Re. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	PvE / Fysieke aanwezigheid per locatie	In het Beschrijvend document is opgenomen dat sprake is van "minimaal één dag per week op locatie bij beide deelnemende hoogheemraadschappen". In het PvE is dit nader gespecificeerd als minimaal één werkdag per week bij HHSK en minimaal één werkdag per week bij Delfland gedurende de eerste twee contractjaren. Begrijpen wij correct dat dit betekent dat de opdrachtnemer gedurende de eerste twee contractjaren structureel minimaal twee fysieke aanwezigheidsdagen per week moet leveren, te weten één werkdag per week bij HHSK en één werkdag per week bij HHD? En kunt u bevestigen dat deze aanwezigheid, na overleg met opdrachtgever, flexibel mag worden ingevuld op basis van piekmomenten, salarisrunplanning, overlegmomenten en operationele behoefte, mits de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aantoonbaar geborgd blijven?	Dat is juist. De aanwezigheid is 1 dag bij HHSK en 1 dag bij HHD (1 dag per contract). Deze aanbestedende dienst bevestigt daarbij ook dat deze invulling flexibel mag plaatsvinden. De aanbestedende dienst hecht er wel aan dat deze aanwezigheid voorspelbaar is, en stelt voor om daar bij de aanvang van de werkzaamheden een schema van te maken (op basis van de jaarplanning) en deze in het kwartaaloverleg te bespreken. Na overleg met de opdrachtnemer stelt de aanbestedende dienst de planning vast. Voorkeur voor aanwezigheid is op maandag, dinsdag of donderdag
2	PvE	Eén team versus vaste persoon per locatie Vraag: Wordt met "de aanwezigheid van een salarisadministrateur" bedoeld dat per hoogheemraadschap steeds dezelfde vaste salarisadministrateur aanwezig dient te zijn, of is het toegestaan dat een vast GSC-team met meerdere ingewerkte salarisadministrateurs de aanwezigheid invult, mits sprake is van vaste aanspreekpunten, aantoonbare kennisborging en continuïteit?	De aanbestedende dienst bevestigt dat het toegestaan is dat een vast team met meerdere ingewerkte salarisadministrateurs de aanwezigheid invult, mits inderdaad sprake is van vaste aanspreekpunten, aantoonbare kennisborging en continuïteit. Dit vaste team kan uit maximaal 5 personen bestaan.
3	Overeenkomst	Twee overeenkomsten en twee SLA's versus één operationeel dienstverleningsmodel HHD en HHSK sluiten ieder een eigen dienstverleningsovereenkomst en eigen SLA met dezelfde opdrachtnemer, waarbij de SLA gezamenlijk na gunning wordt opgesteld. Vraag: Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer één integraal operationeel dienstverleningsmodel mag hanteren voor beide hoogheemraadschappen, met waar nodig separate rapportage, SLA-verantwoording en escalatie per opdrachtgever?	De aanbestedende dienst kan dit bevestigen. Eventuele verschillen worden in een addendum vastgelegd.
4	Buiten scope	Scope functioneel beheer Youforce op afroep De volledige outsourcing van functioneel beheer valt buiten scope, maar ondersteuning op afroep bij functioneel beheer van Youforce is wel onderdeel van de opdracht. Vraag: Kunt u nader duiden welke werkzaamheden onder "ondersteuning op afroep met functioneel beheer van Youforce" worden verstaan? Gaat het uitsluitend om tijdelijke vervanging bij uitval/piekbelasting, of ook om inrichting, releasemanagement, autorisatievraagstukken, workflow-aanpassingen, controles op parameters en advies over procesverbeteringen?	De werkzaamheden betreffen uitsluitend tijdelijke vervanging bij uitval/piekbelasting.
5	Prijsblad	In het prijsblad moet de optie functioneel beheer worden geprijsd met een maximum van €115 per uur; dit tarief telt niet mee in de prijsbeoordeling, maar ligt wel vast voor de contractperiode. Vraag: Kunt u bevestigen dat inzet voor optioneel functioneel beheer uitsluitend op afroep en na voorafgaande opdrachtverstrekking plaatsvindt, en dat deze inzet niet geacht wordt onderdeel te zijn van de vaste maandprijs voor salarisadministratie?	Dit kan de aanbestedende dienst bevestigen.
6	Implementatie	De planning noemt ondertekening op 27 juli 2026 en start implementatie op 1 augustus 2026. Vraag: Kunt u aangeven per welke salarisrun opdrachtnemer volledig verantwoordelijk wordt voor de uitvoering van de salarisadministratie? En wordt in de tussenliggende periode voorzien in een overdrachtsfase met parallelle controle, kennisoverdracht, toegang tot systemen en beschikbaarheid van de huidige salarisadministrateurs?	De salarisrun van september is de eerste salarisrun waarin de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk zal zijn. Tijdens deze loonrun is ook capaciteit op het gebied van de salarisadministratie beschikbaar (in ieder geval 16-20 uren per week tot en met de 3e week van september) voor vragen. De periode van 1 augustus tot 15 augustus zal ook gebruikt worden voor de overdrachtsfase.
7	Parallelle loonrun/ schaduwcontrole	Staat opdrachtgever ervoor open om tijdens de implementatie-/overdrachtsfase minimaal één salarisrun gezamenlijk of parallel te controleren, zodat opdrachtnemer de specifieke inrichting, uitzonderingen en controles per hoogheemraadschap aantoonbaar kan valideren voordat volledige operationele verantwoordelijkheid wordt overgenomen?	De aanbestedende dienst staat hiervoor open en zorgt voor capaciteit voor de parallelle controle.
8	Salarishandboek	Het salarishandboek heeft versie 0.5, is aangeduid als dynamisch document en is in maart 2026 globaal aangevuld en geactualiseerd ten behoeve van de aanbesteding. Vraag: Kunt u bevestigen dat het salarishandboek bij aanvang van de dienstverlening gezamenlijk mag worden gevalideerd en waar nodig aangescherpt, en dat eventuele onvolledigheden, interpretatieverschillen of afwijkingen ten opzichte van de feitelijke praktijk tijdens de implementatie worden vastgelegd als werkafspraak?	De aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
9	Tegenstrijdigheid salarishandboek, PvE	Indien tijdens implementatie of uitvoering blijkt dat het salarishandboek, de CSF-taken/processen, het PvE en/of de feitelijke werkwijze niet volledig op elkaar aansluiten, welke rangorde geldt dan voor uitvoering en beoordeling? En op welke wijze worden afwijkingen formeel vastgesteld?	De rangorde staat opgenomen in de overeenkomst opgenomen. Het PvE en de bijlagen staan 3e in rang in de overeenkomst. Onder de bijlagen staat de PVE boven de bijlage CSF taken en processen. De bijlage CSF taken en processen staat boven het salarishandboek.
10	PVE / Kwaliteitsdossier en accountantscontrole	Het PvE vraagt om een maandelijks kwaliteitsdossier dat geschikt is voor accountantscontroles en interne controles. Kunt u aangeven of opdrachtgever een format of minimumeisen voor het kwaliteitsdossier beschikbaar stelt, of dat inschrijver hiervoor een eigen format mag hanteren, mits de in het PvE benoemde onderdelen daarin aantoonbaar zijn opgenomen?	Opdrachtgever mag een eigen format hanteren, mits inderdaad de benoemde onderdelen uit het PvE zijn opgenomen. We zien graag dat het kwaliteitsdossier controleerbaar en toetsbaar is. Daarom is het van belang dat het maandelijkse kwaliteitsdossier ook zo is ingericht dat: • Werkzaamheden en uitgevoerde controles ook duidelijk herleidbaar zijn (wie/ wat/ wanneer); • Het inzichtelijk is opgenomen hoe eventuele bevindingen en afwijkingen zijn vastgelegd en opgevolgd; • Er een duidelijke aansluiting is gemaakt tussen de input, verwerking van de gegevens en de output; • Het dossier elke periode consistent en compleet wordt opgebouwd.
11	PVE Rechtmatigheidscontroles declaraties	Het PvE vraagt periodieke controle op onder meer thuiswerkvergoeding, woon-werkvergoeding en overige declaraties via Youforce, inclusief toets op gecombineerde thuiswerk- en woon-werkvergoeding. Vraag: Kunt u bevestigen welke brondata, rapportages en autorisaties beschikbaar zijn binnen Youforce om deze controles efficiënt uit te voeren? En is opdrachtgever verantwoordelijk voor het vaststellen van de onderliggende beleidsregels waarop opdrachtnemer toetst?	Er zijn rapportages. Ook is er een Excel bestand waarin de rapportages geplaatt kunnen worden. Hiermee wordt gelijk inzichtelijk wie op welke dag dubbel heeft gedeclareerd. Dus op één dag zowel thuiswerkvergoeding als kilometerdeclaratie. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de onderliggende beleidsregels.
12	Scope / Vrijwilligers buiten maandelijkse verlening	Vrijwilligers maken geen deel uit van reguliere maandelijkse verlening, maar krijgen éénmaal per jaar een uitbetaling via salarisbetaling en vallen daarmee wel binnen scope. Kunt u aangeven in welke maand deze jaarlijkse vrijwilligersbetaling voor HHD en HHSK normaliter plaatsvindt, hoeveel mutaties dit gemiddeld betreft en of hiervoor bestaande werkinstructies en controlelijsten beschikbaar zijn?	In afwijking van hetgeen eerder gepubliceerd is, moet de Inschrijver uitgaan van het volgende : De vrijwilligersvergoeding wordt bij HHD op declaratiebasis uitbetaald (niet jaarlijks). Deze wordt door de beheerder calamiteitenpanatheid aangeleverd. Er is hier geen werkinstructie voor (is een incidenteel variabele mutatie) die handmatig door de salarisadministratie wordt verwerkt. Er is wel een inkeesbestand voor gemaakt met een importdefinitie waardoor deze in bulk ingelezen kan worden. Het inlezen van kolommutaties is niet enkel voor een vrijwilligersvergoeding, kan op bijna alle rubrieken worden doorgevoerd. Bij HHD zijn er momenteel totaal 123 vrijwilligers. En niet alle vrijwilligers declareren. Voor HHSK geldt het volgende : Het is geen jaarlijkse betaling en wordt niet in 1 specifieke maand doorgegeven. In 2025 is er in 7 maanden een uitbetaling geweest; aantal mutaties resp.: 10,5,8,68,58,12,47 . In 2026 is er in 2 maanden eeb uitbetaling geweest - aantal mutaties resp.: 3,41 Het wordt doorgegeven via een excel sheet die ge-upload wordt in B4 (Via "Importeren (kolom) mutaties" import definitie "018 – Vrijwilligersvergoeding"). De controle vindt plaats in een excel sheet en invoerverslag/download uit B4
13	Guningscriteria / Maatwerksituaties / interpretatieverschillen	Het beoordelingskader vraagt expliciet om hoe inschrijver omgaat met maatwerksituaties waarin interpretatieverschillen een rol spelen. Vraag: Kunt u één of enkele representatieve voorbeelden geven van maatwerksituaties of interpretatievraagstukken die in de afgelopen twaalf maanden bij HHD/HHSK hebben gespeeld, zodat inschrijvers hun aanpak beter kunnen toespitsen op de feitelijke praktijk?	Hiertoe geeft de aanbestedende dienst graag 2 voorbeelden: Na toekenning van een WGA heeft de medewerker recht op een aanvulling zoals is vastgelegd in de cao. De hoogte en de duur van de aanvulling moeten worden vastgesteld. De cao geeft ruimte voor interpretatie, dit betekent dat met name over de duur van de aanvulling moet worden afgestemd. Een ander voobeeld is de vaststellingsovereenkomst met niet standaard afspraken. Zoals bijvoorbeeld bedragen die moeten worden gedeclareerd, maar die hoger zijn dan wat is vastgelegd in Youforce.
14	Beschikbaarheid huidige medewerkers voor overdracht	Vraag: Zijn de huidige salarisadministrateurs en functioneel beheerders van HHD/HHSK gedurende de implementatieperiode beschikbaar voor kennisoverdracht, procesvalidatie en toetsing van de eerste salarisruns? Zo ja, kunt u aangeven in welke omvang en gedurende welke periode?	Momenteel werkt opdrachtgever met veel externe salarisadministrateurs. Deze zullen met allemaal verlengd worden nadat wij tot gunning zijn overgegaan. Gedurende de implementatieperiode zijn de salarisadministrateurs wel beschikbaar. zij worden ingezet tot en met de salarisbetaling van septtember (15 september) voor in ieder geval 16-20 uren per week/ De functioneel beheerders zijn allemaal intern en zijn beschikbaar.
15	PVE / Incidentclassificatie en responstijden	Het PvE bevat responstijden per incidentcategorie, waaronder kritiek: reactie binnen 4 uur en oplossing/noodmaatregel binnen 8 uur. Vraag: Kunt u bevestigen dat bij incidenten waarbij oplossing afhankelijk is van opdrachtgever, Youforce/Visma Raet of een derde partij, de verplichting van opdrachtnemer ziet op analyse, coördinatie, noodmaatregel en voortgangsbewaking binnen de genoemde termijnen, voor zover dit binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt?	De aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
16	PVE / Beschikbaarheid 99%	Het PvE definieert beschikbaarheid als uitvoerbaarheid van de salarisadministratieve dienstverlening en niet als technische uptime van Youforce. Vraag: Kunt u bevestigen dat verstoringen of onbeschikbaarheid van Youforce, Teams, autorisaties of opdrachtgever-systemen buiten de beschikbaarheidsmeting van opdrachtnemer vallen, mits opdrachtnemer deze verstoringen tijdig signaleert, opvolgt en waar mogelijk mitigerende maatregelen treft?	De aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
17	PVE / Warme overdracht bij exit	Het PvE vraagt kosteloze actieve medewerking aan warme overdracht, start uiterlijk vier maanden voor contracteinde. Vraag: Kunt u bevestigen dat "kosteloos" ziet op reguliere overdrachtswerkzaamheden binnen redelijke omvang en binnen de bestaande documentatie, en dat aanvullende werkzaamheden bij systeemmigraties, dataconversies of nieuwe inrichting buiten de reguliere exit onder nadere opdrachtverstrekking vallen?	De aanbestedende dienst kan dit bevestigen.