

Algemene informatie

Aanbesteding: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder
Aanbestedende Dienst: Gemeente Den Helder
Referentie: 379748
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1

Onderwerp:
Bijlage 6 eis 3.4

Vraag:

De eis stelt dat geen automatische doorvoering van updates plaatsvindt zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever.
In SaaS-dienstverlening is het gebruikelijk dat updates gepland en geautomatiseerd worden uitgevoerd, waarbij Opdrachtgever vooraf wordt geïnformeerd en de mogelijkheid heeft om updates te blokkeren of uit te stellen (opt-out).
Kunt u bevestigen dat een dergelijk proces, waarbij Opdrachtgever feitelijk controle heeft over het al dan niet uitvoeren van updates, wordt geaccepteerd als invulling van deze eis?

Antwoord:

Dit wordt bevestigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Bijlage 6 eis 4.12

Vraag:

In de gestelde eis wordt uitgegaan van een geautomatiseerde dagafsluiting, inclusief registratie van ontvangen bedragen, transacties en kasverschillen.
Onze oplossing voorziet in continue registratie en rapportage van alle transacties en ontvangsten per betaalmethode, zonder dat hiervoor een afzonderlijke dagafsluiting noodzakelijk is. Rapportages zijn op ieder gewenst moment beschikbaar en geven volledig inzicht in de gerealiseerde transacties.
In situaties waarin gebruik wordt gemaakt van een contantautomaat is bovendien geen sprake van kasverschillen.
Kunt u bevestigen dat een werkwijze zonder expliciete dagafsluiting, maar met volledig en continu

inzicht in transacties en ontvangsten, wordt beschouwd als functioneel gelijkwaardig aan de gestelde eis?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 4.9

Vraag:

In de eis wordt gesproken over “wettelijk goedgekeurde betaalmethoden”, waaronder contant, pin, creditcard, iDEAL, QR-code en factuurbetalingen.

Voor een juiste interpretatie merken wij op dat binnen het Nederlandse kader een onderscheid bestaat tussen wettig betaalmiddel (contant geld) en gereguleerde betaaldiensten (zoals pin, creditcard en iDEAL via PSD2). QR-code betreft daarbij doorgaans een wijze van initiatie van een onderliggende betaling (bijv. iDEAL) en geen zelfstandige betaalmethode.

Tegen deze achtergrond verzoeken wij te verduidelijken:

Of QR-code als zelfstandige betaalmethode moet worden ondersteund, dan wel als presentatievorm van bijvoorbeeld een iDEAL- of betaallinkbetaling;

Hoe “factuurbetalingen” moet worden geïnterpreteerd: betreft dit het faciliteren van betalingen op basis van een factuur (via bestaande betaalmethoden), of ook de verwerking binnen de financiële administratie;

Met deze verduidelijking kunnen wij de gevraagde functionaliteit eenduidig en passend invullen.

Antwoord:

QR-code dient te worden ondersteund als presentatievorm voor een onderliggende betaallink, zoals iDEAL. Factuurbetalingen betreffen het faciliteren van betalingen op basis van een factuur via bestaande betaalmethoden; de verwerking binnen de financiële administratie valt hier buiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
4

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de kosten per SMS buiten de scope van deze opdracht vallen? Zo niet, kunt u nader toelichten hoe wij dit voor u dienen te begroten?

Antwoord:

Dit wordt bevestigd. Deze vallen buiten de scope van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
5

Onderwerp:

subgunningscriterium 1

Vraag:

In subgunningscriterium 1 wordt gevraagd om naast het plan van aanpak voor implementatie tevens een beschrijving van de SLA na implementatie, inclusief reactie- en oplossingstijden, helpdesk en procedures voor incidenten en wijzigingsverzoeken.

Wij constateren dat de SLA betrekking heeft op de structurele dienstverlening na ingebruikname van de oplossing en daarmee inhoudelijk afwijkt van de overige onderdelen van dit subgunningscriterium, die zien op de implementatiefase. Daarnaast kan een SLA doorgaans het meest volledig en eenduidig worden beschreven in een afzonderlijk document.

Kunt u bevestigen dat inschrijvers de SLA als separaat document mogen toevoegen als bijlage bij de inschrijving? Indien dit niet wordt toegestaan, verzoeken wij u toe te lichten hoe opdrachtgever verwacht dat een volledige beschrijving van de SLA binnen de beschikbare ruimte kan worden opgenomen zonder dat dit ten koste gaat van de uitwerking van de implementatieaanpak.

Antwoord:

Het is toegestaan om de SLA als een separaat document toe te voegen als bijlage bij de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
6**Onderwerp:**

Bijlage 5 Prijzenblad

Vraag:

Ten behoeve van een realistische, volledige en onderling vergelijkbare prijsstelling verzoeken wij u nadere informatie te verstrekken over de verwachte omvang en gebruikscontext van de gevraagde dienstverlening.

Kunt u, voor zover beschikbaar, inzicht geven in de volgende aantallen:

het aantal balies waarop betalingen kunnen worden verricht;
het aantal balies en spreekkamers waar klanten kunnen worden opgeroepen;
het aantal recepties of aanmeldpunten waar klanten zich kunnen aanmelden;
het aantal fysieke locaties waarop de oplossing wordt ingezet;
het aantal oproepschermen;
het aantal gelijktijdige planners;
het aantal medewerkers dat ingepland moet kunnen worden.

Indien exacte aantallen op dit moment niet beschikbaar zijn, ontvangen wij graag indicatieve aantallen, bandbreedtes of ervaringscijfers.

Kunt u tevens bevestigen dat inschrijvers hun prijsstelling mogen baseren op de door u opgegeven aantallen, bandbreedtes of uitgangspunten, zodat de inschrijvingen op een transparante, eerlijke en onderling vergelijkbare wijze kunnen worden beoordeeld?

Antwoord:

De volgende gegevens kunnen met u worden gedeeld. De gemeente beschikt over: 6 balies met pinterminal, een betaalautomaat, 1 mobiele pinterminal. Twee aanmeldzuilen. 1 fysieke locatie. Twee oproepschermen. Er zijn twee gelijktijdige planners. Momenteel kunnen 15 medewerkers ingeroosterd worden. U kunt uw prijsstelling baseren op de opgegeven aantallen en uitgangspunten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 4.20

Vraag:

Onze oplossing voorziet in het invoeren, wijzigen en raadplegen van tarieven, waarbij prijswijzigingen vooraf met een ingangsdatum kunnen worden vastgelegd en automatisch worden doorgevoerd.

Gezien legesverordeningen doorgaans niet als technisch gestructureerde bron beschikbaar zijn, worden wijzigingen hierin in de praktijk gecontroleerd verwerkt via tariefbeheer.

Kunt u bevestigen dat deze werkwijze, zonder geautomatiseerde import maar met volledige beheersing en automatische verwerking van toekomstige prijswijzigingen, als passend wordt beschouwd dan wel aangeven in hoeverre het ontbreken van importfunctionaliteit als afwijking wordt beoordeeld?

Antwoord:

Dit wordt aanvaard als passend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 4.14

Vraag:

In de gestelde eis wordt uitgegaan van het versturen van digitale betaalverzoeken (zoals betaallinks) met real#time inzicht in de betaalstatus.

Onze oplossing voorziet in geïntegreerde betaalfunctionaliteit binnen het afsprakenproces, waarbij betaling zowel direct bij het maken van de afspraak als op een later moment (voorafgaand aan de afspraak) kan plaatsvinden. De betaalstatus is daarbij continu inzichtelijk binnen de afspraak (o.a. voldaan / openstaand). Indien nog niet betaald is, kan betaling ook tijdens het contactmoment worden gestart.

Kunt u bevestigen dat deze werkwijze, waarbij betaling contextueel binnen het proces plaatsvindt en de betaalstatus realtime inzichtelijk is, als functioneel gelijkwaardig wordt beschouwd aan het versturen van losse digitale betaalverzoeken?

Antwoord:

Dit kan worden bevestigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 4.8

Vraag:

In de eis wordt gesteld dat het systeem zodanig ingericht dient te zijn dat zonder systeemwijziging kan worden overgestapt naar een andere aanbieder van contante betaalautomaten.

Kunt u bevestigen dat deze eis betekent dat het systeem dient te voorzien in gestandaardiseerde koppelvlakken (bijvoorbeeld via API's), maar dat de realisatie van een koppeling met een nieuwe, nog niet ondersteunde leverancier wordt beschouwd als additionele maatwerkontwikkeling en derhalve buiten de scope van de reguliere dienstverlening en SLA valt?

Antwoord:

Ja, dat wordt bevestigd. Het systeem moet voorzien in gestandaardiseerde koppelvlakken (zoals API's) zodat de basissoftware niet gewijzigd hoeft te worden. De feitelijke realisatie van een koppeling met een nieuwe, nog niet ondersteunde leverancier valt buiten de reguliere scope.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 3.25

Vraag:

In de gestelde eis wordt uitgegaan van data#ontsluiting via een beveiligde API, inclusief volledige

(historische en actuele) datasets op laag detailniveau.

Onze oplossing voorziet in het periodiek (minimaal dagelijks) beschikbaar stellen van volledige en gedetailleerde datasets via gestructureerde CSV-/Excel#exports op een beveiligde SFTP#omgeving, die geautomatiseerd door de gemeente kunnen worden ontsloten voor BI#doeleinden.

Hiermee wordt functioneel voorzien in dezelfde mogelijkheden ten aanzien van beschikbaarheid, volledigheid en analyse van data.

Kunt u bevestigen dat deze wijze van data#ontsluiting als functioneel gelijkwaardig wordt beschouwd aan de gevraagde API#ontsluiting?

Antwoord:

Ja, als de tabellen in de export hetzelfde zijn als binnen te halen via de API maakt deze manier van ontsluiting van onze huidige BI oplossing niet uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 3.8 Offerteaanvraag 1.2

Vraag:

In de offerteaanvraag geeft u uitdrukkelijk aan dat de levering en het onderhoud van hardware buiten scope vallen. Bij eis 3.8 vraagt u 3 klant-/aanmeldzuilen te leveren. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

De gemeente verduidelijkt dit als volgt: de fysieke aanmeldzuil valt buiten de scope (de buitenkant). De binnenkant, de computer wel zijnde hardware, behoort wel tot de scope. Het betreft 2 fysieke aanmeldzuilen die 'ingevuld' moeten worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 8 Deelopdrachten

Vraag:

In de overeenkomst wordt op meerdere plaatsen verwezen naar ""deelopdrachten"". De aanbestedingsstukken beschrijven echter één integrale opdracht waarvoor met één opdrachtnemer een overeenkomst wordt gesloten. Hierdoor is voor ons niet duidelijk welke deelopdrachten opdrachtgever voor ogen heeft en welke betekenis deze term binnen de overeenkomst heeft.

Kunt u toelichten welke deelopdrachten gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden verstrekt, op welke wijze deze worden verstrekt en welke werkzaamheden of prestaties hieronder worden verstaan?

Antwoord:

De gemeente bevestigt dat het hier uitsluitend gaat om één integrale opdracht. Er zullen gedurende de looptijd geen afzonderlijke deelopdrachten worden verstrekt. De term 'deelopdrachten' is een overblijfsel uit een standaardjabloon en heeft voor deze aanbesteding geen betekenis. Bij het opstellen van de definitieve overeenkomst zal deze term dan ook worden verwijderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 2.112

Vraag:

Wij zijn bereid uit te gaan van de door opdrachtgever voorgestelde Service Levels. Daarbij merken wij op dat wij beschikken over een eigen, bewezen Service Level Agreement. Deze SLA is generiek ingericht en integraal onderdeel van onze dienstverlening en operationele processen. Gezien de afhankelijkheden van onder meer derde partijen en ketenpartners, achten wij het van belang dat de nadere invulling en detaillering van de Service Levels in onderling overleg kan worden afgestemd.

Kunt u bevestigen dat deze afstemming mogelijk is, zodat de Service Levels aansluiten bij zowel de eisen van opdrachtgever als de standaard processen en werkwijze van opdrachtnemer?

Antwoord:

Ja, de gemeente kan dit bevestigen. Conform artikel 1.44 van de GIBIT 2025 wordt de SLA

gedefinieerd als een nadere overeenkomst. In lijn met artikel 10.10 van de GIBIT 2025 kunnen de Service Levels in deze SLA worden vastgelegd, wat ruimte biedt voor afstemming. Het is u toegestaan om uw eigen, bewezen SLA als uitgangspunt te nemen. De definitieve invulling en detaillering van de Service Levels zullen in onderling overleg worden afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Bijlage 6 eis 2.110

Vraag:

In deze eis wordt verwezen naar punten 11.2, 11.3, 11.4 en 11.5. Kunt u aangeven waar deze punten staan vermeld?

Antwoord:

De verwijzing is per abuis onjuist. Dit moet zijn: "Een uitzondering op punten 2.106, 2.107, 2.108 en 2.109 zijn calamiteiten met een hoge prioriteit zoals onvoorziene zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn, informatieveiligheidsincidenten en rampen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Bijlage 8 artikel 5.2

Vraag:

Artikel 5.2 bepaalt dat opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever geen nieuwe of andere typen of versies mag leveren. Wij gaan ervan uit dat deze

bepaling niet ziet op reguliere software-updates, releases, patches, beveiligingsupdates en versie-upgrades die onderdeel uitmaken van het onderhoud en de doorontwikkeling van een SaaS-oplossing.

Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist is?

Antwoord:

Ja, de gemeente bevestigt dat deze interpretatie juist is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Bijlage 8 artikel 7.4

Vraag:

Artikel 7.4 bepaalt dat een indexatieverzoek ter goedkeuring aan opdrachtgever moet worden voorgelegd en schriftelijke instemming vereist. Kunt u bevestigen dat indexatie conform artikel 7.3 een contractueel recht betreft en niet afhankelijk is van een afzonderlijke goedkeuring van opdrachtgever?

Antwoord:

Nee, de indexatie conform artikel 7.3 van de concept Overeenkomst (Bijlage 8) is niet automatisch een contractueel recht dat onafhankelijk is van goedkeuring. Artikel 7.4 stelt expliciet dat een prijswijzigingsvoorstel, zelfs indien gebaseerd op het CBS-indexcijfer, eerst ter goedkeuring aan de Gemeente moet worden voorgelegd en dat schriftelijke instemming van de Gemeente vereist is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 8 artikel 2.1

Vraag:

In de rangorde van documenten is opgenomen dat de GIBIT 2025 prevaleert boven de SLA.

Wij verzoeken u de rangorde aan te passen zodat de SLA prevaleert boven de GIBIT 2025. De SLA bevat de voor deze opdracht specifiek overeengekomen afspraken ten aanzien van dienstverlening en servicelevels. De GIBIT heeft naar haar aard een generiek en aanvullend karakter en fungeert als vangnet voor onderwerpen die niet expliciet in de overeenkomst of SLA zijn geregeld.

Bent u bereid de rangorde van documenten zodanig aan te passen dat de SLA boven de GIBIT 2025 wordt geplaatst?

Antwoord:

Hiertoe is de gemeente bereid. De rangorde in de definitieve overeenkomst wordt aangepast zodanig dat de SLA een hogere rangorde heeft dan de GIBIT 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
18

Onderwerp:
subgunningscriterium 1

Vraag:

Voor subgunningscriterium 1 geldt een maximale omvang van 4 A4. Gezien de breedte van het gevraagde onderwerp, achten wij deze omvang beperkt om een voldoende concreet en onderscheidend plan uit te werken.

Wij verzoeken u de maximale omvang van de beantwoording voor dit subgunningscriterium te verruimen van 4 naar 10 A4, zodat inschrijvers hun aanpak vollediger kunnen toelichten en opdrachtgever beter in staat wordt gesteld de kwaliteitsverschillen tussen inschrijvingen te beoordelen.

Bent u bereid de maximale omvang voor dit subgunningscriterium te verhogen naar 10 A4?

Antwoord:

De gemeente is bereid de maximale omvang voor dit subgunningscriterium te verhogen naar maximaal 6 A4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 6: Eis 2.1: Het beheersysteem binnen de SaaS-oplossing is een web based oplossing en de front-end voor de medewerkers van de opdrachtgever bestaat uit een webapplicatie.

Vraag:

Onze oplossing wordt geleverd als een volledig beheerde SaaS-dienst.

Vanwege technische beperkingen binnen moderne webbrowsers kunnen betaalterminals niet rechtstreeks vanuit een webapplicatie worden aangestuurd. Daarom wordt voor de communicatie met de betaalterminal gebruikgemaakt van een thin client, die webbased wordt gestart via een . application-URL, digitaal is ondertekend en geen aanvullende runtime-componenten vereist.

Deze thin client heeft uitsluitend als doel de communicatie met de lokaal aangesloten betaalterminal mogelijk te maken. Alle transactieverwerking, configuratie, beheer en updates blijven centraal binnen de SaaS-dienst uitgevoerd.

Kunt u bevestigen dat deze invulling past binnen de kaders van de eis dat eindgebruikers werken met een webapplicatie?

Antwoord:

Ja, mits de SaaS-oplossing voor het overige volledig voldoet aan de gestelde eis. Een lokale component die uitsluitend wordt gebruikt voor de communicatie met lokaal aangesloten randapparatuur doet hieraan niet af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

16 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Offerteaanvraag paragraaf 1.2

Vraag:

Op welke wijze is onderzocht of de functionele domeinen klantgeleiding/afsprakenbeheer en betalingsverwerking afzonderlijk aanbesteed konden worden?

Antwoord:

Er is voorafgaand een behoefte- en marktanalyse uitgevoerd. Hierbij is nadrukkelijk gekeken naar de procesmatige samenhang binnen de gemeentelijke publieksdienstverlening. Uit deze analyse is gebleken dat de processtappen, het maken van een afspraak, de fysieke aanmelding, de feitelijke klantgeleiding en de directe betalingsafhandeling procesmatig en functioneel één onlosmakelijke keten vormen. Dit hebben we ook terug gezien bij andere gemeenten waar we onderzoek naar hebben gedaan. Er is vastgesteld dat de markt zowel geïntegreerde oplossingen aanbiedt als leveranciers die zich specialiseren in afzonderlijke onderdelen. Echter, loskoppelen leidt tot versnippering van verantwoordelijkheden en een minder efficiënte uitvoering. Het risico op procesuitval bij het hanteren van gescheiden systemen is als onacceptabel hoog beoordeeld voor de bedrijf kritische dienstverlening aan de publieksbalies. Uitval hier raakt direct de toegankelijkheid van gemeentelijke diensten voor burgers die daarop zijn aangewezen. Om de samenhang, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, is de opdracht als één integrale oplossing aanbesteed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Offerteaanvraag paragraaf 1.2

Vraag:

Welke objectieve technische of organisatorische belemmeringen bestaan er om deze domeinen middels open standaarden en systeemintegraties te laten samenwerken?

Antwoord:

De gemeente deelt de mening dat systemen via API's en open standaarden aan elkaar gekoppeld kunnen worden, maar ziet hierin grote risico's:

- Wanneer klantgeleiding en betalingsverwerking door verschillende leveranciers worden geleverd, ontstaat afhankelijkheid van beide partijen voor de koppeling. Updates of API-wijzigingen kunnen de integratie verstoren, met uitval aan de balies en extra beheerlast voor de gemeentelijke ICT-organisatie als gevolg. Daarnaast is aanvullende afstemming nodig op het gebied van beveiliging, autorisaties, en gegevensuitwisseling.

- Bij storingen in de betaalketen bestaat het risico op onduidelijkheid over verantwoordelijkheden tussen leveranciers. De gemeente verlangt daarom één aanspreekpunt (SPOC) dat verantwoordelijk is voor de volledige keten, zodat incidenten snel en zonder afstemmingsproblemen worden opgelost. Bij meerdere contractpartijen nemen de doorlooptijden

van incidentenafhandeling toe, met als consequentie dat inwoners langer moeten wachten op dienstverlening. De gemeente streeft excellente dienstverlening na en wenst daarom vertraging in die dienstverlening zoveel als mogelijk te voorkomen.

- De gemeente beschikt al over klantenzuilen en betaalautomaten. Eén geïntegreerde softwareoplossing die aansluit op deze bestaande hardware beperkt de technische complexiteit, verkleint de kans op storingen en voorkomt extra beheer- en coördinatieactiviteiten. Een geïntegreerde oplossing leidt tot lagere beheerkosten gedurende de volledige contractduur.

De gemeente wenst de risico's rondom beschikbaarheid en continuïteit van dienstverlening maximaal te beperken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Offerteaanvraag paragraaf 1.2

Vraag:

Hoe zijn – mede gelet op artikel 1.5, eerste lid, Aw 2012 – de samenstelling van de relevante markt, de belangen van gespecialiseerde marktpartijen en de bevordering van daadwerkelijke mededinging meegewogen bij de keuze om geen perceelindeling toe te passen?

Antwoord:

De gemeente heeft de belangen van gespecialiseerde marktpartijen afgewogen tegen de maatschappelijke gevolgen en organisatorische belangen van de gemeente. Uit marktverkenning blijkt dat de markt voor klantgeleidingssystemen volwassen is en dat er meerdere leveranciers zijn die het volledige proces (inclusief betalingsverwerking, al dan niet via geïntegreerde modules van vaste partners) als één geïntegreerd systeem kunnen aanbieden. De gemeente is van oordeel dat de gekozen contractvorm voldoende ruimte biedt voor mededinging. Hoewel een perceelindeling de toegang voor gespecialiseerde partijen wellicht zou vergemakkelijken, weegt dit belang in dit specifieke geval niet op tegen de zwaarwegende belangen van de gemeente om coördinatieproblemen, integratierisico's en onevenredige coördinatie- en beheerlasten te voorkomen (zoals toegelicht bij vraag 2) en het waarborgen van continue, betrouwbare dienstverlening aan inwoners. Dat niet iedere specialistische leverancier zelfstandig aan de gehele opdracht kan voldoen, betekent op zichzelf niet dat sprake is van een disproportionele opdracht. De aanbestedingswet verplicht niet tot het creëren van een zelfstandige inschrijfmogelijkheid, maar vereist een zorgvuldige afweging van alle betrokken belangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Offerteaanvraag paragraaf 1.2

Vraag:

Op welke wijze acht u de huidige opzet proportioneel, nu de gevraagde geïntegreerde totaaloplossing het aantal potentiële inschrijvers dat zelfstandig aan alle eisen kan voldoen aanzienlijk lijkt te beperken?

Antwoord:

De gemeente acht de opzet proportioneel als balans tussen zo veel mogelijk concurrentie en wat nodig is voor optimale dienstverlening, namelijk dat het proces zo onverstoord mogelijk kan verlopen. De geschatte totale waarde van de opdracht speelt ook een rol, gezien de relatief beperkte omvang over de looptijd van 5 jaar is het afzonderlijk aanbesteden, contracteren, implementeren en beheren van twee losse systemen niet doelmatig dan wel proportioneel ten aanzien van de administratieve, financiële en personele lasten voor de gemeente. Door de gewenste integraal werkende oplossing (ongeachte de wijze waarop de inschrijver deze realiseert) wel openbaar op de markt te zetten, heeft de gemeente gemeend alle partijen een kans te kunnen geven.

De gemeente handhaaft daarom de huidige opzet van de aanbesteding en gaat niet over tot het opdelen van de opdracht in percelen, gelet op:

- de beperkte omvang van de opdracht
- de sterke functionele samenhang van processen
- de maximaal gewenste continuïteit van betrouwbare dienstverlening
- het belang van één eindverantwoordelijke contractpartij
- de beheersing van technische en organisatorische risico's
- efficiënte en verantwoorde inzet van publieke middelen

Voor de volledigheid wijzen wij nog op de mogelijkheid om via een combinatie of onderaannemerschap een gezamenlijke inschrijving in te dienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 jul 2026

Percelen:

P1 Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder