

Algemene informatie

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

Vraag en antwoord

Ref.nr. 172
Onderwerp: Kerncompetentie 1 vppr vragenronde 2

Vraag:

In de beantwoording van eerdere vragen geeft u aan dat uitsluitend referenties afkomstig van een overheidsinstantie of andere publieke instantie worden geaccepteerd voor kerncompetentie 1. Wij begrijpen dat u hiermee beoogt te borgen dat inschrijvers beschikken over ervaring binnen een context met een verhoogde mate van complexiteit, zorgvuldigheid en maatschappelijke impact. Tegelijkertijd constateren wij dat deze kenmerken ook voorkomen binnen andere sectoren, zoals sterk gereguleerde omgevingen met hoge eisen aan compliance, klantzorg en schaal (bijvoorbeeld bij organisaties met vergelijkbare volumes, meertaligheid en verantwoordelijkheid voor WFM). De huidige formulering lijkt daarmee het aantal potentiële inschrijvers dat aan deze eis kan voldoen in onevenredige mate te beperken, terwijl er mogelijk partijen zijn die aantoonbaar beschikken over relevante en vergelijkbare ervaring. Kunt u toelichten in hoeverre het vereiste dat de referentie specifiek moet zijn uitgevoerd voor een overheidsinstantie of andere publieke instantie noodzakelijk en proportioneel is om de beoogde kwaliteit te waarborgen? En bent u bereid om referenties uit andere sectoren toe te staan, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gevraagde omvang (≥ 200.000 contacten), meertaligheid, WFM-verantwoordelijkheid en een vergelijkbaar niveau van complexiteit en zorgvuldigheid?

Antwoord:

De eis dat inschrijvers ervaring moeten hebben met callcenterdienstverlening in de publieke sector is noodzakelijk omdat publieke dienstverlening wezenlijk andere eisen stelt dan commerciële dienstverlening. De publieke sector opereert binnen een strikt juridisch en maatschappelijk kader, waarin fouten directe gevolgen kunnen hebben voor burgers, politieke verantwoording en publieke waarden. Deze context vraagt om specifieke ervaring die niet zonder meer overdraagbaar is vanuit de private sector.

Publieke organisaties moeten voldoen aan een uitgebreid pakket aan wettelijke verplichtingen, zoals de Algemene wet bestuursrecht, de Wet open overheid en diverse domeinwetten. Callcenters moeten daarom niet alleen klantvragen beantwoorden, maar ook juridisch juiste informatie verstrekken, formele procedures volgen en termijnen bewaken. Dit vereist een andere deskundigheid dan in commerciële omgevingen, waar flexibiliteit en commerciële afwegingen leidend zijn.

Daarnaast verwerkt de publieke sector vaak gevoelige persoonsgegevens, zoals inkomens-, gezondheids- of veiligheidsinformatie. Hierdoor gelden zwaardere eisen aan privacy, dataminimalisatie en auditbaarheid. Een fout raakt niet alleen een klantrelatie, maar kan leiden tot maatschappelijke schade of verlies van vertrouwen.

Publieke dienstverlening staat bovendien onder politieke en maatschappelijke verantwoording. Incidenten kunnen leiden tot mediabelangstelling, klachtenprocedures of Kamervragen. Dit vraagt om een andere risicobeheersing, communicatiestijl en escalatieprocedure dan in de private sector.

Een ander onderscheidend element is de omgang met kwetsbare doelgroepen, zoals laaggeletterden, ouderen, mensen met schulden of burgers in crisissituaties. Dit vereist extra zorgvuldigheid, empathie en kennis van doorverwijzing. Dit is geen standaardcompetentie in commerciële callcenters.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

22 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
173

Onderwerp:

Training

Vraag:

Is opdrachtgever bereid om trainingen en instructies ten behoeve van de dienstverlening op locatie van opdrachtnemer te verzorgen? Indien nee, welke verwachtingen gelden ten aanzien van de trainingslocatie en reisbewegingen?

Antwoord:

Op dit moment vindt de startdag plaats op locatie van opdrachtgever in Den Haag. Het overige deel van de training, inclusief de onderdelen die door opdrachtgever worden verzorgd, vindt online plaats.

De verdere invulling van trainingen en instructies kan in onderling overleg worden afgestemd. Het staat opdrachtnemer uiteraard vrij om onderdelen van de training die door opdrachtnemer zelf worden verzorgd op eigen locatie te organiseren. Trainingen op locatie van opdrachtnemer voor onderdelen die door opdrachtgever worden verzorgd, hebben echter niet de voorkeur, tenzij partijen hierover gezamenlijk andere afspraken maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Huidige werknemers

Vraag:

Kan opdrachtgever inzicht geven in de geografische spreiding en standplaats(en) van eventuele medewerkers die in aanmerking komen voor overname van de huidige opdrachtnemer?

Antwoord:

Op dit moment kan opdrachtgever geen nadere concrete informatie verstrekken over de geografische spreiding en exacte standplaatsen van eventuele medewerkers die in aanmerking komen voor overname van de huidige opdrachtnemer.

In algemene zin geldt dat de betreffende medewerkers verspreid over Nederland werkzaam zijn en dat een aanzienlijk deel vanuit huis werkt. Circa 12 medewerkers werken deels vanuit Den Haag (locatie van Opdrachtgever) en vanuit een locatie van Opdrachtnemer in Limburg.

Indien sprake is van gunning en de inspanningsverplichting tot overname daadwerkelijk aan de orde komt, zal de noodzakelijke relevante informatie hierover op een passend moment beschikbaar worden gesteld aan de winnende inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Wachtkamerovereenkomst

Vraag:

In de wachtkamerovereenkomst, artikel 1.1, is opgenomen dat gedurende de eerste 12 maanden geen indexatie mag plaatsvinden. Dit wijkt af van de huidige overeenkomst, waarin reeds per juli 2027 indexatie mogelijk is. Kan opdrachtgever toelichten wat de reden is van deze afwijking en bevestigen of beoogd wordt dit gelijk te trekken met de huidige overeenkomst?

Antwoord:

De mogelijkheden voor indexatie van de wachtkamerovereenkomst zal gelijk lopen met de indexatie van de hoofdovereenkomst. Zie hiertoe de aangepaste wachtkamerovereenkomst zoals deze bij deze NvI is gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
176**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen d.d. 4 mei 2026 (Antwoord op vraag 6); Aankondiging van de Opdracht

Vraag:

In het antwoord op vraag 6 van de Nvl wordt de mogelijkheid geopend om werkzaamheden vanuit een andere EER-lidstaat uit te voeren. Deze mogelijkheid biedt een ander perspectief dan de oorspronkelijke Aankondiging, waarin 'Nederland' als plaats van uitvoering is vastgelegd.

Aangezien de keuze voor een (deels) EER-brede invulling een fundamentele impact heeft op de operationele inrichting, de personele strategie en de kostprijs, is het voor het voorbereiden van een optimale en scherpe aanbidding essentieel om de reikwijdte van deze mogelijkheid exact te begrijpen.

Ter finale opheldering verzoeken wij u daarom te bevestigen of de volgende interpretatie correct is:

"Afgezien van de verplichte aanwezigheid in Den Haag, mag de structurele uitvoering van de callcenterwerkzaamheden plaatsvinden vanuit een locatie in een andere EER-lidstaat, mits onverkort wordt voldaan aan alle gestelde contractuele eisen, met name ten aanzien van kwaliteit, perfecte beheersing van de Nederlandse taal, continuïteit en informatiebeveiliging."

Antwoord:

Ja, dat is correct. hJL is tevens van mening dat dit reeds vanaf de eerste aankondiging mogelijk was.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
177**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen (Antwoord op vraag 8); Dienstenomschrijving (Sectie over KPI-sturing & Proactiviteit)

Vraag:

Om proactief te kunnen sturen op de dagelijkse operatie en de SLA's optimaal te borgen, is real-time inzicht in operationele data (zoals wachtrijen, agent-statussen) essentieel. Het antwoord op vraag 8 lijkt een dergelijke koppeling echter niet direct toe te staan. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen of zij openstaat voor een 'read-only' data-integratie via de standaard API's van Genesys Cloud? Een dergelijke koppeling maakt proactief intraday-management mogelijk en vereist geen aanpassingen aan de door u geleverde infrastructuur.

Antwoord:

Nee, hier is geen integratie mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
178

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen (Antwoord op vraag 137); Bijlage 14 - Prijzenblad 1v0

Vraag:

In het antwoord op vraag 137 stelt de Aanbestedende Dienst dat uren declarabel zijn waarop een agent is ingezet of ingeroosterd voor de dienstverlening, inclusief pauzes, coaching en (kwaliteits) overleggen. Ter verdere verduidelijking: vallen hier ook interne teamoverleggen onder die niet specifiek door het Juridisch Loket worden geïnitieerd, maar die voor Opdrachtnemer noodzakelijk zijn voor de dagelijkse operationele aansturing van het team?

Antwoord:

Ja, hieronder kunnen ook interne teamoverleggen vallen, voor zover en enkel in het geval deze tijdbesteding direct verband houdt met de dagelijkse operationele aansturing en uitvoering van de dienstverlening ten behoeve van het Juridisch Loket.

Puur interne bedrijfsvoeringsoverleggen of andere overlegvormen zonder directe relatie met de uitvoering van de opdracht worden geacht onderdeel uit te maken van de reguliere bedrijfsvoering van opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
179

Onderwerp:

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 4.1 (Overlegstructuur)

Vraag:

In paragraaf 4.1 wordt aangegeven dat in een tabel is benoemd welke onderwerpen in de verschillende overleggen tenminste worden besproken. Deze informatie lijkt echter te ontbreken in de betreffende tabel. Kan de Aanbestedende Dienst de tabel aanvullen met de beoogde onderwerpen per overlegvorm?

Antwoord:

Deze tekst is foutief opgenomen in de dienstbeschrijving. In de tabel is bewust geen opsomming van onderwerpen gegeven aangezien hJL dit graag terugziet in uw invulling van de samenwerking zoals dat in de gunningcriteria wordt gevraagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
180

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen (Antwoord op vraag 6)

Vraag:

In Bijlage 9, paragraaf 2.7, is bepaald dat opdrachtnemer na gunning een inspanningsverplichting heeft om huidige belteammedewerkers te benaderen met het doel hen een marktconform aanbod te doen.

Tegelijkertijd volgt uit de aanbestedingsstukken (waaronder de Nota van Inlichtingen vraag 6) dat het is toegestaan om een deel van de dienstverlening uit te voeren vanuit het buitenland (binnen de EER), mits wordt voldaan aan de daarvoor gestelde voorwaarden, terwijl slechts een beperkt deel van de werkzaamheden verplicht in Nederland (o.a. Den Haag) moet worden uitgevoerd.

In dat licht verzoeken wij de aanbestedende dienst te verduidelijken hoe de eis van het doen van een marktconform aanbod zich verhoudt tot de geografische inrichting van de dienstverlening zoals opgenomen in de inschrijving, in het bijzonder:

– of de inspanningsverplichting tot het doen van een marktconform aanbod ziet op alle huidige medewerkers, ongeacht of en in hoeverre de inschrijver in zijn inschrijving voorziet in werkzaamheden vanuit het buitenland; en

– of inschrijvers bij het bepalen van het aantal (en type) marktconforme aanbiedingen mogen aansluiten bij het aantal werkplekken en functies dat volgens de inschrijving structureel in Nederland wordt ingevuld.

Dit is voor inschrijvers van belang omdat een marktconform aanbod noodzakelijkerwijs samenhangt met de beoogde werkplek (Nederland versus buitenland), het geldende loon- en kostenniveau en de wijze waarop de dienstverlening organisatorisch is ingericht. Zonder nadere verduidelijking op dit punt is voor inschrijvers niet duidelijk in welke omvang en op welke functies de verplichting tot het doen van een marktconform aanbod ziet, terwijl deze verplichting wel directe gevolgen heeft voor de implementatieaanpak en de inschrijfsom.

Antwoord:

De inspanningsverplichting, zoals verwoord in de aanbestedingsdocumenten, zal van toepassing zijn naar rato en behoefte van opdrachtnemer. Op een zodanige wijze dat in het geval opdrachtnemer aanvullend personeel werft voor het uitvoeren van deze opdracht, opdrachtnemer zich inspant om medewerkers van de huidige dienstverlener over te nemen. Er wordt dus niet per definitie een inspanningsverplichting verwacht om alle personeel over te nemen. Hoe en in welke mate inschrijver personeel werft voor deze opdracht en in welke mate daarbij overgang van onderneming kan worden geclaimd, heeft opdrachtnemer grotendeels zelf in de hand. Bij het toepassen van de inspanningsverplichting wordt redelijkheid en billijkheid in acht genomen. Waar dienstverlening op afstand plaatsvindt en middels thuiswerken wordt ingericht, ziet hJL niet op voorhand een bezwaar om in Nederland gevestigde medewerkers in dienst te nemen. Zie tevens het antwoord op vraag 181.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

22 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

181

Onderwerp:

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving §2.7 (Inspanningsverplichting)

Vraag:

In Bijlage 9, paragraaf 2.7, is opgenomen dat opdrachtnemer na gunning een inspanningsverplichting heeft om de huidige belteammedewerkers te benaderen met het doel hen een marktconform aanbod te doen. Deze verplichting ziet op de huidige populatie die betrokken is bij de uitvoering van de callcenterdienstverlening.

Om deze inspanningsverplichting op zorgvuldige en realistische wijze te kunnen invullen, en om een marktconforme en representatieve inschrijfsom te kunnen bepalen, is voor inschrijvers inzicht in de samenstelling van deze populatie essentieel.

Kan de aanbestedende dienst daarom – bij voorkeur in geanonimiseerde en geaggregeerde vorm – nadere informatie verstrekken over de huidige personele populatie die onder deze verplichting valt, waaronder in ieder geval:

- het aantal medewerkers, uitgesplitst naar functiecategorieën (bijvoorbeeld belteammedewerkers, senior agents, teamleiders, managers en overige ondersteunende functies);
- een indicatie van de verdeling tussen uitvoerende en leidinggevende functies;
- het aantal fte per functiecategorie;
- en, indien mogelijk, een globale indicatie van het functieniveau of salarisschaalniveau per categorie (bijvoorbeeld bandbreedtes).

Deze informatie is voor inschrijvers noodzakelijk om:

- te kunnen beoordelen op welke functies de inspanningsverplichting tot het doen van een marktconform aanbod ziet;
- de personele impact van deze verplichting op correcte wijze te kunnen verwerken in de implementatieaanpak; en
- de hiermee samenhangende kosten op transparante en proportionele wijze te kunnen betrekken in de inschrijving en prijsstelling.

Zonder nadere informatie over de samenstelling van de huidige populatie is het voor inschrijvers niet mogelijk om deze verplichting op gelijke en vergelijkbare wijze te interpreteren en te prijzen.

Antwoord:

Ter indicatie van de huidige organisatie kan de aanbestedende dienst de volgende informatie delen:

circa 65 belteammedewerkers;
circa 4 supervisors;
1 manager;
1 kwaliteitsmedewerker;
1 opleider;
1 conversational designer;
1 planner.

het Juridisch Loket beschikt niet over nadere informatie met betrekking tot de exacte FTE-verdeling, contractomvang, salarissen, inschalingen of overige arbeidsvoorwaarden van de betreffende medewerkers. Dit betreft onderdelen van de bedrijfsvoering van de huidige opdrachtnemer waarop de aanbestedende dienst geen invloed heeft en waarover zij geen volledig inzicht heeft.

Inschrijvers dienen bij hun inschrijving en prijsstelling uit te gaan van een eigen marktconforme invulling van de in de aanbestedingsstukken opgenomen inspanningsverplichting.

Zie tevens het antwoord op vraag 180.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
182

Onderwerp:

Bijlage 9 - Dienstenomschrijving §2.7; Aanbestedingsleidraad §3.6.2; Art. 7:662 BW

Vraag:

In Bijlage 9, paragraaf 2.7, is opgenomen dat opdrachtnemer na gunning een inspanningsverplichting heeft om huidige belteammedewerkers te benaderen met het doel hen een marktconform aanbod te doen. Daarbij is bevestigd dat geen sprake is van een resultaatsverplichting en dat geen vrijwaring wordt gegeven voor het risico van overgang van onderneming.

Gezien het feit dat:

- de dienstverlening een arbeidsintensieve activiteit betreft waarbij personeel het wezenlijke productiemiddel vormt;
- de dienstverlening inhoudelijk grotendeels wordt voortgezet en deels vanaf dezelfde locatie (Den Haag) plaatsvindt;
- van opdrachtnemer wordt verwacht dat alle huidige medewerkers actief worden benaderd met een marktconform aanbod; en
- opdrachtnemer vooraf geen inzicht heeft in de arbeidsrechtelijke voorwaarden (waaronder loon, schaal, anciënniteit en cao#binding) van deze medewerkers,

verzoeken wij de aanbestedende dienst te verduidelijken hoe deze inspanningsverplichting zich verhoudt tot het reële risico dat – met name in arbeidsintensieve sectoren – op basis van personele continuïteit wordt geoordeeld dat sprake is van een overgang van onderneming in de zin van art. 7:662 BW e.v., bijvoorbeeld indien een substantieel deel van de huidige medewerkers (circa 50% of meer) het aanbod accepteert.

Daarbij merken wij op dat inschrijvers op grond van paragraaf 3.6.2 van de Aanbestedingsleidraad geen voorbehoud kunnen maken ten aanzien van dit risico, aangezien een inschrijving onder voorwaarden of met voorbehoud leidt tot een ongeldige inschrijving.

Kan de aanbestedende dienst daarom bevestigen dat, indien door een rechter, toezichthouder of anderszins komt vast te staan dat sprake is van overgang van onderneming met behoud van arbeidsvoorwaarden, de daaruit voortvloeiende en vooraf niet objectiveerbare arbeidsrechtelijke (loon)consequenties niet geacht worden te zijn verdisconteerd in de inschrijfsom, maar in dat geval onderwerp zijn van nadere afstemming tussen partijen, bijvoorbeeld via het wijzigingsmechanisme (RfC)?

Zonder deze verduidelijking is voor inschrijvers niet kenbaar hoe dit risico moet worden geprijsd of beheerst, terwijl het risico zich niet contractueel laat alloceren, hetgeen zich naar onze mening moeilijk verdraagt met de beginselen van transparantie en proportionaliteit.

Antwoord:

Zie hiertoe tevens het antwoord op vraag 180 inzake de toepassing van de inspanningsverplichting. hJL neemt deze dienstverlening af met slechts een klein deel dat daadwerkelijk plaatsvindt op locatie van hJL, waarbij dit geen vaste bezetting in personen hoeft te zijn. Met de nuancering die is gegeven in vraag 180 en de aanvullende informatie uit vraag 181 ligt deze verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

22 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

183

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Rapportages

Vraag:

Kunt u aangeven:

-Of het voor teamleiders toegestaan is om data uit de systemen van Het Juridisch Loket te exporteren (bijvoorbeeld via CSV, Excel of vergelijkbaar)?

-Of er sprake is van API#toegang of andere technische koppelmogelijkheden ten behoeve van rapportages?

-Welke voorwaarden, beperkingen of beveiligingseisen hierbij van toepassing zijn?

Antwoord:

ad 1: Dit is mogelijk op de laptop van het Juridisch Loket

ad 2: Gebruik van API-koppelingen is niet toegestaan

ad 3: Alle gestelde eisen aan wet- en regelgeving, zoals AVG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

184

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Hoe ziet de ondersteuning (zowel operationeel als inhoudelijk) eruit in het exitplan van de huidige leverancier?

Antwoord:

De exitafspraken zijn niet contractueel vastgelegd, maar worden in goed overleg met de huidige aanbieder uitgevoerd. Hierbij is de continuïteit van de dienstverlening het uitgangspunt

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

185

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Wordt er een minimale bezettingsgraad of shrinkage-percentage verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert geen voorgeschreven minimale bezettingsgraad of vast shrinkage-percentage. Van inschrijver wordt verwacht dat zij bij de capaciteitsplanning uitgaat van marktconforme en realistische aannames passend bij de gevraagde dienstverlening en de overeengekomen serviceniveaus.

Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een zodanige personele inrichting dat continuïteit, bereikbaarheid en kwaliteit van dienstverlening worden geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met structurele onder- of overbezetting bij afwijkend volume?

Antwoord:

Indien sprake is van structurele onder- of overbezetting als gevolg van afwijkende volumes, beogen hJL en opdrachtnemer hierover tijdig met elkaar in gesprek te gaan. hJL beoogt een langdurig partnership, waarin wederzijdse verantwoordelijkheid, transparantie en samenwerking bij dit soort onderwerpen van belang zijn. hJL ziet uw invulling van de flexibiliteit omtrent dit

onderwerp graag terug in uw invulling van de gunningcriteria.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
187

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Wat is het huidige verloop- en verzuimpercentage binnen de bestaande operatie?

Antwoord:

Dit acht hJL niet relevant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
188

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid en in staat om te faciliteren dat (een deel van) de trainingen voor belteammedewerkers op locatie van Het Juridisch Loket worden verzorgd?

Antwoord:

Ja, daar is Opdrachtgever toe bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

189

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Kunt u aangeven welk percentage Social Return on Investment (SROI) momenteel feitelijk wordt gerealiseerd binnen de huidige populatie medewerkers die werkzaamheden verrichten voor deze opdracht, en hoe dit zich verhoudt tot de gestelde inspanningsverplichting van 5% van de opdrachtwaarde?

Antwoord:

De wijze waarop dat momenteel wordt ingevuld is niet relevant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

190

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Kunt u aangeven hoe de bereikbaarheid van IT-Support (bijvoorbeeld voor Genesys Cloud verstoringen) geregeld is bij Opdrachtgever? Wat zijn de openingstijden en wat is de gemiddelde reactiesnelheid?

Antwoord:

Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen contact opnemen met de centrale servicedesk. Deze is op werkdagen bereikbaar van 7-19 uur. Voor het afhandelen van incidenten zijn met de

gecontracteerde leveranciers, zoals Teleperformance, afspraken gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
191

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

In de beantwoording van vraag 123 van de nota van inlichtingen geeft u aan dat het team inzetbare belmedewerkers momenteel 65 medewerkers bevat. Kunt u nader inzicht geven in de opbouw van de contracten van deze medewerkers betreffende contractsduur. En kunt u daarnaast inzicht geven in het aantal gerealiseerde belmedewerkeruren in 2025?

Antwoord:

Nee, dat kan hJL niet. Als opdrachtgever sturen we op prestaties en budget, maar laten we de verantwoordelijk voor de bemensing, aanstelling en andere HR-aangelegenheden bij de opdrachtnemer. Zie tevens het antwoord op vraag 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
192

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Kunt u aangeven of de huidige Opdrachtnemer de roostering in de Genesys Cloud-omgeving van Opdrachtgever uitvoert? Zo ja: krijgt het WFM personeel van Opdrachtnemer ook een laptop en

toegang tot de benodigde lagen in de Genesys Cloud-omgeving?

Antwoord:

De huidige opdrachtnemer maakt gebruik van een eigen roostering tool binnen hun eigen omgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
193

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

In de beantwoording van vraag 15 in de nota van inlichtingen geeft u aan dat de teamleiders van opdrachtnemer een laptop en account krijgen van de opdrachtgever. Hoe kijkt u naar het verschaffen van laptops en accounts voor overige rollen zoals bijvoorbeeld een WFM'er?

Antwoord:

Naast de teamleiders wordt een laptop beschikbaar gesteld aan de WFM'er en eventueel aan de Business Unit Manager. ml: Nu aan alle overhead, dus ook quality medewerker en opleider.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
194

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

Kunt u aangeven of Opdrachtnemer toegang krijgt tot beheerfuncties in Genesys Cloud?
Bijvoorbeeld: Routing, User Management, Queues?

Antwoord:

De teamleiders hebben via de ter beschikking gestelde laptop toegang tot functies om de wachtrijen te kunnen beheren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
195

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

In de beantwoording van vraag 129 in de Nota van inlichtingen geeft u aan dat de training uit meerdere fasen bestaat en totaal 8 dagen bedraagt. Kunt u nader inzicht verschaffen in de duur per fase van de huidige trainingsopzet.

Antwoord:

Kort samengevat is dat als volgt weer te geven:

Dag 1: kennismaking en systemen/opstart.

Dag 2: WRB en inhoudelijke kennismaking.

Dag 3-5/6: Gespreksvaardigheden + inhoud.

Dag 6/7-8: Nesting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

Onderwerp:

Vraag:

In het kader van gunningscriterium 2 (Uitvoering en beheersing dienstverlening) wordt aangegeven dat inschrijvers hoger scoren naarmate hun aanpak voor rapportage en verslaglegging over prestaties, kwaliteit en bijzonderheden realistischer, effectiever en transparanter is.

Tegelijkertijd lijkt de uitvoering van een belangrijk deel van deze rapportages afhankelijk van data uit door Opdrachtgever beheerde systemen, waaronder Genesys Cloud.

Wij verzoeken u toe te lichten:

1. Welke rapportages verwacht Opdrachtgever concreet van Opdrachtnemer (frequentie, detailniveau en inhoud), en welke onderdelen daarvan moeten worden gebaseerd op data uit Genesys Cloud en/of andere door Opdrachtgever beheerde systemen?
2. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer – binnen de beschreven toegang (o.a. HJL account voor teamleiders) – voldoende autonome toegang tot operationele en historische data heeft om zelfstandig prestaties te monitoren, te analyseren en te rapporteren, zonder structurele aanvullende dataleveringen door Opdrachtgever?
3. In hoeverre verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer eigen rapportage structuren, dashboards of analyses ontwikkelt bovenop Genesys Cloud, en hoe weegt deze zelfstandige rapportagecapaciteit mee in de beoordeling binnen GC2?

Deze toelichting helpt inschrijvers hun aanpak voor rapportage en verslaglegging realistisch af te stemmen op zowel de feitelijke data beschikbaarheid als de beoordelingssystematiek.

Antwoord:

ML: 1. De aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer rapportages en verslaglegging die aansluiten bij de operationele, tactische en strategische overlegstructuur zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De exacte invulling wordt niet limitatief voorgeschreven en kan in overleg nader worden vormgegeven. De rapportages zien in ieder geval op prestaties, KPI's, kwaliteit, bijzonderheden, trends en verbetermaatregelen en zijn passend in frequentie en detailniveau bij het betreffende overleg. De rapportages worden mede gebaseerd op data uit Genesys Cloud. Daarnaast ontvangt opdrachtnemer wekelijks een overzicht van relevante data vanuit het dashboard van het Juridisch Loket.

2. Leidinggevend van opdrachtnemer krijgen via hun HJL-account toegang tot relevante data en functionaliteiten binnen Genesys Cloud, waarmee zelfstandig monitoring, analyse en rapportage van de dienstverlening kan plaatsvinden binnen de beschikbare autorisaties. Eigen tooling, dashboards en analyses zijn toegestaan, mits zonder aanvullende koppelingen met systemen van de aanbestedende dienst voor datauitbreiding.

3. De aanbestedende dienst verwacht dat opdrachtnemer een eigen rapportage- en analyseaanpak inricht waarmee wordt aangetoond in welke mate wordt voldaan aan KPI's en kwaliteitseisen.

Binnen gunningscriterium 2 (Uitvoering en beheersing dienstverlening) wordt beoordeeld in hoeverre deze aanpak realistisch, effectief, transparant en ondersteunend is aan de beheersing en continue verbetering van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Ref.nr.
197

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1

Vraag:

In de eerste Nota van Inlichtingen, bij de beantwoording van vraag 160, geeft Opdrachtgever aan een voorkeur te hebben voor de aanwezigheid van een vaste kern van leidinggevenden /verantwoordelijken op locatie Den Haag. Kunt u verduidelijken of het voor deze leidinggevenden mogelijk is om op de locatie te beschikken over een afgesloten werk- of kantoorruimte, zodat vertrouwelijke gesprekken met medewerkers (bijvoorbeeld functionerings-, verzuim- of coachinggesprekken) op een passende en vertrouwelijke wijze kunnen plaatsvinden?

Antwoord:

Er zijn meerdere afgesloten ruimtes beschikbaar voor vertrouwelijke gesprekken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
198

Onderwerp:

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving, paragraaf 4.1

Vraag:

Zou opdrachtgever voor elk van de overlegsoorten kunnen aangeven welke onderwerpen in deze overleggen tenminste moeten worden besproken?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Ref.nr.
199

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Onderwerp:

Artikel 10.3 verwerkersovereenkomst

Vraag:

Is de aanbestedende dienst bereid om deze bepaling te verwijderen? Indien verplichtingen uit de overeenkomst niet worden nagekomen kan de aanbestedende dienst opdrachtnemer ingebreke stellen, indien binnen een redelijke termijn alsnog niet wordt nakomen, opdrachtnemer in verzuim is en er schade is geleden kan dit worden verhaald op opdrachtnemer. Het lijkt gezien de samenwerking niet redelijk om hiervoor een boete op te nemen.

Antwoord:

Niet akkoord. De boeteregeling in artikel 10.3 van de Verwerkersovereenkomst wordt gehandhaafd. De bepaling ziet op schendingen van verplichtingen die voortvloeien uit de AVG. Gezien het bijzondere karakter van persoonsgegevensverwerking en de wettelijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke acht opdrachtgever een prikkel tot nakoming via een boetebeding passend en proportioneel. De overeenkomst wordt op dit punt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
200

Onderwerp:

Artikel 10.2 verwerkersovereenkomst

Vraag:

Is de aanbestedende dienst bereid om hier toerekenbare tekortkoming van te maken in plaats van handelen of nalaten?

Antwoord:

Niet akkoord. De formulering "toedoen of nalaten" in artikel 10.2 van de Verwerkersovereenkomst is bewust gekozen en sluit aan bij de risicogebaseerde benadering van de AVG. De AVG vereist dat de verwerker passende technische en organisatorische maatregelen treft om persoonsgegevens te beschermen. Een aansprakelijkheidsgrondslag die toerekenbaarheid vereist, zou de bescherming van betrokkenen en de positie van opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke ten opzichte van de AVG verzwakken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

201

Onderwerp:

Artikel 9.3 verwerkersovereenkomst

Vraag:

Hierin is opgenomen dat verwerker geen datalek mag melden bij de autoriteit indien hier persoonsgegevens van de aanbestedende dienst betrokken zijn. Wordt hiermee bedoeld dat als er sprake is van een datalek met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst voor de aanbestedende dienst, dat in dat geval niet zelfstandig een melding mag worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens?

Antwoord:

Ja, dat is correct begrepen. Artikel 9.3 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat verwerker bij een datalek waarbij persoonsgegevens van opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) zijn betrokken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, geen zelfstandige melding doet bij de Autoriteit en betrokkenen niet zelf informeert. Dit is in lijn met de AVG. De meldplicht bij de toezichthouder rust op de verwerkingsverantwoordelijke, niet op de verwerker. Verwerker is op grond van artikel 9.1 verplicht het datalek zo spoedig mogelijk te melden aan opdrachtgever, zodat opdrachtgever indien nodig een melding van het datalek bij de Autoriteit kan doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

202

Onderwerp:

Artikel 8.1 verwerkersovereenkomst

Vraag:

In artikel 8.1 staat nu dat persoonsgegevens geheim moeten worden gehouden, tenzij dit op basis

van een wettelijke verplichting niet mogelijk kan. Kan hieraan worden toegevoegd dat persoonsgegevens wel mogen worden gedeeld indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst?

Antwoord:

Dit is reeds geregeld in de Verwerkersovereenkomst. Artikel 3.1 bepaalt dat verwerker de persoonsgegevens verwerkt overeenkomstig de instructies van verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Het delen van persoonsgegevens dat noodzakelijk is voor die uitvoering valt hier reeds onder, met inachtneming van de vereisten voor het inschakelen van sub-verwerkers zoals opgenomen in artikel 5. Een aanpassing van de verwerkersovereenkomst is daarom niet noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
203

Onderwerp:

Artikel 6.5 verwerkersovereenkomst

Vraag:

Is de aanbestedende dienst een nuance aan te brengen aan deze bepaling dat het kosteloos meewerken alleen kan worden vereist indien het om redelijke medewerking gaat?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 6.5 van de Verwerkersovereenkomst bevat reeds een concrete beperking van de bijstandsverplichting: de verplichting strekt zich uitdrukkelijk niet uit tot het verlenen van juridische ondersteuning bij het opstellen van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling. Daarmee is de kosteloosverplichting al begrensd. Een aanvullende nuancering naar "redelijke medewerking" is daarom niet noodzakelijk en zou bovendien tot onduidelijkheid kunnen leiden over de reikwijdte van de verplichting. De verplichting tot medewerking aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling vloeit daarnaast rechtstreeks voort uit artikel 28 AVG. De verwerkersovereenkomst wordt op dit punt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
204

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen

Vraag:

In de nota van inlichtingen wordt op de vraag met refnr 129 & 131, gesproken over een nesting periode die onderdeel uitmaakt van de training en opstartfase, waarna medewerkers volledig inzetbaar zijn. Betekent dit dat de systemen van hjl al voor de start van de operationele fase (01-01-2027) worden ontsloten voor opdrachtnemer? Waardoor de mensen na de praktijktraining dus daadwerkelijk al telefonische vragen afhandelen om op 02-01-2027 klaar te zijn?

Antwoord:

Ja, opstartfase zijn systemen beschikbaar voor de training van medewerkers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
205

Onderwerp:

VOG binnen de EER

Vraag:

T.a.v. VOG, kunt u bevestigen dat het Juridisch Loket accepteert dat de opdrachtnemer voor medewerkers die woonachtig en werkzaam zijn in een ander EER-land dan Nederland:

1) Voor zover mogelijk de Nederlandse VOG-procedure toepast, bijvoorbeeld via de "Justis-procedure voor niet-ingezetenen"; en

2) Waar deze Nederlandse VOG naar aard of reikwijdte geen volledige toetsing geeft van een langdurig buitenlands woon- of werkverleden, een gelijkwaardige lokale betrouwbaarheidstoets toepast, voor zover dit onder lokaal arbeidsrecht en privacy recht rechtmatig, proportioneel en uitvoerbaar is; en

3) Uitsluitend de noodzakelijke statusinformatie vastlegt, zoals "aangevraagd", "ontvangen" of "screening afgerond", zonder inhoudelijke strafrechtelijke gegevens te verwerken?

Wij menen dat deze werkwijze de personele betrouwbaarheid zorgvuldig borgt, recht doet aan de VOG-eis van het Juridisch Loket en tegelijkertijd rekening houdt met de wettelijke kaders in andere

EER-landen.

Antwoord:

HJL accepteert voor medewerkers die woonachtig en werkzaam zijn in een ander EER-land dan Nederland een gelijkwaardige screening aan de Nederlandse VOG-procedure. Hierbij geldt dat, waar mogelijk, gebruik wordt gemaakt van de Nederlandse VOG-procedure (bijvoorbeeld via Justis voor niet-ingezetenen) en aanvullend een lokaal vergelijkbare betrouwbaarheidstoets kan worden toegepast indien de Nederlandse VOG geen volledige dekking biedt van het buitenlandse woon- of werkverleden.

Daarnaast is het akkoord dat uitsluitend noodzakelijke statusinformatie wordt vastgelegd, zoals "aangevraagd", "ontvangen" of "screening afgerond", zonder verwerking van inhoudelijke strafrechtelijke gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

22 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
206

Onderwerp:

Werkplek omstandigheden SJL kantoor in Den Haag

Vraag:

Zijn de vaste werkplekken in Den Haag voorzien van een monitor, toetsenbord en netwerkverbinding, waarop medewerkers via thin client of vergelijkbare voorziening kunnen inloggen op de door HJL beschikbaar gestelde AVD-omgeving? Of dienen medewerkers hun eigen laptop mee te nemen naar kantoor om via die laptop verbinding te maken met de AVD?

Antwoord:

Op de vaste werkplekken in Den Haag zijn netwerkverbindingen, monitoren en toetsenborden aanwezig. Medewerkers kunnen via de door HJL beschikbaar gestelde AVD-omgeving inloggen.

Bellen vindt plaats via de laptop (Genesys Cloud). Voor audio-voorzieningen zoals headsets geldt dat deze door de medewerker of opdrachtnemer moeten worden verzorgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Ref.nr.
207

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Onderwerp:

Werkplek omstandigheden SJL kantoor in Den Haag

Vraag:

Netwerkverbinding op SJL locatie Den Haag:

Indien medewerkers een eigen device meenemen naar het SJL kantoor: kunnen zij op locatie gebruikmaken van het bedrijfsnetwerk van SJL, of dienen zij verbinding te maken via een eigen (mobiele) internetverbinding?

Antwoord:

Toegang tot het bedrijfsnetwerk is mogelijk voor geregistreerde laptops.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
208

Onderwerp:

Werkplek inrichting SJL kantoor Den Haag

Vraag:

Randapparatuur voor telefonie op locatie;

Is op de locatie in Den Haag randapparatuur beschikbaar voor het voeren van gesprekken via Genesys Cloud (bijvoorbeeld een headset of fysiek toestel), of dienen medewerkers deze zelf mee te nemen?

Antwoord:

Op de vaste werkplekken in Den Haag zijn netwerkverbindingen, monitoren en toetsenborden aanwezig. Medewerkers kunnen via de door HJL beschikbaar gestelde AVD-omgeving inloggen.

Bellen vindt plaats via de laptop. Voor audio-voorzieningen zoals headsets geldt dat deze door de medewerker of opdrachtnemer moeten worden verzorgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
209**Onderwerp:**

VOG binnen de EER

Vraag:

T.a.v. de aard en omvang van de verwerkte persoonsgegevens;

Om onze juridische adviseurs in staat te stellen te beoordelen of de betreffende functies in aanmerking komen voor een eventuele wettelijke uitzondering op het verbod op verwerking van strafrechtelijke gegevens, in sommige EER landen, verzoeken wij u aan te geven:

- 1) Welke categorieën persoonsgegevens van bellers worden verwerkt door belteammedewerkers?
- 2) Hebben medewerkers toegang tot bijzondere categorieën persoonsgegevens in de zin van artikel 9 AVG (zoals gezondheidsgegevens, gegevens over juridische procedures)?
- 3) Welke systemen en datalagen zijn voor belteammedewerkers toegankelijk (specifiek: Webtop, Genesys Cloud, overige)?

Antwoord:

1. De verwerking kan onder meer betrekking hebben op de volgende categorieën persoonsgegevens:

- identificatie- en contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum; -klant- en dossiergegevens, waaronder dossiernummers, klantcontacthistorie en overige administratieve gegevens;
- communicatiegegevens, zoals gespreksnotities en correspondentie;
- documenten die in het klantsysteem worden opgeslagen, zoals overeenkomsten, contracten en aanverwante stukken.

2. Medewerkers kunnen inzage hebben in de klanthistorie en bijbehorende dossierinformatie. Het is daarbij niet uitgesloten dat in dossiers incidenteel bijzondere persoonsgegevens voorkomen. Voor zover sprake is van verwerking van bijzondere persoonsgegevens, betreft dit geen verwerking door de callcentermedewerkers, maar kan dit voortvloeien uit de inhoud van klantdossiers en/of behandeling door de tweede lijn, de Juridisch Adviseurs van Opdrachtgever.

3. Medewerkers hebben toegang tot het klantregistratiesysteem (Webtop). Binnen dit systeem wordt geen onderscheid gemaakt in afzonderlijke datalagen of toegangsweergaven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
210

Onderwerp:

Bijlage 2 - hJL Callcenterdiensten conceptovereenkomst, artikel 7 lid 2

Vraag:

Is er ruimte om gezamenlijk overeen te komen hoe lang vooraf een audit wordt aangekondigd?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
211

Onderwerp:

Bijlage 9 - hJL Callcenterdiensten Dienstenomschrijving 1v0, Paragraaf 2.7, Nvl vraag 18

Vraag:

In uw antwoord op vraag 18 geeft u aan dat het functieprofiel op dit moment in handen van de huidige aanbieder ligt, maar het Juridisch Loket wel advies geeft. Kan Juridisch Loket het advies op basis waarvan nu wordt geworven, delen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 149.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
212**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 4.2.2, Accountantsverklaring

Vraag:

U geeft aan dat, na bekendmaking van de voorlopige gunning, u Opdrachtnemer kunt verzoeken een accountantsverklaring aan te leveren. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat deze de jaarverslagen bevat van de afgelopen 3 jaar waarbij het meest recente jaar (2025) voorlopige cijfers betreft? Dit omdat het jaarverslag nog niet gereed is.

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
213**Onderwerp:**

Antwoord Nvl vraag 27, koppeling WFM applicatie.

Vraag:

U geeft aan bij uw antwoord op vraag 27 van de Nvl dat u verwacht dat Opdrachtnemer een WFM applicatie inzet. Daarnaast geeft u bij uw antwoord op vraag 67 aan dat het koppelen van deze applicatie met Genesys Cloud niet is toegestaan. Het koppelen van de WFM applicatie met Genesys Cloud is van groot belang om realtime inzicht te krijgen in de schedule adherence, wat van cruciaal belang is voor de dagsturing en het efficiënt leveren van de gevraagde ureninzet. Is Opdrachtgever op basis van toch het koppelen toe te staan of zelf een WFM applicatie aan te bieden die reeds gekoppeld is?

Antwoord:

Het koppelen met een WFM applicatie is niet toegestaan. Opdrachtgever stelt geen WFM-applicatie ter beschikking. Genesys Cloud biedt een aantal beheerfunctionaliteiten die via een laptop van het Juridisch Loket beschikbaar gemaakt kunnen worden. Zie ook antwoord 194.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
214**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 4.3.1. Beroep op entiteit binnen eigen organisatie.

Vraag:

In de Aanbestedingsleidraad geeft u bij 4.3.1 Kerncompetenties, Spelregels 5e bullit aan dat indien een beroep wordt gedaan op een onderaannemer Bijlage 12 gebruikt dient te worden. Daarnaast geeft u onderaan de spelregels het volgende aan: U kunt voor deze kerncompetenties dan ook geen beroep doen op een derde als bedoeld in paragraaf 4.1.4. van dit document.

Graag vernemen wij of het akkoord is een beroep te doen op een andere entiteit binnen de eigen organisatie voor de referentie betreffende Kerncompetentie 3? Hierbij opmerkende dat bij de aan te bieden oplossing alleen gebruik wordt gemaakt van de opgedane kennis.

Antwoord:

Wanneer u een beroep doet op de kennis en ervaring van een andere partij of andere organisatie binnen uw entiteit kunt u deze als onderaannemer aanmerken. Belangrijk wel is dat u deze onderaannemer dan ook inzet voor dat deel van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
215**Onderwerp:**

Antwoord Nvl vraag 28 en 161, trainingskosten

Vraag:

U geeft bij uw antwoord op vraag 28 en 161 van de Nvl aan dat trainingskosten bij aanvang voor

rekening van Opdrachtnemer komen. Kunt u bevestigen dat, in het geval Opdrachtgever verzoekt de pool van medewerkers uit te breiden vanwege een toename van de workload, de RFC procedure van toepassing is en de hieruit volgende trainingskosten in rekening kunnen worden gebracht? Dit omdat het vooraf onmogelijk is in te schatten hoe vaak dit gaat voorkomen en dus de hiermee gepaard gaande kosten niet zijn in te schatten.

Antwoord:

Nee, ook trainingskosten volgend uit uitbreiding komen voor rekening van opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
216

Onderwerp:

Antwoord vraag 6 Nvl, locatie uitvoering dienstverlening

Vraag:

In uw antwoord op vraag 6 van de Nvl geeft u aan dat het uitvoeren van werkzaamheden vanuit een andere EER-lidstaat is toegestaan mits er wordt voldaan aan de fysieke bezetting van minimaal drie dagen per week op de locatie Den Haag. Begrijpen wij goed dat, naast de minimale fysieke bezetting in Den Haag, het toegestaan is om de dienstverlening uit te voeren op een neashore locatie van Opdrachtnemer binnen de EER danwel een locatie van Opdrachtnemer binnen Nederland?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 176.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
217

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten> C1: Kerncompetenties

Vraag:

"Naar aanleiding van het antwoord op vraag 145 in de eerste Nvl, merkt Inschrijver op dat de kerncompetentie betrekking heeft op het beheersen van volumes (>200.000 calls). De operationele vaardigheden, processen en systemen die nodig zijn om dergelijke volumes te verwerken, zijn in de private referentie identiek aan die in de publieke sector. Het uitsluiten van private referenties voor een kwantitatieve eis (volume) lijkt hiermee niet objectief te rechtvaardigen. Kan de Aanbesteder toelichten waarom ervaring met dit specifieke volume bij een private partij niet borg staat voor de bekwaamheid om ditzelfde volume bij een publieke partij uit te voeren, in het licht van het proportionaliteitsbeginsel?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 172.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
218

Onderwerp:

Toelichting Scripting bot 1v0> Paragraaf 5; Verantwoordelijkheden

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat de acceptatie van de scriptingbot plaatsvindt op basis van vooraf schriftelijk vastgestelde acceptatiecriteria en testscenario's, en dat termijnen of eventuele sancties pas gaan lopen nadat opdrachtgever de benodigde scripts, beslisbomen, toegang tot AVD /whitelisting, testgebruikers en inhoudelijke validatie tijdig en volledig beschikbaar heeft gesteld? Kan opdrachtgever tevens aangeven binnen welke termijn zij op acceptatieverzoeken reageert?

Antwoord:

Ad 1: De acceptatie vindt plaats op basis van vooraf afgestemde acceptatiecriteria.

Ad 2: Ja, opdrachtnemer is alleen voor haar deel van de samenwerking.

Ad 3: Dit dient op voorhand afgestemd te worden in het vast te stellen transitieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

219

Onderwerp:

Toelichting Data en Forecast 1v0; Detailniveau van de forecast

Vraag:

De forecast wordt op weekbasis verstrekt, terwijl capaciteitssturing en KPI-realiserende mede afhankelijk zijn van verdeling per dag en interval. Kan opdrachtgever bevestigen hoe KPI's worden beoordeeld wanneer het weekvolume klopt, maar de feitelijke dag- of intervalverdeling significant afwijkt van de forecast? Worden KPI's in dat geval gecorrigeerd of eerst gezamenlijk geanalyseerd voordat sprake is van tekortkoming of escalatie?

Antwoord:

De beoordeling van KPI's vindt plaats op basis van de overeengekomen meetmethodiek en de feitelijke realisatie. De wekelijkse forecast dient als sturingsinstrument voor capaciteitsplanning. Afwijkingen tussen forecast en de feitelijke verdeling binnen de week (bijvoorbeeld op dag- of intervalniveau) leiden niet automatisch tot aanpassing van de KPI-beoordeling. Indien sprake is van structurele afwijkingen, worden deze binnen de reguliere overlegstructuur besproken en geanalyseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

220

Onderwerp:

Bijlage 9 – Dienstenomschrijving > Paragraaf 4.5.1; Uitgangspunten

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven hoe KPI's worden gecorrigeerd of buiten beschouwing worden gelaten wanneer afwijkingen aantoonbaar worden veroorzaakt door storingen, traagheid of onbeschikbaarheid van Webtop, Genesys Cloud, AVD, Teams, Outlook, de Vraagbaak of andere door opdrachtgever/derden beheerde voorzieningen?

Antwoord:

KPI's worden gemeten op basis van de overeengekomen meetdefinities en beschikbare systemen. Indien prestaties aantoonbaar worden beïnvloed door storingen of onbeschikbaarheid van door

opdrachtgever of derden beheerde systemen (waaronder onder meer Webtop, Genesys Cloud, AVD, Teams, Outlook of de Vraagbaak), vindt hierover in redelijkheid afstemming plaats binnen de reguliere overleg- en governance-structuur. Daarbij geldt dat dergelijke verstoringen worden meegenomen in de duiding van resultaten, voor zover en in de mate waarin deze aantoonbaar van invloed zijn geweest op de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
221

Onderwerp:

Bijlage 9 – Dienstenomschrijving > Paragraaf 3.2; (Kwaliteits)Monitoring en Coaching

Vraag:

In Bijlage 9, 3.2 en 3.3, en in de conceptovereenkomst onder “Informatieplicht en Audit”, staat dat opdrachtnemer een kwaliteits- en monitoringssysteem inricht en samen met opdrachtgever een kwaliteitsmonitoringhandboek opstelt. Kan opdrachtgever bevestigen of voor inschrijving al een minimale beoordelingsrubriek beschikbaar is voor de kwaliteitsscore van $\geq 80\%$, inclusief beoordelingscriteria, weging, steekproefomvang, beoordelaarrollen en procedure bij betwiste beoordelingen?

Antwoord:

De in de conceptovereenkomst opgenomen bepalingen hebben betrekking op uw eigen kwaliteitshandboek waarmee u de kwaliteit borgt. Dit staat los van de rapportages en tevredenheidsonderzoeken. Hoe u uw eigen kwaliteitshandboek heeft ingericht staat dan ook los van de huidige invulling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

22 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
222

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad > Paragraaf 5.3.1; Gunningscriterium 1: Implementatie & overgang

Vraag:

"In Aanbestedingsleidraad 5.3.1 wordt gevraagd om een implementatieplan met overgang van de huidige leverancier, inclusief kennisoverdracht en mitigatie van eventuele beperkte medewerking. Kan opdrachtgever specificeren welke medewerking en informatieoverdracht van de huidige leverancier is geborgd, waaronder scripts/beslisbomen, routeringslogica, rapportagedefinities, bekende issues en planning van kennisoverdracht?"

Kan opdrachtgever bevestigen dat vertraging of onvolledigheid in deze overdracht, voor zover veroorzaakt door de huidige leverancier of opdrachtgever, niet aan opdrachtnemer wordt toegerekend bij beoordeling van implementatiemijlpalen?"

Antwoord:

Nee, dit is niet nader vastgelegd en hier zijn geen vastgestelde plannen voor beschikbaar. hJL is in goed overleg met de huidige aanbieder. Vertraging buiten de schuld van opdrachtnemer, kunnen opdrachtnemer niet worden toegerekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.
223

Onderwerp:

Kerncompetentie 1 - callcenter ervaring overheid

Vraag:

U geeft aan dat het niet is toegestaan een referentie op te voeren waarbij 200.000 calls alleen verwacht worden en niet zijn gerealiseerd. Staat u toe een referentie op te voeren, die aan alle eisen voldoet, waarbij het aantal agents dat is getraind en ook daadwerkelijk op het project is ingezet, een veel groter volume vertegenwoordigt dan de 200.000 calls? Het gaat hier dus uitdrukkelijk niet om een "ruwe verwachting tijdens een vroeg stadium zoals de contractfase" maar het betreft de daadwerkelijke contractuele verplichting (formele forecast) voor de training en daadwerkelijke inzet van de agents die het volume ruimschoots overtreffen, over een langere periode.

Antwoord:

Nee, dit is niet toegestaan. Voor het aantonen van de kerncompetenties geldt dat uitsluitend de daadwerkelijk gerealiseerde resultaten mogen worden opgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

224

Onderwerp:

Kerncompetentie 1 - callcenter ervaring overheid

Vraag:

Het is reeds benoemd, maar kan opdrachtgever formeel bevestigen t.a.v. de referentie voor callcenter ervaring binnen de publieke / overheidsdienstverlening, dat het contract dus wel eerder begonnen mag zijn dan 8 juni 2023, maar niet eerder geëindigd?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

22 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten

Ref.nr.

225

Onderwerp:

Vorbereidende werkzaamheden

Vraag:

Kunt u toelichten of het is toegestaan dat de winnende opdrachtnemer reeds gedurende de implementatieperiode (september 2026 – januari 2027) gefaseerd werkzaamheden uitvoert, bijvoorbeeld in het kader van het inwerken en begeleiden van medewerkers (nesting), zodat een zorgvuldige en soepele opstart van de dienstverlening per 1 januari 2027 wordt geborgd?"

Antwoord:

Ja, opdrachtnemer kan de voorbereidingen starten vanaf de startdatum. Het meedraaien in de daadwerkelijk dienstverlening is vanuit hJL toegestaan maar dient in nader overleg met de huidige aanbieder plaats te vinden hoe en in welke mate dat mogelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

21 mei 2026

Percelen:

P1 Callcenterdiensten