

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** EA Reisagent Dienstreizen AFM  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Autoriteit Financiële Markten  
**Referentie:** 2026-170-18  
**Toelichting:**  
Nota van Inlichtingen 2- Reisagent Dienstreizen AFM

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 37  
**Onderwerp:** Programma van Eisen - Eis 13

### Vraag:

Wij bieden onze dienstverlening tijdens reguliere kantoortijden zowel schriftelijk als mondeling aan in het Nederlands en Engels, waarbij Nederlands de voertaal is. Buiten kantoortijden wordt onze 24 /7 dienstverlening uitsluitend in het Engels verzorgd. Is opdrachtgever bereid te bevestigen dat een Engelstalige 24/7 dienstverlening (in combinatie met volledige Nederlandstalige communicatie tijdens kantoortijden) volstaat?

### Antwoord:

Eis 13 is met de volgende tekst aangevuld.  
'De Dienstverlening zal, buiten Nederlandse kantoortijden, in de Engelse taal en bij voorkeur ook in het Nederlands, worden verzorgd. Binnen Nederlandse kantoortijden zal dit in de Nederlandse en /of Engelse taal kunnen worden uitgevoerd'.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 2

### Beantwoord op:

16 jul 2026

### Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

**Ref.nr.** 38  
**Onderwerp:** Gunningscriterium 2, bullit 1

### Vraag:

Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met registratie voor noodgevallen?

### Antwoord:

De volgende tekst is als uitleg achter registratie voor noodgevallen bij bullit 1 opgenomen. "Met registratie voor noodgevallen bedoelt de Aanbestedende Dienst functionaliteiten waarmee relevante nood-, contact- en reisgegevens van een Reiziger beschikbaar zijn ter ondersteuning van de afhandeling van calamiteiten tijdens een Dienstreis. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan het vastleggen van noodcontactgegevens, waaronder een In Case of Emergency (ICE)-contact,

en het beschikbaar hebben van informatie die benodigd kan zijn voor noodcommunicatie, hulpverlening en ondersteuning door de Opdrachtnemer, de alarmcentrale en/of de zakelijke reisverzekeraar."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.  
39

**Onderwerp:**

Vraag 1 NVI 1

**Vraag:**

Dank voor uw beantwoording ten aanzien van stakingen die binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer vallen. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat stakingen of werkonderbrekingen bij derden, zoals douane, luchtverkeersleiding, luchthavens en luchtvaartmaatschappijen (in binnen en buitenland) niet worden aangemerkt als omstandigheden die in de risicosfeer van opdrachtnemer liggen en daarom kwalificeren als overmacht volgens artikel 20 ARVODI 2025

**Antwoord:**

De AFM kan hier niet in meegaan. Uitgangspunt is dat volgens artikel 20 lid 2 van de ARVODI-2025 stakingen en werkonderbrekingen niet kwalificeren als overmacht. In beginsel betreffen dit namelijk omstandigheden die in de risicosfeer van de Opdrachtnemer liggen. Feiten en/of omstandigheden kunnen echter wel meebrengen dat het proportioneel is om in een specifieke situatie van dit artikel af te wijken. Of dat bij de door u genoemde stakingen/werkonderbrekingen (door derden) zo is, zal per geval moeten worden beoordeeld en kan niet al op voorhand worden vastgesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

**Ref.nr.**  
**40**

**Onderwerp:**  
Nvl36

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen of zij bereid is om na gunning afspraken te maken en een overeenkomst inzake gegevensuitwisseling aan te gaan tussen partijen als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken, zodat de afspraken omtrent de uitwisseling en verwerking van persoonsgegevens op een passende wijze kunnen worden vastgelegd?]

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is bereid na gunning met de gegunde partij afspraken in een addendum, bij de Raamovereenkomst, vast te leggen op welke wijze gegevens gedeeld worden of mogen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

**Ref.nr.**  
**41**

**Onderwerp:**  
Vraag 26-27 Nvl

**Vraag:**

Uw antwoord: De DPIA zal zo snel mogelijk worden uitgevoerd, naar verwachting zal aan de hand daarvoor duidelijk worden hoe AFM hierin wil voorzien.  
Inschrijver heeft hier geen vragen over omdat we er vanuit gaan dat we nog inzicht krijgen in de overwegingen na de DPIA?

**Antwoord:**

Het antwoord op vraag 36: 'Ja, gestelde is correct. Er zal geen DPIA plaatsvinden en de verwerkersovereenkomst komt te vervallen en tevens de antwoorden op de vragen 25, 26 en 27.'

In tegenstelling tot bovenstaande zal er wel een DPIA worden uitgevoerd na gunning. Aan de hand van de DPIA zal in overleg met de gegunde partij eventuele overwegingen of mitigerende maatregelen worden vastgelegd in een addendum.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

42

**Onderwerp:**

Vraag 35 NVI 1

**Vraag:**

Wij zien dat u in de aanbestedingsleidraad pagina 26 de tekst over AI heeft wel heeft aangepast maar het antwoord op vraag 35 hoort niet bij vraag 35, zou u dit alsnog willen aanpassen?

**Antwoord:**

Het antwoord op vraag 35 moet zijn: De volgende tekst op pagina 26 is toegevoegd; De beoordeling van verzoeken tot deelname en/of inschrijvingen vindt plaats door het beoordelingsteam, onder verantwoordelijkheid van de AFM en conform de in de aanbestedingsstukken beschreven procedure. De AFM maakt bij de beoordeling geen gebruik van AI als zelfstandig beoordelingsinstrument. De AFM uploadt geen inschrijvingen of onderdelen daarvan naar externe AI-systemen of generatieve AI-toepassingen. Eventuele inzet van ondersteunende middelen, waaronder AI-toepassingen, vindt uitsluitend plaats ter ondersteuning van het proces. De beoordeling, weging en besluitvorming blijven te allen tijde bij de AFM. Hierbij sluit de AFM aan bij de relevante ontwikkelingen en handreikingen, onder andere zoals gepubliceerd door PIANOo. De AFM gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met door Gegadigden verstrekte informatie. Van Gegadigden wordt eveneens verwacht dat zij zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met de aanbestedingsdocumenten en overige informatie die zij in het kader van deze procedure ontvangen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

43

**Onderwerp:**

Vraag 18 NVI 1

**Vraag:**

Bedankt voor deze vrijstelling, in plaats van een "PSO 30+ certificaat (vanaf de basistrede)" doelt u denken wij op een PSO Trede 3 of hoger. Voor zover ons bekend kent de PSO systematiek geen aanduiding "PSO 30+", maar wordt gewerkt met treden (trede 1 t/m 3). Kunt u bevestigen dat hier wordt bedoeld op een PSO certificaat op minimaal trede 3? Indien dit niet het geval is, verzoeken

wij u te verduidelijken welke certificering precies wordt bedoeld.

**Antwoord:**

We hebben de informatie op de website van Prestatieladder Sociaal Ondernemen (op [www.pso-nederland.nl/over-pso/de-pso-treden](http://www.pso-nederland.nl/over-pso/de-pso-treden)) gelezen en zijn van mening dat de basis trede voor nu voldoet. Aanbestedende dienst heeft PSO 30+ ten onrechte gelinkt aan de basistrede. Aan eis 44 wordt gevoegd dat wanneer een partij het PSO basistrede certificaat kan overleggen bij Inschrijving en jaarlijks gedurende de looptijd de PSO facturen overlegt, partij voldoet aan de SROI-verplichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.  
44

**Onderwerp:**

Vraag 16 NVI 1

**Vraag:**

Helaas ontbreekt het antwoord, zou u dit alsnog kunnen geven?

**Antwoord:**

Per abuis is de vraag opgenomen in plaats van het antwoord in de Nota van Inlichtingen 1. Het antwoord is:

- Ja , dat is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.  
45

**Onderwerp:**

Bijlage G en Bijlage H

**Vraag:**

De declaratie- en faciliteitenregeling raad van toezicht en het Declaratie- en faciliteitenregeling Bestuur zijn per 1 juli 2026 geactualiseerd.

**Antwoord:**

De geactualiseerde regelingen worden bij deze Nota van Inlichtingen (2) gepubliceerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.  
46

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Prijzenblad

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken wordt veel nadruk gelegd op digitalisering en het gebruik van een online bookingtool. In het prijzenblad worden hiervoor afzonderlijk inrichtingskosten en gebruikerskosten uitgevraagd. Bij de transactievergoedingen wordt echter geen onderscheid gemaakt tussen online en offline boekingen. Inschrijver vermoedt dat dit een vergissing is. Is de aanbestedende dienst bereid een aangepast prijzenblad te publiceren waarin afzonderlijke tarieven voor online transacties kunnen worden opgenomen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst zal geen aangepast Prijzenblad publiceren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

16 jul 2026

**Percelen:**

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM