noodzaak; er is geen vaste updatefrequentie."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0

**Vraag:**

"Kan Opdrachtgever inzicht geven in:

het percentage contacten dat in één keer volledig en correct wordt afgehandeld (First Time Right)  
het percentage contacten waarvoor (nog) geen passend of eenduidig antwoord beschikbaar is  
de belangrijkste oorzaken van deze categorieën

Dit helpt inschrijvers bij het bepalen van passende maatregelen ten aanzien van kwaliteitsborging, kennismanagement en procesoptimalisatie."

**Antwoord:**

"Het is niet geheel duidelijk of deze vraag ziet op de belmedewerker of de juridisch adviseurs. Voor de eerstelijns geldt dat medewerkers geen inhoudelijke beantwoording verzorgen, maar de

hulpvraag registreren en waar nodig doorzetten via een terugbelverzoek of doorverbinding naar de juridisch adviseurs.

Binnen deze rol vindt geen inhoudelijke afhandeling plaats, waardoor ook geen metingen worden bijgehouden ten aanzien van First Time Right of het ontbreken van een passend antwoord."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.  
157

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0

**Vraag:**

"Kan Opdrachtgever de historische KPI-realisaties op maandbasis delen, waaronder ten minste:

aantal aangeboden en beantwoorde contacten  
gemiddelde wachttijd (ASA)  
gemiddelde afhandeltijd (AHT)  
eventuele kwaliteitsmetingen

Dit ten behoeve van het opstellen van een realistische operationele en financiële onderbouwing door inschrijvers."

**Antwoord:**

De gevraagde historische KPI-realisaties worden niet afzonderlijk gedeeld. De in deze aanbesteding gehanteerde KPI's zijn gebaseerd op inzichten uit de afgelopen periode, waaronder historische prestaties, volumeontwikkelingen en operationele ervaring. Op basis hiervan acht de opdrachtgever de gestelde KPI's realistisch en haalbaar voor de gevraagde dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**158**

**Onderwerp:**  
Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0

**Vraag:**

"Kan Opdrachtgever de historische telefonievolumes over de afgelopen 24 tot 36 maanden beschikbaar stellen, uitgesplitst naar maand-, week- en dagniveau, zodat inschrijvers seizoensinvloeden, piekbelasting en structurele trends adequaat kunnen meenemen in hun aanbieding? Kan Opdrachtgever de telefonievolumes tevens uitsplitsen naar tijdsblokken binnen de dag (bijvoorbeeld per uur of per halfuur), zodat inschrijvers de benodigde bezetting en capaciteitsplanning op een realistische en onderbouwde wijze kunnen modelleren?"

**Antwoord:**

Zie bijlage 'Toelichting Data en Forecast'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**160**

**Onderwerp:**  
Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; Locatie / Overlegstructuur

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken hoe de fysieke bezetting op locatie Den Haag precies moet worden ingevuld? Wij verzoeken u daarbij in te gaan op de vraag of dit een minimale bezetting per dag, per week of als structureel gemiddelde betreft, hoe moet worden omgegaan met ziekte, opleiding, inwerkdagen en incidentele vervanging, en in hoeverre daarbij ook een minimumnorm geldt voor fysieke aanwezigheid van leidinggevend en/of supervisie.

**Antwoord:**

De in de aanbesteding opgenomen minimale fysieke bezetting op locatie Den Haag betreft een structurele aanwezigheid van minimaal vier belmedewerkers plus leidinggevend per dag, gedurende ten minste drie dagen per week. Dit minimum is bewust relatief laag vastgesteld om inschrijvers niet onnodig te beperken in de invulling van de dienstverlening. Opdrachtgever gaat uit van thuiswerken als standaard werkwijze, maar hecht tegelijkertijd belang aan fysieke aanwezigheid op locatie in Den Haag in verband met samenwerking en transparante communicatie binnen de organisatie (zie ook gunningscriterium 2). Binnen de beschikbare capaciteit van circa 40 werkplekken wordt het dan ook nadrukkelijk gewaardeerd wanneer medewerkers vaker op locatie aanwezig zijn dan het minimum voorschrijft. De exacte invulling (welke dagen en welke medewerkers) wordt in onderling overleg bepaald. Er wordt geen vaste eis gesteld aan een vaste of roulerende bezetting; beide invullingen zijn mogelijk. Wel heeft Opdrachtgever een voorkeur voor de aanwezigheid van een vaste kern van

leidinggevend/verantwoordelijken op locatie.  
Ziekte, opleiding, inwerkdagen en incidentele vervanging worden binnen de totale bezetting opgevangen. Het minimale bezettingsniveau is bedoeld als structurele ondergrens en wordt niet bedoeld als hard rekenkundig criterium per afzonderlijke dag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

161

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; WorkForce Management / Training / (Kwaliteits)Monitoring en Coaching / Overlegstructuur

**Vraag:**

Kunt u toelichten hoe coachingsmomenten, trainingstijd en overleguren in de capaciteitsplanning moeten worden meegenomen en of deze als productieve of niet-productieve tijd worden gezien?

**Antwoord:**

De trainingstijd bij aanvang, dus de basistraining, komt voor rekening van Opdrachtnemer. Trainingstijd (opfrustraining in overleg met Opdrachtgever), overleguren en coachingsmomenten kunnen worden gedeclareerd. Uiteraard mits redelijk. Wanneer KPI's niet behaald worden en sprake is van onevenredig ingezette uren op dit punt, zal dit onderwerp van gesprek zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

162

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; (Kwaliteits)Monitoring en Coaching / Kwaliteitscontrole / KPI's / Meetmethodiek en definities

**Vraag:**

Kunt u aangeven of een kwaliteitsmonitoringhandboek, beoordelingsformulier of ander normeringskader beschikbaar is voor kwaliteitsmonitoring en coaching van medewerkers? Kunnen deze voorafgaand aan de indiening gedeeld worden?

**Antwoord:**

In paragraaf 3.2 van de dienstomschrijving is het kwaliteitsproces op hoofdlijnen beschreven. Tijdens de transitiefase zullen we in gezamenlijk overleg de nadere uitwerking vormgeven, waaronder het opstellen van een kwaliteitsmonitoringhandboek, beoordelingsformulieren en/of een passend normeringskader.

Er zijn op dit moment geen documenten beschikbaar die voorafgaand aan de indiening gedeeld kunnen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

163

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; (Kwaliteits)Monitoring en Coaching / Kwaliteitscontrole / KPI's / Meetmethodiek en definities

**Vraag:**

Wij begrijpen uit de stukken dat minimaal vier kwaliteitsbeoordelingen per medewerker per maand gelden. Graag vernemen wij tevens of Opdrachtgever toestaat dat hierbij gebruik wordt gemaakt van AI-ondersteunde tooling, zoals conversation analytics, ter ondersteuning van kwaliteitsmonitoring, signalering en coaching.

**Antwoord:**

Dit is in toegestaan, mits in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving als de AVG en AI act.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

164

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten / Bijlage 2 - Conceptovereenkomst; Gunningscriterium 1 / Boete te late gereedheid

**Vraag:**

Kunt u toelichten welke afhankelijkheden en aannames voor de ontwikkeling en tijdige livegang van de scriptingbot relevant zijn, in het bijzonder voor zover deze samenhangen met informatievoorziening, besluitvorming of medewerking van Opdrachtgever en/of de huidige leverancier?

**Antwoord:**

Zie de bijlage 'Toelichting Scripting bot'. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de scripting bot gereed en geaccepteerd is aan het einde van de implementatieperiode (dus op 1-1-2027).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

165

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Conceptovereenkomst / Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; Boete te late gereedheid / Exitregeling

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken op basis van welke vooraf overeengekomen testscenario's, use-cases en fouttoleranties de scriptingbot bij initiële oplevering en livegang wordt getoetst en geaccepteerd?

**Antwoord:**

"De scriptingbot zal bij oplevering en voorafgaand aan livegang worden getoetst op basis van in overleg vast te stellen testscenario's, use-cases en fouttoleranties. Deze zullen worden afgeleid van de eisen zoals beschreven in de documentatie Scripting bot, aangevuld met praktijksituaties.

Tijdens de implementatiefase worden deze scenario's en acceptatiecriteria gezamenlijk nader uitgewerkt en getoetst, zodat een zorgvuldige en gezamenlijk overeengekomen acceptatie kan plaatsvinden."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**166****Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten / Bijlage 9 - Dienstenomschrijving / Bijlage 2 - Conceptovereenkomst; Kwantitatief gunningscriterium / Training / Facturatie en financiën / Facturatie

**Vraag:**

Kunt u uitleggen of uren voor training, opleiding, inwerken en nesting apart mogen worden gefactureerd? Als dat zo is, horen wij graag onder welke prijscomponent deze vallen en welk maximum daarvoor geldt binnen het totaal aantal te factureren uren. Daarnaast vernemen wij graag of alle uren van ingezette medewerkers declarabel zijn, of dat tijd voor bijvoorbeeld opleiding, inwerken, coaching, overleg en kwaliteitsmonitoring al in de tarieven moet zijn meegenomen.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 66 en 137.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**167****Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving / Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten; Locatie / Kwantitatief gunningscriterium

**Vraag:**

Kunt u toelichten welke kosten bij inzet op locatie Den Haag voor rekening van Opdrachtgever komen en welke kosten Opdrachtnemer zelf moet dragen? Wij verzoeken u dit in ieder geval te verduidelijken voor telefonie, licenties, verbindingen, faciliteiten en reiskosten, mede in relatie tot

de all-in tarieven.

**Antwoord:**

Opdrachtnemer draagt geen kosten voor het gebruik van de faciliteiten, behalve de reiskosten van de werknemer naar de locatie Den Haag. De werknemer mag gebruik maken van de voorzieningen en koffie- en theefaciliteiten. Hiervoor wordt ook geen extra kosten in rekening gebracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**  
**168**

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving / Bijlage 2 - Conceptovereenkomst; Escalatie / KPI-kader en prestatie sturing / Facturatie

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken welke operationele en contractuele stappen gelden indien de overeengekomen prestatieniveaus of KPI's structureel niet worden gehaald, inclusief de toepasselijke hersteltermijnen, escalatiestappen en de vraag of en onder welke omstandigheden dit gevolgen kan hebben voor facturatie, aanvullende maatregelen of beëindiging van de overeenkomst?

**Antwoord:**

Bij afwijking buiten de bandbreedte gedurende drie aaneengesloten weken, dan wel vijf van de acht weken, stelt opdrachtnemer een verbeterplan op conform paragraaf 4.5.4 van de Dienstenomschrijving. Escalatie verloopt via de overlegstructuur beschreven in paragraaf 4.3, van operationeel naar tactisch naar strategisch niveau. Structurele onderprestatie heeft geen directe gevolgen voor de facturatie. Aanhoudende tekortkoming kan op grond van artikel 21.1 ARVODI-2025 wel grond opleveren voor ontbinding. Opdrachtgever kan daarnaast op grond van artikel 7.5 van de overeenkomst nadere maatregelen voorstellen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

169

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Conceptovereenkomst / Bijlage 9 - Dienstenomschrijving; Intellectuele eigendomsrechten / Belscript / Change management

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken hoe de rechtenverdeling is geregeld voor wijzigingen, optimalisaties en doorontwikkelingen van de scriptingbot die tijdens de uitvoering van de overeenkomst ontstaan, in het bijzonder voor zover deze betrekking hebben op scripts, beslisbomen, content en configuraties die tot stand komen in gezamenlijke afstemming tussen door Opdrachtgever aangeleverde inhoud en door Opdrachtnemer geleverde software en inrichting? Graag vernemen wij tevens welk gebruiksrecht Opdrachtgever na afloop van de overeenkomst behoudt en in hoeverre Opdrachtnemer generieke bouwblokken, templates, knowhow en onderliggende functionaliteiten mag blijven hergebruiken.

**Antwoord:**

De rechtenverdeling is opgenomen in artikel 8 van de overeenkomst. Zie ook vraag 90.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

170

**Onderwerp:**

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving / Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten; Training / (Kwaliteits) Monitoring en Coaching / Kwalitatieve gunningscriteria

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken welke minimale duur en opbouw Opdrachtgever voor het trainingstraject van nieuwe belteammedewerkers nodig acht, op basis van jullie ervaring, zodat zij voldoende startbekwaam en zelfstandig inzetbaar zijn?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 129.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Ref.nr.**

171

**Onderwerp:**

Kerncompetentie 1

**Vraag:**

Vraag / Verzoek tot verduidelijking en aanpassing geschiktheidseis

In de huidige formulering wordt gevraagd om aantoonbare ervaring binnen de publieke sector. Wij begrijpen de achterliggende doelstelling van deze eis, namelijk het borgen van ervaring met complexe omgevingen waarin hoge eisen worden gesteld aan governance, compliance, schaalbaarheid en stakeholdermanagement. Wij constateren echter dat deze doelstelling ook kan worden aangetoond door middel van ervaring in andere sectoren met vergelijkbare complexiteit en vereisten (bijvoorbeeld gereguleerde markten of organisaties met vergelijkbare volumes en SLA-/KPI-druk).

De huidige formulering lijkt daarmee beperkend te werken voor partijen die aantoonbaar beschikken over relevante en vergelijkbare ervaring, maar deze niet expliciet binnen de publieke sector hebben opgedaan. Wij verzoeken u daarom om de eis als volgt te verruimen: "Ervaring binnen de publieke sector óf aantoonbare ervaring met vergelijkbare complexe omgevingen waarin sprake is van hoge eisen aan governance, compliance, schaal en stakeholdermanagement." Dit doet naar onze mening beter recht aan het proportionaliteitsbeginsel en vergroot de mededinging, zonder afbreuk te doen aan de beoogde kwaliteit.

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 145.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten

**Mededelingen****Ref.nr.**

M1

**Onderwerp:**

Vraag 124 nota van inlichtingen

**Inhoud mededeling:**

Per abuis is vraag 124 van de nota van inlichtingen verkeerd beantwoord. Het antwoord op deze vraag moet zijn: "Zie het antwoord op vraag 10."

**Aangemaakt op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Callcenterdiensten