

**Aanbesteding Contactfunctie Rijksoverheid 1400**  
**Nota van Inlichtingen 1**  
14 juli 2026

**Deadline voor NVI 2: U kunt vragen stellen tot dinsdag 28 juli 2026 voor 12:00 uur**  
In de tweede vragenronde is het alleen mogelijk om vragen te stellen over de gegeven antwoorden uit de eerste vragen rondes.

| Ref. Nr. | Onderwerp                                 | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Beschrijvend Document                     | In de aanbestedingsdocumenten worden de te verwachten contactvolumes globaal beschreven. Om een realistische capaciteitsplanning te kunnen opstellen, verzoeken wij opdrachtgever de volgende informatie te verstrekken:<br><div> <input checked="" type="checkbox"/> De volumeverdeling per maand en/of per weekdag, zodat seizoenspatronen en piekbelasting inzichtelijk worden. </div> De intraday arrival patterns per kanaal (bijv. per half uur), bij voorkeur op basis van een representatieve werkweek.                                                            | Opdrachtgever verstrekt als Bijlage 5 aanvullende historische volume-informatie over 2025. Deze bijlage bevat zowel een jaarspiegel als een weekspiegel en geeft daarmee inzicht in de volumeverdeling over het jaar en over de weekdagen.<br>De gedetailleerde intraday arrival patterns per kanaal worden na definitieve gunning beschikbaar gesteld aan de winnende opdrachtnemer ten behoeve van de implementatie en de verdere operationele inrichting van de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2        | Dienstverleningsovereenkomst              | In artikel 3.5 is bepaald dat de eerste indexering van de tarieven plaatsvindt in februari 2029, hetgeen betekent dat de overeengekomen tarieven gedurende de eerste 24 maanden van de overeenkomst ongewijzigd blijven. Gelet op de ontwikkeling van loonkosten en inflatie verzoeken wij opdrachtgever te heroverwegen of de eerste indexering reeds per januari 2028 kan plaatsvinden, zodat de looptijd tot de eerste indexering wordt teruggebracht van 24 naar 12 maanden.                                                                                           | Opdrachtgever herziet de indexeringssystematiek niet.<br>De eerste indexering vindt plaats conform de regeling zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Dit betekent dat de overeengekomen tarieven gedurende de eerste 24 maanden van de Overeenkomst ongewijzigd blijven en dat de eerste indexering plaatsvindt in februari 2029.<br>Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met de looptijd van de Overeenkomst, het moment van de eerste indexering en de kostenontwikkelingen die zich gedurende de eerste 24 maanden kunnen voordoen, waaronder ontwikkelingen in loonkosten en inflatie.<br>Het verzoek om de eerste indexering te vervroegen naar januari 2028 wordt daarom niet overgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3        | Verwerkersovereenkomst                    | De Verwerkersovereenkomst bevat op dit moment geen bepaling omtrent de beperking van aansprakelijkheid. Inschrijver verzoekt opdrachtgever te heroverwegen of het mogelijk is een aansprakelijkheidsbeperkingsbepaling op te nemen in de Verwerkersovereenkomst, die voor de hoogte en reikwijdte daarvan terugverwijst naar de algemene aansprakelijkheidsbeperking zoals overeengekomen in de Dienstverleningsovereenkomst.                                                                                                                                              | In de verwerkersovereenkomst wordt geen verwijzing naar de algemene aansprakelijkheidsbeperking uit de dienstverleningsovereenkomst toegevoegd.<br>De verwerkersovereenkomst blijft op dit punt ongewijzigd.<br>Voor zover sprake is van schade of aansprakelijkheid in verband met de verwerking van persoonsgegevens, wordt dit beoordeeld binnen het geheel van contractuele afspraken, voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4        | Rol opdrachtnemer                         | De aanbestedingsstukken bevatten diverse verwijzingen naar signalering, trendanalyse en verbetervoorstellen vanuit de opdrachtnemer. Kan DPC nader toelichten welke rol zij hierbij voor de toekomstige opdrachtnemer voor zich ziet? Verwacht DPC primair een uitvoerende rol of ook een actieve advies- en verbeterrol richting DPC en aangesloten overheidsorganisaties?                                                                                                                                                                                                | DPC verwacht van de toekomstige opdrachtnemer niet uitsluitend een uitvoerende rol, maar ook een actieve signalerende, adviserende en verbetergerichte rol richting DPC.<br>De opdrachtnemer staat dagelijks in contact met burgers en heeft daardoor zicht op terugkerende vragen, knelpunten, onduidelijkheden in informatievoorziening, kanaalgebruik, trends en signalen vanuit de samenleving. DPC verwacht dat de opdrachtnemer deze signalen proactief herkent, analyseert, duidt en bespreekbaar maakt met DPC.<br>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze rol professioneel en doelmatig inricht, bijvoorbeeld door passende tooling, werkinstructies, rapportages, kwaliteitsprocessen en ruimte voor medewerkers om relevante signalen vast te leggen of door te geven. De wijze waarop dit wordt ingericht is aan Opdrachtnemer, mits dit past binnen de eisen en afspraken over kwaliteit, continuïteit, rapportage en dienstverlening. Het doel hiervan is om gezamenlijk te werken aan verbetering van de dienstverlening, informatievoorziening, processen en vraagbeantwoording. Daarbij blijft DPC verantwoordelijk voor de afweging, prioritering en eventuele opvolging richting aangesloten overheidsorganisaties. De opdrachtnemer levert hiervoor signalen, analyses en verbetervoorstellen aan en denkt actief mee over mogelijke verbeteringen. |
| 5        | Innovatiebudget en innovatie-initiatieven | In de SLA wordt verwezen naar innovatie-initiatieven, een innovatieroadmap en een innovatiebudget. Kan DPC nader toelichten:<br>1. <input checked="" type="checkbox"/> hiervoor een separaat budget beschikbaar is;<br>2. <input checked="" type="checkbox"/> de omvang hiervan wordt bepaald;<br>3. <input checked="" type="checkbox"/> investeringen vanuit het innovatiebudget onderdeel zijn van de opdrachtwaarde;<br>4. <input checked="" type="checkbox"/> op welke wijze innovatie-initiatieven gedurende de contractperiode worden geselecteerd en geprioriteerd? | DPC verwacht van de opdrachtnemer een actieve bijdrage aan innovatie en doorontwikkeling van de dienstverlening. Innovatie-initiatieven worden besproken binnen de reguliere governance en kunnen worden opgenomen in een gezamenlijke innovatieroadmap.<br><br>De omvang van het innovatiebudget is op dit moment nog niet vastgesteld. Het innovatiebudget wordt gedurende de contractperiode jaarlijks door DPC vastgesteld en gedeeld met opdrachtnemer.<br><br>Het innovatiebudget maakt in beginsel onderdeel uit van de totale opdrachtsom/opdrachtwaarde. Dit betekent niet dat de opdrachtnemer zelfstandig aanspraak kan maken op dit budget. Innovatie-initiatieven worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande afstemming en akkoord van DPC over onder meer scope, kosten, planning, resultaat en randvoorwaarden.<br><br>Innovatie-initiatieven worden gedurende de contractperiode geselecteerd en geprioriteerd in overleg tussen DPC en opdrachtnemer, onder verantwoordelijkheid van DPC. Daarbij kijkt DPC onder meer naar bijdrage aan kwaliteit, toegankelijkheid, betrouwbaarheid, efficiëntie, burgerwaarde, uitvoerbaarheid, informatiebeveiliging en privacy.                                                                                                                                                                                       |
| 6        | Referentie-eis kwetsbare doelgroepen      | In de referentie-eisen wordt ervaring gevraagd met publieksvoorlichting aan burgers, waaronder kwetsbare doelgroepen. Kan DPC nader toelichten hoe zij "kwetsbare doelgroepen" definieert en op welke wijze inschrijvers deze ervaring aantoonbaar kunnen maken binnen een referentieopdracht?                                                                                                                                                                                                                                                                             | In de referentie-eis bij Kerncompetentie B wordt niet als afzonderlijke eis gesproken over "kwetsbare doelgroepen". De eis ziet concreet toe op ervaring met het beantwoorden van vragen aan mensen met beperkte taalvaardigheid, laaggeletterdheid en/of beperkte digitale vaardigheden.<br><br>DPC ziet dit als onderdeel van mensgerichte en inclusieve publieksvoorlichting. Inschrijvers kunnen deze ervaring aantoonbaar maken door in de referentieopdracht te beschrijven op welke wijze zij vragen van deze doelgroepen hebben beantwoord, bijvoorbeeld door aangepaste communicatie, passende kanaalkeuze, extra begeleiding, aandacht voor begrijpelijke taal, training van medewerkers of specifieke werkinstructies.<br><br>Het is niet vereist dat de referentieopdracht uitsluitend betrekking heeft op deze doelgroepen. Wel moet uit de referentie blijken dat Inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het beantwoorden van vragen van mensen met beperkte taalvaardigheid, laaggeletterdheid en/of beperkte digitale vaardigheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Impact van De Wegwijzer                                      | <p>In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat de introductie van De Wegwijzer gedurende de contractperiode impact kan hebben op de aard en omvang van de dienstverlening. Kan DPC aangeven welke scenario's momenteel worden voorzien ten aanzien van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>De verwachte ontwikkeling van volumes;</li> <li>De verhouding tussen eenvoudige en complexe vragen;</li> <li>De mate waarin contacten via De Wegwijzer naar Informatie Rijksoverheid zullen worden geleid?</li> </ol> <p>Tevens vernemen wij graag hoe DPC voornemens is om gedurende de contractperiode om te gaan met substantiële wijzigingen in de aard of omvang van de dienstverlening als gevolg van De Wegwijzer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>DPC kan op dit moment nog geen concrete volumes voor De Wegwijzer geven. De plannen hiervoor zijn nog in ontwikkeling. Zodra hierover meer duidelijk is, bespreekt DPC dit met Opdrachtnemer. Daarbij blijven de afspraken uit de overeenkomst gelden, onder andere over forecasting, planning en aanpassingstermijnen.</p> <p>DPC verwacht dat het vooral gaat om praktische vragen van burgers. Bijvoorbeeld over hoe iets binnen de overheid geregeld is en bij welke organisatie zij moeten zijn. Een groot deel van deze informatie staat nu al op Rijksoverheid.nl. Informatie Rijksoverheid beantwoordt daar nu ook al vragen over.</p> <p>De grootste verandering is naar verwachting dat Opdrachtnemer ook vragen kan beantwoorden op basis van informatie op een extra website. Ook kunnen hiervoor koppelingen met het vraagvolgsysteem nodig zijn. DPC verwacht van Opdrachtnemer een flexibele houding binnen de kaders van de overeenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8  | Backup website                                               | <p>In de technische voorwaarden ten aanzien van de backsite wordt vermeld dat Opdrachtnemer serverruimte en capaciteit beschikbaar dient te stellen om minimaal wekelijks een statische versie van de website op te slaan en beschikbaar te stellen.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze eis technologie-onafhankelijk geïnterpreteerd mag worden en dat de gevraagde functionaliteit zowel met een traditionele serveromgeving als met een cloudgebaseerde oplossing mag worden ingevuld, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van beschikbaarheid, veiligheid, continuïteit en toegankelijkheid voor de voorlichters?</p> <p>Kan Opdrachtgever nader toelichten welke verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer worden verwacht ten aanzien van het beheer van de backsite? Betreft dit uitsluitend het beschikbaar stellen van opslag- en hostingcapaciteit, of wordt van Opdrachtnemer tevens verwacht dat deze verantwoordelijk is voor het genereren, actualiseren en controleren van de statische kopieën van de website?</p> | <p>Ja, de eis mag technologie-onafhankelijk worden geïnterpreteerd. Opdrachtnemer mag de gevraagde backsite invullen met een traditionele serveromgeving of met een cloudgebaseerde oplossing, mits volledig wordt voldaan aan alle eisen ten aanzien van beschikbaarheid, continuïteit, informatiebeveiliging, privacy, toegankelijkheid en bruikbaarheid voor de voorlichters.</p> <p>De bedoeling van de backsite is dat voorlichters bij uitval of onbeschikbaarheid van de reguliere informatievoorziening kunnen blijven beschikken over een actuele statische versie van de relevante informatie. Het gaat daarbij om de versie van de informatievoorziening die voor voorlichters beschikbaar is, inclusief de voor hen relevante aanvullende velden of informatie, voor zover deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.</p> <p>Voor zover in deze aanvullende velden interne contactgegevens, zoals team- of afdelingsmailadressen van DPC of andere opdrachtgebonden informatie zijn opgenomen, moet Opdrachtnemer borgen dat deze informatie uitsluitend toegankelijk is voor geautoriseerde medewerkers die deze informatie nodig hebben voor de uitvoering van de Opdracht. Van Opdrachtnemer wordt niet alleen verwacht dat hij opslag- en hostingcapaciteit beschikbaar stelt, maar ook dat hij het proces inricht waarmee minimaal wekelijks een statische versie wordt gegenereerd, opgeslagen, beschikbaar gesteld en gecontroleerd. Daarbij moet Opdrachtnemer borgen dat de backsite toegankelijk is voor geautoriseerde voorlichters en dat periodiek wordt vastgesteld dat de backsite werkt, raadpleegbaar is en voldoende actueel is.</p> <p>De exacte technische inrichting is aan Opdrachtnemer, mits de functionaliteit aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen en de backsite in geval van verstoring daadwerkelijk als fallback kan worden gebruikt voor de uitvoering van de publieksvoorlichting.</p> |
| 9  | Bijlage E - Service Level Agreement (SLA)(1.0) paragraaf 4.2 | <p>In Bijlage E (SLA), paragraaf 4.2, worden eisen gesteld ten aanzien van de flexibiliteit in de inzet van capaciteit.</p> <p>Kunt u bevestigen of de gevraagde flexibiliteit maximaal 40% bedraagt? Daarnaast constateren wij dat het beschreven model een trechtermodel betreft en daarmee niet cumulatief dient te worden toegepast. Kunt u dit bevestigen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Ja, dit kunnen we bevestigen.</p> <p>Het model moet worden gelezen als een trechtermodel. Dit betekent dat per toekomstige week een afzonderlijke bandbreedte geldt ten opzichte van de op dat moment geldende forecast. De percentages worden dus niet cumulatief toegepast. Voor week X+6 geldt een maximale bandbreedte van -40% tot en met +40%. Vanaf week X+7 is de forecast vrij.</p> <p>Voor de volledigheid merken wij op dat dit ziet op de bijstelling van de forecast vooraf. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer daarnaast moet voldoen aan de overige eisen rondom forecast, planning, bereikbaarheid, kwaliteit en het kunnen opvangen van afwijkingen in het daadwerkelijke vraagaanbod zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10 | Bijlage E - Service Level Agreement (SLA)(1.0) paragraaf 9.6 | <p>In Bijlage E (SLA), paragraaf 9.6, wordt een productiviteitsnorm (occupancy) gehanteerd van 65% tot 82,5%.</p> <p>Gezien de relatief lage volumes in combinatie met de gestelde service levels (onder andere bereikbaarheid en ASA), constateren wij dat het rekenkundig zeer lastig is om binnen deze bandbreedte te opereren zonder negatieve impact op andere KPI's. Hierdoor lijkt het risico op een malus groter dan de mogelijkheid om neutraal of positief te scoren.</p> <p>Kunt u toelichten hoe deze norm zich verhoudt tot de overige prestatie-eisen? En bent u bereid de occupancy-norm in onderling overleg aan te passen, zodat deze beter aansluit bij de operationele realiteit van de dienstverlening?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>De occupancy-norm wordt niet uitsluitend toegepast op telefonie, maar op de gemiddelde maandelijkse overall occupancy over telefonie, e-mail en WhatsApp gezamenlijk. Daarmee wordt rekening gehouden met verschillen in dynamiek tussen de kanalen en kan de inzet over de kanalen heen doelmatig worden georganiseerd.</p> <p>Bereikbaarheid, wachttijd, servicelevels en kwaliteit blijven leidend. Efficiency mag niet ten koste gaan van deze prestatie-eisen. Daarom bevat de SLA een onderlinge afhankelijkheid tussen de component bereikbaarheid/servicelevel en de component productiviteit.</p> <p>De Aanbestedende dienst acht de huidige normering passend als uitgangspunt. Wel is in de SLA opgenomen dat de normering rekening houdt met schommelingen in volume en kanaalinzet en jaarlijks kan worden herijkt. Eventuele herijking kan uitsluitend plaatsvinden conform de bepalingen in de SLA, op basis van gerealiseerde data, operationele analyse en schriftelijke vastlegging tussen partijen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11 | Bijlage E - Service Level Agreement (SLA)(1.0) paragraaf 5.1 | <p>In Bijlage E (SLA), paragraaf 5.1 Telefonie, wordt verwezen naar de prestatie-eisen voor bereikbaarheid.</p> <p>Kunt u bevestigen of de telefoniedienstverlening wordt aangestuurd op basis van een Average Speed of Answer (ASA) van 30 seconden?</p> <p>Indien dit niet het geval is, onderzoeken wij u te verduidelijken welke KPI en norm leidend zijn voor de sturing op telefonische bereikbaarheid.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Ja, dit wordt bevestigd. Voor telefonie gelden twee leidende KPI's op dagbasis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bereikbaarheid: 95% of hoger;</li> <li>Gemiddelde wachttijd: 30 seconden of lager.</li> </ol> <p>Met "gemiddelde wachttijd" wordt de gemiddelde snelheid van beantwoorden bedoeld. De telefoniedienstverlening wordt daarmee gestuurd op zowel bereikbaarheid als gemiddelde wachttijd. Beide normen zijn leidend voor de telefonische bereikbaarheid.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12 | Beschrijvend document - 1400 (1.0) - paragraaf 2.1           | <p>In paragraaf 2.1 wordt verwezen naar de samenvatting van de marktconsultatie in Bijlage G. Klopt het dat dit Bijlage F dient te zijn?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Ja dit klopt</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Beschrijvend document - 1400 (1.0)             | Kunt u verduidelijken vanuit welk perspectief Subgunningscriterium kwaliteit 5 dient te worden beantwoord? Dient de huidige opdrachtnemer dit criterium te beschrijven vanuit de situatie van een zittende opdrachtnemer (continuïteit en optimalisatie van de huidige dienstverlening), of dient ook de zittende opdrachtnemer uit te gaan van het perspectief van een nieuwe opdrachtnemer (volledige implementatie- en transitie-aanpak)? | <p>Subgunningscriterium Kwaliteit 5 dient door alle Inschrijvers te worden beantwoord vanuit de toekomstige Opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.</p> <p>Voor de huidige opdrachtnemer kan de feitelijke startsituatie anders zijn dan voor een nieuwe opdrachtnemer, omdat bepaalde onderdelen van de dienstverlening al zijn ingericht. De huidige opdrachtnemer hoeft daarom niet te beschrijven alsof volledig vanaf nul wordt gestart, maar moet wel inzichtelijk maken hoe vanuit de bestaande situatie wordt toegewerkt naar de situatie zoals gevraagd in de nieuwe Overeenkomst, het Programma van Eisen en de SLA.</p> <p>Dit betekent dat ook de huidige opdrachtnemer moet ingaan op de gevraagde implementatie-, transitie- en borgingsaspecten. Daarbij moet duidelijk worden welke onderdelen al aanwezig zijn, welke onderdelen moeten worden aangepast, aangevuld of opnieuw ingericht, welke risico's daarbij worden onderkend en hoe tijdige en volledige naleving van de nieuwe contractuele eisen wordt geborgd.</p> <p>Er wordt geen afzonderlijk beoordelingsperspectief gehanteerd voor een zittende opdrachtnemer. Alle Inschrijvers worden beoordeeld aan de hand van dezelfde beoordelingscriteria en op de mate waarin de beantwoording aansluit op de uitvraag.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14 | Bijlage E - Service Level Agreement (SLA)(1.0) | In hoofdstuk 9.9 wordt gesproken over tekortkomingen in het kwaliteitsmanagementproces. Kan dit proces worden toegelicht en kan daarnaast worden toegelicht wat de definities zijn van de tekortkomingen en hoe deze worden gemeten? Daarnaast is ook niet helder of de malus dan van toepassing is over 1 maand of over 6 maanden.                                                                                                          | <p>Het kwaliteitsmanagementproces bestaat uit het structureel meten, beoordelen, analyseren en verbeteren van de kwaliteit van de vraagbeantwoording. Hieronder vallen onder meer transactiemonitoring, coaching, kwaliteitsanalyses, het vastleggen en opvolgen van verbetermaatregelen en het bespreken van kwaliteitsresultaten in de daarvoor ingerichte overlegstructuur.</p> <p>Met een tekortkoming in paragraaf 9.9 wordt een tekortkoming bedoeld in het correct en consistent uitvoeren van dit kwaliteitsmanagementproces. Het gaat dus niet om iedere individuele gefaalde transactie als afzonderlijke tekortkoming. Voorbeelden zijn het niet of onvoldoende uitvoeren van afgesproken transactiemonitoring, het niet opvolgen van verbetermaatregelen of het niet tijdig of onvoldoende aanleveren van kwaliteitsanalyses of onderbouwing.</p> <p>Opdrachtgever stelt vast of sprake is van een tekortkoming. Bevindingen worden besproken in het reguliere overleg; eventuele escalatie verloopt via de overlegstructuur uit de SLA.</p> <p>Het zes-maandvenster wordt voortschrijdend toegepast om te bepalen of sprake is van herhaling of aanhoudende tekortkomingen. Een eventuele malus wordt toegepast over de maand waarin op basis van dit venster wordt vastgesteld dat de norm voor de malus is bereikt, en dus niet met terugwerkende kracht over zes maanden.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| 15 | Bijlage E - Service Level Agreement (SLA)(1.0) | In 9.11 worden de dissatisfiers benoemd. Kan worden toegelicht hoe deze worden gemeten en vastgesteld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>De dissatisfiers worden maandelijks gemeten, vastgesteld en gerapporteerd in de maandrapportage en besproken in de maandelijkse reviewsessie.</p> <p>Onder dissatisfiers vallen in ieder geval:</p> <p>1. <b>**Contactregistratie en logging**</b><br/>Opdrachtnemer dient 100% van de contacten te registreren. Voor de bonus-malusregeling geldt dat minimaal 95% van alle afgehandelde contacten correct moet zijn geregistreerd. Indien het registratie-/loggingspercentage in een kalendermaand lager is dan 95%, geldt dit als dissatisfier.</p> <p>2. <b>**Incidenten en procesverstoringen**</b><br/>Voor incidenten en procesverstoringen geldt als norm 0 per kalendermaand. Indien zich in een kalendermaand één of meer incidenten of procesverstoringen voordoen die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen, geldt dit als dissatisfier.</p> <p>3. <b>**Niet tijdige of niet correcte afhandeling van incidenten en procesverstoringen**</b><br/>Voor niet tijdige of niet correcte afhandeling geldt eveneens als norm 0 per kalendermaand. Indien een incident of procesverstoring niet binnen de afgesproken termijn of niet correct wordt afgehandeld, geldt dit als dissatisfier.</p> <p>De vaststelling vindt plaats op basis van de door Opdrachtnemer aan te leveren rapportages, logging, incidentregistraties, analyses en eventuele aanvullende onderbouwing. DPC beoordeelt deze informatie in de maandelijkse review. Indien sprake is van een dissatisfier, dient Opdrachtnemer de oorzaak te analyseren en passende herstel- en verbetermaatregelen te treffen.</p> |
| 16 | Bijlage B - Concept Overeenkomst - artikel 3.6 | Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om, naast de reguliere jaarlijkse indexering, in overleg met Opdrachtgever wijzigingen van de tarieven of andere afspraken in de Overeenkomst aan te brengen in geval van aanpassingen in het wettelijk minimumloon en in geval van overige wettelijke aanpassingen?                                                                                                                                        | <p>Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord met een algemene aanvullende mogelijkheid om, naast de reguliere jaarlijkse indexering, tarieven of andere afspraken in de Overeenkomst aan te passen vanwege wijzigingen in het wettelijk minimumloon of overige wettelijke aanpassingen.</p> <p>Voor indexering geldt de regeling zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met de looptijd van de Overeenkomst, de aard van de dienstverlening en reguliere ontwikkelingen in wet- en regelgeving, waaronder ontwikkelingen in loonkosten.</p> <p>Kostenontwikkelingen die niet onder de overeengekomen indexatieregeling vallen, geven op zichzelf geen recht op aanpassing van de tarieven of andere contractuele afspraken.</p> <p>Indien gedurende de looptijd sprake is van een wijziging die leidt tot aanvullende of gewijzigde eisen vanuit Opdrachtgever buiten de oorspronkelijke scope van de Opdracht, treden partijen daarover in overleg conform de contractuele afspraken over wijzigingen. Eventuele afspraken over scope, planning, kosten en gevolgen voor de uitvoering worden in dat geval vooraf schriftelijk vastgelegd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 17 | Bijlage H - Geheimhoudingsverklaring - 6       | Omdat deze verklaring aan onze medewerkers wordt voorgelegd die uiteraard bekend zijn met de Opdracht maar niet tot op de letter met het contract, kan gespecificeerd worden welke procedures hier worden bedoeld zodat medewerker ook daadwerkelijk voor zich ziet wat hij wordt geacht toe te zeggen?                                                                                                                                      | <p>Opdrachtgever begrijpt de vraag en ziet aanleiding de tekst te verduidelijken.</p> <p>De betreffende bepaling wordt gewijzigd in:</p> <p>"De aan hem of haar deugdelijk bekendgemaakte beveiligingsmaatregelen en beveiligingsprocedures van het ministerie van Algemene Zaken."</p> <p>Hiermee wordt verduidelijkt dat de medewerker uitsluitend verklaart de beveiligingsmaatregelen en beveiligingsprocedures van het ministerie van Algemene Zaken na te leven die in het kader van de uitvoering van de Opdracht op deugdelijke wijze aan hem of haar kenbaar zijn gemaakt. Relevante beveiligingsmaatregelen en beveiligingsprocedures worden na gunning tijdig met Opdrachtnemer gedeeld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Bijlage H -<br>Geheimhoudingsverklaring -<br>3                                            | Deze zin kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden. Omdat deze verklaring aan onze medewerkers wordt voorgelegd die uiteraard bekend zijn met de Opdracht maar niet tot op de letter met het contract, kan deze zin uitgelegd/gespecificeerd worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De betreffende bepaling moet zo worden gelezen dat medewerkers informatie, gegevensdragers, documentatie en andere opdrachtgebonden informatie alleen mogen gebruiken voor de uitvoering van hun werkzaamheden binnen de Opdracht.<br>Het is niet de bedoeling dat deze informatie beschikbaar wordt gesteld aan personen of onderdelen binnen de organisatie van Opdrachtnemer die niet betrokken zijn bij of niet geautoriseerd zijn voor de uitvoering van de Opdracht. Ook mag deze informatie niet worden gedeeld met derden of gelieerde organisaties, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en daarvoor vooraf toestemming of een passende contractuele grondslag bestaat.<br>De bepaling verhindert dus niet dat medewerkers van Opdrachtnemer die geautoriseerd zijn voor de Opdracht toegang hebben tot de informatie die zij nodig hebben om hun werkzaamheden uit te voeren. De bepaling beoogt te borgen dat opdrachtgebonden en vertrouwelijke informatie niet breder wordt verspreid dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 19 | Bijlage D - Concept<br>Wachtkamerovereenkomst<br>art 3                                    | Opdrachtnemer begrijpt dat de Wachtkamerovereenkomst geen vergoeding met zich mee brengt. Stel dat de Wachtkamerovereenkomst wordt "omgezet" naar een vervangende overeenkomst, begrijpt Opdrachtnemer dan goed dat (na februari 2029) alsnog geïndexeerd mag worden zoals de oorspronkelijke concept Overeenkomst aangeeft?                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Indien de wachtkamerovereenkomst wordt omgezet naar een reguliere overeenkomst dan geldt de oorspronkelijke concept Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 20 | Bijlage C - Concept<br>Verwerkersovereenkomst art<br>10.2                                 | Medewerkers van Opdrachtnemer zouden volledig tot voornamelijk werken op systemen van Opdrachtgever. Staat Opdrachtgever ervoor open om aan dit artikel toe te voegen dat deze gegevens andersom ook binnen een redelijke periode verwijderd moeten zijn, behoudens wettelijke verplichtingen inzake bewaartermijnen?                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, de aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de overeenkomst op dit punt aan te passen. De dienstverlening vindt hoofdzakelijk plaats op systemen van de opdrachtnemer. Voor gegevens die zich op systemen van de opdrachtgever bevinden, gelden bovendien de toepasselijke wettelijke archief-, bewaar- en vernietigingstermijnen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 21 | Bijlage C - Concept<br>Verwerkersovereenkomst art<br>9.3                                  | Dit artikel leest: Opdrachtnemer dragen elk de door henzelf in verband met de melding aan de bevoegde Toezichthoudende autoriteit en Betrokkene te maken kosten. Klopt het dat Opdrachtnemer vervangen zou moeten worden door Partijen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dit klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 22 | Bijlage C - Concept<br>Verwerkersovereenkomst art<br>8.1                                  | In geval van complexe verzoeken kan dit leiden tot substantiele en onvoorziene inzet van uren en expertise aan zijde van Opdrachtnemer. Is Opdrachtgever bereid de twee alinea aan te passen zodat bijstand door Opdrachtnemer in rekening kan worden gebracht, tenzij de bijstand noodzakelijk is wegens een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming?                                                                                                                                                                                                                                                    | Opdrachtgever past de bepaling niet generiek aan in die zin dat bijstand door Opdrachtnemer bij verzoeken standaard afzonderlijk in rekening kan worden gebracht.<br>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij binnen de uitvoering van de Opdracht een passend proces en, waar nodig, systeeminstelling heeft om verzoeken met betrekking tot persoonsgegevens zorgvuldig, tijdig en controleerbaar te kunnen ondersteunen. Dit geldt in het bijzonder voor situaties waarin binnen de dienstverlening persoonsgegevens worden verwerkt, zoals bij vragen via e-mail of wanneer contactgegevens nodig zijn voor het doorzetten van een vraag naar een ministerie of andere betrokken organisatie.<br>De reguliere ondersteuning bij dergelijke verzoeken wordt geacht onderdeel te zijn van de uitvoering van de Opdracht en de daarvoor aangeboden tarieven. Indien sprake is van een uitzonderlijk, omvangrijk of complex verzoek dat aantoonbaar buiten de reguliere uitvoering van de Opdracht valt en niet het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, kunnen partijen hierover in overleg treden. Eventuele aanvullende afspraken over werkzaamheden, kosten en planning worden in dat geval vooraf schriftelijk vastgelegd.<br>Bijstand die noodzakelijk is als gevolg van een tekortkoming van Opdrachtnemer, waaronder onjuiste, onvoldoende of onvoldoende controleerbare registratie of verwerking van persoonsgegevens, komt niet voor afzonderlijke vergoeding in aanmerking.                                                                                                                                                        |
| 23 | Bijlage B - Concept<br>Overeenkomst - artikel 3.10                                        | Opdrachtnemer begrijpt dat Opdrachtgever met deze onverwachte wijzigingen te maken kan krijgen. Echter kan het uitsluiten van enige compensatie bij eenzijdige wijzigingen leiden tot onvoorziene en onvermijdbare lasten voor de Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid dit in een later stadium in goed vertrouwen nader te bespreken en te specificeren zodat de balans voor beide partijen blijft?                                                                                                                                                                                                        | Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de bepaling aan te passen. Voor wijzigingen in het verwachte contactvolume en de benodigde personele inzet is in de SLA (4.2) een wekelijkse forecastcyclus opgenomen. In het wekelijkse forecastoverleg worden de resultaten van de voorgaande week, de verwachte volumes en de benodigde inzet besproken. Daarbij wordt meerdere weken vooruitgekeken en is in de SLA een tabel opgenomen met de toegestane bandbreedtes voor aanpassing van de forecast.<br>Op deze manier worden wijzigingen in aanbod en benodigde inzet tijdig besproken en beheerst binnen de bestaande afspraken. Indien sprake is van werkzaamheden die buiten de overeengekomen basisdienstverlening vallen, zijn de reguliere afspraken over meerwerk en wijzigingen van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 24 | Bijlage B - Concept<br>Overeenkomst - artikel 1.3                                         | In artikel 1.3 staan minder documenten dan het aantal documenten dat is aangeboden, bijvoorbeeld de SLA. Wordt dit artikel later nog aangevuld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | In artikel 1.3 staat bij punt 4. het Beschrijvend document inclusief Bijlagen zoals aangevuld of gewijzigd bij nota van inlichtingen van <datum>; wij verduidelijken dit naar: 4. het Beschrijvend document inclusief <u>alle</u> Bijlagen zoals aangevuld of gewijzigd bij nota van inlichtingen van <datum>;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 25 | Bijlage E SLA §9.11, §7.1, §7.2, §6.3, §6.5 Definitie en meting van dissatisfiers (§9.11) | <p>a. Incidenten versus procesverstoringen: §9.11 noemt "incidenten en procesverstoringen", terwijl §7.1 alleen procesverstoringen definieert.</p> <p>Wat wordt verstaan onder "incidenten" en hoe onderscheiden deze zich van procesverstoringen?</p> <p>b. Niet-tijdige afhandeling: §7.2 bepaalt dat prioriteit en oplostijd per verstoring worden vastgesteld, maar een vaste prioriteitsmatrix ontbreekt.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid een prioriteitsmatrix toe te voegen, bijvoorbeeld P1–P4 met maximale oplostijden, zodat vooraf duidelijk is wanneer sprake is van niet-tijdige afhandeling?</p> | <p>Incident: een ongeplande gebeurtenis die leidt tot een verstoring of vermindering van de beschikbaarheid, functionaliteit of kwaliteit van de dienstverlening en waarvoor herstelmaatregelen noodzakelijk zijn.</p> <p>Procesverstoring: een afwijking in de uitvoering van een bedrijfsproces waardoor afgesproken prestaties, doorlooptijden, kwaliteitseisen of klantuitkomsten niet worden gerealiseerd, ongeacht of de oorzaak technisch, organisatorisch of procedureel van aard is.</p> <p>Een incident kan leiden tot een procesverstoring, terwijl een procesverstoring niet noodzakelijkerwijs het gevolg hoeft te zijn van een incident. Procesverstoringen kunnen bijvoorbeeld ook ontstaan door een onjuiste inrichting van systemen, onvoldoende capaciteit, gewijzigde werkwijzen of onjuist uitgevoerde maatregelen.</p> <p>Gezien de uiteenlopende aard, impact en oorzaken van incidenten en procesverstoringen zijn deze niet altijd eenduidig onder te brengen in een vaste prioriteitsmatrix. Uitgangspunt is dat de dienstverlening zonder verstoringen wordt uitgevoerd en dat eventuele incidenten en procesverstoringen zo snel mogelijk worden opgelost of beheerst.</p> <p>De prioriteit, opvolging en verwachte oplostermijn worden bepaald op basis van de aard van de verstoring, de impact op de dienstverlening, klanten en bedrijfsvoering, de urgentie van herstel en de mate waarin de opdrachtnemer invloed kan uitoefenen op de oorzaak en oplossing van het incident of de procesverstoring. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden hierover, indien nodig, in overleg om tot een passende classificatie en aanpak te komen.</p> |

|    |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 | Bijlage E SLA §9.9 Definitie en vaststelling tekortkomingen (§9.9)                                     | <p>a. Wat wordt verstaan onder een "tekortkoming": een individuele gefaalde transactie, een percentage binnen een periode, of een procesmatige afwijking in het kwaliteitsmanagement?</p> <p>b. Wie stelt een tekortkoming vast: Opdrachtnemer, Opdrachtgever of partijen gezamenlijk? Is er een formeel bezwaar- of escalatiemechanisme?</p> <p>c. Hoe wordt het zes-maandvenster berekend: voortschrijdend of vast? Geldt na een malus een herstelperiode voordat de teller wordt gereset?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Met een tekortkoming in paragraaf 9.9 wordt een tekortkoming bedoeld in het correct en consistent uitvoeren van het kwaliteitsmanagementproces, waaronder transactiemonitoring en de opvolging van verbetermaatregelen. Het gaat dus niet om iedere individuele gefaalde transactie als afzonderlijke tekortkoming.</p> <p>Opdrachtgever stelt vast of sprake is van een tekortkoming, op basis van rapportages, bevindingen, steekproeven, klachten, afwijkingen of signalen. Bevindingen worden besproken in het reguliere overleg; eventuele escalatie verloopt via de in de SLA opgenomen overlegstructuur.</p> <p>Het zes-maandvenster wordt voortschrijdend toegepast. Er geldt geen afzonderlijke herstelperiode na een malus. Zodra een tekortkoming buiten het voortschrijdende zes-maandvenster valt, telt deze niet langer mee.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 27 | Bijlage A E.13, E.14 / Bijlage E §6.1, §9.8, §13.1, §13.4 BTO-methodologie en bonus-malusblootstelling | <p>Wijziging BTO-methodologie: E.14 staat aanpassing van de BTO-methodologie toe. De bonus-malusnormen (§9.8) zijn echter gebaseerd op de huidige methodiek.</p> <p>Geldt bij wijziging een herijkingsperiode, vergelijkbaar met de eerste zes maanden, waarin scores niet meetellen voor bonus/malus?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Nee, bij wijziging van de BTO-methodologie geldt niet automatisch een nieuwe herijkingsperiode waarin scores niet meetellen voor de bonus-malusregeling.</p> <p>Een wijziging van de BTO-methodologie vindt uitsluitend plaats in overleg tussen partijen. Uitgangspunt daarbij is dat een andere meetmethodiek niet de onderliggende tevredenheid van burgers verandert, maar hooguit de wijze waarop deze tevredenheid wordt uitgevraagd, uitgedrukt of berekend.</p> <p>Indien de wijziging gevolgen heeft voor de wijze van scoren, bijvoorbeeld door overgang naar een andere schaal, worden de bijbehorende normen voor de bonus-malusregeling daarop aangepast en schriftelijk vastgelegd. Een wijziging van methodiek is op zichzelf geen reden om BTO-resultaten tijdelijk buiten de bonus-malusregeling te houden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 28 | Bijlage A E.13, E.14 / Bijlage E §6.1, §9.8, §13.1, §13.4 BTO-methodologie en bonus-malusblootstelling | <p>Wachttijd in BTO-score bij forecastafwijkingen: BTO-vraag 5 (telefonie) weegt mee in het maandgemiddelde voor de bonus/malus. §9.5 sluit dagen met &gt;20% forecastafwijking uit van de servicelevelbeoordeling.</p> <p>Geldt deze uitsluiting ook voor BTO-scores? Zo niet, kan een piekdag leiden tot een dubbele malus voor zowel bereikbaarheid als burgertevredenheid?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Nee, de uitsluiting van dagen met een forecastafwijking van meer dan 20% ziet uitsluitend op de beoordeling van bereikbaarheid en servicelevels en geldt niet voor BTO-scores.</p> <p>Het BTO meet de door burgers ervaren kwaliteit van de dienstverlening en wordt op maandniveau beoordeeld. BTO-scores van contacten op een piekdag maken daarom onderdeel uit van het maandgemiddelde voor de bonus-malusregeling.</p> <p>Een piekdag kan dus invloed hebben op zowel bereikbaarheid/servicelevels als op burgertevredenheid, voor zover dit volgt uit de feitelijk gemeten prestaties. De bonus-malusregeling wordt toegepast conform de bepalingen in de SLA. Analyse van afwijkende resultaten vindt plaats ten behoeve van sturing en verbetering, maar leidt niet tot automatische uitsluiting of correctie van BTO-scores.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 29 | Bijlage A E.13, E.14 / Bijlage E §6.1, §9.8, §13.1, §13.4 BTO-methodologie en bonus-malusblootstelling | <p>§13.1 verplicht voorlichters om na elk gesprek een uitnodiging voor deelname te geven. Tegelijk stelt E.14 dat zij geen invloed mogen uitoefenen op resultaten.</p> <p>Agent-uitnodiging telefonie — borging representativiteit: Welke objectieve controlemechanismen waarborgen dat iedere beller wordt uitgenodigd en dat selectieve uitnodiging wordt voorkomen, vastgesteld en gerapporteerd?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>DPC ontvangt vanuit het BTO-onderzoek de resultaten en het aantal deelnemende respondenten. DPC heeft daarmee niet automatisch zicht op alle gesprekken waarin deelname aan het BTO wel of niet is aangeboden.</p> <p>Opdrachtnemer moet daarom borgen dat voorlichters de uitnodiging voor deelname aan het BTO na ieder daarvoor in aanmerking komend telefoongesprek op neutrale en consistente wijze aanbieden. Dit wordt opgenomen in het kwaliteitshandboek en maakt onderdeel uit van de kwaliteitsborging.</p> <p>De naleving hiervan wordt gecontroleerd via transactiemonitoring, kwaliteitsmetingen, coaching en rapportage in de maandelijkse review. Daarbij wordt beoordeeld of voorlichters het BTO consequent aanbieden en of dit gebeurt zonder sturing op deelname of beïnvloeding van de uitkomst.</p> <p>Selectieve uitnodiging is niet toegestaan. Indien uit transactiemonitoring, kwaliteitscontrole of rapportage blijkt dat het BTO niet consequent of niet neutraal wordt aangeboden, dient Opdrachtnemer passende herstel- en verbetermaatregelen te treffen.</p> <p>DPC schrijft geen specifieke technische oplossing voor. Indien Opdrachtnemer een aanvullende of betere wijze van borging kan toepassen, bijvoorbeeld via systeemlogging of geautomatiseerde routing, kan dit in overleg met DPC worden ingericht, mits daarmee minimaal dezelfde mate van controleerbaarheid en representativiteit wordt geborgd.</p> |
| 30 | Bijlage E SLA §5.1 / Bonus-malusregeling Servicelevel definitie telefonie                              | <p>§5.1 stelt twee eisen: bereikbaarheid <math>\geq 95\%</math> en gemiddelde wachttijd <math>\leq 30</math> seconden (dagbasis).</p> <p>In de praktijk wordt servicelevel vaak gedefinieerd als het percentage oproepen dat binnen een bepaalde tijd wordt beantwoord, bijvoorbeeld 80% binnen 30 seconden. De huidige formulering maakt niet duidelijk of naast de gemiddelde wachttijd ook een dergelijke norm geldt.</p> <p>a. Geldt uitsluitend een gemiddelde wachttijd van <math>\leq 30</math> seconden, of ook een norm voor het percentage oproepen binnen 30 seconden? Zo ja, welk percentage?</p> <p>b. Welke definitie wordt gehanteerd voor bereikbaarheid in de bonus-malusregeling: het percentage beantwoorde oproepen of het percentage oproepen dat binnen 30 seconden wordt beantwoord?</p> | <p>Voor telefonie geldt geen aanvullende norm voor het percentage oproepen dat binnen 30 seconden wordt beantwoord.</p> <p>Voor telefonie gelden op dagbasis twee prestatie-eisen: bereikbaarheid van 95% of hoger en een gemiddelde wachttijd van 30 seconden of lager. Met bereikbaarheid wordt bedoeld: het percentage daadwerkelijk beantwoorde oproepen ten opzichte van het aantal oproepen dat binnenkomt op de eindbestemmingsnummers van Opdrachtnemer. Oproepen waarbij de beller binnen 5 seconden na binnenkomst op het eindbestemmingsnummer van Opdrachtnemer ophangt, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.</p> <p>De IVR bevindt zich in beginsel vóór routing naar Opdrachtnemer. Indien gedurende de overeenkomst tijdelijk een aanvullende IVR-inrichting bij Opdrachtnemer nodig blijkt, maken partijen hierover nadere afspraken, waaronder over de gevolgen voor meting, rapportage en sturing.</p> <p>Voor telefonie zijn zowel bereikbaarheid als gemiddelde wachttijd leidend voor de sturing op telefonische bereikbaarheid.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31 | Bijlage A, E.12 VOG voor medewerkers werkzaam buiten Nederland                                                                                                                             | <p>T.a.v. VOG, kunt u bevestigen dat opdrachtgever accepteert dat de opdrachtnemer voor medewerkers die woonachtig en werkzaam zijn in een ander EER-land dan Nederland:</p> <p>1) Voor zover mogelijk de Nederlandse VOG-procedure toepast, bijvoorbeeld via de "Justis-procedure voor niet-ingezetenen"; en</p> <p>2) Waar deze Nederlandse VOG naar aard of reikwijdte geen volledige toetsing geeft van een langdurig buitenlands woon- of werkverleden, een gelijkwaardige lokale betrouwbaarheidstoets toepast, voor zover dit onder lokaal arbeidsrecht en privacy recht rechtmatig, proportioneel en uitvoerbaar is; en</p> <p>3) Uitsluitend de noodzakelijke statusinformatie vastlegt, zoals "aangevraagd", "ontvangen" of "screening afgerond", zonder inhoudelijke strafrechtelijke gegevens te verwerken?</p> <p>Wij menen dat deze werkwijze de personele betrouwbaarheid zorgvuldig borgt, recht doet aan de VOG-eis van opdrachtgever en tegelijkertijd rekening houdt met de wettelijke kaders in andere EER-landen.</p> | <p>Nee, dit wordt niet in algemene zin bevestigd.</p> <p>Voor personeel dat werkzaamheden verricht binnen het primaire proces geldt dat deze werkzaamheden vanuit Nederland moeten worden uitgevoerd. Inzet van medewerkers die vanuit een ander EER-land werkzaamheden verrichten binnen het primaire proces is niet toegestaan. Voor personeel dat op directe wijze werkzaamheden verricht voor de Opdracht geldt daarnaast de eis dat tijdig een geldige VOG NP beschikbaar moet zijn, conform de aanbestedingsdocumenten. Voor zover de Nederlandse VOG-procedure kan worden toegepast, bijvoorbeeld via de daarvoor beschikbare procedure voor niet-ingezetenen, dient deze procedure te worden gevolgd.</p> <p>Een gelijkwaardige lokale betrouwbaarheidstoets kan niet zonder voorafgaand akkoord van Opdrachtgever in de plaats worden gesteld van de vereiste VOG NP. Indien toepassing van de Nederlandse VOG-procedure in een concreet geval niet mogelijk of niet toereikend is, dient Opdrachtnemer dit vooraf gemotiveerd aan Opdrachtgever voor te leggen. Opdrachtgever beoordeelt dan of en onder welke voorwaarden een aanvullende of gelijkwaardige toets kan worden geaccepteerd.</p> <p>Opdrachtnemer legt uitsluitend noodzakelijke statusinformatie vast, zoals "aangevraagd", "ontvangen" of "screening afgerond", en verwerkt geen inhoudelijke strafrechtelijke gegevens, tenzij daarvoor een geldige grondslag bestaat en dit voldoet aan de toepasselijke privacy- en arbeidsrechtelijke kaders.</p> |
| 32 | Beschrijvend document §4.8 / Begrippenlijst ("daadwerkelijk aan de opdracht bestede uren") / Bijlage E SLA occupancy-definitie / Bijlage B art. 3.7Definitie factureerbare voorlichteruren | <p>Het voorlichterstarief is een "vast all-in uurtarief". De begrippenlijst definieert "productieve voorlichteruren" als "daadwerkelijk aan de opdracht bestede uren". Dit laat open welke tijdstaten in de factureerbare uren zijn inbegrepen.</p> <p>In de praktijk zijn drie interpretatieniveaus denkbaar:<br/>Occupied : Talk + hold + wrap (uitsluitend contactafhandeling)<br/>Utilized: Talk + hold + wrap + available/idle (totale ingelogde tijd)<br/>Present: Talk + hold + wrap + available + coaching + intern overleg + interne training (ingeroosterde tijd)</p> <p>Op welk niveau worden "productieve voorlichteruren" gefactureerd: occupied, utilized of present en geldt dezelfde definitie voor alle kanalen (telefonie, WhatsApp, ...)?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Productieve voorlichteruren worden gefactureerd op het niveau van utilized: de tijd waarin een voorlichter voor de Opdracht is ingezet voor de directe afhandeling van contacten, inclusief talk, hold, wrap en noodzakelijke beschikbare/ingelogde tijd om de overeengekomen servicelevels te kunnen behalen.</p> <p>Productieve voorlichteruren worden dus niet beperkt tot alleen occupied tijd. Coaching, intern overleg, interne training, opleiding, overhead en vergelijkbare activiteiten vallen niet onder productieve voorlichteruren en zijn inbegrepen in het all-in uurtarief, tenzij in de aanbestedingsstukken expliciet anders is bepaald.</p> <p>Deze definitie geldt voor alle kanalen waarop voorlichters worden ingezet, waaronder telefonie, e-mail en WhatsApp.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 33 | Bijlage A, E.10 Locatie thuiswerkende voorlichters                                                                                                                                         | E.10 bepaalt dat werkzaamheden binnen het primaire proces op maximaal twee locaties in Nederland worden uitgevoerd. De thuiswerkclausule in hetzelfde artikel staat thuiswerken toe, maar bevat geen expliciete geografische beperking. Is thuiswerken door voorlichters vanuit het buitenland toegestaan, mits volledig wordt voldaan aan alle kwantitatieve en kwalitatieve eisen uit E.10 en het Programma van Eisen (o.a. internetverbinding, geschikte werkplek, geen omgevingsgeluid, aantoonbare scholing)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Nee, thuiswerken door voorlichters vanuit het buitenland is niet toegestaan.</p> <p>De thuiswerkclausule in E.10 moet worden gelezen binnen de context van de eis dat werkzaamheden binnen het primaire proces op maximaal twee locaties in Nederland worden uitgevoerd. Thuiswerken is toegestaan voor zover dit past binnen deze eis en volledig wordt voldaan aan de overige voorwaarden, zoals een geschikte werkplek, een betrouwbare internetverbinding, geen verstorend omgevingsgeluid, informatiebeveiliging, privacy en aantoonbare scholing.</p> <p>De thuiswerkclausule vormt geen uitzondering op het uitgangspunt dat het primaire proces in Nederland wordt uitgevoerd. Dit betekent dat voorlichters hun werkzaamheden, ook wanneer zij thuiswerken, vanuit Nederland moeten uitvoeren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 34 | Kerncompetentie B en C – geen minimumvolume                                                                                                                                                | Voor Kerncompetentie A is een minimumvolume van 100.000 vragen opgenomen. Voor Kerncompetentie B en C is geen minimumvolume genoemd. Kunt u bevestigen dat voor Kerncompetentie B en C geen minimumvolume of minimumaantal ingezette medewerkers geldt, en dat de beoordeling plaatsvindt op basis van de inhoudelijke aansluiting van de referentie op de beschreven kerncompetentie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Ja, dit wordt bevestigd.</p> <p>Voor Kerncompetentie B en Kerncompetentie C is geen afzonderlijk minimumvolume en geen minimumaantal ingezette medewerkers voorgeschreven. De beoordeling vindt plaats op basis van de inhoudelijke aansluiting van de ingediende referentie op de beschreven kerncompetentie.</p> <p>De referentie moet dus aantonen dat Inschrijver ervaring heeft met de werkzaamheden en context zoals bij de betreffende kerncompetentie zijn beschreven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 35 | Kerncompetentie B – functionele uitleg publieksvoorlichting                                                                                                                                | Kunt u bevestigen dat voor Kerncompetentie B niet de formele benaming van de dienstverlening doorslaggevend is, maar de inhoud van de uitgevoerde werkzaamheden, te weten het geven van voorlichting via diverse kanalen en het beantwoorden van vragen vanuit de samenleving voor een overheidsorganisatie of organisatie die zonder winsttoogmerk een publiek belang dient?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Ja, dit wordt bevestigd.</p> <p>Voor Kerncompetentie B is niet de formele benaming van de dienstverlening doorslaggevend, maar de inhoud van de uitgevoerde werkzaamheden. De referentie moet aantonen dat Inschrijver ervaring heeft met het geven van publieksvoorlichting voor een overheidsorganisatie of een organisatie die zonder winsttoogmerk een publiek belang dient.</p> <p>Daarbij moet uit de referentie blijken dat de werkzaamheden minimaal bestonden uit het geven van voorlichting via diverse kanalen en het beantwoorden van vragen vanuit de samenleving. Ook moet uit de referentie blijken dat Inschrijver ervaring heeft met het beantwoorden van vragen aan mensen met beperkte taalvaardigheid, laaggeletterdheid en/of beperkte digitale vaardigheden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 36 | Kerncompetentie C – informatiebronnen en zelfstandige duiding                                                                                                                              | Kunt u bevestigen dat aan Kerncompetentie C kan worden voldaan wanneer medewerkers zelfstandig meerdere informatiebronnen moesten raadplegen, interpreteren en vertalen naar een passend en begrijpelijk antwoord voor de vraagsteller, ook indien de dienstverlening niet uitsluitend bestond uit juridische of beleidsmatige vraagbeantwoording?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Ja, dit wordt bevestigd, mits uit de referentie blijkt dat sprake was van complexe vraagbeantwoording zoals bedoeld bij Kerncompetentie C.</p> <p>Aan Kerncompetentie C kan worden voldaan wanneer medewerkers zelfstandig meerdere informatiebronnen moesten raadplegen, interpreteren en vertalen naar een passend en begrijpelijk antwoord voor de vraagsteller. De dienstverlening hoeft daarbij niet uitsluitend te bestaan uit juridische of beleidsmatige vraagbeantwoording.</p> <p>Wel moet uit de referentie blijken dat de werkzaamheden inhoudelijk vergelijkbaar zijn met de gevraagde kerncompetentie, waarbij van medewerkers werd verwacht dat zij informatie konden duiden, combineren en toepassen op de concrete vraag of situatie van de vraagsteller.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | Beroep op Derde voor Kerncompetentie B en/of C | <p>Indien een Inschrijver voor Kerncompetentie B en/of C een beroep doet op een Derde, kunt u bevestigen welke minimale rol deze Derde tijdens de uitvoering moet vervullen om de relevante technische bekwaamheid daadwerkelijk beschikbaar te stellen?</p> <p>Volstaat het bijvoorbeeld dat deze Derde zijn expertise beschikbaar stelt via training, kwaliteitsborging, kennismanagement, coaching, implementatieondersteuning of inhoudelijke ondersteuning, zonder dat deze Derde het volledige operationele volume uitvoert?</p>                               | <p>Indien een Inschrijver voor Kerncompetentie B en/of C een beroep doet op een Derde, moet deze Derde tijdens de uitvoering daadwerkelijk de technische bekwaamheid leveren en beschikbaar stellen waarop de Inschrijver zich beroept.</p> <p>Dit betekent niet zonder meer dat de Derde het volledige operationele volume van de dienstverlening moet uitvoeren. Wel moet de rol van de Derde concreet, aantoonbaar en passend zijn bij de kerncompetentie waarvoor een beroep op deze Derde wordt gedaan.</p> <p>Afhankelijk van de aard van de ingebrachte bekwaamheid kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een rol in training, kwaliteitsborging, kennismanagement, coaching, implementatieondersteuning, inhoudelijke ondersteuning of operationele uitvoering. De inzet moet zodanig zijn ingericht dat de ervaring en deskundigheid van de Derde daadwerkelijk ingezet wordt ten behoeve van en beschikbaar komt voor de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>Een louter formele, marginale, potentiële, optionele of anderszins vrijblijvende betrokkenheid van de Derde is daarvoor niet voldoende. Uit de Inschrijving moet blijken welke rol de Derde vervult, welke bekwaamheid daarmee beschikbaar wordt gesteld en hoe deze inzet hiervan gedurende de uitvoering wordt geborgd.</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| 38 | Referenties van gelieerde groepsmaatschappijen | <p>Kunt u bevestigen of een Inschrijver gebruik mag maken van referenties van een aan haar gelieerde groepsmaatschappij, wanneer deze groepsmaatschappij haar relevante kennis, capaciteit of expertise aantoonbaar beschikbaar stelt voor de uitvoering van de opdracht?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Ja, op zich is dat mogelijk. U dient dit wel te formaliseren op de juiste manier, zodat op de juiste manier aantoonbaar is dat u aan de geschiktheidseisen voldoet. (Een groepsmaatschappij wordt niet automatisch vereenzelvigd met de inschrijvende vennootschap.) U kunt overwegen de groepsmaatschappij te betrekken als Derde waarop een beroep wordt gedaan of als Combinant. Zie hiervoor ook paragraaf 7.3 van het Beschrijvend document</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 39 | Locatie-eis en ondersteunende werkzaamheden    | <p>In E.10 is opgenomen dat ondersteunende werkzaamheden zoals facturatie, planning en roostering eventueel buiten Nederland mogen plaatsvinden.</p> <p>Kunt u bevestigen welke werkzaamheden als ondersteunend worden beschouwd? Vallen bijvoorbeeld workforce management, forecasting, reporting, billing support, IT support, security support en administratieve contractondersteuning hieronder, mits dit geen negatieve invloed heeft op samenwerking, bereikbaarheid, continuïteit of kwaliteit en aan alle privacy- en beveiligingseisen wordt voldaan?</p>  | <p>Ja, dit wordt bevestigd voor zover de genoemde werkzaamheden ondersteunend zijn aan de uitvoering van de Opdracht en geen onderdeel vormen van het primaire proces.□</p> <p>Ondersteunende werkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit workforce management, forecasting, reporting, billing support, IT support, security support en administratieve contractondersteuning. Voorwaarde is dat volledig wordt voldaan aan alle eisen en randvoorwaarden uit de aanbestedingsstukken, waaronder privacy-, informatiebeveiligings- en wettelijke eisen, en dat dit geen negatieve invloed heeft op samenwerking, bereikbaarheid, continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening.□</p> <p>Werkzaamheden die behoren tot het primaire proces, waaronder in ieder geval de uitvoering van de publieksvoorlichting, operationele aansturing, coaching en kwaliteitsbegeleiding van medewerkers, moeten worden uitgevoerd op maximaal twee locaties in Nederland.□</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 40 | VOG NP – reikwijdte directe werkzaamheden      | <p>E.12 vereist een VOG NP voor al het personeel dat op directe wijze werkzaamheden verricht voor de opdracht.</p> <p>Kunt u verduidelijken welke functies onder “op directe wijze werkzaamheden verricht voor de Opdracht” vallen?</p> <p>Geldt de VOG NP-verplichting uitsluitend voor voorlichters, teamleiders, coaches, kwaliteitsmedewerkers en operationeel management, of ook voor ondersteunende rollen zoals WFM, reporting, IT support, security support, HR, recruitment en billing indien deze toegang hebben tot systemen of data van de opdracht?</p> | <p>Onder personeel dat op directe wijze werkzaamheden verricht voor de Opdracht wordt verstaan: alle personen die in het kader van de Opdracht toegang hebben tot opdrachtgebonden systemen, data, registraties, informatie of werkprocessen, of werkzaamheden verrichten die direct van invloed zijn op de uitvoering, continuïteit, kwaliteit, veiligheid of betrouwbaarheid van de dienstverlening.</p> <p>De VOG NP-verplichting geldt daarmee in ieder geval voor voorlichters, teamleiders, coaches, kwaliteitsmedewerkers, operationeel management, WFM, reporting, IT-support, security support en andere vergelijkbare functies die aan bovenstaande criteria voldoen.</p> <p>Voor ondersteunende functies, zoals HR, recruitment, billing of administratieve ondersteuning, geldt de VOG NP-verplichting uitsluitend indien deze functies toegang hebben tot opdrachtgebonden systemen, data, registraties, informatie of werkprocessen, of anderszins direct betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>De locatie van waaruit ondersteunende werkzaamheden worden verricht is hierbij niet bepalend. Ook voor personeel dat vanuit het buitenland werkzaamheden verricht, geldt de VOG NP-verplichting indien aan bovenstaande criteria wordt voldaan.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bepalen voor welke functies een VOG NP vereist is op basis van bovenstaande criteria en dient desgevraagd aan te tonen dat voor deze functies een geldige VOG NP beschikbaar is.</p> |
| 41 | VOG NP – gelijkwaardige verklaring             | <p>Kunt u bevestigen of, indien een medewerker geen Nederlandse VOG NP kan verkrijgen, een gelijkwaardige verklaring omtrent gedrag of certificate of good conduct kan worden geaccepteerd?</p> <p>Zo ja, aan welke voorwaarden moet deze verklaring voldoen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Voor het antwoord op deze vraag wordt verwezen naar het antwoord op vraag 31.</p> <p>Kort samengevat geldt dat voor personeel dat op directe wijze werkzaamheden verricht voor de Opdracht de eis geldt dat tijdig een geldige VOG NP beschikbaar moet zijn, conform de aanbestedingsdocumenten. Voor zover de Nederlandse VOG-procedure kan worden toegepast, dient deze procedure te worden gevolgd.</p> <p>Een gelijkwaardige verklaring omtrent gedrag of certificate of good conduct kan niet zonder voorafgaand akkoord van Opdrachtgever in de plaats worden gesteld van de vereiste VOG NP. Indien toepassing van de Nederlandse VOG-procedure in een concreet geval niet mogelijk of niet toereikend is, dient Opdrachtnemer dit vooraf gemotiveerd aan Opdrachtgever voor te leggen. Opdrachtgever beoordeelt dan of en onder welke voorwaarden een aanvullende of gelijkwaardige toets kan worden geaccepteerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42 | AI-toepassingen – embedded functionality          | <p>E.32 vereist dat Inschrijver bij inschrijving kenbaar maakt welke AI-toepassingen worden ingezet, inclusief AI Act-risicocategorie, functie en menselijke tussenkomst.</p> <p>Kunt u verduidelijken of deze meldplicht ook geldt voor standaard of embedded AI-functionaliteiten binnen generieke contactcenter-, WFM-, reporting-, QA-, transcription-, routing-, sentiment analysis- of social media tooling, ook wanneer deze functionaliteiten slechts ondersteunend zijn en niet zelfstandig output richting burgers genereren?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Ja, de meldplicht geldt ook voor standaard, embedded of ondersteunende AI-functionaliteiten binnen generieke tooling, voor zover deze functionaliteiten worden ingezet bij of ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>Dit geldt ook wanneer de AI-functionaliteit niet zelfstandig output richting burgers genereert. Relevant is of de AI-functionaliteit wordt gebruikt binnen processen die verband houden met de Opdracht, zoals contactafhandeling, workforce management, reporting, kwaliteitsmonitoring, transcriptie, routing, sentimentanalyse, social media-affhandeling, kennisontsluiting of medewerkerondersteuning.</p> <p>Inschrijver dient per relevante AI-toepassing kenbaar te maken welke functie deze vervult, welke AI Act-risicocategorie van toepassing is, op welke wijze menselijke tussenkomst of controle is ingericht en welke waarborgen gelden voor privacy, informatiebeveiliging, betrouwbaarheid, uitlegbaarheid en governance.</p> <p>Burgergerichte AI-toepassingen vallen buiten de scope van deze Opdracht en mogen niet zelfstandig door Opdrachtnemer worden ingezet richting burgers. Dit laat onverlet dat ondersteunende of embedded AI-functionaliteiten transparant moeten worden opgegeven wanneer zij voor de uitvoering van de Opdracht worden gebruikt.</p>              |
| 43 | ISO 27017, ISO 27018 en ISO 27701 – bewijsvoering | <p>Kunt u bevestigen dat voor ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 en ISO/IEC 27701:2019 niet per definitie afzonderlijke certificaten op naam van de Inschrijver vereist zijn, maar dat aantoonbare compliance van de volledige keten via bijvoorbeeld ISO 27001-certificering met passende scope, Statement of Applicability, auditrapport, TPM-verklaring, fit/gap-analyse, verklaring van een onafhankelijke deskundige of gelijkwaardig verantwoordingsdocument kan volstaan?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Klopt. ISO27017/27018 en 27701 zijn uitbreidingsnormen die onlosmakelijk verbonden zijn met de ISO27001. Deze uitbreidingen staan meestal vermeld op het 27001 certificaat binnen de scopeomschrijving. De genoemde verantwoordingsdocumenten zijn dan voldoende.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 44 | BIO en cloudbeleid – ketenverantwoordelijkheid    | <p>Kunt u bevestigen dat aan de BIO- en cloudbeleidseisen kan worden voldaan door middel van ketenbewijs voor de volledige oplossing, waaronder bewijs van Inschrijver, datacenter/cloudprovider, SaaS-leveranciers, subprocessors en operationele beheerprocessen, mits uit dit bewijs blijkt dat de totale oplossing voldoet aan de toepasselijke eisen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Ketenbewijs is acceptabel mits de inschrijver eindverantwoordelijk blijft voor het aantonen van compliance van de (volledige) contractuele dienstverlening.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 45 | Cloudbeleid en sleutelbeheer                      | <p>In het Beschrijvend document is opgenomen dat voor data at rest, data in transit en back-ups encryptie vereist is en dat sleutelbeheer binnen AZ plaatsvindt of bij een contractant die niet de cloudleverancier is en niet onder de CLOUD Act valt.</p> <p>Kunt u bevestigen of een oplossing waarbij gebruik wordt gemaakt van public cloud of SaaS kan voldoen indien encryptiesleutels worden beheerd via een afzonderlijke key management-constructie die niet door de cloudleverancier wordt beheerd en waarbij de key management partij niet onder de CLOUD Act valt?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Ja, een oplossing met public cloud of SaaS is niet op voorhand uitgesloten, mits volledig wordt voldaan aan de eisen uit de aanbestedingsdocumenten.</p> <p>Voor data at rest, data in transit en back-ups geldt dat encryptie vereist is en dat het sleutelbeheer plaatsvindt binnen AZ, of bij een contractant die niet de cloudleverancier is en niet onder de CLOUD Act valt.</p> <p>Een oplossing waarbij encryptiesleutels worden beheerd via een afzonderlijke key management-constructie kan hieraan voldoen, mits deze constructie aantoonbaar voldoet aan bovengenoemde voorwaarden. Het is aan Inschrijver om in de aangeboden oplossing aan te tonen dat het sleutelbeheer daadwerkelijk niet bij de cloudleverancier is belegd en dat de key management partij niet onder de CLOUD Act valt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 46 | Subverwerkers binnen de EER                       | <p>In de concept Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat nog geen toestemming is gegeven voor subverwerkers.</p> <p>Kunt u bevestigen dat het gebruik van subverwerkers, cloudproviders en SaaS-leveranciers binnen de EER tijdens de implementatiefase ter goedkeuring kan worden voorgelegd, en dat goedkeuring mogelijk is mits wordt voldaan aan de Verwerkersovereenkomst, BIO, cloudbeleid en overige beveiligingseisen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Het is mogelijk om eventuele subverwerkers voor te leggen ter goedkeuring. Het is verder aan een Opdrachtnemer om conform de contractueel opgelegde IB- en privacy eisen (en geldende wet- en regelgeving) de gevraagde dienstverlening uit te voeren. Een Opdrachtnemer draagt in dit kader niet alleen ketenverantwoordelijkheid voor ingeschakelde subverwerkers, maar ook verantwoordelijkheid voor gebruikte software of tooling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 47 | Social media en messaging tooling                 | <p>Kunt u bevestigen of Opdrachtnemer zelf een social media / messaging tool moet leveren voor WhatsApp, X en Facebook, vergelijkbaar met OBI4WAN of gelijkwaardig, of dat Opdrachtgever bestaande accounts, koppelingen, licenties of tooling beschikbaar stelt?</p> <p>Kunt u tevens bevestigen welke verantwoordelijkheden Opdrachtnemer heeft voor het verkrijgen, beheren en beveiligen van de benodigde API-koppelingen, accounts, autorisaties en archivering/logging voor deze kanalen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>De opdrachtnemer dient zelf een applicatie te leveren voor Whatsapp, Facebook en X om hierin contacten af te handelen.</p> <p>Opdrachtnemer dient zelf een applicatie beschikbaar te stellen voor de afhandeling van contacten via WhatsApp, Facebook en X.</p> <p>De accounts voor Facebook en X zijn accounts van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zodanig inrichten, beheren en beveiligen van de eigen applicatie dat de contacten via deze kanalen conform de eisen uit de aanbestedingsdocumenten kunnen worden afgehandeld en gelogd.</p> <p>Voor WhatsApp geldt eveneens dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid, inrichting, het beheer en de beveiliging van de benodigde applicatie voor de afhandeling van contacten via dit kanaal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 48 | BBN indeling in 3 niveaus                         | <p>Met ingang van maart 2026 is de BIO vervangen door de BIO2. Hierin bestaat de eerdere BBN indeling in 3 niveaus niet meer, maar kunnen organisaties gerichter uitvraag doen naar de maatregelen die worden toepast in een applicatie op basis van de risico's die een organisatie ziet.</p> <p>Graag zien wij de lijst van specifieke maatregelen tegemoet die AZ graag wil zien in de CCaaS oplossing, in plaats van een verwijzing naar alle maatregelen die eerder in BBN3 waren opgenomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Klopt dat BIO is vervangen (wordt ook verwezen naar de laatste versie). Echter omdat de ministeries nog niet zijn overgegaan naar een uniforme risicomethodiek wordt nog naar de BBN niveau's teruggegrepen. Wat overigens nog steeds mag, BBN wordt niet per definitie uitgesloten. Lijst kan specifiek worden gemaakt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 49 | BBN indeling in 3 niveaus                         | <p>In het Beschrijvend document en Bijlage A wordt verwezen naar de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waaronder "beveiligingsniveau 3".</p> <p>Tegelijkertijd bepaalt Bijlage A E.33 dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de BIO in de meest actuele versie zoals gepubliceerd op bio-overheid.nl.</p> <p>Voor zover wij begrijpen heeft BIO2 v1.3 sinds 5 maart 2026 BIO v1.04 vervangen in het digitale verkeer met het Rijk en kent BIO2 geen basisbeveiligingsniveaus/BBN's meer, maar een risicogestuurde benadering.</p> <p>Kunt u bevestigen welk normenkader leidend is voor deze aanbesteding: BIO2 v1.3 in de meest actuele versie, of de oude BIO-systematiek met beveiligingsniveau 3? Indien BIO2 v1.3 leidend is, kunt u dan verduidelijken hoe de verwijzing naar "beveiligingsniveau 3" moet worden geïnterpreteerd en welke concrete maatregelen, classificatie of risicobeoordeling Opdrachtgever daarbij verwacht?</p> | <p>De overgang naar BIO2 markeert een verschuiving van systeemgerichte beveiliging naar een keten- en risicogedreven benadering op basis van ISO 27002-maatregelen. In de praktijk ontbreekt echter een concrete methodiek om risico's te classificeren en passende maatregelen af te leiden. Hierdoor blijven organisaties terugvallen op bestaande werkwijzen zoals BIO1/BBN of generieke eisen zoals ISO 27001-certificering. Dit leidt tot inconsistentie, onvoldoende aandacht voor situationele risico's en een gebrek aan proportionaliteit, met name richting leveranciers. Om deze impasse te doorbreken is een pragmatische tussenoplossing noodzakelijk. Voorgesteld is om tijdelijk de waardeset en definities uit BIO1 te blijven hanteren als basis. De keuze binnen BIO2 om afstand te nemen van BBN-niveaus is begrijpelijk. De onderliggende BIV-classificatie (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) biedt immers meer houvast bij het selecteren van passende beveiligingsmaatregelen dan de daarvan afgeleide BBN-niveaus. De toegevoegde waarde van BBN-niveaus is daardoor beperkt. Tegelijkertijd zijn deze niveaus historisch breed toegepast en brengen ze in de praktijk weinig extra complexiteit met zich mee. Er is daarom geen directe noodzaak om het gebruik ervan volledig los te laten.</p> |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 | Platform toegang binnen EU      | Het beoogde platform kent eind 2026 de mogelijkheid om een soevereine oplossing in te richten waarbij enkel personeel binnen EU toegang heeft tot de omgeving en het platform eigendom is van een Duitse entiteit. Op dit moment kunnen we reeds alle data versleutelen en de key in eigen beheer nemen, zodat mocht in het uitzonderlijke geval data opgevraagd worden, deze zonder sleutel niet te gebruiken / interpreteren is. Is Opdrachtgever akkoord met een dergelijke oplossing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opdrachtgever kan op basis van de gegeven beschrijving niet op voorhand akkoord geven op deze oplossing.<br>Uitgangspunt is dat de oplossing bij aanvang van de dienstverlening volledig moet voldoen aan alle eisen uit de aanbestedingsdocumenten, waaronder de eisen ten aanzien van AVG, informatiebeveiliging, BIO/BIO2, cloudbeleid, gegevensverwerking, toegang, beheer en opslag van data binnen de EER.<br>Een toekomstige mogelijkheid om eind 2026 een soevereine oplossing in te richten is daarvoor niet voldoende, tenzij deze oplossing vóór de start van de dienstverlening volledig beschikbaar, ingericht en aantoonbaar compliant is.<br>Encryptie, eigen sleutelbeheer en beperking van toegang tot personeel binnen de EU kunnen relevante beveiligingsmaatregelen zijn, maar vervangen niet de verplichting om te voldoen aan de eisen voor opslag, verwerking, beheer en toegang tot opdrachtdata. Ook moet worden aangetoond dat geen sprake is van ongeoorloofde verwerking, toegang, beheer of juridische zeggenschap buiten de EER, ook niet via onderliggende leveranciers, support-, beheer- of cloudconstructies.<br>Indien Inschrijver een dergelijke oplossing aanbiedt, dient Inschrijver in de inschrijving aantoonbaar te onderbouwen dat de oplossing vanaf de start van de dienstverlening volledig voldoet aan alle toepasselijke eisen. Indien dit op dat moment niet het geval is, is de oplossing niet akkoord. |
| 51 | Programma van Eisen             | Het Programma van Eisen verwijst op meerdere plaatsen naar "het platform van Opdrachtnemer" (E.17), "een eigen contactafhandelsysteem" (E.18) en het huidige gebruik van OBI4WAN (E.19). Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat:<br>(a) Opdrachtnemer geheel verantwoordelijk is voor de levering, exploitatie en het beheer van een geïntegreerd omnichannel-contactcenterplatform, inclusief telefonie-routing na aanlevering door Odido, e-mail case management, social media-afhandeling, kwaliteitsmonitoring en rapportage;<br>(b) er geen verplichting bestaat om OBI4WAN of een ander specifiek product te continueren, mits het alternatief aantoonbaar voldoet aan alle gestelde eisen;<br>(c) de aansluiting tussen het opdrachtnemerplatform en de Odido-omgeving plaatsvindt onder regie van Opdrachtnemer binnen de gemandateerde beheerrol op het 1400-nummer? | Ja, dit wordt bevestigd, met de volgende verduidelijking.<br><br>a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering, exploitatie, inrichting en het beheer van het contactafhandelsysteem/de systemen die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht. Dit omvat onder meer de afhandeling van telefonie na aanlevering vanuit de Odido-omgeving, e-mail, social media, kwaliteitsmonitoring, rapportage en de daarvoor benodigde operationele ondersteuning, voor zover dit binnen de reikwijdte van de Opdracht valt.<br><br>b. Er bestaat geen verplichting om OBI4WAN of een ander specifiek product te continueren. Opdrachtnemer is vrij om een alternatief systeem of platform in te zetten, mits dit aantoonbaar voldoet aan alle eisen uit het Programma van Eisen, de SLA, de Verwerkersovereenkomst en overige aanbestedingsdocumenten.<br><br>c. De aansluiting tussen het platform van Opdrachtnemer en de Odido-omgeving vindt plaats onder regie van Opdrachtnemer, voor zover dit past binnen de aan Opdrachtnemer gemandateerde beheerrol en de technische en organisatorische kaders van DPC en Odido. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, werkende en beheerste aansluiting ten behoeve van de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                  |
| 52 | US/EER support en remote access | Kunt u verduidelijken of technische support, security support of beheeractiviteiten vanuit buiten de EER zijn toegestaan wanneer geen persoonsgegevens of vertrouwelijke opdrachtdata worden verwerkt of ingezien?<br><br>Indien remote access tot productieomgevingen plaatsvindt, beschouwt Opdrachtgever dit dan als verwerking van persoonsgegevens en/of opdrachtdata waarvoor expliciete toestemming vereist is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Slechts wanneer helemaal geen vertrouwelijke informatie zoals persoonsgegevens worden verwerkt – al dan niet buiten de EER – is de AVG (en daarmee de hieruit voortvloeiende waarborgen omtrent het beschermingsniveau) niet van toepassing. Zaken zoals remote access tot productieomgevingen worden juridisch en technisch evenwel opgevat als het verwerken van gegevens.<br>Volgens de AVG is het inzien of beschikbaar stellen van data tevens een verwerkingshandeling, waar dus in het geval van een subverwerker toestemming voor benodigd is.<br>Ook wanneer een subverwerker geen actieve handeling onderneemt (zoals opslaan, bewerken of verwijderen), wordt de verschaffing van toegang tot gegevens op zichzelf reeds aangemerkt als datadoorgifte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 53 | Corporate tooling               | Kunt u bevestigen dat ondersteunende corporate systemen van Inschrijver, zoals ERP, personeelsbeheer, WFM, billing of administratieve systemen, buiten de primaire contactcenteromgeving mogen worden gebruikt, mits daarin geen burgergegevens of vertrouwelijke opdrachtdata buiten de EER worden verwerkt en aan alle toepasselijke AVG-, BIO/BIO2-, cloudbeleid- en beveiligingseisen wordt voldaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ja, dit wordt bevestigd, mits aan alle toepasselijke eisen wordt voldaan.<br><br>Ondersteunende corporate systemen van Inschrijver, zoals ERP-, personeelsbeheer-, billing- of administratieve systemen, mogen buiten de primaire contactcenteromgeving worden gebruikt, voor zover deze systemen ondersteunend zijn aan de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer en niet worden gebruikt voor de feitelijke afhandeling van burgercontacten.<br><br>Daarbij geldt dat in deze systemen geen burgergegevens of vertrouwelijke opdrachtdata buiten de EER mogen worden verwerkt. Ook moet te allen tijde worden voldaan aan de toepasselijke eisen op het gebied van AVG, informatiebeveiliging, BIO/BIO2, cloudbeleid, autorisatie, logging, toegangsbeheer en overige beveiligings- en contractuele verplichtingen.<br><br>Voor systemen zoals WFM geldt dat het gebruik is toegestaan voor zover deze worden ingezet ter ondersteuning van planning en capaciteitsmanagement en daarbij geen burgergegevens of vertrouwelijke opdrachtdata buiten de EER worden verwerkt. Indien een ondersteunend systeem toegang heeft tot opdrachtgebonden systemen, gegevens of rapportages, moet Opdrachtnemer kunnen aantonen dat dit gebruik past binnen de eisen uit de aanbestedingsdocumenten en de geldende beveiligings- en privacykaders.                                                                                                                     |
| 54 | Subverwerkers binnen EER        | Kunt u bevestigen dat het gebruik van subverwerkers, cloudproviders en SaaS-leveranciers binnen de EER tijdens de implementatiefase ter goedkeuring kan worden voorgelegd, en dat goedkeuring mogelijk is mits wordt voldaan aan de Verwerkersovereenkomst, BIO/BIO2, cloudbeleid en overige beveiligingseisen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Het is mogelijk om eventuele subverwerkers voor te leggen ter goedkeuring. Het is verder aan een Opdrachtnemer om conform de contractueel opgelegde IB- en privacy eisen (en geldende wet- en regelgeving) de gevraagde dienstverlening uit te voeren. Een Opdrachtnemer draagt in dit kader niet alleen ketenverantwoordelijkheid voor ingeschakelde subverwerkers, maar ook verantwoordelijkheid voor gebruikte software of tooling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 55 | Programma van Eisen             | Eis E.43 voorziet in jaarlijkse indexatie op basis van de CBS-Prijsindex Caolonen M-N Zakelijke dienstverlening na de eerste 24 maanden. Deze index reflecteert primair personeelskostenontwikkeling. Voor het exploiteren van een omnichannel CCaaS-platform, AI en of andere technologische toepassingen bestaat een substantieel deel van de kostprijs uit licentie- en hostingkosten die niet door deze index worden gevolgd. Voorziet Aanbestedende dienst in een mechanisme waarmee aantoonbare en buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer gelegen kostenstijgingen kunnen worden geadresseerd en bespreekbaar gemaakt tot aanpassingen in het tarief?                                                                                                                                                                                                                 | Nee, Aanbestedende dienst voorziet niet in een aanvullend mechanisme voor tariefaanpassing op basis van specifieke kostenstijgingen voor licenties, hosting, CCaaS-platformen, AI of andere technologische toepassingen.<br><br>Voor de indexatie geldt de regeling zoals opgenomen in Eis E.43. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met de kostenstructuur, risico's en verwachte kostenontwikkeling die samenhangen met de door hen aangeboden oplossing, waaronder eventuele licentie-, hosting-, platform- en technologiekosten.<br><br>Kostenstijgingen die niet onder de overeengekomen indexatieregeling vallen, geven op zichzelf geen recht op aanpassing van de tarieven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 56 | Paragraaf 2.5 en 2.5.6 van het Beschrijvend document: aanpassingen. | <p>In paragraaf 2.5 en 2.5.6 van het Beschrijvend document wordt onderscheid gemaakt tussen kosteloze aanpassingen, zoals security-updates en dringende beveiligingsmaatregelen, en wijzigingen waarvoor vooraf kostenafspraken worden gemaakt.</p> <p>Kunt u verduidelijken waar de grens ligt tussen enerzijds kosteloze security-updates/dringende beveiligingsmaatregelen en anderzijds nieuwe of aanvullende security-implementaties die voortvloeien uit nieuwe beveiligingsstandaarden, dreigingen, sectorale verplichtingen of aanvullende eisen van Opdrachtgever?</p> <p>Kunt u bevestigen dat grotere nieuwe security-implementaties die buiten de oorspronkelijke eisen, basisdienstverlening en normale security-maintenance vallen, vooraf via een kostenindicatie/offerte en na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever als wijziging met</p>                                                                                                   | <p>Betreft in beginsel de reguliere updates en patches die uitgevoerd moeten worden in het kader van kwetsbaarhedenbeheer. Indien dit betreft op aanvullende eisen van de opdrachtgever is het inderdaad gebruikelijk dat hiervoor kosten in rekening gebracht mogen worden in afstemming met de opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 57 | Data opslag                                                         | <p>De aanbestedingsstukken vereisen voor data in categorie "hoog" dat het sleutelbeheer plaatsvindt "binnen AZ (of bij een contractant, mits deze niet de cloud leverancier is én niet onder de CLOUD Act valt)". Kan Aanbestedende dienst bevestigen of het gebruik van Europese (EU-only) regio's van Amerikaanse hyperscaler-clouds (bijvoorbeeld AWS Frankfurt) is toegestaan, mits Opdrachtnemer gebruikmaakt van een Bring-Your-Own-Key (BYOK)-constructie waarbij het beheer van de hoofdsleutels volledig is belegd bij een Europese entiteit buiten Amerikaanse jurisdictie? Geldt daarbij een aanvullende eis dat de HSM fysiek binnen NL/EU is geplaatst?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Ja, mits wordt voldaan aan de eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.</p> <p>Het uitgangspunt van deze eis is dat het sleutelbeheer buiten de Amerikaanse jurisdictie plaatsvindt. De aanbestedingsstukken sluiten het gebruik van Amerikaanse hyperscalers als zodanig niet uit. Een Bring-Your-Own-Key (BYOK)-constructie, waarbij het beheer van de hoofdsleutels volledig is belegd bij een Europese entiteit buiten Amerikaanse jurisdictie, kan hieraan invulling geven.</p> <p>Opdrachtgever stelt geen aanvullende eis dat de HSM fysiek in Nederland moet zijn geplaatst. Wel dient Opdrachtnemer aan te tonen dat de gekozen oplossing voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van informatiebeveiliging, gegevensbescherming en sleutelbeheer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 58 | Programma van Eisen                                                 | <p>Met betrekking tot Eis E.10 is het onder voorwaarden toegestaan om ondersteunende werkzaamheden (zoals facturatie, planning en roostering) buiten Nederland uit te voeren.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of deze uitzondering ook van toepassing is op bredere technische en operationele ondersteuningsprocessen? Hierbij denken wij in het algemeen aan: Technisch platformbeheer en (eerste en tweedelijns) IT-support; Security monitoring (zoals SOC/SIEM); Onderhoud en doorontwikkeling van achterliggende (AI-)systemen en datapijplijnen.</p> <p>Daarnaast vernemen wij graag of (configuratie)toegang tot het platform door medewerkers of gelieerde concernentiteiten gevestigd buiten de EER is toegestaan voor deze ondersteunende diensten, mits dit aantoonbaar en strikt plaatsvindt conform de BIO-toegangscontroles en de geldende AVG-waarborgen (waaronder het gebruik van SCC's met aanvullende EDPB-maatregelen)?</p> | <p>Eis E.10 biedt onder voorwaarden ruimte om ondersteunende werkzaamheden, zoals facturatie, planning en roostering, buiten Nederland uit te voeren. Deze uitzondering ziet niet op bredere technische of operationele ondersteuningsprocessen zoals technisch platformbeheer, eerste- en tweedelijns IT-support, security monitoring of onderhoud en doorontwikkeling van achterliggende (AI-)systemen en datapijplijnen.</p> <p>Voor zover dergelijke werkzaamheden toegang geven tot systemen, data, persoonsgegevens, logging, configuratie of beveiligingsinstellingen die relevant zijn voor de uitvoering van de Opdracht, gelden onverkort de eisen uit het Programma van Eisen, de Verwerkersovereenkomst, de BIO en de overige aanbestedingsstukken.</p> <p>Configuratie- of beheerstoeegang tot het platform door medewerkers of gelieerde concernentiteiten buiten de EER is niet toegestaan, tenzij Opdrachtgever daarvoor voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend. Aan die toestemming kunnen nadere voorwaarden worden verbonden. Het enkele gebruik van SCC's of vergelijkbare waarborgen is hiervoor niet voldoende.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 59 | Programma van Eisen                                                 | <p>Het Programma van Eisen E.25 vereist een geautomatiseerd anonimiseringsproces met handmatige validatie op 1–5% van de records. Kan Aanbestedende dienst bevestigen of de uren voor (a) ontwikkeling en doorlopend onderhoud van de anonimiseringspijplijn en (b) de handmatige steekproefvalidatie verrekend mogen worden onder het ICT-uurtarief (max. €129) respectievelijk het trainerstarief (max. €102), of dat deze inspanningen geacht worden volledig te zijn verdisconteerd in het all-in voorlichterstarief?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Nee, dit wordt niet bevestigd.</p> <p>Het geautomatiseerde anonimiseringsproces en de handmatige steekproefvalidatie maken onderdeel uit van de eisen waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. De structurele uitvoering, het beheer, onderhoud en de kwaliteitscontrole hiervan worden geacht te zijn verdisconteerd in het all-in voorlichterstarief en/of de door Opdrachtnemer aangeboden prijsstelling voor de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>Voor zover initiële inrichting vóór de start van de dienstverlening noodzakelijk is, kan dit uitsluitend worden meegenomen binnen de goedgekeurde implementatiekosten, voor zover passend binnen de daarvoor opgenomen kaders. Het ICT-uurtarief is alleen van toepassing op separate ICT-werkzaamheden of changes op specifiek verzoek van Opdrachtgever en na voorafgaande schriftelijke goedkeuring. Het trainerstarief is hiervoor niet van toepassing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 60 | Forecast & WFM                                                      | <p>De SLA beschrijft een wekelijkse forecastcyclus voor de personele inzet. Kan de Aanbestedende Dienst inzicht geven in de historische bandbreedte tussen de geprognoseerde en gerealiseerde contactvolumes, alsmede de belangrijkste oorzaken van uitzonderlijke piekbelasting? Dit helpt inschrijvers om een passende en robuuste capaciteitsstrategie uit te werken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Opdrachtgever verstrekt als Bijlage 5 aanvullende historische forecast- en realisatiegegevens over 2025. Deze bijlage geeft inzicht in de bandbreedte tussen de geprognoseerde en gerealiseerde contactvolumes.</p> <p>De belangrijkste oorzaken van afwijkingen in 2025 waren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vanaf mei 2025 daalde het aantal bezoeken aan Rijksoverheid.nl aanzienlijk als gevolg van veranderd zoekgedrag, waaronder het toenemende gebruik van AI-toepassingen en zoekdiensten. Hierdoor nam ook het aantal contacten met Informatie Rijksoverheid af. Gedurende het jaar is de forecast daarom meerdere malen naar beneden bijgesteld, met name voor telefonie en WhatsApp.</li><li>• Halverwege 2025 zijn met de huidige opdrachtnemer gewijzigde afspraken gemaakt over de afhandeling van WhatsApp-conversaties. Door efficiëntere afhandeling waren minder berichten per conversatie nodig, wat heeft geleid tot een neerwaartse bijstelling van de forecast.</li><li>• Eind 2025 is de publiekscampagne Denk Vooruit uitgevoerd. Het daadwerkelijke contactaanbod naar aanleiding van deze campagne bleef aanzienlijk achter bij de prognose, waardoor met name voor telefonie en e-mail duidelijke verschillen tussen forecast en realisatie zijn ontstaan.</li></ul> <p>Voor de kanalen Facebook en X worden geen historische forecast- en realisatiegegevens verstrekt. Gezien de relatief beperkte contactvolumes op deze kanalen, zoals ook beschreven in het Beschrijvend document (2.3.2) , acht Opdrachtgever deze gegevens niet representatief voor het opstellen van een robuuste capaciteitsstrategie.</p> |
| 61 | dienstverlening gedurende de contractperiode                        | <p>De overeenkomst heeft een potentiële looptijd van zes jaar, waarbij tevens ruimte bestaat voor nieuwe communicatiekanalen en jaarlijkse aanpassing van de SLA.</p> <p>Beschikt de Aanbestedende Dienst over een strategische visie op de ontwikkeling van de dienstverlening gedurende deze contractperiode (bijvoorbeeld ten aanzien van kanaalmix, digitalisering of automatisering), zodat inschrijvers hun innovatievoorstellen hierop optimaal kunnen afstemmen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>DPC ontwikkelt parallel aan deze aanbesteding een strategische visie op de ontwikkeling van contact en dienstverlening in een veranderende wereld.</p> <p>Als overkoepelende richting hanteert DPC daarbij: betrouwbare hulp en persoonlijk en betekenisvol contact bij 1400 in het AI-tijdperk.</p> <p>De verdere ontwikkeling van de dienstverlening kan gedurende de contractperiode betrekking hebben op onder meer kanaalmix, digitalisering, kennisontsluiting, inzet van technologie ter ondersteuning van medewerkers, signalering en verbetering van de informatievoorziening. Menselijke dienstverlening, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en inclusiviteit blijven daarbij belangrijke uitgangspunten.</p> <p>De strategische visie is op dit moment nog in ontwikkeling en vormt geen afzonderlijk beoordelingsdocument binnen deze aanbesteding.</p> <p>Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de aanbestedingsdocumenten. Innovatievoorstellen en doorontwikkeling worden gedurende de contractperiode besproken binnen de reguliere governance, onder meer via de innovatie-roadmap en de daarvoor gemaakte afspraken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 62 | Maatschappelijke inzichten en managementinformatie | Het Beschrijvend Document noemt het terugleveren van maatschappelijke inzichten als belangrijk onderdeel van de opdracht. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke typen inzichten zij hierbij voor ogen heeft? Denkt zij hierbij primair aan operationele stuurinformatie, trendanalyses, signalering van maatschappelijke ontwikkelingen, verbetervoorstellen voor overheidscommunicatie, of een combinatie hiervan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Met maatschappelijke inzichten bedoelt DPC vooral signalen, patronen en trendanalyses die vanuit het contact met burgers zichtbaar worden en die iets zeggen over bredere informatiebehoeften, onduidelijkheden, knelpunten of ontwikkelingen in de samenleving. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan terugkerende vragen over bepaalde onderwerpen, signalen dat overheidsinformatie onvoldoende duidelijk of vindbaar is, kennishiaten, veranderingen in informatiebehoefte, zorgen of misverstanden die bij burgers leven, of ontwikkelingen die aanleiding geven om communicatie, kennismanagement of dienstverlening te verbeteren. Het gaat hierbij niet primair om reguliere operationele stuurinformatie, zoals volumes, bereikbaarheid of afhandeltijden. Die informatie maakt onderdeel uit van de reguliere rapportage. Maatschappelijke inzichten zien vooral op het duiden van trends en signalen achter het contact, en op het vertalen daarvan naar verbetervoorstellen voor informatievoorziening, dienstverlening en overheidscommunicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 63 | Kennis management                                  | Het Beschrijvend Document benoemt dat de Opdrachtnemer actief meedenkt over de doorontwikkeling van de dienstverlening en maatschappelijke inzichten teruglevert aan DPC. Mag hieruit worden afgeleid dat de Aanbestedende Dienst tevens verwacht dat de Opdrachtnemer een proactieve rol vervult in het signaleren van kennishiaten, het optimaliseren van de kennisstructuur en het verbeteren van de informatievoorziening richting de aangesloten ministeries? Indien ja, hoe wordt deze rol gedurende de contractperiode vormgegeven?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja, dit wordt bevestigd.<br><br>DPC verwacht van de Opdrachtnemer een proactieve rol in het signaleren van kennishiaten, terugkerende vragen, onduidelijkheden in beschikbare informatie, knelpunten in de kennisstructuur en mogelijke verbeteringen in de informatievoorziening.<br><br>De Opdrachtnemer levert hiervoor signalen, analyses en verbetervoorstellen aan DPC aan. Dit kan onder meer plaatsvinden via reguliere rapportages, trendanalyses, de maandelijkse review, periodieke verbeteroverleggen en de gezamenlijke doorontwikkeling van kennismanagement en dienstverlening.<br><br>De rol van Opdrachtnemer is daarbij signalerend, analyserend, adviserend en verbetergericht. DPC blijft verantwoordelijk voor de beoordeling, prioritering en besluitvorming over opvolging van signalen en voor eventuele afstemming met aangesloten ministeries of andere overheidsorganisaties.<br><br>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief meedenkt over verbetering van de kennisstructuur en informatievoorziening, maar niet dat hij zelfstandig namens DPC wijzigingen doorvoert richting aangesloten ministeries zonder afstemming of akkoord van DPC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 64 | Visie op AI en technologische innovatie            | In het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen wordt ruimte geboden voor technologische innovatie, terwijl tegelijkertijd hoge eisen worden gesteld aan betrouwbaarheid, inclusiviteit en AI-governance. Kan de Aanbestedende Dienst nader toelichten hoe zij gedurende de contractperiode de gewenste balans ziet tussen:<br>• Menselijke dienstverlening<br>• AI-ondersteuning van medewerkers<br>• En eventuele burgergerichte AI-toepassingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DPC ziet technologische innovatie als middel om de dienstverlening te versterken, niet als doel op zichzelf. De inzet van technologie en AI moet altijd bijdragen aan betrouwbare, begrijpelijke, toegankelijke en inclusieve publieksvoorlichting.<br><br>Menselijke dienstverlening blijft een essentieel onderdeel van de opdracht, met name waar sprake is van complexe, gevoelige of persoonlijke vragen, onzekerheid bij burgers, beperkte taalvaardigheid, laaggeletterdheid, beperkte digitale vaardigheden of situaties waarin duiding, empathie of begeleiding nodig is.<br><br>Binnen deze opdracht kan AI uitsluitend worden ingezet ter ondersteuning van medewerkers en interne processen, bijvoorbeeld voor kennisontsluiting, zoeken, samenvatten, signaleren, kwaliteitsverbetering of ondersteuning bij beantwoording. Daarbij blijft de medewerker verantwoordelijk voor de beoordeling en uiteindelijke beantwoording richting de burger.<br><br>Burgergerichte AI-toepassingen vallen buiten de scope van deze opdracht. Opdrachtnemer mag dergelijke toepassingen daarom niet zelfstandig ontwikkelen, aanbieden of inzetten als onderdeel van de dienstverlening aan burgers binnen deze opdracht.<br><br>De balans tussen menselijke dienstverlening en AI-ondersteuning wordt gedurende de contractperiode vormgegeven binnen de reguliere governance, onder meer via innovatievoorstellen, risicoafwegingen, evaluaties en afspraken over implementatie, monitoring en bijsturing. DPC behoudt hierbij de regie op de inzet van technologie en AI en de waarborgen die daarbij gelden. |
| 65 | Innovatie budget                                   | In paragraaf 10 van de Service Level Agreement wordt gesproken over een jaarlijkse innovatie-roadmap en een innovatiebudget. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven:<br>• Of voor dit innovatiebudget een vast jaarlijks bedrag beschikbaar is<br>• Of dit budget onderdeel uitmaakt van de geoffreerde dienstverlening dan wel separaat beschikbaar wordt gesteld<br>• En op welke wijze de prioritering en besluitvorming rondom innovatie-initiatieven plaatsvindt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | De omvang van het innovatiebudget is op dit moment nog niet vastgesteld. Het innovatiebudget wordt gedurende de contractperiode jaarlijks door DPC vastgesteld.<br><br>Het innovatiebudget maakt in beginsel onderdeel uit van de totale opdrachtsom/opdrachtwaarde. Dit betekent niet dat de opdrachtnemer zelfstandig aanspraak kan maken op dit budget of dat het budget automatisch volledig wordt benut.<br><br>Innovatie-initiatieven worden gedurende de contractperiode besproken binnen de reguliere governance en kunnen worden opgenomen in een jaarlijkse innovatie-roadmap. Prioritering en besluitvorming vinden plaats onder verantwoordelijkheid van DPC. Daarbij worden voorstellen van Opdrachtnemer betrokken, maar uitvoering vindt uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming en akkoord van DPC over onder meer scope, kosten, planning, resultaat en randvoorwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 66 | Beschrijvend document, 6.5 planning                | Wij constateren dat zowel de deadline voor het indienen van vragen voor de tweede vragenronde als de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen samenvallen met de zomervakantieperiode. Voor veel organisaties is dit een periode waarin de beschikbaarheid van inhoudelijke experts, besluitvormers en eventuele samenwerkingspartners beperkt is.<br><br>De antwoorden in de Nota van Inlichtingen kunnen van wezenlijk belang zijn voor de interpretatie van de opdracht, de uitwerking van de oplossing, de prijsstelling en mogelijk zelfs de afweging om al dan niet deel te nemen aan deze aanbesteding.<br><br>Wij verzoeken u daarom vriendelijk te overwegen de deadline voor de tweede vragenronde en de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen met één week te verschuiven. Met deze wijziging valt de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen voor het merendeel van Nederland buiten de vakantie- en bouwvakperiode, waardoor marktpartijen de verstrekte informatie zorgvuldiger kunnen beoordelen en verwerken.<br><br>Indien de planning wordt aangepast, verzoeken wij tevens de uiterste inschrijftermijn overeenkomstig met één week te verlengen. | Wij zijn bereid de planning aan te passen vanwege de zomervakantie. U kunt vragen stellen tot dinsdag 28 juli 2026 voor 12:00 uur. De overige deadlines blijven staan. Wij publiceren de NVI 2 uiterlijk op vrijdag 7 augustus 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 67 | Programma van eisen, E.25              | Moeten ook interne AI tools (alleen ter ondersteuning van onze medewerkers) worden opgegeven, of uitsluitend AI die direct met burgers interageert?                                                                                                         | <p>Ja. Ook interne AI-tools die uitsluitend worden ingezet ter ondersteuning van medewerkers of interne processen moeten worden opgegeven, voor zover deze worden gebruikt bij of ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>Dit geldt bijvoorbeeld voor AI-toepassingen voor kennisontsluiting, zoeken, samenvatten, signaleren, kwaliteitscontrole, analyse, ondersteuning bij beantwoording of andere vormen van medewerkerondersteuning.</p> <p>Burgergerichte AI-toepassingen vallen buiten de scope van deze Opdracht en mogen niet zelfstandig door Opdrachtnemer worden ingezet richting burgers. Dit laat onverlet dat interne AI-toepassingen die de uitvoering van de Opdracht ondersteunen, transparant moeten worden opgegeven en moeten voldoen aan alle toepasselijke eisen op het gebied van privacy, informatiebeveiliging, betrouwbaarheid, uitlegbaarheid en AI-governance.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 68 | PVE, E35                               | Wat is de verwachte auditfrequentie (periodiek vs. incident gedreven) vanuit PvE E.35/Overeenkomst art. 7?                                                                                                                                                  | <p>Opdrachtgever gaat uit van een periodieke auditcyclus, waarbij in ieder geval jaarlijks een audit of toetsing kan plaatsvinden op de naleving van de relevante eisen uit de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke beveiligings- en privacykaders.</p> <p>Daarnaast kan Opdrachtgever aanvullend een audit of toetsing initiëren indien daar aanleiding toe bestaat. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij incidenten, signalen van tekortkomingen, materiële wijzigingen in systemen, processen of onderaannemers, wijzigingen in wet- en regelgeving, of andere risico's voor continuïteit, informatiebeveiliging, privacy of kwaliteit van de dienstverlening.</p> <p>Voor ad-hoc audits wordt geen vaste frequentie vastgesteld. Deze vinden plaats wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven.</p> <p>Opdrachtnemer dient aan periodieke en aanvullende audits de benodigde medewerking te verlenen conform de afspraken in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst.</p>                                                                                                                      |
| 69 | Programma van eisen                    | Klopt het dat de uitwerking van het anonimisering en loggingproces pas na gunning hoeft te worden aangeleverd?                                                                                                                                              | Ja dit klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 70 | Programma van eisen, E31               | Geldt het verbod op hergebruik van data (PvE E.31) ook voor volledig geanonimiseerde/geaggregeerde data voor interne kwaliteitsverbetering?                                                                                                                 | <p>Het verbod op hergebruik van data betekent dat data uit de Opdracht niet voor andere doeleinden mag worden gebruikt dan voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij daarvoor vooraf uitdrukkelijke toestemming van DPC is gegeven.</p> <p>Volledig geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens mogen uitsluitend worden gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering, analyse en sturing binnen de uitvoering van deze Opdracht, voor zover herleiding tot individuele burgers, medewerkers, gesprekken, berichten of casussen redelijkerwijs is uitgesloten.</p> <p>Gebruik van dergelijke gegevens voor andere klanten, commerciële doeleinden, productontwikkeling, training van generieke modellen, benchmarking buiten de Opdracht of andere doeleinden buiten de uitvoering van de Opdracht is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DPC.</p> <p>Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de gebruikte gegevens daadwerkelijk geanonimiseerd en/of voldoende geaggregeerd zijn en dat wordt voldaan aan de eisen uit het Programma van Eisen, de Verwerkersovereenkomst, de AVG en de informatiebeveiligingseisen.</p>               |
| 71 | Beschrijvend document, paragraaf 2.4.2 | Welke vorm van bewijs verwacht u voor naleving van BIO (BBN3) en ISO normen (27001/27701 e.a.)?                                                                                                                                                             | <p>Voor ISO, geldig certificaat van een geaccrediteerde certificerende instelling, recent auditrapport/certificaatbijlage (scope van de audit), Verklaring van toepasselijkheid en indien nog niet gecertificeerd een onafhankelijke auditverklaring of gelijkwaardig bewijs dat aan het ISMS wordt voldaan. BIO/BBN kent geen certificering. Naleving daarvan wordt doorgaans aangetoond met documentatie en audits.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 72 | ARVODI, art 21.4                       | Door artikel 21.4 ARVODI geldt de looptijd van de overeenkomst eenzijdig kan worden opgezegd en dat doet geen recht aan de investeringen van tijd/geld die opdrachtnemer doet. Kan aanbestedende dienst ermee instemmen om art. 21.4 ARVODI uit te sluiten? | <p>Nee, Aanbestedende dienst stemt er niet mee in om artikel 21.4 ARVODI uit te sluiten.</p> <p>De ARVODI-2025 zijn van toepassing zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met de toepasselijke contractvoorwaarden, waaronder de bepalingen over beëindiging en opzegging.</p> <p>De investeringen die Opdrachtnemer doet ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht dienen te worden betrokken bij de inschrijving en de aangeboden tarieven. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hiervoor af te wijken van artikel 21.4 ARVODI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 73 | Verwerkersovereenkomst, art 5.4        | Kunt u de concrete eisen van het Cloudbeleid AZ toelichten (o.a. datalocatie, encryptie, extraterritoriale wetgeving)?                                                                                                                                      | <p>De relevante eisen uit het cloudbeleid van het ministerie van Algemene Zaken zijn verwerkt in het Beschrijvend document en het Programma van Eisen. Ter verduidelijking geldt voor deze opdracht het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Datalocatie: de data dient te worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of in een land waarvoor een adequaatheidsbesluit geldt.</li><li>•Encryptie: voor data in transit, data at rest en back-ups is encryptie vereist. Voor deze opdracht geldt dat het sleutelbeheer plaatsvindt binnen het ministerie van Algemene Zaken of bij een contractant die niet de cloudleverancier is en niet onder de CLOUD Act valt.</li><li>•Extraterritoriale wetgeving: voor deze opdracht geldt de classificatie 'Hoog'. Daarbij zijn de eisen uit het cloudbeleid van Algemene Zaken van toepassing, waaronder de eisen ten aanzien van datalocatie, encryptie en de beoordeling van risico's die voortvloeien uit extraterritoriale wetgeving. Daarnaast dient de cloudleverancier te voldoen aan de relevante normen, waaronder ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 en SOC 2 Type II.</li></ul> |
| 74 | ARVODI, art 21.1                       | Kan aanbestedende dienst ermee instemmen om t.a.v. Art. 21.1 ARVODI expliciet op te nemen dat het dient te gaan om materiële tekortkomingen?                                                                                                                | Nee, daar stemt de Aanbestedende dienst niet mee in.□                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 75 | Programma van eisen, e. 43             | Wordt ervoor de eerste indexering in februari 2029 gekeken naar de peilmaand december 2026 of december 2027? December 2026 zou logisch zijn omdat er de eerste 2 jaar niet geïndexeerd wordt.                                                               | <p>Voor de eerste indexering wordt gekeken naar de maand december 2028.</p> <p>In de CAO-prijsindex van het CBS is het jaar 2020 het basis jaar waaraan alle ontwikkelingen worden gerelateerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 76 | Programma van eisen E39                | E39 heeft als titel: "Werkplek Opdrachtnemer bij Opdrachtgever". Moet dat niet zijn: "Werkplek opdrachtgever bij opdrachtnemer".                                                                                                                            | Ja, dit moet inderdaad "Werkplek opdrachtgever bij opdrachtnemer" zijn. Dank u wel voor uw alertheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 77 | Programma van eisen, E10               | Bevestigt u dat ondersteunende taken (bv. ICT, rapportage) buiten NL mogen plaatsvinden binnen EU/EER, mits aan alle eisen wordt voldaan?                                                                                                                   | JA, ondersteunende taken mogen buiten Nederland, binnen de EU/EER, plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 78 | Programma van eisen, eis E10           | Locatie werkzaamheden; Staat opdrachtgever er voor open om werkzaamheden behorende bij het primaire proces uit te voeren vanuit andere landen?                                                                                                              | Nee, hier stemmen we niet mee in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79 | Beschrijvend document, pag 22                                       | De wereld is nogal in beweging en met een horizon van 6 jaar is het onmogelijk te voorspellen welke beveiligingsmaatregelen er in die periode genomen moeten gaan worden en welke wetswijzigingen er op ons af komen. Indien deze aanpassingen tot significant hogere kosten leiden voor opdrachtnemer, is het niet redelijk om dit kosteloos te doen. Kunt u ermee akkoord gaan dat indien dit soort wijzigingen met hoge kosten zich voordoen, opdrachtnemer en opdrachtgever een afspraak maken over de verdeling van deze kosten? | <p>Nee, Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een algemene afspraak dat toekomstige kostenstijgingen als gevolg van gewijzigde beveiligingsmaatregelen, technologische ontwikkelingen of gewijzigde wet- en regelgeving gedurende de contractperiode tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden verdeeld.</p> <p>Opdrachtnemer dient bij zijn inschrijving rekening te houden met de looptijd van de Overeenkomst, de aard van de dienstverlening en de ontwikkelingen die redelijkerwijs bij een opdracht van deze aard horen, waaronder ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, technologie en toepasselijke wet- en regelgeving.</p> <p>Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd verantwoordelijk voor naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving en de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen beveiligings-, privacy- en compliance-eisen. Kosten die hiermee samenhangen worden geacht te zijn verdisconteerd in de aangeboden tarieven.</p> <p>Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd aanvullende of gewijzigde eisen stelt die buiten de oorspronkelijke scope van de Opdracht vallen, treden partijen daarover in overleg conform de contractuele afspraken over wijzigingen. Eventuele afspraken over scope, planning, kosten en gevolgen voor de uitvoering worden in dat geval vooraf schriftelijk vastgelegd.</p> |
| 80 | Beschrijvend document, pagina 21                                    | U stelt een innovatiebudget beschikbaar. Hoe hoog is het innovatiebudget?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nu nog niet bekend, wordt per kalenderjaar vastgesteld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 81 | Beschrijvend document, pag 19                                       | U heeft het over een overgangsperiode van 2 maanden maar geeft als overgangsperiode aan van 1 januari tot 1 februari. Dat is één maand. Is het nu 1 maand of is het 2 maanden waarbij de overgangsperiode zou moeten starten op 1 december 2026?                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Wanneer gekozen wordt voor een gefaseerde overgang gaan we uit van een overgangsperiode van 1 maand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 82 | Beschrijvend document, pag 11                                       | "Wanneer een burger niet bij 1400 geholpen kan worden, begeleidt de voorlichter de burger actief naar de juiste instantie en geeft daarbij relevante context mee. Dit onderscheidt een warme overdracht van een eenvoudige doorverwijzing." Om misverstanden te voorkomen. Kunt u exact per kanaal beschrijven wat u precies bedoelt met "warme overdracht". De wijze van overdracht bepaalt namelijk mede de afhandelingstijd van een interactie, vandaar de vraag.                                                                  | <p>Met "warme overdracht" wordt bedoeld op een mogelijke doorontwikkeling waarbij de burger, waar nodig, actiever wordt begeleid naar de juiste instantie of informatiebron.</p> <p>Warme overdracht is op dit moment nog niet als vaste operationele werkwijze per kanaal ingericht. Er is daarom geen kanaalspecifieke procesbeschrijving of standaard afhandeltdijd vastgesteld.</p> <p>Bij aanvang van de opdracht wordt uitgegaan van zorgvuldige vraagbeantwoording en, wanneer 1400 de burger niet zelf kan helpen, een passende verwijzing naar de juiste instantie of informatiebron.</p> <p>Als DPC warme overdracht gedurende de contractperiode verder wil ontwikkelen of invoeren, gebeurt dit in overleg met Opdrachtnemer. Daarbij worden onder meer werkwijze, haalbaarheid, privacy, informatiebeveiliging, impact op afhandeltijden, kosten en eventuele businesscase betrokken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 83 | Bijlage C, Verwerkersovereenkomst, bijlage 3                        | In bijlage 3 staat vermeld dat een datalek onmiddellijk moet worden gemeld. In artikel 9 van de verwerkersovereenkomst wordt gesproken over 'zonder onredelijke vertraging'. Dat lijkt passender dan 'onmiddellijk'. Is de aanbestedende dienst bereid om 'onmiddellijk' in bijlage 3 te vervangen door 'zonder onredelijke vertraging'?                                                                                                                                                                                              | Aanpassing naar zonder onredelijke vertraging is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 84 | Bijlage E, Service Level Agreement 8, Rapportagestructuur indicator | Kunt u aangeven of de wachttijd die bij AHT genoemd wordt 'hold-time' is? Dus de tijd dat de call in de wacht gezet wordt door een agent?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja wachttijd = hold-time                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 85 | Bijlage E, Service Level Agreement, Component productiviteit 9.6    | Kunt u aangeven of de bandbreedte van occupancy gevalideerd is tegen de SLA-doelstellingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>De bandbreedte voor occupancy is vastgesteld in samenhang met de overige SLA-doelstellingen, waaronder bereikbaarheid, gemiddelde wachttijd, servicelevels en kwaliteit.</p> <p>De occupancy-norm wordt beoordeeld als gemiddelde maandelijkse overall occupancy over telefonie, e-mail en WhatsApp gezamenlijk. Daarmee is rekening gehouden met verschillen in dynamiek tussen de kanalen.</p> <p>De SLA-doelstellingen blijven leidend. Efficiency mag niet ten koste gaan van bereikbaarheid, tijdige afhandeling of kwaliteit. De Aanbestedende dienst acht de huidige bandbreedte passend als uitgangspunt voor de aanbesteding.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 86 | Bijlage E, Service Level Agreement 9.5                              | Kunt u aangeven hoe de forecast accuracy exact berekend wordt? En op welk niveau (dag/week/interval)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>De forecast accuracy wordt berekend door de vastgestelde forecast te vergelijken met het werkelijke aanbod.</p> <p>De afwijking wordt als volgt berekend:<br/><math display="block">\text{Afwijkingspercentage} = ((\text{werkelijk aanbod} - \text{forecast}) / \text{forecast}) \times 100\%</math></p> <p>Daarbij wordt gekeken naar de absolute afwijking ten opzichte van de forecast, ongeacht of het werkelijke aanbod hoger of lager is dan de forecast.</p> <p>De forecast wordt vastgesteld en beoordeeld op week- en dagniveau. Voor de beoordeling van de toegestane forecastafwijking van +/-20% wordt uitgegaan van het dagniveau, tenzij in de betreffende bepaling expliciet een ander niveau is genoemd.</p> <p>Een eventuele vertaling van de forecast naar intervalniveau ten behoeve van de interne capaciteits- en roosterplanning is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Intervalniveau is geen afzonderlijk formeel beoordelingsniveau voor de forecast accuracy, tenzij partijen daarover aanvullend expliciete afspraken maken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 87 | Bijlage E, Service Level Agreement 9.5                              | Kunt u aangeven of de forecast accuracy wordt gecorrigeerd bij onvoorziene events, bijvoorbeeld politiek of in de media?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Forecast accuracy wordt beoordeeld door het daadwerkelijke vraagaanbod af te zetten tegen het vooraf vastgestelde forecastvolume.</p> <p>De afwijking wordt als volgt berekend:<br/><math display="block">\text{Afwijkingspercentage} = ((\text{werkelijk aanbod} - \text{forecast}) / \text{forecast}) \times 100\%</math></p> <p>Bij de beoordeling wordt gekeken naar de absolute afwijking naar boven of beneden. Een forecast van 100 contacten en een werkelijk aanbod van 115 contacten betekent dus een afwijking van +15%; een werkelijk aanbod van 85 contacten betekent een afwijking van -15%.</p> <p>De forecast accuracy wordt beoordeeld op dagniveau.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 88 | Bijlage E, Service Level Agreement                                  | Kunt u van kalenderjaar 2025 van ieder kanaal het werkelijke aanbod aanleveren op uur, dag, week en maandniveau?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Opdrachtgever verstrekt als Bijlage 1 de historische forecast- en realisatiegegevens over kalenderjaar 2025 op week- en maandniveau. Hiermee wordt inschrijvers voldoende inzicht geboden in de ontwikkeling van de contactvolumes en de bandbreedte tussen forecast en realisatie.</p> <p>De historische gegevens op uurniveau en dagniveau worden na definitieve gunning beschikbaar gesteld aan de winnende opdrachtnemer ten behoeve van de implementatie en de verdere operationele inrichting van de dienstverlening.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 89 | Bijlage E, Service Level 5.5 Facebook                    | Kunt u aangeven hoe backlog op socials worden gemeten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Onder backlog wordt verstaan het aantal ontvangen berichten, reacties en privéberichten dat nog niet inhoudelijk is afgehandeld en waarvoor de overeengekomen reactietermijn is verstreken. Berichten die wachten op aanvullende informatie van de klant, geautomatiseerde berichten, spam en berichten waarvoor geen inhoudelijke opvolging vereist is, worden niet tot de backlog gerekend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 90 | Bijlage E, Service Level 5.3 Whatsapp                    | Kunt u aangeven in welke mate concurrency (gelijktijdige gesprekken) op Whatsapp toegepast wordt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De Aanbestedende dienst schrijft geen vaste mate van concurrency voor WhatsApp voor.<br>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de inzet, werkverdeling en eventuele gelijktijdige afhandeling van WhatsApp-conversaties doelmatig inricht. Waar het aanbod, de aard van de vragen en de gebruikte tooling dit verantwoord mogelijk maken, ligt het voor de hand dat gelijktijdige afhandeling wordt toegepast.<br>Opdrachtnemer moet daarbij steeds voldoen aan de gestelde servicelevels, kwaliteitsnormen en eisen aan zorgvuldige vraagbeantwoording. Concurrency mag niet leiden tot kwaliteitsverlies, onjuiste beantwoording of onvoldoende aandacht voor de vraag van de burger.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 91 | Bijlage E, Service Level 5.3 Whatsapp                    | U stelt: "Het te behalen Servicelevel is om 80% binnen één uur te beantwoorden en 100% binnen twee uur. Hierbij wordt uitgegaan van de standaard openingstijden van 08:00 uur tot 20:00 uur. Indien een nieuwe Whatsapp conversatie binnenkomt"<br>Echter wanneer het binnen 2 uur beantwoord moet zijn, moet het toch voor 10:00 in plaats van 12:00 beantwoord zijn? Of zijn openingstijden voor Whatsapp anders? | Voor WhatsApp gelden de standaard openingstijden van 08:00 uur tot 20:00 uur. Er gelden geen afwijkende openingstijden voor WhatsApp. Het reguliere servicelevel voor WhatsApp is: 80% binnen één openingsuur beantwoorden en 100% binnen twee openingsuren beantwoorden.<br>Voor nieuwe WhatsApp-conversaties die buiten openingstijden binnenkomen, geldt een aanvullende praktische regel. Deze conversaties moeten de eerstvolgende werkdag uiterlijk om 12:00 uur zijn beantwoord. Hiermee wordt rekening gehouden met de mogelijkheid dat buiten openingstijden meerdere berichten binnenkomen, bijvoorbeeld na een weekend of feestdag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 92 | Bijlage E, Service Level 5.3 Whatsapp                    | Kunt u aangeven of er voor Whatsapp richtlijnen zijn waarbinnen de collega's bij het uitblijven van een reactie de chat mogen beëindigen? Wat zijn de heropeningsregels van conversaties?                                                                                                                                                                                                                           | DPC voert op dit moment zelf geen WhatsApp-chats uit en schrijft daarom geen specifieke richtlijn voor het beëindigen of heropenen van WhatsApp-conversaties voor.<br><br>DPC stelt wel eisen aan de reactietermijnen, kwaliteit en zorgvuldigheid van de afhandeling. Het is aan Opdrachtnemer om binnen deze kaders een passende werkwijze in te richten voor het beëindigen en eventueel heropenen van conversaties bij het uitblijven van een reactie van de burger.<br><br>Deze werkwijze moet duidelijk zijn vastgelegd in de operationele instructies of het kwaliteitshandboek en mag geen afbreuk doen aan de bereikbaarheid, klantvriendelijkheid, zorgvuldigheid en kwaliteit van de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 93 | Bijlage E, Service Level 8 Rapportagestructuur indicator | Kunt u aangeven waarom gekozen is om de bandbreedte van occupancy van 65% tot 82,5% op dagniveau te zetten? Op een dag van piekbelasting is een eenmalige occupancy van >82,5% zeer aannemelijk. 9.6 geeft aan dat het maandelijks gemeten wordt.                                                                                                                                                                   | De occupancy-bandbreedte wordt niet op dagniveau toegepast, maar maandelijks gemeten.<br>Paragraaf 9.6 bepaalt dat de productiviteit wordt beoordeeld op basis van de gemiddelde maandelijks overall occupancy over telefonie, e-mail en WhatsApp gezamenlijk. Een eenmalige occupancy boven 82,5% op een dag leidt dus niet zelfstandig tot een malus.<br>De bandbreedte is bedoeld om over de maand heen te sturen op een doelmatige inzet van capaciteit, zonder dat efficiency ten koste gaat van bereikbaarheid, gemiddelde wachttijd, servicelevels of kwaliteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 94 | Bijlage E, Service Level 8 Rapportagestructuur indicator | Kunt u aangeven waarom gekozen is om % aangenomen telefoon en de gemiddelde wachttijd op dagbasis te meten in plaats van op weekbasis? Op dagbasis kan één piek de performance sterk beïnvloeden, op weekbasis geeft een realistischer inzicht in de prestatiemeting. Onder 9. Bonus-Malusregeling staat dat het op maandniveau beoordeeld wordt.                                                                   | De prestatie-eisen voor telefonie worden op dagbasis gemeten omdat bereikbaarheid en gemiddelde wachttijd direct merkbaar zijn voor burgers en omdat dagmeting nodig is voor operationele sturing, rapportage en bijsturing.<br>De bonus-malusregeling wordt maandelijks vastgesteld, maar de beoordeling van de component bereikbaarheid/servicelevel vindt plaats op basis van het aantal dagen waarop de norm niet is behaald. Per kanaal per dag wordt vastgesteld of de norm is behaald. Iedere dag waarop een norm niet wordt behaald telt als één tekortkoming; meerdere kanalen op één dag kunnen dus leiden tot meerdere tekortkomingen.<br>Daarbij geldt de in de SLA opgenomen normering: 0–1 dagen niet behaald leidt tot een bonus, 2–4 dagen niet behaald is neutraal en 5 of meer dagen niet behaald leidt tot een malus. De in de SLA opgenomen uitzonderingen voor forecastafwijkingen blijven hierbij van toepassing.                                                                                                      |
| 95 | Bijlage E, Service Level 8 Rapportagestructuur indicator | In de tabel staat bij norm '> 30' seconden op dagbasis, bedoelt Opdrachtgever hier niet '< 30'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja hierrmee bedoelen we als norm een gemiddelde waachttijd < 30 seconden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 96 | Bijlage E, Service Level 5.1 Telefonie                   | Kunt u aangeven of wachttijd inclusief of exclusief de tijd in de IVR wordt gemeten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De wachttijd wordt gemeten exclusief de tijd in de IVR die voorafgaat aan routing naar Opdrachtnemer.<br>De meting start vanaf het moment dat de oproep binnenkomt op de eindbestemmingsnummers van Opdrachtnemer. Oproepen waarbij de beller binnen 5 seconden na binnenkomst op het eindbestemmingsnummer van Opdrachtnemer ophangt, worden buiten beschouwing gelaten.<br>Indien gedurende de overeenkomst tijdelijk een aanvullende IVR-inrichting bij Opdrachtnemer nodig blijkt, maken partijen hierover nadere afspraken, waaronder over de gevolgen voor meting, rapportage en sturing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 97 | Bijlage E, Service Level 5.1 Telefonie                   | Kunt u bevestigen dat er bewust geen Service Level gevraagd wordt (% opgenomen calls binnen x-aantal seconden), en gekozen is om ASA (gemiddelde antwoordsnelheid) als maatstaf te hanteren? Kunt u deze keuze onderbouwen?                                                                                                                                                                                         | Ja, dit wordt bevestigd. Voor telefonie is bewust geen norm opgenomen voor het percentage oproepen dat binnen een bepaald aantal seconden wordt beantwoord.<br>Voor telefonie gelden twee prestatie-eisen op dagbasis: bereikbaarheid van 95% of hoger en een gemiddelde wachttijd van 30 seconden of lager. Met gemiddelde wachttijd wordt de gemiddelde snelheid van beantwoorden bedoeld.<br>Hiervoor is gekozen omdat een klassiek servicelevel, bijvoorbeeld een percentage oproepen binnen een vast aantal seconden, gevoelig kan zijn voor schommelingen en pieken in het aanbod gedurende de dag. Een piekmoment kan dan relatief zwaar doorwerken in de dagprestatie. De combinatie van bereikbaarheid en gemiddelde wachttijd geeft naar het oordeel van de Aanbestedende dienst een passend en goed uitlegbaar beeld van de telefonische bereikbaarheid binnen deze dienstverlening. Bereikbaarheid voorkomt dat oproepen onbeantwoord blijven; de gemiddelde wachttijd borgt dat burgers gemiddeld genomen snel worden geholpen. |

|     |                                           |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 98  | Bijlage E, Service Level 5.1<br>Telefonie | Kunt u aangeven of short-abandons meegerekend worden in de overall bereikbaarheid? Als short-abandons niet meegerekend moeten worden, wordt 30 seconden aangehouden als drempel?                                                            | Short-abandons worden niet meegerekend in de overall bereikbaarheid. Als short-abandons worden beschouwd: oproepen waarbij de beller binnen 5 seconden na binnenkomst op het eindbestemmingsnummer van Opdrachtnemer ophangt. Voor short-abandons wordt dus geen drempel van 30 seconden gehanteerd. De drempel van 30 seconden ziet op de gemiddelde wachttijd en niet op de definitie van short-abandons.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 99  | Bijlage E, Service Level 4.2<br>Telefonie | Kunt u aangeven op welk niveau de forecast bepaald wordt: dag / week / interval?                                                                                                                                                            | De forecast wordt vastgesteld op week- en dagniveau. Opdrachtnemer stelt hiervoor een forecast op, die ter akkoord aan Opdrachtgever wordt voorgelegd. Na akkoord vormt deze forecast het uitgangspunt voor capaciteitsinschatting, planning, monitoring en evaluatie. Een eventuele vertaling naar intervalniveau ten behoeve van de interne operationele planning is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Er wordt geen afzonderlijke forecast op intervalniveau ter akkoord aan Opdrachtgever voorgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 100 | Programma van Eisen, E. 17                | Kunt u aangeven of tekstboodschappen door opdrachtnemer opgenomen en ingezet kunnen worden, of wordt er gebruik gemaakt van een bestaande selectie tekstboodschappen?                                                                       | DPC maakt op dit moment gebruik van vooraf ingesproken tekstboodschappen met een eigen herkenbare stem.<br><br>Bij aanvang van de opdracht wordt in beginsel uitgegaan van de bestaande tekstboodschappen. Indien nieuwe of aangepaste tekstboodschappen nodig zijn, wordt dit in overleg met DPC bepaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 101 | Programma van Eisen, E. 9                 | Kunt u aangeven of traingsuren facturabel zijn, zowel voor de trainer(s) als voor de trainees?<br>Kunt u daarnaast aangeven of dit ook geldt voor de instroomtrainingen die mogelijk gedurende de loop van het contract geïnitieerd worden? | Reguliere opleidings-, inwerk- en instroomtrainingen die nodig zijn om medewerkers geschikt te maken en geschikt te houden voor de uitvoering van de Opdracht, zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Deze uren zijn niet afzonderlijk facturabel en worden geacht te zijn verdisconteerd in het all-in voorlichterstarief. Dit geldt ook voor instroomtrainingen gedurende de looptijd van de overeenkomst, voor zover deze samenhangen met reguliere personeelsinstroom, vervanging, verloof, opschaling of kwaliteitsborging door Opdrachtnemer. Alleen trainingen die op specifiek initiatief of verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden en die niet behoren tot de reguliere opleidings- en inwerkverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht conform de daarvoor opgenomen afspraken en tarieven. Dit geldt uitsluitend na voorafgaande afstemming en akkoord van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102 | Programma van Eisen, E. 8                 | Kunt u aangeven of gemeentelijke opdrachten erkend worden als overheidsopdrachten?                                                                                                                                                          | Ja, gemeentelijke opdrachten zijn ook overheidsopdrachten. De Nederlandse overheid kent verschillende bestuurslagen: de rijksoverheid, provincies, gemeenten en waterschappen. Daarnaast zijn er nog instellingen die door de overheid gefinancierd en bestuurd worden, zoals gemeenschappelijke instellingen maar ook privaatrechtelijke organisaties (stichtingen, B.V.'s). In totaal gaat het om meer dan 1600 organisaties, met eigen taken en verantwoordelijkheden.<br><br><a href="https://www.kennisvandeoverheid.nl/overheidsorganisaties">https://www.kennisvandeoverheid.nl/overheidsorganisaties</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103 | Programma van Eisen, E. 6                 | Kunt u aangeven of de intentie voldoende is? Vanwege verlof of andere vormen van afwezigheid zal dit niet 52 weken per jaar haalbaar zijn. Gemiddeld genomen wel.                                                                           | De eis moet zo worden gelezen dat voorlichters in de reguliere planning structureel minimaal 12 uur per week op de Opdracht worden ingezet. Opdrachtgever begrijpt dat dit door verlof, ziekte of andere vormen van afwezigheid niet voor iedere individuele voorlichter in iedere afzonderlijke week haalbaar is. Incidentele afwijkingen zijn toegestaan, mits de inzet gemiddeld genomen past binnen deze eis en dit geen negatieve gevolgen heeft voor kwaliteit, continuïteit, bereikbaarheid of kennisborging. De eis is bedoeld om voldoende routine, kennisbehoud en binding met de dienstverlening te borgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 104 | Programma van Eisen, E. 56                | Ziet Opdrachtgever een certificering op de PSO Ladder als invulling van de verplichting t.o.v. social return?                                                                                                                               | Nee, Opdrachtgever verwacht een concreet plan van aanpak waarmee mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, direct of indirect <b>worden ingezet door opdrachtnemer, op deze opdracht</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 105 | Prijzenblad                               | Kan Opdrachtgever een indicatie geven over het aantal gefactureerde trainers en IT uren per jaar?                                                                                                                                           | Een indicatieve inschatting gaat uit van een volwassen contactcenteromgeving waarin gemiddeld maximaal vier grotere wijzigingen of vernieuwingen per jaar worden doorgevoerd. Hierbij kan worden gedacht aan wijzigingen in processen, werkinstructies, klantreizen, rapportages, kanaalinrichting of systeemconfiguraties binnen de bestaande dienstverlening.<br><br>De inschatting gaat uit van een gemiddelde inspanning van circa 16 trainersuren en 20 ICT-uren per wijziging voor activiteiten zoals voorbereiding, inrichting, testen, implementatie, kennisoverdracht en nazorg. De daadwerkelijke benodigde inzet is sterk afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de wijziging, het aantal betrokken medewerkers, de impact op processen en systemen en eventuele afhankelijkheden met andere leveranciers of ketenpartners.<br><br>Om die reden dienen de genoemde aantallen nadrukkelijk als richtwaarde en niet als gegarandeerde afname. In de praktijk kan de benodigde inzet lager uitvallen bij beperkte proces- of systeemaanpassingen, maar hoger bij omvangrijke wijzigingen, nieuwe functionaliteiten, aanvullende koppelingen of grotere opleidingsbehoeften.<br><br>Ter indicatie kan rekening worden gehouden met een bandbreedte van:<br><br>40 tot 100 trainersuren per jaar; en<br>80 tot 160 ICT-uren per jaar.<br><br>De daadwerkelijke inzet wordt per wijziging vastgesteld op basis van de inhoudelijke impactanalyse en de daaruit voortvloeiende implementatie- en ondersteuningsbehoefte. |
| 106 | Beschrijvend document, 5.1                | Kan Opdrachtgever aangeven uit welke functionarissen de beoordelingscommissie bestaat?                                                                                                                                                      | De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal 3 vertegenwoordigers met inhoudelijke en operationele deskundigheid op het gebied van de gevraagde dienstverlening, informatievoorziening en klantcontact.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |