

1e Nota van Inlichtingen

Datum: **dinsdag 19 mei 2026**

Behorende bij de Europees openbare aanbesteding Functioneel beheerdiensten

**Gemeente
Harderberg**

1e Nota van Inlichtingen - Wijzigingen

#	Verwijziging	Wijziging
1	Beschrijvend document Functioneel beheerdienstne V2 aangepast na Nvl 1	Diverse wijzigingen doorgevoerd, weergegeven in het rood.
2	Bijlage 1 - Prijzenblad V2 na Nvl 1	Prijzenblad is volledig gewijzigd.
3	Bijlage 4 - Programma van Eisen V2 aangepast na Nvl 1	Diverse wijzigingen doorgevoerd, weergegeven in het rood.
4	Bijlage 5 - Conceptovereenkomst V2 aangepast na Nvl 1	Diverse wijzigingen doorgevoerd, weergegeven in het rood.
5	Bijlage 6 - Concept Wachtkamerovereenkomst V2 aangepast na Nvl 1	Diverse wijzigingen doorgevoerd, weergegeven in het rood.
6	Bijlage 12 - Concept Service Level Agreement (SLA) V2 aangepast na Nvl 1	Diverse wijzigingen doorgevoerd, weergegeven in het rood.
7	Bijlage 13 - Holdingverklaring	Nieuwe bijlage

1e Nota van Inlichtingen - Vraag en antwoord

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document §1.2 (pag. 8) en §4.1 (pag. 29) versus Bijlage 1 Prijzenblad	<p>In §1.2 wordt Openbaar Gebied expliciet als “optioneel” aangemerkt en in §1.4 (“Gewenste situatie”) staat dat de opdracht “initieel alleen het uitvoeren van functioneel beheerdiensten voor de afdeling Ruimtelijk Domein” betreft. Het Prijzenblad (Bijlage 1) verplicht echter óók het invullen van de eenmalige kosten en vaste maand-/jaarprijs voor Openbaar Gebied, en de bandbreedtes voor de inschrijfsom (€288.300 – €363.700) zijn alleen haalbaar als beide afdelingen worden ingevuld. Gevolg: feitelijk is OG niet optioneel maar dwingend onderdeel van de prijsstelling.</p> <p>Inschrijver moet voor OG een prijs offeren terwijl die optionele scope niet, gedeeltelijk of pas later kan worden afgenomen. Dit raakt direct de financiële positie en risicokwalificatie van de inschrijver, en heeft gevolgen voor de beoordelingssystematiek.</p> <p>a) Bent u bereid het Prijzenblad zo in te richten dat de OG-prijs als afzonderlijke (en niet noodzakelijk in totaal mee te nemen) optie wordt beoordeeld, met aparte bandbreedtes? b) Indien dit niet wordt aangepast: kunt u verduidelijken hoe het beoordelingscriterium “Prijs” geïnterpreteerd moet worden wanneer OG niet wordt afgenomen, en hoe de inschrijfsom dan wordt beoordeeld?</p>	<p>Naar aanleiding van uw vraag hebben wij besloten om de kosten voor Openbaar Gebied (OG) uit de prijsbeoordeling te halen. Het prijzenblad is hierop aangepast.</p> <p>U dient in het prijzenblad nog steeds de kosten voor de optie van OG in te vullen, ze worden alleen niet meer meegenomen in de beoordeling. Wel gelden voor deze kosten dezelfde voorwaarden als voor de kosten die worden ingediend voor RD. De uurtarieven zijn integraal van toepassing op RD en OG voor additionele/projectwerkzaamheden.</p> <p>De overeenkomst start naar alle waarschijnlijkheid alleen met RD, dus dan zijn alleen de eenmalige kosten RD en de vaste maand-/jaarprijs RD van toepassing. Op het moment dat de optie van OG wordt gelicht dan pas zijn de tarieven van OG van toepassing.</p>
2	beschrijvend document	Kunt u verduidelijken tegen welke concrete knelpunten en uitdagingen de gemeente in de huidige situatie of contractperiode aanloopt ten aanzien van het functioneel beheer en welke specifieke verbeteringen, optimalisaties of doelstellingen de gemeente gedurende de komende contractperiode gerealiseerd wenst te zien?	Zie hiervoor de bijlagen 4B en 4C.
3	beschrijvend document	Kunt u toelichten welke sjabloon- en documentgenerator(en) momenteel binnen de organisatie worden gebruikt voor het opstellen van documenten en correspondentie, mede in relatie tot Woo-verzoeken en de daarbij behorende eisen ten aanzien van archivering, anonimiseren, metadata en reproduceerbaarheid van documenten?	Er is op dit moment geen sjabloon- en documentgenerator. Hiervoor worden de generatoren binnen de vakapplicaties gebruikt. Voor het anonimiseren van documenten gebruikt de gemeente Datamask, maar het beheer van Datamask valt buiten de scope van deze aanbesteding.
4	beschrijvend document	Kunt u ten behoeve van een realistische inschatting van de implementatie- en beheerinspanning inzicht geven in de huidige openstaande meldingen, incidenten, changes en/of backlog per applicatie of domein, bijvoorbeeld in de vorm van een geanonimiseerde overzichtslijst met: aard van het issue/verzoek; prioriteit/classificatie; ouderdom/openstaande duur; huidige status; afhankelijkheid van leveranciers of interne ICT; en de onderwerpen die volgens de gemeente met prioriteit aangepakt dienen te worden bij aanvang van de overeenkomst?	Voor zover dit in kaart te brengen valt is dit opgeschreven in Bijlage 4B en 4C. Voor de overige applicaties wordt op dit moment geen formeel functioneel beheer uitgevoerd en is dus ook geen zicht op het aantal openstaande vragen.

5	beschrijvend document	Kunt u ten behoeve van een realistische inschatting van de implementatie- en beheerinspanning inzicht geven in de huidige openstaande meldingen, incidenten, changes en/of backlog per applicatie of domein, bijvoorbeeld in de vorm van een geanonimiseerde overzichtslijst met: aard van het issue/verzoek; prioriteit/classificatie; ouderdom/openstaande duur; huidige status; afhankelijkheid van leveranciers of interne ICT; en de onderwerpen die volgens de gemeente met prioriteit aangepakt dienen te worden bij aanvang van de overeenkomst?	Zie antwoord op de vraag hiervoor.
6	beschrijvend document	In het Beschrijvend document is opgenomen dat het beheer van het zaakstelsel buiten de scope van deze aanbesteding valt. Kunt u toelichten of er momenteel actieve koppelingen bestaan tussen LEEF/Beleef en het zaakstelsel en, zo ja: welk zaakstelsel wordt gebruikt; welke koppelingen momenteel actief zijn; in hoeverre functioneel beheer van deze koppelingen binnen de scope van de opdracht valt; en welke verantwoordelijkheidsverdeling geldt tussen opdrachtnemer, interne ICT en de beheerpartij van het zaakstelsel? Daarnaast verzoeken wij u te verduidelijken of voor het beheer van deze ketenkoppelingen specifieke kennis of ervaring met het betreffende zaakstelsel vereist of gewenst is.	Er is op dit moment geen koppeling tussen LEEF en het zaakstelsel. Er is ook geen specifieke kennis nodig van het betreffende zaakstelsel, deze kennis ligt bij functioneel beheer van het zaakstelsel en valt buiten de scope van deze aanbesteding.
7	Beschrijvend document §1.4 – Gewenste situatie / Openbaar Gebied als optie	Paragraaf 1.4 van het Beschrijvend document beschrijft dat de afdeling Openbaar Gebied als optie in de aanbesteding is meegenomen en dat gemeente Hardenberg gedurende de looptijd van de overeenkomst kan besluiten deze optie te lichten. Uit dezelfde paragraaf blijkt dat Openbaar Gebied eerst een wervingstraject wil doorlopen voor een interne functioneel beheerder alvorens dit besluit wordt genomen. Kan gemeente Hardenberg verduidelijken: (a) op welk moment in de looptijd van de overeenkomst uiterlijk wordt besloten of de optie Openbaar Gebied wordt gelicht, (b) welke minimale implementatietijd opdrachtnemer krijgt om de dienstverlening voor Openbaar Gebied op te starten na activering van de optie, en (c) of bij activering van de optie een proportionele verhoging van de vaste maandelijkse kosten conform het ingediende Prijzenblad (Bijlage 1) van toepassing is?	a) Uiterlijk in de eerste twee jaar van de overeenkomst wordt besloten of de optie Openbaar Gebied wordt gelicht. b) Wij achten een opstarttijd van 3 maanden realistisch. c) Deze kosten kunnen worden verhoogd conform de vereisten van de indexeringszaken zoals die zijn beschreven in het PvE.
8	Beschrijvend §1.4 (pag. 10), Bijlage 4A en Bijlage 12 SLA art. 3.2	Welke lijst standaardwerkzaamheden is leidend voor de scope binnen de vaste maand-/jaarprijs: Beschrijvend §1.4 / SLA art. 3.2 of Bijlage 4A? Vallen specifiek probleemmanagement, ketenregie, ondersteuning bij audits en risico-signalering binnen de vaste prijs?	Bijlage 4A is leidend zoals ook beschreven in het beschrijvend document. Bijlage 4A is een uitgebreidere toelichting op hetgeen beschreven staat in paragraaf 1.4 van het Beschrijvend document. Art. 3.2 van de SLA is een kopie van de tekst uit paragraaf 1.4 van het Beschrijvend document. We verwachten dat probleemmanagement, ketenregie, ondersteuning bij audits en risico-signalering binnen de vaste prijs vallen.
9	Beschrijvend document §1.4 Gewenste situatie	De gemeente geeft aan dat afdeling Openbaar Gebied als 'optie' wordt meegenomen, en dat de gemeente gedurende de looptijd kan besluiten Openbaar Gebied toe te voegen. De aanbestedingsstukken maken geen gewag van een kennisgevingstermijn of overgangperiode bij het activeren van deze optie. Hoeveel implementatietijd (minimale aanlooptijd) krijgt opdrachtnemer wanneer de gemeente besluit de optie Openbaar Gebied te lichten? En geldt bij activering van de optie een proportionele verhoging van de vaste maandelijkse kosten conform het ingediende prijzenblad?	Wij achten een opstarttijd van 3 maanden realistisch. De inschrijfprijs kan verhoogd worden conform de vereisten van de indexeringszaken zoals die zijn beschreven in het PvE.

10	Beschrijvend document §1.4 / Bijlage 4A	U verwacht dat er gebruik gemaakt wordt van Topdesk voor het afhandelen van meldingen. Wij beschikken zelf over een meldingsysteem waar gebruikers heen kunnen mailen om een melding in te dienen. De gebruiker krijgt dan ook via mail updates over de meldingen terug. Wij verwachten dat dit tijd scheelt in de beheertijd en geeft ons betere mogelijkheden om de SLA te monitoren qua respons en doorlooptijden. Indien dit is toegestaan kunnen wij een lagere tijdsinschatting (en dus ook lagere kosten) maken voor het beheer zonder dat dit de gebruikersvriendelijkheid naar uw eindgebruikers in de weg staat. Staat u open voor het gebruik van een andere meldingenapplicatie? Uiteraard bieden wij u in dat geval inzicht in de ingediende vragen, responstijd en oplostijden via overzichten.	Nee, hier staan wij niet voor open. Opdrachtnemer dient de TopDesk omgeving van de gemeente te gebruiken.
11	Beschrijvend document §1.4 / Bijlage 4A	De standaardwerkzaamheden zijn beschreven in §1.4 van het Beschrijvend document en verder uitgewerkt in Bijlage 4A. Het onderscheid tussen 'standaardwerkzaamheden' en 'projectmatige werkzaamheden' is niet eenduidig afgebakend. Zo worden 'implementatie nieuwe functionaliteiten' én 'procesinrichting' beide als standaardwerkzaamheid opgevoerd (Bijlage 4A), terwijl §1.4 stelt dat 'implementatie van een nieuwe module' onderdeel is van de standaardwerkzaamheden én tegelijk als voorbeeld van een groter project wordt genoemd. Om hier meer duidelijkheid in aan te brengen stellen wij voor om hier een criterium in uren aan te verbinden. Indien een implementatie activiteit voor een nieuwe module of functionaliteit meer tijd kost dan 8 uur, wordt dit gezien als een projectmatige activiteit. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, kunt u dan een definitie geven op basis waarvan wij een inschatting kunnen maken van de benodigde tijdsinspanning voor de standaard werkzaamheden?	In paragraaf 1.4 van het Beschrijvend document wordt aangegeven dat de implementatie van een <u>nieuwe module</u> standaardwerkzaamheden zijn. Er wordt NIET aangegeven dat dit een voorbeeld is van een groter project. De implementatie van een <u>nieuwe applicatie</u> wordt wel gezien als een groter project. Wij zijn niet bereid om hier een uren criterium aan te verbinden, omdat het aantal uren, de complexiteit en de duur per activiteit/taak verschilt. Wij zijn van mening dat paragraaf 1.4 van het Beschrijvend document en de bijlagen 4A, 4B en 4C voldoende informatie bieden om een tijdsinschatting te kunnen maken.
12	Bijlage 4A	In bijlage 4A staat o.a. als taak het opstellen en bijhouden van autorisatiematrixen en het opstellen van handleidingen. Kunt u aangeven welke zaken er reeds aanwezig zijn zodat wij een beeld kunnen vormen van de hoeveelheid werk die hier mee gepaard gaat zijn?	Op dit moment is er nog niet voor alle applicaties een autorisatiematrix, maar er is wel een template. Voor de applicatie LEEF is wel een matrix, maar deze is verouderd. Voor diverse applicaties zijn al handleidingen aanwezig, maar niet voor alle applicaties die binnen scope vallen.
13	Bijlage 4A	In bijlage 4A staat o.a. dat er ketenregie moet plaatsvinden met interne en externe partijen in de applicatie- en procesketen. Wij nemen aan dat hiermee bedoeld wordt dat er afstemming is met leveranciers van applicaties en ketenpartners in het kader berichtenverkeer/koppelingen. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit kunnen wij deels bevestigen. Het betreft echter meer dan alleen afstemming met externe leveranciers, het gaat om de hele keten dus ook de interne ICT afdeling.
14	Bijlage 4A	In bijlage 4A staat o.a. dat u ondersteuning verwacht bij audits en compliance vraagstukken. Uiteraard zullen wij vanuit de rol van beheerder ondersteunen waar mogelijk, maar het staat er nu erg breed omschreven. Kunt u toelichten welke rol u hier van een functioneel beheerder verwacht?	Aanleveren bewijslast van controles, autorisaties, evt logging. Of bewijslast bij incidenten en test procedures bij wijzigingen.
15	Bijlage 4A	In bijlage 4A staat o.a. dat inwerken van nieuwe eindgebruikers onderdeel is van de werkzaamheden. Hoewel wij ons kunnen voorstellen dat er op het vlak van uitleggen van de werking van een applicatie een rol ligt voor een functioneel beheerder, zien wij het inwerken van nieuwe medewerkers als een taak van de organisatie. Kunt u toelichten wat u in dit geval bedoelt met inwerken?	Het inwerken van nieuwe medewerkers is inderdaad een taak en verantwoordelijkheid van de organisatie. Onderdeel van de werkzaamheden is het inwerken van nieuwe medewerkers voor de betreffende applicatie(s). Dit betreft niet het inhoudelijk inwerken, maar het meenemen van de nieuwe medewerkers in de werking van de applicatie(s).

16	Bijlage 4B - Applicatielandschap Ruimtelijk Domein	Kunt u verduidelijken of de gemeente momenteel gebruikmaakt van Beleef (LEEF 2.0), dan wel of gedurende de looptijd van de overeenkomst een migratie naar Beleef (LEEF 2.0) is voorzien?	Op dit moment maakt de gemeente nog geen gebruik van Beleef. We willen hier wel graag naar overstappen, zodra Beleef voldoende functionaliteiten biedt. Gedurende de looptijd is het dus mogelijk dat we de overstap willen maken naar Beleef. We verwachten dat de begeleiding van deze overstap onderdeel is van de reguliere functioneel beheer werkzaamheden.
17	Bijlage 4B – Applicatielandschap RD Regeldienst / STTR Builder	Bijlage 4B beschrijft dat de Regeldienst-applicatie per juli 2026 stopt en wordt vervangen door de STTR-builder, waarvan de implementatie door de leverancier wordt verzorgd. De overeenkomst gaat in op 1 augustus 2026. Opdrachtnemer dient 'voorafgaand aan de start van de opdracht basiskennis op te doen van de applicaties' (eis 16 PvE). Kan de gemeente bevestigen: (a) of de implementatie van STTR-builder vóór 1 augustus 2026 is afgerond, zodat opdrachtnemer bij start direct het beheer kan overnemen, en (b) of er kosten/tijd zijn ingeruimd voor de transitie van Regeldienst naar STTR-builder binnen de standaarddienstverlening?	Ja, we kunnen bevestigen dat de implementatie van de STTR builder voor 1 augustus 2026 is afgerond en opdrachtnemer kan vanaf dan het reguliere beheer overnemen.
18	Bijlage 4B – Applicatielandschap RD LEEF – projecten	Bijlage 4B beschrijft voor LEEF meerdere concrete projecten die 'binnen de scope van de opdracht' worden verwacht, zoals digitalisering toezicht, optimalisatie APV en OW-zaaktypen. Er zijn op dit moment circa 60 actieve meldingen in TopDesk voor LEEF. Tegelijkertijd geeft §1.4 aan dat de 'grotere projecten' buiten de standaardwerkzaamheden vallen. Kan de gemeente per genoemd project in Bijlage 4B bevestigen of het als standaard- of als projectmatige werkzaamheid wordt aangemerkt? En kan een indicatie worden gegeven van de omvang (uren/budget) van de genoemde projecten zodat de workload realistisch ingeschat kan worden voor de prijsstelling?	Het is op dit moment niet mogelijk om per genoemd onderdeel in bijlage 4B aan te geven welke werkzaamheden als standaard en welke werkzaamheden als projectmatig worden aangemerkt, omdat nog niet alle onderdelen in de fase zijn dat hier al voldoende informatie over is. Er kan dan ook geen indicatie worden gegeven van de omvang (uren/budget). Wij zijn ook van mening dat op het moment dat iets een project wordt, u als expert het beste kunt inschatten hoe veel uren een project kost. Voor het eerste jaar verwachten we geen grote projecten binnen het Ruimtelijk Domein en de werkzaamheden zoals beschreven in bijlage 4B verwachten we binnen de scope van de standaarddienstverlening.
19	Bijlage 4B – Applicatielandschap RD City Control – zaaksysteemkoppeling	Bijlage 4B beschrijft voor City Control een openstaande wens om de applicatie te koppelen aan het zaaksysteem van de gemeente. De koppeling aan het zaaksysteem valt normaal gesproken buiten de scope van standaard functioneel beheerdiensten en betreft een complex integratieproject. Kan de gemeente bevestigen dat een eventuele koppeling City Control–zaaksysteem als een separaat project (op uurtarief) wordt aangemerkt en niet als standaardwerkzaamheid wordt beschouwd? En wie is eigenaar van het zaaksysteem (ICT-afdeling) en hoe wordt de samenwerking met de interne beheerder van het zaaksysteem geregeld?	Op dit moment hebben wij nog geen beeld van de omvang en de complexiteit van deze mogelijke koppeling. Afhankelijk van het onderzoek naar deze gewenste koppeling wordt bepaald of het een complex project betreft of niet. De afdeling DIB (Data en InformatieBeheer) is eigenaar van het zaaksysteem en zij voeren de regie.
20	Beschrijvend §1.4 (pag. 11) en Bijlage 4B (City Control)	“Buiten scope” valt onder meer het zaaksysteem. Bijlage 4B noemt echter expliciet het project “koppelen City Control aan zaaksysteem”, met functioneel beheer in een meedenkende en realiserende rol. Dit raakt het grensvlak. Onduidelijkheid wie eindverantwoordelijk is voor de koppeling en welke uren binnen vaste prijs of meerwerk vallen. vraag: Kunt u bevestigen dat (a) werkzaamheden aan de City Control-zijde van een koppeling met het zaaksysteem binnen scope vallen, en (b) werkzaamheden aan de zaaksysteemzijde buiten scope, en (c) dat de regie over het integratieproject bij de informatiemanager ligt en niet bij de functioneel beheerder?	a. Op dit moment hebben wij nog geen beeld van de omvang en de complexiteit van deze mogelijke koppeling. Afhankelijk van het onderzoek naar deze gewenste koppeling wordt bepaald of dat het een complex project betreft of niet. b. Ja, dit kunnen wij bevestigen. c. Ja, dit kunnen wij bevestigen.

21	Beschrijvend document §1.4, pag. 9-10 versus Bijlage 4C	Kunt u bevestigen dat OPrognose en Energiemissie binnen de scope van de optionele werkzaamheden voor Openbaar Gebied vallen? Zo ja, kunt u het Beschrijvend document §1.4 hierop aanvullen?	Ja, deze vallen binnen scope en het beschrijvend document is hierop aangepast.
22	Beschrijvend document §1.4, pag. 9-10 versus Bijlage 4C	Kunt u bevestigen dat OPrognose en Energiemissie binnen de scope van de optionele werkzaamheden voor Openbaar Gebied vallen? Zo ja, kunt u het Beschrijvend document §1.4 hierop aanvullen?	Ja, deze vallen binnen scope en het beschrijvend document is hierop aangepast.
23	Beschrijvend §1.4 (pag. 11) en SLA art. 3.2/3.3	Kleine projecten vallen binnen de standaardwerkzaamheden (vaste prijs); grotere projecten worden middels nadere offerte op uurtarief uitgevoerd. Concrete grenzen (uren, kosten, complexiteit) zijn niet gegeven. Discussierisico bij elk project over inschaling. Kan de scope-discussie van eis 32 (proactief beheer) en art. 9 ("onvoldoende tevredenheid") raken. vraag: Kunt u kwantitatieve criteria opnemen voor het onderscheid tussen kleine en grotere projecten, b.v. een urendrempel (b.v. >40 uur = grotere project) en/of impactdrempel (b.v. nieuwe applicatie of complexe koppeling)?	Wij zijn niet bereid om hier een urencriterium aan te verbinden, omdat het aantal uren, de complexiteit en de duur per activiteit/taak verschilt. De impactdrempel staat al beschreven in paragraaf 1.4 van het Beschrijvend document.
24	Beschrijvend document §1.5 (pag. 11) versus §4.1 (pag. 29)	Kunt u toelichten hoe de raming van €180.000 per afdeling per jaar is opgebouwd, en hoe deze zich verhoudt tot de bandbreedtes op het Prijzenblad? Is de raming inclusief eenmalige kosten en projecturen of betreft dit alleen vaste maand-/jaarprijs?	Op basis van de bandbreedtes kunt u opmaken dat van de jaarlijkse raming van €180.000,-, maximaal €170.000,- voor de standaarddienstverlening is en maximaal €10.000,- voor de eenmalige kosten. De raming is inclusief eenmalige kosten en inclusief projecturen.
25	Beschrijvend document §1.6 Looptijd	De overeenkomst heeft een initiële looptijd van slechts 1 jaar, met 6 verlengingsopties van elk 6 maanden (maximale contractduur: 4 jaar). De korte initiële looptijd staat op gespannen voet met de zware investeringsverplichtingen die van opdrachtnemer worden gevraagd: opbouwen van teamkennis, ISO 27001-certificering (eis 12), opstartkosten en het inwerken van personeel. Investering in kennis van 7+ specifieke applicaties is alleen rendabel bij een redelijke minimale contractduur. Verzoek de gemeente de initiële looptijd te verlengen naar minimaal 2 jaar, dan wel toe te zeggen dat bij niet-verlenging een redelijke exit-/afbouwvergoeding wordt betaald ter dekking van geïnvesteerde opstartkosten.	Wij zijn niet bereid om de initiële looptijd te verlengen naar 2 jaar. Het is voor ons ook een nieuwe dienstverlening die wordt ingekocht, ook voor ons is dit een risico en wij willen de flexibiliteit behouden in de looptijd. Wij gaan ervanuit dat de opstartkosten zijn verwerkt in de eenmalige kosten. Daarmee kan er geen sprake zijn van een exit-/afbouwvergoeding. U kunt de risico's en kosten die u ziet te verwerken in uw inschrijfprijs.
26	SROI	Onder 1.9.2 op pagina 13 van het beschrijvend document, beschrijft u de SROI-verplichting. Hier geeft u weer dat deze is gesteld op minimaal 5% van de opdrachtwaarde. Het looncomponent van de medewerkers van Inschrijver die de dienstverlening uitvoeren heeft een aanzienlijk aandeel in de totale opdrachtwaarde. Daarom verzoeken wij u de SROI te berekenen over de marge. Stemt u hiermee in? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw motivatie.	Daar stemmen wij niet mee in. Juist de grootte van de looncomponent is belangrijk bij SROI, hoe groter de looncomponent hoe beter SROI toegepast kan worden. Doordat wij gebruikmaken van een bouwblokkenmodel voor SROI (zie ook bijlage 9) kan de 5% op diverse manieren worden ingevuld. Er hoeft dus niet perse een medewerker te worden aangenomen vanuit bijvoorbeeld de Participatiewet of WW, dat kan maar dat hoeft niet. Op pagina 2 van bijlage 9 ziet u een tabel met verschillende mogelijkheden om SROI in te vullen tot aan het bedrag waar de 5% voor staat. Dit kan ook gecombineerd worden met bijvoorbeeld MVO-activiteiten met een leerling BOL of een stage HBO/WO. Er zijn dus veel verschillende mogelijkheden waarmee aan de 5% eis kan worden voldaan. Op het moment dat de opdracht aan u wordt gegund kan het Expertisepunt Social Return u hierbij ook helpen.

27	Beschrijvend document §2.4 (pag. 15) versus Conceptovereenkomst art. 2.3 (pag. 4) en bijlagenlijst (pag. 9)	Wij verzoeken u in Conceptovereenkomst art. 2.3 expliciet op te nemen dat de Nota('s) van Inlichtingen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en in de rangorde vergelijkbaar met §2.4 van het Beschrijvend document prevaleren boven het Beschrijvend document.	Per abuis ontbreken inderdaad de nota's van inlichtingen. De conceptovereenkomst is hierop aangepast.
28	Beschrijvend document §2.7 lid n (pag. 18) versus Conceptovereenkomst art. 2.2 (pag. 3)	Wij verzoeken u de lijst met aanvullende GIBIT-artikelen in Beschrijvend document §2.7 lid n en Conceptovereenkomst art. 2.2 gelijk te trekken. Welke versie is leidend en wordt art. 27.14 GIBIT 2025 wel of niet aanvullend van toepassing verklaard?	Per abuis is hier een discrepantie in ontstaan, bedankt voor de oplettendheid. Art. 27.14 is wel aanvullend van toepassing, de conceptovereenkomst is hierop aangepast.
29	Referentie/kerncompetentie	<p>Onder 3.3.2 op pagina 25 van het beschrijvend document beschrijft u de kerncompetentie en aan welke voorwaarden de referentieopdracht moet voldoen.</p> <p>Wij begrijpen het belang van ervaring met vergelijkbare werkzaamheden en procesomgevingen. Tegelijkertijd constateren wij dat de aard van de gevraagde dienstverlening (zoals gebruikersbeheer, incidentmanagement, procesinrichting, ketenregie en procesoptimalisatie) generiek van karakter is en ook binnen andere (semi-)overheidsorganisaties en sectoren met vergelijkbare complexiteit voorkomt.</p> <p>De huidige formulering lijkt daarmee mogelijk beperkend voor marktpartijen die ruime ervaring hebben met functioneel beheer en procesoptimalisatie binnen de publieke sector (bijvoorbeeld rijksoverheid of uitvoeringsorganisaties), maar niet specifiek binnen het gemeentelijke fysieke domein. Hiermee verengd u mogelijk de markt waardoor u wellicht minder inschrijvingen ontvangt dan wenselijk is voor u.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid de kerncompetentie te verruimen naar bijvoorbeeld:</p> <p>“Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het uitvoeren van functioneel beheerdiensten binnen een (semi-)overheidsorganisatie, waarbij de werkzaamheden vergelijkbaar zijn zoals uitgevraagd in deze opdracht, inclusief procesoptimalisatie.”</p>	<p>Wij zijn niet bereid om de kerncompetentie te verruimen naar alle overheidsorganisaties. Wel zijn wij bereid om de kerncompetentie te verruimen naar provincies, waterschappen en omgevingsdiensten.</p> <p>Het klopt dat de werkzaamheden van vergelijkbare aard zijn binnen andere (semi-)overheidsinstellingen, maar de gemeentelijke processen en besluitvorming wijkt wezenlijk af van andere overheidsinstellingen. Ook gezien de initiële looptijd van 1 jaar is bekendheid met de gemeentelijke of vergelijkbare context van groot belang.</p>
30	Beschrijvend document §3.3.2 (pag. 26) en Bijlage 11 (item 6)	Kunt u (a) een sjabloon Tevredenheidsverklaring beschikbaar stellen met de minimaal verwachte inhoud, en (b) toestaan dat één ondertekening (door de verantwoordelijke functionaris) volstaat, indien de “inhoudelijk betrokken functionaris” ondertussen niet meer in dienst is bij de referent? of (c) volstaat een tevredenheids verklaring welke is toegevoegd aan het document bijlage 3 referentiefomulier.	<p>a) De tevredenheidsverklaring is vormvrij.</p> <p>b) Wij begrijpen uw dilemma in deze, desondanks houden wij vast aan de twee ondertekeningen. Wij gaan ervanuit dat er vast nog meer betrokken functionarissen zijn die nog wel in dienst zijn.</p> <p>c) U mag hem toevoegen aan bijlage 3, zolang deze maar de gevraagde elementen bevat en getekend is conform de vereisten.</p>
31	Beschrijvend document §3.3.2 Kerncompetentie	De kerncompetentie vereist 'aantoonbare ervaring met het uitvoeren van functioneel beheerdiensten binnen het fysieke domein bij een Nederlandse gemeente'. De term 'fysiek domein' is breed en niet gedefinieerd in het beschrijvend document. Valt hieronder ook: (a) functioneel beheer voor VTH-applicaties (zoals LEEF) bij een omgevingsdienst of waterschap in plaats van een gemeente, of (b) functioneel beheer voor vergelijkbare processen & applicaties (vergunningverlening, toezicht) bij een provincie? Graag een heldere definitie van 'fysiek domein' en een toelichting op welke typen organisaties als referentieorganisatie worden geaccepteerd.	<p>a) Ja, dat valt hier ook onder.</p> <p>b) Ja, dat valt hier ook onder.</p> <p>c) Alles wat te maken heeft met de inrichting, beheer en de gezondheid van de fysieke ruimte.</p>

32	Beschrijvend §3.3.2 (pag. 25-26)	Kunt u expliciet bevestigen dat bij een samenwerkingsverband elke deelnemer over een polis met de gestelde minima beschikt	In geval van inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie) dient elke deelnemer over een polis met de gestelde minima te beschikken.
33	Beschrijvend §3.3.2 (pag. 25-26)	De kerncompetentie eist 6 maanden ervaring bij een Nederlandse gemeente met vergelijkbare werkzaamheden. Onduidelijk is of "vergelijkbaar" ook ervaring met dezelfde of vergelijkbare applicaties (LEEF, Cadac Compass etc.) vereist, of dat algemene functioneel-beheer-ervaring binnen het fysieke domein volstaat. vraag: Kunt u verduidelijken of "vergelijkbare werkzaamheden" verwijst naar (a) het type werkzaamheden (functioneel beheer, procesoptimalisatie) of (b) ook tot ervaring met (een meerderheid van) dezelfde applicaties? Subsidiair: telt ervaring met andere VTH-/Omgevingswet-applicaties (b.v. Squit XO, Powerbrowser, Centric) eveneens als "vergelijkbaar"?	Wij bedoelen met vergelijkbare werkzaamheden, vergelijkbaar met het type werkzaamheden. Dus niet perse de ervaring met dezelfde applicaties. Algemene functioneel beheer ervaring binnen het fysieke domein volstaat, zolang de functioneel beheerwerkzaamheden maar vergelijkbaar zijn met hoe wij deze uitvragen inclusief procesoptimalisatie.
34	Beschrijvend document §3.3.2 / Bijlage 3	Er is slechts 1 referentie toegestaan om de kerncompetentie aan te tonen. In situaties waarbij een inschrijver meerdere relevante referenties heeft voor deeldeelgebieden (bijv. LEEF-beheer bij de ene gemeente, City Control bij de andere) maar geen enkele referentie al deze applicaties dekt, kan dit de bewijslast onnodig beperken. Is de gemeente bereid het maximum aantal referenties te verhogen naar 2 of 3, waarbij gezamenlijk aan de kerncompetentie wordt voldaan? Zo nee, kan de gemeente verduidelijken hoe wordt omgegaan met inschrijvers die de kerncompetentie via meerdere deelreferenties willen aantonen?	Nee, wij zijn niet bereid het maximum aantal referenties te verhogen. U dient uw geschiktheid aan te tonen met 1 referentie. U hoeft ook niet uw ervaring met alle specifieke applicaties aan te tonen voor de geschiktheid/kerncompetentie. Zie het antwoord op de vraag hiervoor.
35	Beschrijvend §3.3.2 (pag. 26)	Kunt u bevestigen dat één ondertekening (door de actuele verantwoordelijke functionaris) volstaat, indien de inhoudelijk betrokken functionaris niet meer in dienst is bij de referent?	Eén ondertekening volstaat niet. Wij gaan ervanuit dat er vast nog meer betrokken functionarissen zijn die nog wel in dienst zijn.
36	Beschrijvend §3.3.5 (pag. 28)	Kunt u een sjabloon Verklaring terbeschikkingstelling beschikbaar stellen of de minimale inhoudseisen vooraf publiceren?	Per abuis staat hier een onjuiste verwijzing in. Indien u een beroep doet op een holding voor de financiële en economische draagkracht (paragraaf 2.7d Inschrijfvoorwaarden) dan kunt u de Holdingverklaring invullen die als bijlage 13 bij deze nota is bijgevoegd. Bij inschrijving dienen de UEA van de holding en de holdingverklaring te worden ingediend. Indien u een beroep doet op een derde voor de technische bekwaamheid (beroepsbekwaamheid) dient u bij inschrijving de UEA van deze derde in en na gunning als bewijsstuk een Verklaring terbeschikkingstelling. Deze verklaring is vormvrij, maar dient te beschrijven welk materieel, personeel en middelen door de derde ter beschikking worden gesteld aan de winnende inschrijver.
37	Beschrijvend document, §4.1, pagina 30 (Toelichting bij rekenvoorbeeld)	Wij verzoeken u te bevestigen dat het bedrag van €283.300,- in de toelichting op het rekenvoorbeeld op pagina 30 berust op een verschrijving en dat voor de berekening consequent dient te worden uitgegaan van een bedrag van €288.300,-.	Wij kunnen bevestigen dat dit een verschrijving betreft. Door de wijziging van het prijzenblad (zie vraag 1) zijn de bandbreedtes nu sowieso gewijzigd.

38	Gunningscriterium Prijs en Prijzenblad	<p>Onder 4.1 op pagina 29 van het beschrijvend document, beschrijft u het gunningscriterium Prijs. U geeft hierbij het volgende aan: Vraag Per inschrijver worden de behaalde gewogen scores van de onderdelen van de prijzen bij elkaar opgeteld om tot een totaal van het onderdeel prijs te komen. N.B. de inschrijfsom mag niet lager/hoger zijn dan: Minimumprijs: €288.300,- Maximumprijs: €363.700,- Indien de inschrijfsom hoger is dan de maximumprijs of lager is dan minimumprijs dan wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.""</p> <p>In het prijzenblad geldt voor ieder prijscomponent een bandbreedte. Wanneer wij echter overal de ondergrens voor het betreffende prijscomponent invullen, dan komt de inschrijfprijs voor beoordeling (cel D22) uit op € 3.368.300,- , waarbij in cel E22 dezelfde bandbreedte vermeld staat als in 4.1. Bij het overal invullen van de bovengrens komt de vergelijkingsprijs zelfs op €4.103.700,- uit.</p> <p>Klopt het dat de bandbreedte had bedoeld te zijn ""Minimumprijs: €3.368.300,00 - Maximumprijs €4.103.700,00"" ? Zo niet, dan ontvangen we graag uw toelichting. Pas na uw toelichting en eventuele correctie kunnen we beoordelen of de bandbreedte realistisch is, waardoor we eventuele vragen daarover (zoals u verzoekt op p29) pas bij de tweede Nota van Inlichtingen kunnen stellen.</p>	<p>Wij begrijpen de verwarring die is ontstaan. In de cel boven de groene cel voor de vaste prijs stond dat er in die kolom werd gevraagd om een tarief per jaar, maar dat moest een tarief per maand zijn. Deze wordt namelijk automatisch * 12 gedaan om te komen tot het tarief per jaar.</p> <p>Het prijzenblad is verduidelijkt. Het betekent het volgende: In de cellen B8 en B26 vult inschrijver de vaste maandprijs in voor het functioneel beheer. Deze wordt in de cellen C8 en C26 * 12 gedaan om te komen tot de jaarlijkse prijzen in de cellen D8 en D26. De jaarlijkse prijzen in D8 en D26 moeten tussen de brandbreedte blijven die staat beschreven in E8 en E26.</p>
39	Beschrijvend document §4.2 (pag. 30) versus Bijlage 4 PvE eis 46 en Conceptovereenkomst art. 6.3	Kunt u bevestigen dat "prijzdalingen" in §4.2 Beschrijvend document gekoppeld zijn aan een neerwaartse beweging van dezelfde CBS-index (J6202)? Zo ja, kunt u dit expliciet opnemen in PvE eis 46 en Conceptovereenkomst art. 6.3?	Dat kunnen wij bevestigen. Het beschrijvend document en het programma van eisen zijn hierop aangepast.
40	Beschrijvend §4.3 (pag. 31-32)	K1 en K2 hebben een paginalimiet van 4 A4 met lettertype Corbel 11, regelafstand 1.0. Niet duidelijk is of diagrammen, schema's, tabellen of screenshots zijn toegestaan binnen deze paginalimiet, en of zij dezelfde lettertype-eis dienen te volgen. Kunt u bevestigen dat (a) diagrammen, schema's en tabellen zijn toegestaan binnen K1/K2, mits binnen de paginalimiet en met leesbare tekst, en (b) bijschriften/legenda's in een kleinere fontgrootte (≥ 9 pt) toegestaan zijn?	Schema's, diagrammen en tabellen zijn toegestaan binnen de paginalimiet en met leesbare tekst. En bijschriften/legenda's in een kleinere fontgrootte zijn toegestaan. Uitgangspunt voor ons is: zorg dat het leesbaar is.
41	Beschrijvend document, §4.3, pagina 31 (Kwaliteitsonderdeel 1)	Wij verzoeken u te bevestigen dat kwaliteitscriterium K1 uit vier verplichte onderdelen bestaat (1 t/m 4) en dat de verwijzing naar "drie onderdelen" dienovereenkomstig wordt aangepast naar "vier onderdelen". Indien onderdeel 4 ("Houding en gedrag") niet tot K1 behoort, verzoeken wij u dit expliciet te verduidelijken dan wel het onderdeel te verwijderen.	Wij kunnen bevestigen dat kwaliteitsonderdeel 1 uit vier onderdelen bestaat.
42	Beschrijvend document §4.3 K1 – Opstartfase	K1 vraagt te beschrijven hoe inschrijver 'van de start van de opdracht naar het daadwerkelijk meters maken' komt. De huidige aanbestedingsstukken geven geen inzicht in de huidige documentatiestatus, de beschikbaarheid van procesbeschrijvingen, de mate waarin gebruikers zijn ingewerkt in de applicaties, of de aanwezigheid van een vertrekkende functioneel beheerder die kennis kan overdragen. Kan de gemeente aangeven: (a) of er momenteel een functioneel beheerder actief is die kennis overdraagt, (b) welke documentatie (handleidingen, autorisatiematrixen, procesbeschrijvingen) beschikbaar is bij aanvang, en (c) wat de verwachte duur van de opstartfase is die de gemeente realistisch acht?	<p>a. Er is op dit moment geen actieve functioneel beheerder die kennis kan overdragen.</p> <p>b. Van LEEF zijn diverse handleidingen, er zijn geen autorisatiematrixen (als deze er zijn dan zijn ze verouderd). Er is wel een template voor. Er zijn diverse procesbeschrijvingen beschikbaar in het Ruimtelijk domein. Er zijn geen procesbeschrijvingen voor Openbaar Gebied.</p> <p>c. Een opstartfase van circa 3 maanden achten wij realistisch.</p>

43	Beschrijvend document §4.3 K1 – Paginalimiet en formatvereisten	K1 is gelimiteerd tot maximaal 4 A4-pagina's (Corbel 11pt, regelafstand 1.0). K1 bevat echter 4 substantiële verplichte onderdelen: opstartfase, aantoonbare werkwijze, inzet team, en houding/gedrag richting stakeholders. Elk onderdeel vraagt om concrete praktijkvoorbeelden en een inhoudelijke onderbouwing. Vier pagina's is krap voor de geboden inhoudelijkheid. Is de gemeente bereid de paginalimiet te verhogen naar 6 pagina's, dan wel toe te staan dat een beknopte bijlage met voorbeeldmateriaal (niet meegerekend in de paginalimiet) wordt bijgevoegd?	Wij zijn bereid om het aantal pagina's te verhogen naar 5A4.
44	Beschrijvend document §4.3 K1 – Plan van aanpak (beoordelingskader)	Het beoordelingskader voor K1 noemt als aspect 'De mate waarop de opdracht wordt doorgrond; snapt de inschrijver de vraag achter de vraag?' Dit is een subjectief criterium zonder nadere toelichting. Kan de gemeente specificeren wat zij verstaat onder 'de vraag achter de vraag' in de context van deze opdracht? Welke concrete aspecten of inzichten moet een inschrijver adresseren om op dit punt hoog te scoren?	In de aanbestedingsdocumenten hebben wij gepoogd zo goed mogelijk te beschrijven wat voor soort contract en opdrachtnemer wij beogen te contracteren. Zie ook het einde van paragraaf 1.4 waarin wij beschrijven wat wij verwachten van de opdrachtnemer. Wij verwachten van inschrijvers dat zij vanuit hun professie uit deze informatie kunnen halen wat wij als gemeente nodig hebben.
45	Beschrijvend document §4.3 K1 – Onderdeel 4: Houding en gedrag richting stakeholders	K1 vraagt om een visie op 'de houding en het gedrag van functioneel beheer richting de diverse stakeholders van het applicatielandschap'. De aanbestedingsstukken geven geen overzicht van welke interne en externe stakeholders relevant zijn (buiten de genoemde CISO, FG, privacy officer, informatiemanager, eindgebruikers, technisch beheerders en data-analisten in Bijlage 4A). Kan de gemeente een volledig overzicht geven van de stakeholders waarmee de functioneel beheerder structureel contact heeft, inclusief de afdeling ICT-organisatie, softwareleveranciers per applicatie, en eventuele externe partners zoals omgevingsdiensten.	De door u genoemde stakeholders zijn inderdaad relevant en wij gaan ervanuit dat u als expert goed zelf de overige stakeholders in kaart kan brengen.
46	Beschrijvend document §4.3 K1 – Onderdeel 3: Inzet team / junioren	K1 vraagt expliciet om toelichting op 'de kwaliteitsborging van de dienstverlening in relatie tot de inzet van junioren'. Dit impliceert dat de gemeente verwacht dat junioren worden ingezet. Echter, de dienstverlening vereist diepgaande kennis van specifieke gemeentelijke applicaties (LEEF, City Control, Tribe etc.) kennis die doorgaans niet aanwezig is bij junioren zonder substantieel inwerken. Kan de gemeente verduidelijken: (a) welk aandeel junior-inzet als acceptabel wordt beschouwd, (b) of junioren ook mogen worden ingezet bij klantcontact en incidentoplossing, en (c) of er een minimum ervaringsniveau wordt gesteld aan het team als geheel?	a. Junioren moeten altijd een achtervang hebben van een medior of senior als zij werkzaamheden voor de gemeente uitvoeren. We schrijven geen aandeel voor, dit is aan opdrachtnemer. Wij gaan uit van een stuk zelfredzaamheid van de junioren en opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening goed is. b. Junioren mogen worden ingezet bij klantcontact en incidentoplossing zolang hiermee de klanttevredenheid niet in gevaar komt. c. Er is geen minimum ervaringsniveau aan het team als geheel.
47	Beschrijvend document, §4.3, pagina 32 (Kwaliteitsonderdeel 2)	Wij verzoeken u te bevestigen dat kwaliteitscriterium K2 uit vijf verplichte onderdelen bestaat en de verwijzing naar "vier onderdelen" dienovereenkomstig aan te passen naar "vijf onderdelen".	Wij kunnen bevestigen dat kwaliteitsonderdeel 2 uit vijf onderdelen bestaat.
48	Beschrijvend document §4.3 K2 – Onderdeel 3: Ontzorging en realisme / scopediscussie	K2 vraagt hoe inschrijver 'discussies over de scope van de opdracht of meerwerk' voorkomt. Dit impliceert dat de gemeente ervaringen heeft met scopediscussies bij vergelijkbare opdrachten, of dat zij dit risico vooraf herkent. Tegelijkertijd is de scheidslijn tussen standaard- en projectmatige werkzaamheden in de huidige aanbestedingsstukken niet scherp gedefinieerd (zie ook onze eerdere vraag). Kan de gemeente toelichten welke historische situaties de aanleiding zijn geweest voor dit criterium, zodat inschrijvers hun aanpak hierop kunnen afstemmen?	Er zijn geen historische situaties aanleiding voor. We verwachten een partij te selecteren waarmee we een partnerschap hebben en hier samen in goed overleg uitkomen. Uit het marktonderzoek is naar voren gekomen dat partijen deze dienstverlening verschillend uitvoeren en wij willen er zeker van zijn dat wij een partij contracteren die de dienstverlening levert zoals wij die hebben beschreven.

49	Beschrijvend document §4.3 K2 – Onderdeel 4: Proactieve advisering	K2 vraagt hoe inschrijver 'ongevraagd advies geeft en ervoor zorgt dat de gemeente voorop blijft lopen'. Tegelijkertijd stelt de gemeente (§1.4) dat zij 'volledig ontzorgd' wil worden. Proactieve advisering impliceert extra werkzaamheden buiten de reguliere incidenten en wijzigingen. Kan de gemeente verduidelijken of proactieve adviezen (bijv. optimalisatievoorstellen, marktverkenningen, benchmarks) vallen binnen de vaste maandelijkse kosten, of dat dit als aanvullende dienst op projectbasis wordt vergoed? En hoe wordt voorkomen dat elke proactieve suggestie van opdrachtnemer direct als meerwerk wordt beschouwd?	Proactieve adviezen vallen binnen de vaste maandelijkse kosten. Pas als de gemeente besluit om een advies ook daadwerkelijk te gaan uitvoeren en dit valt onder een groot project dan mag dit separaat worden opgevoerd.
50	Beschrijvend document §4.3 K2 – Onderdeel 2: Capaciteitsborging	K2 vraagt hoe opdrachtnemer omgaat met 'schommelingen in de werklast (op- en afschalen) in relatie tot een stabiele bezetting'. De vaste maandelijkse kosten impliceren een vaste bezetting. Er is echter geen informatie beschikbaar over het verwachte volume aan meldingen en wijzigingen (anders dan de 60 actieve LEEF-meldingen in TopDesk). Kan de gemeente een indicatie geven van: (a) het historische maandelijkse meldingsvolume in TopDesk over de afgelopen 12 maanden (totaal en per applicatie), en (b) de verwachte piekperiodes (bijv. rondom grote releases of wetswijzigingen)?	Voor zover dit in kaart te brengen valt is dit opgeschreven in Bijlage 4B en 4C. Voor de overige applicaties wordt op dit moment geen formeel functioneel beheer uitgevoerd en is dus ook geen zicht op het aantal openstaande vragen. Voor het Ruimtelijk domein is er altijd een piekperiode aan het einde van het jaar met het invoeren van de nieuwe legesverordening en de eindejaarswerkzaamheden. Binnen Openbaar gebied is dit onbekend.
51	Beschrijvend document §4.3 K2 – CV's sleutelfiguren / applicatiekennis	K2 vereist minimaal 4 CV's van sleutelfiguren, inclusief beschrijving van hun ervaring met de applicaties die de gemeente gebruikt (LEEF, Tribe, STTR Builder, Cadac Compass, BlueBeam, City Control). Sommige applicaties (bijv. Cadac Compass, STTR Builder) zijn relatief nieuw of niche en komen weinig voor in de markt. Weegt de gemeente de kennis per applicatie gelijkwaardig, of telt kennis van de kerninfrastructuur (met name LEEF) zwaarder mee? En wordt een inschrijver gediscrimineerd als sleutelfiguren geen kennis hebben van alle applicaties maar wel van de meest kritische?	Bij de beoordeling word geen afvinklijstje gebruikt waarin elke applicatie wordt afgevinkt qua ervaring. Ervaring met kerninfrastructuur (denk aan LEEF) is wel een pré en telt zwaarder mee. Nee, sleutelfiguren worden niet gediscrimineerd als zij geen kennis hebben van alle applicaties. Er wordt gekeken naar de totale ervaring van het team dat wordt aangeboden.
52	Beschrijvend document §4.3 K2 – CV's sleutelfiguren	U vraagt in het kader van de kennis & ervaring van het team om minimaal 4 cv's, welke wij zullen aanleveren. Deze medewerkers zullen vanaf de start van de ondersteuning voor Hardenberg aan de slag gaan. Gedurende de looptijd van de opdracht kan de samenstelling van het team dat voor Hardenberg werkt variëren, zeker als de opdracht langere tijd duurt. Wij nemen aan dat dit is toegestaan, kunt u dat bevestigen?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
53	Beschrijvend §4.3 Kwaliteitsonderdeel 3 (pag. 33-34) en §2.2 (pag. 14)	Het beschrijvend document plant de presentatie op 29 juni 2026, maar vermeldt niet: locatie (Hardenberg, bij inschrijver of digitaal?), of alle inschrijvers worden uitgenodigd of alleen de top X, en welke faciliteiten beschikbaar zijn (beamer, scherm, internet). Vraag: Kunt u verduidelijken (a) of de presentatie fysiek (Hardenberg, bij inschrijver) of digitaal (Teams) plaatsvindt, (b) of alle geldige inschrijvers worden uitgenodigd of een shortlist (en hoe deze tot stand komt), en (c) welke audiovisuele faciliteiten ter plaatse aanwezig zijn?	De presentatie vindt plaats op het gemeentehuis in Hardenberg. Alle inschrijvers worden uitgenodigd. Een scherm om de presentatie op te geven is beschikbaar.
54	Beschrijvend §4.3 Kwaliteitsonderdeel 3 (pag. 33-34) en §2.2 (pag. 14)	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de presentatie door de inschrijver en/of door de aanbestedende dienst in de vorm van een audio-opname mag worden vastgelegd, zodat bij eventuele discussie achteraf objectief kan worden vastgesteld wat daadwerkelijk is verklaard? Indien dit niet is toegestaan, verzoeken wij de aanbestedende dienst te motiveren op welke wijze dan voldoende verificatie van de inhoud van het gesprek is geborgd.	Wij zien geen reden om het interview/de presentatie op te nemen. Als het goed is presenteert u een casus waarin u uw schriftelijk ingediende aanpak onderbouwd en waarbij u voldoet aan de door ons opgestelde utivraag. Mochten er zaken naar voren komen die schriftelijke vastlegging vereisen, zullen wij dit aangeven en dit na het interview schriftelijk via TenderNed bij inschrijver verifiëren.

55	Beschrijvend §4.3 Kwaliteitsonderdeel 3 (pag. 33-34) en §2.2 (pag. 14)	<p>Wij vernemen graag welke meerwaarde de aanbestedende dienst in deze beoordelingsvorm ziet ten opzichte van een volledig schriftelijke uitwerking van dit kwaliteitsonderdeel.</p> <p>Meer specifiek verzoeken wij toe te lichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - welke elementen de aanbestedende dienst via een interview/presentatie beter of betrouwbaarder meent te kunnen beoordelen dan via een schriftelijke beantwoording; - hoe deze vorm zich verhoudt tot de extra inspanning en beoordelingslast die een interview/presentatie voor zowel inschrijvers als beoordelaars meebrengt; en - waarom niet is gekozen voor een uitgeschreven beantwoording, nu dit naar zijn aard een beter reproduceerbare en beoordelingsveiliger basis voor vergelijking tussen inschrijvers kan bieden. 	<p>Zoals weergegeven bij K3 zijn wij van mening dat het welslagen van deze opdracht valt of staat met de inzet van de juiste mensen en de overtuiging dat inschrijver de opdrachtnemer is die de gemeente zoekt. Papier is statisch en daar kunnen mooie woorden worden geschreven, maar inschrijver moet ook kunnen laten zien dat wat zij op papier heeft gezet, dat zij dat kan waarmaken, dat zij staat voor de aanpak die zij voorstelt en dat er een juiste match is tussen de opvattingen en overtuigingen van beide partijen. Daarnaast laten schriftelijke inschrijvingen ook nog veel over voor interpretatie of onduidelijkheden, welke weggelaten kunnen worden in het interview/de presentatie. Ondanks de inspanning en beoordelingslast zijn wij van mening dat een interview/presentatie juist inschrijvers de kans geeft om zichzelf te laten zien.</p>
56	Beschrijvend §4.3 Kwaliteitsonderdeel 3 (pag. 33-34) en §2.2 (pag. 14)	<p>Kan de aanbestedende dienst aangeven op welke wijze een inschrijver, zonder direct een gerechtelijke procedure te hoeven starten, feitelijke onjuistheden in de verslaglegging of in de weergave van het interview/presentatie aan de orde kan stellen?</p>	<p>Wij zijn niet van plan om het interview te laten vastleggen. Mochten er zaken naar voren komen die schriftelijke vastlegging vereisen, zullen wij dit aangeven en na het interview dit schriftelijk via TenderNed bij inschrijver verifiëren.</p>
57	Beschrijvend document §4.3 K3 – Beoordelingskader: 'juiste match'	<p>Het beoordelingskader K3 noemt als criterium 'de juiste match opleveren tussen de opdrachtgever en de inschrijver, in termen van opvattingen en overtuigingen'. Dit is een sterk subjectief criterium dat moeilijk objectief toetsbaar is en ruimte biedt voor willekeur in de beoordeling. Kan de gemeente verduidelijken hoe dit criterium wordt geoperationaliseerd en geborgd? Worden de beoordelingen voor K3 individueel gemotiveerd vastgelegd en is er een procedure voor het geval beoordelaars tot verschillende uitkomsten komen op dit aspect?</p>	<p>Wij begrijpen dat u van mening bent dat dit een sterk subjectief aspect is, echter zien wij juist in de praktijk dat het vaak heel duidelijk te beoordelen is of een opdrachtnemer begrijpt wat opdrachtgever zoekt en of er dus een juiste match is tussen de opvattingen en overtuigingen van de opdrachtnemer en opdrachtgever. Dit is ook een belangrijk aspect voor het uitvoeren van succesvol contract.</p> <p>Wat zijn dan onze opvattingen en overtuigingen? Deze komen naar voren in onze gehele uitvraag en heel specifiek aan het eind van paragraaf 1.4.</p> <p>En hier in het kort: Wij zijn op zoek naar een partner die het volgende kan bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerkingsvermogen (proactief en verbindend) - Flexibiliteit (kunnen omgaan met/inspringen in veranderende omstandigheden qua applicaties/takenpakket, of specifieke organisatieafspraken) - Klantgerichtheid (benaderbaarheid, betrokkenheid, ook gericht op lange termijn) - Gedrevenheid (voortvarend in aanpak, voortgang, duidelijkheid) - Ontzorging (Wij zoeken een partij die ons ontzorgd op alle fronten en deze ontzorging dus ook meeneemt in haar prijs. We willen geen gedoe over meerwerk en elk wisselwase daarover moeten discussiëren). <p>Zoals beschreven in paragraaf 4.4 worden de criteria eerst individueel beoordeeld en daarna wordt in consensus één cijfer toegekend per criterium. Dat betekent dus dat de beoordelaars met elkaar in gesprek gaan over de individueel gegeven cijfers en motivering om samen te komen tot één eindcijfer. De individuele beoordeling van iedere beoordelaars wordt vastgelegd.</p>
58	Beschrijvend document §4.3 K3 – Interview/presentatie: aanwezigheid sleutelfiguren	<p>K3 verplicht minimaal de accountmanager en de inhoudelijk verantwoordelijke functionaris aanwezig te zijn bij de presentatie. In de praktijk speelt de accountmanager een beperkte operationele rol bij de uitvoering van functioneel beheerdiensten. Is de gemeente bereid toe te staan dat de accountmanager wordt aangevuld of vervangen door een senior functioneel beheerder of teamleider die een centrale rol speelt bij de daadwerkelijke uitvoering? Dit zou een realistischer beeld geven van het operationele team waarmee de gemeente dagelijks te maken krijgt.</p>	<p>Daar kunnen wij mee instemmen.</p>

59	Bijlage 1 Prijzenblad, toelichting en cellen E15/E16	Wij verzoeken u de toelichting van Bijlage 1 redactioneel te corrigeren: (a) de De gemeente en (b) naar bandbreedte ipv brandbreedte.	Het is aangepast.
60	Bijlage 1 Prijzenblad, sectie B (uurtarieven)	Voor de fictieve beoordeling worden slechts 10 + 20 + 10 = 40 uur per jaar uurtarieven gewogen, voor twee afdelingen samen. Dit is bijzonder weinig, gezien de ambitieuze doorontwikkelings- en projectwensen die in §1.4 (Beschrijvend document) en in 4B/4C beschreven staan (digitalisering toezicht, WOO-aanpassingen, OPrognose-migratie, koppeling City Control, etc.). impact: Het Prijzenblad weegt projectwerkzaamheden niet representatief; de prijsbeoordeling is daardoor sterk gericht op de vaste prijs en weinig op uurtarieven. vraag: Kunt u bevestigen dat de 40 uur op het Prijzenblad uitsluitend dient als beoordelingsfictie en geen relatie heeft met de werkelijke verwachte projectomvang? Bent u bereid de fictieve uren te verhogen om een meer representatieve weging van uurtarieven te realiseren?	Wij kunnen bevestigen dat de 40 uur op het prijzenblad uitsluitend dient als beoordelingsfictie en geen relatie heeft met de werkelijke verwachte projectomvang. Wij zijn niet bereid om de fictieve uren te verhogen, want wij verwachten zelfs minder projecturen benodigd te zijn in het eerste jaar.
61	Bijlage 1 Prijzenblad	De bandbreedtes voor de eenmalige kosten (€2.500 – €10.000) en voor de vaste maand-/jaarprijs (€140.000 – €170.000) zijn voor RD en OG identiek, terwijl Beschrijvend §1.4 expliciet aangeeft dat marktpartijen voor OG nog beperkte ervaring hebben en OG een opbouw vergt. impact: Voor OG is de bandbreedte mogelijk niet representatief, gezien onbekendheid van de markt met de OG-applicaties (Groenestein, OPrognose, Energiemissie, ABS, Permit, etc.). vraag: Kunt u onderbouwen waarom de bandbreedtes voor RD en OG identiek zijn? En bent u bereid de bandbreedte voor de eenmalige kosten OG ruimer te maken, om de leercurve op de OG-applicaties te kunnen prikken?	Het klopt inderdaad dat er door partijen mogelijk meer eenmalige kosten gemaakt moeten worden voor OG. Wij zijn echter van mening dat de bandbreedte dermate ruim is dat juist bij de één indien nodig hoger en bij de ander indien nodig lager ingeschreven kan worden. Wij zijn op basis van uw vraag en motivering op dit moment niet bereid om de bandbreedte van OG te verruimen. Indien deze verruiming volgens u noodzakelijk is verzoeken wij u deze vraag in de tweede nota nogmaals te stellen inclusief voorstel voor een aangepaste bandbreedte.
62	Bijlage 1 Prijzenblad (toelichting) en Bijlage 11 Checklist	Kunt u expliciet bevestigen dat de open calculatie als bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt aangemerkt (artikel 2.57 Aw, art. 5.1 lid 2 WOO) en niet zonder toestemming aan derden bekend wordt gemaakt?	Dat kunnen wij bevestigen.
63	Prijzenblad	De huidige prijsstructuur biedt onvoldoende ruimte om alle kostenposten die uit de opdracht voortvloeien adequaat te verwerken. Wij verzoeken de gemeente het prijzenblad aan te passen naar de volgende structuur: (1) structurele maandelijkse kosten, (2) eenmalige opstartkosten, (3) uurtarieven projectwerkzaamheden in drie niveaus: junior, medior en senior (af te stemmen via een offertetraject conform eis 45 PvE), en (4) overige kosten op basis van vooraf vastgelegde tarieven zonder offertetraject. Onder overige kosten verstaan wij werkzaamheden buiten kantoortijden (eis 35 PvE), te factureren tegen het toepasselijke uurtarief met een opslag van 50%, en extra locatiedagen op verzoek van opdrachtgever boven het minimum van gemiddeld één dag per week (eis 17 PvE), te factureren op basis van een vooraf vastgelegd dag(deel)tarief. Wij verzoeken de gemeente te bevestigen of zij bereid is om dit in het prijzenblad te verwerken. Indien niet, verzoeken wij aan te geven hoe deze variabele kostenposten dan wel dienen te worden meegenomen in de prijs.	Wij zijn niet bereid om het prijzenblad aan te passen, want dit komt zelden voor. Dus u kunt deze zeer incidentele kosten verwerken in de structurele maandelijkse kosten. Indien dit toch vaker voorkomt gaan wij met elkaar in gesprek om aanvullende afspraken te maken.

64	Eis 35/prijzenblad	<p>"In eis 35 van het Programma van Eisen wordt gesteld dat opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever buiten kantooruren werkzaamheden uitvoert die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening. De opgegeven prijzen in het prijzenblad zijn gebaseerd op werkzaamheden tijdens reguliere kantooruren (9:00–17:00 op werkdagen). Werkzaamheden buiten deze tijden brengen voor opdrachtnemer aanzienlijk hogere personeelskosten met zich mee, omdat medewerkers conform contractuele afspraken aanspraak maken op een toeslag voor onregelmatige werktijden.</p> <p>Wij verzoeken de gemeente te bevestigen dat variabele werkzaamheden buiten kantooruren, uitgevoerd op verzoek van opdrachtgever conform eis 35, in rekening mogen worden gebracht op basis van de in het prijzenblad opgegeven uurtarieven voor projectmatige/additionele werkzaamheden, vermeerderd met een opslag van 50%. Deze opslag is noodzakelijk om de extra arbeidskosten (toeslagen medewerkers) te dekken en is daarmee een onvermijdelijk gevolg van de verplichting uit eis 35."</p>	<p>Wij zijn niet bereid om het prijzenblad aan te passen, want dit komt zelden voor. Dus u kunt deze zeer incidentele kosten verwerken in de structurele maandelijkse kosten.</p> <p>Indien dit toch vaker voorkomt gaan wij met elkaar in gesprek om aanvullende afspraken te maken.</p>
65	Bijlage 4 PvE eis 5	<p>Kunt u verduidelijken (a) of de hardware ook bij medewerkers thuis wordt geleverd (i.v.m. dagelijkse remote ondersteuning), (b) wie draagt schade- en verzekeringsrisico, en (c) wie verzorgt installatie/configuratie?</p>	<p>a. De hardware wordt niet thuis geleverd, maar dient te worden opgehaald op locatie in Hardenberg.</p> <p>b. De gemeente draagt het schade- en verzekeringsrisico voor de uitgegeven hardware.</p> <p>c. De gemeente verzorgt de installatie en configuratie.</p>
66	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 5	<p>Eis 5 van het Programma van Eisen stelt dat alle medewerkers van opdrachtnemer gebruik maken van de hardware van de gemeente Hardenberg. Om de continuïteit (ook bij ziekte en verlof van medewerkers) van het functioneel beheer over de volledige breedte van het applicatielandschap te kunnen waarborgen, is het noodzakelijk dat wij meerdere medewerkers kunnen inzetten. Afhankelijk van de bezetting gaat het naar verwachting om 8 tot 10 medewerkers. Indien de scope van de opdracht inclusief openbaar gebied wordt gegund neemt dit aantal waarschijnlijk nog toe. Is gemeente Hardenberg bereid om voor al deze medewerkers laptops en gebruikersaccounts beschikbaar te stellen, zodat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te allen tijde geborgd kunnen worden?</p>	<p>Ja, hier is de gemeente toe bereid. We verwachten dat de medewerkers die structureel worden ingezet voor deze dienst gebruik maken van de hardware van de gemeente.</p> <p>Medewerkers van opdrachtnemer die incidenteel worden ingezet kunnen gebruik maken van eigen hardware en krijgen toegang tot de omgeving middels GSA.</p>
67	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 5	<p>Eis 5 stelt dat alle medewerkers van opdrachtnemer gebruik maken van de hardware van opdrachtgever. Wij gaan er vanuit dat dit vanuit een security oogpunt is. Als dit betekent dat dienstverlening uitsluitend via die hardware mag, dan beperkt deze eis de mogelijkheden om continuïteit te bieden (zie ook uw eis 30 waarin overdracht gevraagd wordt bij ziekte) aanzienlijk. Een van de voordelen van uitbesteden aan een externe partij is dat deze garanties kan bieden door de omvang van haar team en de flexibiliteit die dit biedt. De vereiste mate van beveiliging kan ook gerealiseerd worden door bijvoorbeeld een RDP toegang met IP-whitelisting. Is de gemeente bereid hierover in overleg te treden c.q. dit te wijzigen naar een eis die betrekking heeft op het gebruik van de digitale werkomgeving (M365/VPN-toegang/RDP-toegang) van opdrachtgever?</p>	<p>Ja, dit is mogelijk. We verwachten dat de medewerkers die structureel worden ingezet voor deze dienst gebruik maken van de hardware van de gemeente. Medewerkers van opdrachtnemer die incidenteel worden ingezet kunnen gebruik maken van eigen hardware en krijgen toegang tot de omgeving middels GSA.</p>
68	Beschrijvend document §1.4 / Bijlage 4	<p>De opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer in de digitale omgeving van de gemeente werkt en gebruik maakt van TOPdesk (§1.4 en eis 15 PvE). Eis 5 PvE stelt bovendien dat opdrachtnemer gebruik maakt van de hardware van de opdrachtgever. Kan de gemeente bevestigen dat alle benodigde hardware, licenties en toegangsrechten tot de betreffende applicaties (LEEF, City Control, Tribe, Cadac Compass etc.) tijdig vóór de startdatum van de opdracht door opdrachtgever worden verstrekt, en dat eventuele vertraging hierin niet als tekortkoming van opdrachtnemer wordt aangemerkt?</p>	<p>Ja, dit kunnen wij bevestigen en mocht dat niet lukken dan is dat geen tekortkoming van opdrachtnemer.</p>

69	bijlage 4 PvE eis 6	Eis 6 verwijst naar naleving van de AVG en BIO. Kunt u toelichten op welke wijze de aanbestedende dienst verwacht dat inschrijvers aantonen dat zij hieraan voldoen? Wij begrijpen dat de AVG wettelijke regelgeving betreft en de BIO een normenkader/methodiek voor informatiebeveiliging is. Kunt u verduidelijken welke bewijslast of documentatie u hiervoor acceptabel acht, en hoe dit wordt beoordeeld?	Wij vinden de volgende bewijslast of documentatie acceptabel: ISO certificeringen en een ISAE verklaring, zo niet dan specifieke info geven over de veiligheid maatregelen die zij nemen.
70	Bijlage 4 PvE eis 8	Kunt u bevestigen dat één VOG bij aanvang van inzet volstaat voor de gehele looptijd, en dat alleen bij wisseling van personeel een nieuwe VOG nodig is?	Dat kunnen wij bevestigen.
71	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 8 – VOG	Eis 8 verplicht alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren voor opdrachtgever tot het overleggen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), binnen 2 maanden na verzoek van opdrachtgever. De gemeente werkt met wisselend personeel (eis 30 spreekt over overdracht bij ziekte/vakantie). Bij gebruik van invalkrachten of flexibele bezetting kan de VOG-plicht operationeel bezwarend zijn. Kan de gemeente bevestigen dat de VOG-verplichting geldt voor alle structureel ingezette medewerkers, maar dat voor tijdelijke vervangers (bij ziekte/vakantie) een redelijke termijn van toepassing is? En is een recente VOG (niet ouder dan 12 maanden) van een andere klantrelatie acceptabel?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Het is organisatiebeleid dat de VOG-plicht geldt voor al het personeel dat wordt ingezet en dat toegang heeft tot ons netwerk. Het advies is dan ook om de tijdelijke pool ook direct een VOG te laten aanvragen. Want geen VOG is geen toegang tot de systemen. Een VOG van een andere klantrelatie is niet acceptabel. En de VOG mag niet ouder zijn dan 6 maanden.
72	Bijlage 4 PvE eis 12 / Conceptovereenkomst art. 5.1	Kunt u expliciet bevestigen dat onder "ISO 27001" specifiek ISO/IEC 27001:2022 wordt bedoeld, en dat lopende transitietrajecten acceptabel zijn mits afronding voor de gestelde 12-maandstermijn.	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Het gaat om de ISO 27001, waarin u onderdelen die niet van toepassing zijn buiten scope kunt laten verklaren.
73	Bijlage 4 PvE eis 15	Kunt u bevestigen dat (a) TopDesk-licenties door opdrachtgever worden verstrekt, (b) eventuele TopDesk-training door opdrachtgever wordt verzorgd of als onderdeel van de eenmalige opstartkosten mag worden gefactureerd?	a. De TopDesk licenties worden inderdaad door de opdrachtgever verstrekt. b. Een eventuele TopDesk training wordt niet door opdrachtgever verstrekt, maar kan worden opgenomen in de eenmalige opstartkosten als dit nodig is.
74	bijlage 4 PvE eis 16	eis 16: Kunt u bevestigen dat de gevraagde voorbereiding en implementatieactiviteiten uitsluitend betrekking hebben op het Ruimtelijk Domein?	Eis 16 slaat op zowel het Ruimtelijk Domein als Openbaar Gebied. Openbaar Gebied gaat echter als optie mee in de aanbesteding, dus pas als deze optie ook daadwerkelijk gelicht wordt, is het noodzakelijk om deze basiskennis op te doen.
75	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 16	Eis 16 van het Programma van Eisen stelt dat opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de opdracht basiskennis dient op te doen van de applicaties van gemeente Hardenberg. Wij hanteren een intensief en kortcyclisch inwerkprogramma waarmee onze medewerkers snel en gestructureerd worden opgeleid in nieuwe applicatieomgevingen. Kan gemeente Hardenberg verduidelijken wat zij verstaat onder 'basiskennis' in de context van eis 16, en welk minimaal kennisniveau op welk moment (bij start of binnen welke termijn na start) vereist is? Daarnaast vernemen wij graag of gemeente Hardenberg bereid is om in de periode voorafgaand aan de startdatum toegang te verlenen tot de relevante applicaties en documentatie, zodat wij het inwerken tijdig en effectief kunnen doorlopen.	Bij inschrijving verwachten we niet dat inschrijvers al kennis hebben van de specifieke processen in de gemeente Hardenberg. We verwachten echter wel dat er basiskennis is van de generieke gemeentelijke processen binnen het Ruimtelijk domein en Openbaar gebied. Toegang tot het netwerk en de applicaties is pas mogelijk na het afgeven van de VOG's en het tekenen van de geheimhoudingsverklaringen.
76	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 17	Eis 17 stelt dat opdrachtnemer 'minstens 1 dag per week op locatie aanwezig is, of vaker als opdrachtgever dit noodzakelijk acht'. De formulering 'of vaker als opdrachtgever dit noodzakelijk acht' geeft de opdrachtgever een vrijwel ongelimiteerde bevoegdheid om meer fysieke aanwezigheid te eisen, zonder compensatie of maximering. Dit maakt het onmogelijk om de hieraan verbonden kosten realistisch te begroten. Kan de gemeente: (a) een indicatie geven van het verwachte maximale aantal on-site dagen per week/maand, en (b) toezeggen dat de kosten van extra aanwezigheidsdagen boven de 1 dag per week op verzoek van de gemeente worden vergoed?	Dit gaat allemaal in overleg en wordt onderling afgestemd. Wij gaan zeker niet verwachten dat opdrachtnemer ineens structureel meer dan 1 dag in de week aanwezig moet zijn. Het kan voorkomen dat er een piek in werkzaamheden is waardoor het voor de klantbehoefte handig is om in één week een keer 2 of 3 dagen aanwezig te zijn. Dit is incidenteel en wordt onderling in goed overleg afgestemd.

77	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 17	In Eis 17 stelt u dat er minimaal 1 dag per week ondersteuning op locatie noodzakelijk is. We kunnen ons voorstellen dat dat op bepaalde momenten gewenst is, alleen brengt dit wel hogere kosten met zich mee die wij in de aanbodingsprijs moeten verwerken. Wij denken dat, na een opstartperiode met dagen op locatie, wij kwalitatief hoogwaardige ondersteuning via teams ook kunnen leveren zonder daadwerkelijk op locatie aanwezig te zijn. Dit is voor beide kanten financieel voordelig. Staat u er voor open om ook periodes zonder aanwezigheid op locatie te proberen en indien dit goed werkt, deze eis beperkt toe te passen?	Ja, indien dit goed werkt (voor beide partijen bevalt) zijn we hier toe bereid.
78	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 17 van het Programma van Eisen verplicht opdrachtnemer tot minimaal één dag per week fysieke aanwezigheid op locatie in Hardenberg, waarbij gemeente Hardenberg de bevoegdheid heeft dit naar eigen inzicht te verhogen. Wi	Eis 17 van het Programma van Eisen verplicht opdrachtnemer tot minimaal één dag per week fysieke aanwezigheid op locatie in Hardenberg, waarbij gemeente Hardenberg de bevoegdheid heeft dit naar eigen inzicht te verhogen. Wij zijn bereid en gemotiveerd om op locatie aanwezig te zijn waar dit de samenwerking en dienstverlening ten goede komt. Structurele inzet van twee of meer dagen per week op locatie is echter binnen de gestelde prijsbandbreedtes (§4.1 Beschrijvend document, minimum €288.300 – maximum €363.700) financieel niet inpasbaar zonder de kwaliteit of continuïteit van de dienstverlening in gevaar te brengen. Kan gemeente Hardenberg verduidelijken in welke specifieke situaties zij fysieke aanwezigheid boven de één dag per week noodzakelijk acht, en is gemeente Hardenberg bereid hierover vooraf concrete afspraken vast te leggen inclusief een maximering van het aantal extra on-site dagen per maand en een bijbehorende compensatieregeling?	Dit gaat allemaal in overleg en wordt onderling afgestemd. Wij gaan zeker niet verwachten dat opdrachtnemer ineens structureel meer dan 1 dag in de week aanwezig moet zijn. Het kan voorkomen dat er een piek in werkzaamheden is waardoor het voor de klantbehoefte handig is om in één week een keer 2 of 3 dagen aanwezig te zijn. Dit is incidenteel en wordt onderling in goed overleg afgestemd.
79	bijlage 4 PvE eis 18	Eis 18: vraag a) kunt u verduidelijken in hoeverre van inschrijvers wordt verwacht dat zij bij inschrijving reeds kennis hebben van de processen en werkwijzen van de gemeente Hardenberg? Wij begrijpen dat de processen binnen het Ruimtelijk Domein opdrachtgever-specifiek zijn en dat een inhoudelijke inwerk- en overdrachtsfase pas mogelijk is nadat de opdracht is gegund. vraag b) Kunt u bevestigen dat van inschrijvers niet wordt verwacht dat zij voorafgaand aan gunning reeds volledig bekend zijn met de specifieke gemeentelijke processen en inrichting?	Bij inschrijving verwachten we niet dat inschrijvers al kennis hebben van de specifieke processen in de gemeente Hardenberg. We verwachten echter wel dat er basiskennis is van de generieke gemeentelijke processen binnen het Ruimtelijk domein en Openbaar gebied. Daarnaast verwachten we dat gedurende de looptijd van de opdracht, opdrachtnemer zorg draagt dat bij personele wisselingen de nieuw in te zetten medewerkers kennis hebben van de Hardenbergse processen.
80	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 18	Eis 18 van het Programma van Eisen vereist dat opdrachtnemer ter zake kundig en ingewerkt personeel inzet met kennis van de applicaties en processen van gemeente Hardenberg. Wij hanteren een intensief en kortcyclisch inwerkprogramma waarmee onze medewerkers snel en gestructureerd worden ingewerkt in nieuwe omgevingen, ook bij minder gangbare of gemeentespecifieke applicaties. Kan gemeente Hardenberg verduidelijken wat zij in het kader van eis 18 verstaat onder 'ingewerkt' en 'kundig', en op welk moment te rekenen vanaf de startdatum van de overeenkomst (1 augustus 2026, §1.6 Beschrijvend document) medewerkers aan dit vereiste moeten voldoen? Wij vernemen graag of een aantoonbaar en gestructureerd inwerktraject, afgerond binnen een afgebakende periode na de start, als voldoende wordt beschouwd.	Bij inschrijving verwachten we niet dat inschrijvers al kennis hebben van de specifieke processen in de gemeente Hardenberg. We verwachten echter wel dat er basiskennis is van de generieke gemeentelijke processen binnen het Ruimtelijk domein en Openbaar gebied. Daarnaast verwachten we dat gedurende de looptijd van de opdracht, opdrachtnemer zorg draagt dat bij personele wisselingen de nieuw in te zetten medewerkers kennis hebben van de Hardenbergse processen. Een aantoonbaar en gestructureerd inwerktraject, afgerond binnen een afgebakende periode na de start, is voldoende om de specifieke processen binnen Hardenberg te leren kennen.
81	Bijlage 4 PvE eis 19	Kunt u verduidelijken (a) welke definitie van "AI-functionaliiteit" wordt gehanteerd, (b) of de meldplicht uitsluitend geldt indien de leverancier dit kenbaar maakt, en (c) wie de feitelijke invoer in het algoritmeregister verzorgt?	a. Wij hanteren de definities zoals in de handreiking van het algoritmeregister. "Een algoritme is een set van regels en instructies die een computer geautomatiseerd volgt bij het maken van berekeningen om een probleem op te lossen of een vraag te beantwoorden." b. Ja, dit kunnen wij bevestigen aangevuld met de algoritmes die zelf geconstateerd worden indien de leverancier verzaakt dit kenbaar te maken. c. De invoer wordt verzorgd door de privacy officer.
82	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 21	In eis 21 vraagt u een inspanning voor een functionele uitwijktest. Welke inspanning verwacht u hiervoor en hoe vaak vindt een dergelijke uitwijktest (in totaal, over alle applicaties) plaats?	Wij doen dit minimaal 1x per jaar. De gevraagde inspanning is dan testen of de applicatie werkt vanuit de uitwijk locatie. Opstarten en gebruikelijke basis testen om de kwaliteit en continuïteit te testen.

83	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 22	Eis 22 van het Programma van Eisen maakt opdrachtnemer verantwoordelijk voor het releasemanagement van alle applicaties binnen de afdelingen Ruimtelijk Domein en optioneel Openbaar Gebied. Een zorgvuldige en tijdige uitvoering van releasemanagement is mede afhankelijk van de afspraken die gemeente Hardenberg heeft gemaakt met de betreffende softwareleveranciers over het aankondigingstijdstip van releases, de beschikbaarheid van release notes en de testomgevingen. Kan gemeente Hardenberg ons inzicht geven in de huidige afspraken met leveranciers ten aanzien van releasemanagement in het bijzonder de gehanteerde aankondigingstermijnen, de beschikbaarheid van acceptatieomgevingen en de afspraken rondom het terugdraaien van releases bij problemen? Dit is noodzakelijk om de haalbaarheid van de servicenormen (eis 34 Programma van Eisen) realistisch te kunnen beoordelen.	De gemaakte afspraken per leverancier zullen worden gedeeld bij aanvang van de opdracht. De opdrachtnemer zal alleen worden afgerekend op releasemanagement op onderdelen die binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen.
84	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 28	In eis 28 vraagt u de datakwaliteit te bewaken. Zijn hier reeds overzichten voor aanwezig, of moeten deze nog gerealiseerd worden? Mocht het zo zijn dat er nog geen overzichten zijn, dan nemen wij aan dat het realiseren van deze overzichten als losse projectopdracht buiten de scope van deze opdracht valt, kunt u dat bevestigen?	Hier zijn geen bestaande overzichten voor aanwezig in alle applicaties. We verwachten dat het realiseren van deze overzichten binnen de scope van de opdracht valt zolang deze overzichten in de betreffende applicatie gemaakt kunnen worden.
85	bijlage 4 PvE eis 29	Eis 29: vraag 1) binnen deze eis wordt aangegeven dat functioneel beheer de prioriteit afstemt met gebruikers. Kunt u bevestigen dat hiermee de aangewezen key-users of proceseigenaren worden bedoeld? vraag 2) Om onduidelijkheid in de uitvoering te voorkomen, vernemen wij graag of prioritering en afstemming formeel via deze key-users/proceseigenaren verloopt en niet rechtstreeks met alle eindgebruikers?	Ja, dit kunnen wij bevestigen op beide vragen.
86	Bijlage 4 PvE eis 34 versus Bijlage 12 SLA art. 8 en 10	Wij constateren dat in Bijlage 4 Programma van Eisen, eis 34, concrete oplostijden zijn opgenomen voor incidenten met verschillende prioriteiten, terwijl in Bijlage 12 Concept SLA geen overeenkomstige KPI's of service levels voor oplostijden zijn opgenomen. De SLA bevat uitsluitend KPI's voor klanttevredenheid en bereikbaarheidsnormen voor account- en contractmanagement. Tegelijkertijd verwijst artikel 8.1 van de conceptovereenkomst expliciet naar "concrete Service Levels" in de SLA. Wij verzoeken u daarom: a) te bevestigen of de in PvE eis 34 opgenomen oplostijden onderdeel uitmaken van de overeengekomen service levels en deze expliciet op te nemen in de definitieve SLA, inclusief eventuele bijbehorende meet- en escalatieafspraken; b) te bevestigen dat de genoemde oplostijden uitsluitend gelden voor werkzaamheden en incidenten die binnen de directe invloedssfeer van opdrachtnemer liggen, en dat vertragingen die afhankelijk zijn van acties van softwareleveranciers of andere derden buiten de SLA-beoordeling vallen; c) te overwegen de oplostijd voor prioriteit "zeer hoog" te herzien naar een meer realistische norm, bijvoorbeeld een eerste inhoudelijke reactie binnen 30 minuten en een oplostijd van 4 uur, gelet op de afhankelijkheid van externe leveranciers binnen het applicatielandschap.	De oplostijden zijn aangepast naar reactietijden en opgenomen in de SLA. Er is een separate tabel met servicenormen opgenomen voor oplostijden voor meldingen, wijzigingen en incidenten die binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen.

87	Bijlage 4 PVE eis 34	<p>PvE eis 34 koppelt aan prioriteit “zeer hoog” een oplostijd van een half uur en aan “hoog” een oplostijd van 1 uur. Voor functioneel beheer van vakapplicaties waarbij oplossingen in praktijk vaak afhankelijk zijn van software-leveranciers (PvE eis 22, 27) en interne ICT is dit feitelijk niet realiseerbaar. Bovendien geldt de standaard bereikbaarheid 9:00–17:00; oplostijden buiten deze tijden zijn niet gedefinieerd. Impact: Riskant en moeilijk verzekeraar voor inschrijver. Kan leiden tot manipulatieve of irreële inschrijvingen, of tot het uitsluiten van reële marktpartijen.</p> <p>Wij verzoeken u de oplostijden te herzien op basis van proportionele en branche-conforme normen (b.v. “zeer hoog” = reactie binnen 30 minuten, oplossing of work-around binnen 4 uur tijdens kantooruren) en expliciet vast te leggen dat deze oplostijden alleen gelden voor zaken binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer.</p>	De oplostijden zijn aangepast naar reactietijden. Er is een separate tabel met servicenormen opgenomen voor oplostijden voor meldingen, wijzigingen en incidenten die binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen.
88	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 34 (Servicenormen)	Eis 34 van het Programma van Eisen hanteert uitsluitend oplostijden als servicenorm, zonder onderscheid te maken tussen de responstijd (de tijd tot eerste analyse en terugkoppeling aan de gebruiker) en de daadwerkelijke oplostijd (de tijd tot volledig herstel van de verstoring). Voor incidenten waarbij de oplossing afhankelijk is van een externe softwareleverancier hetgeen bij de applicaties van gemeente Hardenberg regelmatig het geval zal zijn is een gegarandeerde totale oplostijd niet realistisch en legt een disproportioneel risico bij opdrachtnemer. Verzoek gemeente Hardenberg de servicenormen te herzien door per prioriteitsniveau een afzonderlijke responstijd en een afzonderlijke oplostijd op te nemen, waarbij de oplostijd bij leveranciersafhankelijkheid wordt aangevuld met een escalatie- en bewakingstermijn in plaats van een harde oplostermijn.	De oplostijden zijn aangepast naar reactietijden. Er is een separate tabel met servicenormen opgenomen voor oplostijden voor meldingen, wijzigingen en incidenten die binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen. Daarnaast is er een aparte norm voor communicatie-updates opgenomen voor meldingen met een prioriteit Zeer hoog.
89	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 34 (Servicenormen) – buiten kantoortijden	De servicenormen (eis 34) specificeren oplostijden voor prioriteiten Zeer hoog t/m Laag. Het is niet duidelijk of deze servicenormen ook buiten kantoortijden (09:00–17:00 op werkdagen, eis 17) van toepassing zijn. Eis 35 verplicht opdrachtnemer tot buiten-uren werkzaamheden op verzoek. Wij gaan er vanuit dat de servicenormen (inclusief de 30-minuten norm voor Zeer hoog) alleen binnen kantoortijden verwacht worden. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit kunnen wij bevestigen
90	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 34 (Servicenormen)	De servicenorm voor prioriteit 'Zeer hoog' bedraagt een oplostijd van 30 minuten (eis 34). Functioneel beheer is inhoudelijk afhankelijk van softwareleveranciers voor het oplossen van applicatiefouten. Opdrachtnemer heeft geen directe invloed op de responstijden van externe leveranciers. Een garantie van 30 minuten oplostijd – inclusief analyse, escalatie en oplossing – is voor applicatiebeheer niet realistisch en legt een disproportioneel risico bij de opdrachtnemer. Verzoek de gemeente de servicenorm voor 'Zeer hoog' te herformuleren als 'reactietijd van 30 minuten' (i.e. de tijd tot eerste diagnose en escalatie) in plaats van 'oplostijd', en een afzonderlijke servicenorm op te nemen voor situaties waarbij de oplossing afhankelijk is van een externe leverancier.	De oplostijden zijn aangepast naar reactietijden. Er is een separate tabel met servicenormen opgenomen voor oplostijden voor meldingen, wijzigingen en incidenten die binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen.
91	Bijlage 4 – Programma van Eisen Eis 35	Eis 35 van het Programma van Eisen verplicht opdrachtnemer tot het uitvoeren van werkzaamheden buiten kantoortijden op verzoek van gemeente Hardenberg, zonder dat hiervoor een compensatieregeling of maximering is opgenomen. Wij zijn bereid om in uitzonderlijke situaties zoals verstoringen met hoge impact voor de primaire processen van gemeente Hardenberg buiten de reguliere bereikbaarheidstijden (09:00–17:00 op werkdagen, eis 17 Programma van Eisen) ondersteuning te bieden. Om dit structureel en kostendekkend te kunnen organiseren, verzoeken wij gemeente Hardenberg: (a) te bevestigen dat werkzaamheden buiten kantoortijden worden vergoed op basis van de opgegeven uurtarieven in het Prijzenblad (Bijlage 1), aangevuld met een overeen te komen buiten-uren toeslag, en (b) toe te staan dat incidentele buiten-kantoortijden werkzaamheden, voor zover de continuïteit dit toelaat, in onderling overleg worden ingepland.	De werkzaamheden buiten kantoortijden kunnen worden verwerkt in de structurele maandelijkse kosten aangezien dit zelden voorkomt. Indien dit toch vaker voorkomt gaan wij met elkaar in gesprek om aanvullende afspraken te maken. We kunnen bevestigen dat incidentele buiten-kantoortijden werkzaamheden, voor zover de continuïteit dit toelaat, in onderling overleg worden gepland.

92	bijlage 4 PvE eis 35	Eis 35: vraag a) kunt u verduidelijken wat de omvang en begrenzing is van de werkzaamheden buiten kantoortijden? Wij vernemen graag of hiervoor maximale aantallen uren of specifieke tijdsvensters gelden! vraag b) Daarnaast ontvangen wij graag duidelijkheid of werkzaamheden buiten reguliere kantooruren separaat mogen worden gefactureerd, bijvoorbeeld op basis van nacalculatie of middels een afwijkend tarief. De reden hiervoor is dat inzet van medewerkers buiten kantooruren voor opdrachtnemer leidt tot aanvullende extra kosten, zoals overwerkvergoedingen.	We verwachten dat werkzaamheden buiten kantoortijden zelden voorkomen. Werkzaamheden buiten kantoortijden mogen niet separaat worden gefactureerd, maar vallen onder reguliere werkzaamheden, en kunnen worden verwerkt in de structurele maandelijkse kosten, aangezien dit zelden voorkomt. Indien dit toch vaker voorkomt gaan wij met elkaar in gesprek om aanvullende afspraken te maken.
93	Bijlage 4 PvE eis 35	Wij constateren dat eis 35 van het Programma van Eisen bepaalt dat opdrachtnemer op verzoek werkzaamheden buiten kantoortijden dient uit te voeren, terwijl het Prijzenblad uitsluitend voorziet in één uniform tarief per functieniveau (junior/medior/senior) en geen afzonderlijke tarieven of toeslagen kent voor werkzaamheden in de avonduren, weekenden of op feestdagen. Wij verzoeken u daarom te verduidelijken: a) of werkzaamheden buiten kantoortijden geacht worden volledig te zijn inbegrepen in de opgegeven uurtarieven; b) of het toegestaan is om voor werkzaamheden buiten kantoortijden toeslagen in rekening te brengen, en zo ja, welke uitgangspunten of tariefstapfels hiervoor gelden; c) en subsidiair, of u bereid bent het Prijzenblad aan te passen door afzonderlijke regels op te nemen voor avond-, weekend- en feestdagtarieven, zodat inschrijvers hun prijsstelling transparant en eenduidig kunnen aanbieden.	De werkzaamheden buiten kantoortijden kunnen worden verwerkt in de structurele maandelijkse kosten aangezien dit zelden voorkomt. Indien dit toch vaker voorkomt gaan wij met elkaar in gesprek om aanvullende afspraken te maken.
94	Bijlage 4 PvE eis 41 / Bijlage 12 SLA art. 10.3	Softwareleveranciers zijn echter geen afnemers van de dienstverlening, maar leveranciers; het is onlogisch hen om "klanttevredenheid" te vragen. Vraag: Kunt u verduidelijken op welke aspecten de softwareleveranciers de tevredenheid kunnen beoordelen aangezien zij niet de afnemers van de dienstverlening zijn?	Zij kunnen dit beoordelen op basis van de communicatie met de functioneel beheerders. Als functioneel beheerder ben je de schakel richting de leverancier. Daarnaast heeft een leverancier zicht op het gebruik van de applicatie en kan zij beoordelen of de applicatie goed wordt beheerd.
95	Bijlage 4 PvE eis 41, Bijlage 12 SLA art. 10.6	Bij niet behalen van KPI klanttevredenheid ≥ 7 verstuurt opdrachtnemer een creditnota van 5%. PvE eis 41 noemt geen grondslag (5% van wat?). SLA art. 10.6 verduidelijkt: "5% over de periode dat de KPI niet is behaald". Onduidelijk blijft of dit 5% is over de vaste maandkosten, de jaarprijs of de totale opdrachtsom in die periode, en of project-uurtarieven hier onder vallen. Vraag: Kunt u eenduidig vastleggen dat de 5% creditnota wordt berekend over de vaste maandelijkse kosten in de periode waarin de KPI niet is behaald, exclusief eenmalige kosten en projecten?	Terechte vraag. Het betreft 5% over de jaarlijkse contractwaarde. Het Programma van Eisen en bijlage 12 SLA is hierop aangepast.
96	Conceptovereenkomst art. 9.2-9.7	a) Kunt u "onvoldoende tevredenheid" objectiveren (b.v. gekoppeld aan KPI klanttevredenheid <7 gedurende 2 opeenvolgende halfjaarmetingen én een mislukte verbeterplan)? b) Bent u bereid bij eenzijdige opzegging op grond van budgettaire heroverweging een afbouwvergoeding op te nemen, b.v. 1 maand vaste vergoeding per niet-genoten optieperiode?	a) Ontevreden tevredenheid is een tevredenheidscijfer onder de 7. b) Nee, zijn wij niet toe bereid. Wel zijn wij bereid om in geval van budgettaire heroverweging het contract niet tussentijds op te zeggen, maar in dat geval bij de eerst volgende verlengingsmogelijkheid niet te verlengen. De conceptovereenkomst is hierop aangepast.
97	Wachtkamerovereenkomst art. 8.2 (pag. 6) versus Conceptovereenkomst art. 11.2 en Beschrijvend document §2.5	Wij gaan ervan uit dat "Den Haag" in art. 8.2 Wachtkamerovereenkomst een verschrijving is. Kunt u bevestigen dat in alle drie de documenten (Beschrijvend §2.5, Conceptovereenkomst art. 11.2 én Wachtkamerovereenkomst art. 8.2) eenduidig de "Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle" bevoegd is, en de teksten daarop aanpassen?	Per abuis staat hier inderdaad Den Haag, dit moet zijn Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle. De Wachtkamerovereenkomst is hierop aangepast.

98	Bijlage 11 Checklist (pag. 1, item 2) en Bijlage 1 Prijzenblad versus Beschrijvend document	Kunt u (a) de open calculatie expliciet opnemen in §2.8 van het Beschrijvend document met een omschrijving van de minimaal verplichte inhoud, en (b) bevestigen dat het ontbreken hiervan geen aanleiding is voor terzijdelegging maar voor verduidelijking conform §2.9?	De open calculatie is vormvrij, maar wij begrijpen niet waar u op doelt met het opnemen van de calculatie in deze paragraaf en waarom u dat wilt. Kunt u dit verduidelijken. Wij kunnen bevestigen dat het ontbreken hiervan geen aanleiding is voor directe terzijdelegging en dat de open calculatie in dat geval alsnog binnen 8 uur na een verduidelijgingsverzoek alsnog dient te worden aangeleverd anders kan dit alsnog aanleiding zijn voor terzijdelegging. De open calculatie dient op de plank te liggen.
99	Bijlage 12 Concept SLA, inhoudsopgave en hoofdstekst (pag. 7-8)	Wij constateren dat in Bijlage 12 Concept SLA zowel in de inhoudsopgave als in de hoofdstekst tweemaal een artikel 10 voorkomt ("Artikel 10 Kritische Prestatie Indicator" en "Artikel 10 Akkoordverklaring"). Daarnaast start de SLA met "Algemene bepalingen" genummerd als 1.1 t/m 1.8, zonder dat hiervoor een afzonderlijk "Artikel 1" is opgenomen, waarna de nummering direct vervolgt met "Artikel 2 Doel". Wij verzoeken u de nummering van de SLA te corrigeren, zodat alle artikelen een uniek artikelnummer hebben en de structuur van de SLA eenduidig en juridisch consistent is. Tevens verzoeken wij u de "Algemene bepalingen" als artikel 1 op te nemen.	De nummering is gecorrigeerd. Een gewijzigde SLA is bij deze nota bijgevoegd.
100	Bijlage 12 Concept SLA, art. 4.3 (pag. 5)	Wij constateren dat artikel 4 van Bijlage 12 Concept SLA betrekking heeft op de contactgegevens namens opdrachtgever, terwijl in artikel 4.3 wordt gesproken over: "Strategisch contactpersoon voor de uitvoering van deze overeenkomst namens opdrachtnemer". Gezien artikel 5 betrekking heeft op de contactgegevens namens opdrachtnemer, gaan wij ervan uit dat hier sprake is van een verschrijving. Wij verzoeken u te bevestigen dat in artikel 4.3 "opdrachtnemer" dient te worden gewijzigd in "opdrachtgever" en de tekst hierop aan te passen.	Dit betreft inderdaad een verschrijving en is gewijzigd in het aangepaste SLA.