

Algemene informatie

Aanbesteding: SV- Regelingen
Aanbestedende Dienst: Zaffier
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Bijlage 9 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 5.3

Bezwaar: niet akkoord zonder aanpassing

Aanpassing gewenst. Het inzagerecht in het volledige incidentenlogboek is disproportioneel. Het recht dient te worden beperkt tot incidenten die betrekking hebben op de dienstverlening aan Zaffier en mag geen toegang geven tot vertrouwelijke informatie of gegevens van andere klanten.

Antwoord:

Zaffier is bereid om dit aan te passen. Artikel 5.3 is in bijlage 9 'Concept verwerkersovereenkomst v1.1' zo aangepast dat het inzagerecht uitsluitend betrekking heeft op (vermoedelijke) inbreuken en maatregelen die betrekking hebben op de persoonsgegevens en dienstverlening ten behoeve van Zaffier, met uitsluiting van vertrouwelijke gegevens van derden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr. 2
Onderwerp: Bijlage 8 Algemene Inkoopvoorwaarden Zaffier Artikel 28

Vraag:

Artikel 28.1

Bezwaar: niet akkoord zonder aanpassing.

Ontbinding wegens schending van artikel 9.1 dient uitsluitend mogelijk te zijn bij een ernstige of materiële tekortkoming die niet binnen een redelijke hersteltermijn is hersteld. Onmiddellijke ontbinding zonder herstelmogelijkheid dient te worden beperkt tot situaties waarin herstel redelijkerwijs niet mogelijk is.

Artikel 28.2 sub 2 subjectieve grondslag

Niet akkoord. De beoordeling van Zaffier is bepalend. Zaffier is subjectief. Dit kan daarom niet als grondslag worden geaccepteerd voor het zonder tussenkomst van rechter ontbinden van de overeenkomst.

Zaffier op goede gronden aanneemt dat de rechter de Overeenkomst zal aantasten doordat de Overeenkomst is gesloten in strijd met geldende wet- en regelgeving, zoals het staatssteunrecht en/ of (Europese) aanbestedingsrecht.

Antwoord:

Akkoord, artikel 28 van de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt aangepast. Voor artikel 28.1 geldt dat ontbinding wegens schending van artikel 9.1 pas mogelijk is na ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn, tenzij herstel blijvend onmogelijk is. Artikel 28.2 sub 2 wordt aangepast zodat ontbinding op deze grond uitsluitend kan plaatsvinden indien een rechterlijke uitspraak de vernietiging of aantasting van de overeenkomst beveelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 8 Algemene Inkoopvoorwaarden Zaffier Artikel 16.1 t/m artikel 27.1

Vraag:

Artikel 16.1 Aansprakelijkheidsbeperking

Niet akkoord. De aansprakelijkheidsbeperking is te ruim c.q. hoog. Deze opdracht behelst een financieel belang van 100.000,- EUR, waardoor de cap op 300.000,- EUR ligt. Dat is te hoog. Robidus hanteert standaard een aansprakelijkheidsbeperking ter hoogte van de verzekering, indien de verzekering uitkeert. Indien de verzekeraar niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van Robidus per jaar beperkt tot het door haar in de afgelopen zes maanden in rekening gebrachte honorarium voor de desbetreffende opdracht, met een maximum van € 100.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis.

Artikel 16.2

De aansprakelijkheidsbeperking komt te vervallen, in geval van schending van de verwerkersovereenkomst.

Het vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking bij iedere schending van de verwerkersovereenkomst is onvoldoende proportioneel. Hierdoor zou zelfs een beperkte administratieve overtreding kunnen leiden tot onbeperkte aansprakelijkheid. Wij stellen daarom voor deze uitzondering te beperken tot ernstige of materiële schendingen van de verwerkersovereenkomst, dan wel gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid. Dezelfde proportionaliteitsbeperking dient te gelden voor schendingen van artikel 8 en voor alle contractuele vrijwaringen. Ook deze uitzonderingen dienen uitsluitend buiten de aansprakelijkheidslimiet te vallen bij ernstige, materiële en aan Robidus toerekenbare tekortkomingen, dan wel bij opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 19.2 meerwerk

Niet akkoord: Extra werk buiten de oorspronkelijke opdracht dient aan Robidus te worden vergoed.
Alternatief:

Van meerwerk is sprake indien Opdrachtnemer werkzaamheden of prestaties verricht die niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn opgenomen of redelijkerwijs niet geacht kunnen worden onderdeel uit te maken van de overeengekomen dienstverlening, ongeacht of deze voortvloeien uit een verzoek van Zaffier, gewijzigde omstandigheden, gewijzigde wet- en regelgeving, onvolledige of onjuiste informatieverstrekking door Zaffier of anderszins.

Indien de omvang of inhoud van de overeengekomen prestaties wordt verminderd of verlicht, is sprake van minderwerk. Meer- en minderwerk worden uitsluitend uitgevoerd respectievelijk verrekend nadat partijen hierover schriftelijk overeenstemming hebben bereikt.

Artikel 19.4 en 19.5

Bezwaar: meerwerkprijzen kunnen differentiëren van de prijzen genoemd in de offerte. Meerwerk vindt altijd plaats op een later tijdstip. Een later tijdstip kan betekenen hogere prijzen. Dergelijke hogere prijzen zijn niet verdisconteerd in de prijzen van de offerte. Deze artikelen schrappen.

Artikel 24.1

Inspanningsverplichting. Geen resultaatsverplichting. Vermelden in het artikel.

Artikel 27.1 opzegging

Bezwaar:

Zaffier is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kan Zaffier de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst.

In de overeenkomst is niets over opzegging geregeld. Robidus hanteert normaliter een duur voor bepaalde tijd, waarbij de overeenkomst van rechtswege eindigt en geen tussentijdse opzegmogelijkheid bestaat.

Alternatief:

Zaffier kan tegen het einde van de looptijd van de overeenkomst opzeggen met in achtname van een opzegtermijn van 3 maanden.

Antwoord:

Artikel 16.1 Akkoord. Het artikel wordt aangepast. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer wordt beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Indien de verzekeraar niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer per jaar beperkt tot het door haar in de afgelopen zes maanden in rekening gebrachte honorarium voor de desbetreffende opdracht, met een maximum van € 100.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis.

Artikel 16.2 Akkoord. Artikel 16.2 wordt aangepast. De aansprakelijkheidsbeperking vervalt alleen bij een ernstige of belangrijke schending van de verwerkersovereenkomst, artikel 8 of een contractuele vrijwaring.

De aansprakelijkheidsbeperking vervalt ook bij opzet of bewuste roekeloosheid. Een kleine administratieve fout leidt dus niet direct tot onbeperkte aansprakelijkheid.

Artikel 19.2 Akkoord, meer- en minderwerk wordt alleen uitgevoerd en verrekend als Zaffier en de opdrachtnemer daar vooraf schriftelijke afspraken over hebben gemaakt en Zaffier hiervoor schriftelijk akkoord heeft gegeven.

Artikel 19.4 komt te vervallen.

Artikel 19.5 blijft gehanteerd, meer- en minderwerk wordt uitgevoerd tegen marktconforme tarieven. De tarieven worden vooraf schriftelijk tussen Zaffier en de opdrachtnemer afgesproken. Deze tarieven kunnen afwijken van de tarieven uit de offerte, bijvoorbeeld omdat de aanvullende

werkzaamheden op een later moment worden uitgevoerd.

Zonder voorafgaande schriftelijke afspraken kan de opdrachtnemer geen vergoeding voor meerwerk in rekening brengen.

Artikel 24.1 Het is voor Zaffier niet duidelijk op welk onderdeel van artikel 24.1 de opmerking betrekking heeft. Ook is niet duidelijk welke verplichting volgens de gegadigde als inspanningsverplichting moet worden opgenomen.

De gegadigde wordt daarom verzocht dit nader toe te lichten.

27.1 Artikel 27.1 komt te vervallen. In bijlage 7 'Concept overeenkomst v1.1' is een extra artikel opgenomen waarin staat dat Zaffier de overeenkomst kan opzeggen met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 8 Algemene Inkoopvoorwaarden Zaffier - Artikel 6.4 t/m artikel 13.1

Vraag:

Artikel 6.4

Zaffier heeft het recht om eventueel met behulp van ingeschakelde derden een controle te (laten) doen van de naleving door de Contractant van de Overeenkomst. De Contractant is verplicht om hieraan zijn medewerking te verlenen. De kosten voor deze controle komen voor rekening van Zaffier, tenzij uit de controle blijkt dat de Contractant één of meer wezenlijke verplichtingen niet heeft nageleefd en/of het kosten zijn aan de zijde van de Contractant.

Dit artikel is veel te breed ingestoken. Bovendien beschikt Robidus over allerlei certificeringen (ISO, NEN), waaruit voldoende zal blijken dat Robidus aan haar verplichtingen onder de overeenkomst voldoet.

Alternatief:

Zaffier is gerechtigd om niet vaker dan eenmaal per kalenderjaar, dan wel indien sprake is van een redelijk en concreet vermoeden van een wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een controle uit te voeren op de naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

Een controle wordt ten minste twintig (20) Werkdagen vooraf schriftelijk aangekondigd en vindt plaats tijdens reguliere kantooruren op een wijze die de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk verstoort.

Opdrachtnemer verleent hieraan redelijke medewerking. Zaffier en de door haar ingeschakelde derden zullen de vertrouwelijkheid van alle tijdens de controle verkregen informatie waarborgen. Bedrijfsvertrouwelijke informatie, intellectuele eigendomsrechten, interne werkwijzen, methodieken, software, beveiligingsmaatregelen en andere vertrouwelijke bedrijfsinformatie van Opdrachtnemer hoeven slechts te worden verstrekt voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de controle. Bovendien wordt informatie, inzage of toegang uitsluitend

verstrekt voor zover dit verenigbaar is met de informatiebeveiligings-, vertrouwelijkheids- en privacyverplichtingen van Robidus.

De kosten van de controle komen voor rekening van Zaffier. Indien uit de controle blijkt dat Opdrachtnemer een wezenlijke tekortkoming niet binnen een redelijke hersteltermijn heeft hersteld, komen uitsluitend de redelijke externe kosten van de controle voor rekening van Opdrachtnemer.

Indien Opdrachtnemer beschikt over actuele auditrapportages, certificeringen of assuranceverklaringen, waaronder maar niet beperkt tot ISO 27001-, NEN 7510- of ISAE-rapportages, zal het verstrekken daarvan in beginsel gelden als voldoende invulling van de informatieverplichting. Een aanvullende audit ter plaatse kan uitsluitend plaatsvinden indien Zaffier aannemelijk maakt dat de beschikbare rapportages daarvoor onvoldoende inzicht bieden.

Artikel 10

10.7. De Contractant zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van deugdelijke documentatie, op eerste verzoek alles doen wat redelijkerwijs van hem gevegd kan worden om Zaffier te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data. De Contractant zal kosteloos voldoen aan deze verplichting, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Als Zaffier bijvoorbeeld complexe analyses, historische reconstructies of aanvullende rapportages verlangt, kan discussie ontstaan of dat nog onder "duiden en interpreteren" valt.

Vraag:

Kan dit worden beperkt tot redelijke ondersteuning binnen de reguliere dienstverlening?

Artikel 11.1

Bezwaar tegen eenzijdig wijzigingsbeding

Artikel 13.1

Bezwaar: Robidus is niet akkoord met fatale termijnen voor de uitvoering van de prestaties. Termijnen voor de uitvoering van de prestaties zijn altijd indicatief. Indien een termijn niet wordt gehaald, treedt het verzuim dus niet direct in.

Antwoord:

Artikel 6.4 wordt aangepast overeenkomstig het tekstvoorstel van de gegadigde.

Artikel 10.7 wordt aangepast. De kosteloze ondersteuning wordt beperkt tot redelijke ondersteuning bij het duiden en interpreteren van data binnen de reguliere dienstverlening. Werkzaamheden die daarbuiten vallen, zoals complexe analyses, historische reconstructies of aanvullende rapportages, worden alleen uitgevoerd nadat partijen hierover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt. Partijen maken daarbij ook afspraken over eventuele aanvullende kosten

Zaffier ziet artikel 11.1 niet als een eenzijdig wijzigingsbeding. Uit het bezwaar wordt niet duidelijk welk onderdeel van het artikel volgens de gegadigde leidt tot een eenzijdige wijzigingsbevoegdheid. Zaffier kan dus niet instemmen met uw voorstel.

Artikel 13.1 De termijnen voor de uitvoering van de prestaties zijn volgens Zaffier niet uitsluitend indicatief. Zaffier kan daarom niet instemmen met het voorstel om alle uitvoeringstermijnen als indicatief aan te merken. Het is voor Zaffier niet duidelijk bij welke prestaties of termijnen de voorgestelde wijziging volgens de gegadigde nodig is. De gegadigde wordt verzocht dit nader toe te lichten en een concreet voorbeeld te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 8 Algemene Inkoopvoorwaarden Zaffier Artikel 1 t/m artikel 6.3

Vraag:

Artikel 4.2

Tekstvoorstel: De Contractant zal Zaffier op de hoogte houden van de uitvoering van van de Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, maar niet uitsluitend, verplicht om Zaffier direct Schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming.

Artikel 4.3

Bezwaar: niet akkoord zonder aanpassing

Nader te begrenzen. Voorafgaande toestemming van Zaffier dient uitsluitend te gelden voor materiële uitbesteding van de dienstverlening en niet voor reeds bekende of reguliere leveranciers en subverwerkers van Robidus. Voor subverwerkers geldt de toestemmingsregeling uit de verwerkersovereenkomst.

Artikel 4.5

Bezwaar: niet akkoord zonder aanpassing

Dit artikel bevat een ruim geformuleerde vrijwaring voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die verband houden met de overeenkomst. Onder deze formulering kunnen mogelijk ook bestuurlijke boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens vallen. Aanpassing is gewenst omdat de vrijwaring door artikel 16.2 onbeperkt is en onvoldoende rekening houdt met causaliteit, toerekenbaarheid en de eigen verantwoordelijkheid van Zaffier. Robidus dient alleen aansprakelijk te zijn voor sancties die rechtstreeks en aantoonbaar voortvloeien uit een aan Robidus toerekenbare tekortkoming.

Artikel 4.6

De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijnde voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven.

Artikel 6.1

Bezwaar: Robidus gaat enkel inspanningsverplichtingen aan en geen resultaatsverplichtingen.

Alternatief:

Opdrachtnemer zal de Prestaties uitvoeren overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst, met inachtneming van de zorgvuldigheid, deskundigheid en professionaliteit die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam dienstverlener mag worden verwacht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening voldoet aan de op de dienstverlening van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van onder meer privacy, gegevensbescherming en informatiebeveiliging.

Voor zover gemeentelijke beleidsregels, richtlijnen of kwaliteitsnormen van toepassing zijn, zal Opdrachtnemer deze naleven voor zover deze voorafgaand aan de uitvoering schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar zijn gemaakt en redelijkerwijs op de dienstverlening van toepassing zijn.

Artikel 6.2 keuring

Zaffier is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking. Indien Zaffier bepaalde Prestaties Schriftelijk heeft goedgekeurd, vervalt het recht zoals genoemd van die Prestaties.

Vraag:

Wat wordt bedoeld met keuren? Goedkeuren?

Het is geheel onduidelijk welk recht er vervalt, indien Zaffier bepaalde Prestaties schriftelijk heeft goedgekeurd. Kan Zaffier dit nader toelichten? Robidus gaat niet akkoord met het vervallen van welke rechten dan ook, indien Zaffier de prestatie heeft goedgekeurd.

Alternatief:

Zaffier is gerechtigd de prestaties te toetsen op overeenstemming met de Overeenkomst. Indien Zaffier niet binnen dertig (30) dagen na levering schriftelijk en gemotiveerd melding maakt van een geconstateerde afwijking, worden de prestaties geacht te zijn aanvaard. Na aanvaarding vervalt het recht van Zaffier om de betreffende prestaties af te keuren of herstel te verlangen.

Antwoord:

Artikel 4.2 wordt aangepast overeenkomstig het tekstvoorstel van de gegadigde.

Artikel 4.3 wordt aangepast overeenkomstig het voorstel van de gegadigde. Voorafgaande toestemming van Zaffier is alleen nodig bij materiële uitbesteding van de dienstverlening. Deze toestemming is niet nodig voor reeds bekende of reguliere leveranciers en subverwerkers van de opdrachtnemer. Voor subverwerkers geldt de regeling uit de verwerkersovereenkomst.

Artikel 4.5 wordt aangepast. De vrijwaring geldt alleen voor boetes en sancties die rechtstreeks en aantoonbaar het gevolg zijn van een aan de opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.

Het is voor Zaffier niet duidelijk of de gegadigde met de opgenomen tekst een wijziging van artikel 4.6 voorstelt. De gegadigde wordt verzocht dit te verduidelijken en indien een wijziging wordt voorgesteld, aan te geven wat er ten opzichte van de huidige tekst moet worden aangepast.

Artikel 6.1 wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer zal de Prestaties uitvoeren overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst, met inachtneming van de zorgvuldigheid, deskundigheid en professionaliteit die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam dienstverlener mag worden verwacht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening voldoet aan de op de dienstverlening van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van onder meer privacy, gegevensbescherming en informatiebeveiliging. Voor zover gemeentelijke beleidsregels, richtlijnen of kwaliteitsnormen van toepassing zijn, zal Opdrachtnemer deze naleven voor zover deze voorafgaand aan de uitvoering schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar zijn gemaakt en redelijkerwijs op de dienstverlening van toepassing zijn.

Met het woord 'keuren' wordt bedoeld dat Zaffier beoordeelt of de geleverde prestaties voldoen aan de afspraken uit de overeenkomst.

Artikel 6.2 wordt als volgt aangepast: 'Zaffier is gerechtigd de Prestaties te toetsen op overeenstemming met de Overeenkomst. Indien Zaffier niet binnen de wettelijke termijn na levering schriftelijk en gemotiveerd melding maakt van een geconstateerde afwijking, worden de Prestaties geacht te zijn aanvaard. Na aanvaarding vervalt het recht van Zaffier om de betreffende Prestaties af te keuren of herstel te verlangen'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Bijlage 7: Concept overeenkomst

Vraag:

Artikel 1 lid 4 rangorde documenten

De volgorde van de documenten is niet logisch ingestoken. De primaire contractstukken, dienen bovenaan te staan. De volgorde zou dan als volgt kunnen zijn:

1. Deze overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst (VWO)
3. Nota's van Inlichtingen
4. Beschrijvend document (inclusief bijlagen)
5. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
6. Algemene Inkoopvoorwaarden VNG 20180306 met Zaffier-addendum
7. Inschrijving van Opdrachtnemer

Artikel 3 lid 2 indexatie prijs

Het is gebruikelijk dat prijzen jaarlijks worden geïndexeerd, omdat de kosten evenredig toenemen. Als er geen indexatie zou plaatsvinden, dan gaat dit ten koste van de winstmarge van Robidus. Het is voor Robidus akkoord, dat er vanaf 1 januari 2028 jaarlijks wordt geïndexeerd. Indexatie vindt automatisch plaats zonder goedkeuring van Opdrachtgever. Het is dus geen optie, maar die indexatie treedt jaarlijks direct in.

Vanuit Robidus hanteren we DPI (dienstenprijsindex), omdat wij diensten verlenen is dat meer passend, dan CBS-prijsindex cao lonen.

Op basis van het voorgaande volgende voorstel:

Robidus is gerechtigd de in de overeenkomst genoemde tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen, voor het eerst op 1 januari 2028, maximaal overeenkomstig de Dienstenprijsindex (DPI) zoals vastgesteld door het CBS. Voor de aangepaste tarieven wordt de DPI over het tweede kwartaal voorafgaand aan het kalender jaar waarin wordt geïndexeerd gehanteerd. De aangepaste tarieven worden afgerond op hele euro's.

Artikel 7 lid 2

Bezwaar, want onbeperkte exitverplichting, geen vergoeding hiervoor, afhankelijkheid van opvolgend leverancier.

Alternatief:

Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer, op redelijk verzoek van Opdrachtgever, medewerking verlenen aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener.

De medewerking van Opdrachtnemer beperkt zich tot werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening en wordt uitgevoerd op basis van de op dat moment geldende tarieven van Opdrachtnemer, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

Opdrachtnemer zal niet verplicht zijn bedrijfsvertrouwelijke informatie, intellectuele eigendommen, methodieken, knowhow, software, werkinstructies of andere bedrijfseigen processen aan Opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener ter beschikking te stellen. Opdrachtgever en eventuele opvolgende dienstverleners zullen hun volledige medewerking verlenen aan een ordelijke overdracht en daarbij de redelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer opvolgen.

Na beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer persoonsgegevens en overige gegevens van Opdrachtgever retourneren dan wel verwijderen conform de tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is gerechtigd gegevens te bewaren voor zover een wettelijke bewaarplicht of een gerechtvaardigd belang daartoe noodzaakt.

Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk bevestigen welke gegevens zijn

verwijderd.

Antwoord:

De rangorde in artikel 1 lid 4 wordt als volgt aangepast:

1. De overeenkomst;
 2. De Nota('s) van Inlichtingen;
 3. De verwerkersovereenkomst;
 4. Het Beschrijvend document, inclusief bijlagen;
 5. Het Dossier Afspraken en Procedures;
 6. De Algemene Inkoopvoorwaarden VNG 20180306 met het Zaffier-addendum;
 7. De inschrijving van de opdrachtnemer;
- Bij tegenstrijdigheden geldt het document dat hoger in deze rangorde staat.

Artikel 3 lid 2 wordt aangepast de CAO-lonen komt te vervallen en daarvoor in de plaats komt de Dienstenprijsindex. Dit is tevens gewijzigd in bijlage 7 'Concept overeenkomst v1.1'.

Artikel 7 lid 2 wordt aangepast overeenkomstig het tekstvoorstel van de gegadigde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 6: Programma van eisen

Vraag:

Punt 7. Graag toelichten

De stukken bevatten geen nadere uitwerking van de SROI-systematiek. Er staat alleen dat minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan SROI moet worden besteed. Graag ontvangen we toelichting:

- Welke SROI-regeling Zaffier hanteert.
- Hoe de 5% wordt berekend.
- Welke activiteiten meetellen.
- Welke rapportageverplichtingen gelden.
- Of bestaande Robidus-initiatieven mogen meetellen of dat nieuwe inspanningen vereist zijn.

Punt 15. Graag toelichten

De reikwijdte van eis 15 is niet geheel duidelijk. Het gebruik van cookies is afhankelijk van de specifieke portalen die voor de dienstverlening worden ingezet. Robidus past cookies toe conform de AVG, het privacybeleid en het geldende cookiebeleid. Voor zover op grond van wet- en regelgeving toestemming vereist is voor het plaatsen van bepaalde cookies, wordt deze verkregen van de betreffende gebruikers. Indien opdrachtgever een verdergaande uitleg van deze eis voorstaat, is nader overleg wenselijk

Antwoord:

Wij vragen in de uitwerking de van gunningscriteria aan inschrijvers om hier een plan voor te schrijven. Om een beter beeld te krijgen hebben wij bijlage 10, 11 en 12 toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

Punt 7. In de uitwerking van de gunningscriteria wordt inschrijvers gevraagd om een plan voor SROI op te stellen. De aanvullende SROI-documenten worden via TenderNed gedeeld. Hierin is de nadere uitwerking van de SROI-systematiek opgenomen.

Punt 15 - De uitleg van de inschrijver is juist. Dit is wat Zaffier met eis 15 bedoelt. Het gebruik van cookies moet voldoen aan de AVG, het geldende privacybeleid en het cookiebeleid. Als op grond van de wet toestemming nodig is voor het plaatsen van bepaalde cookies, moet deze toestemming van de betreffende gebruikers worden verkregen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.
8

Onderwerp:

1.1 De Aanbestedende Dienst

Vraag:

Welk salarispakket wordt door Zaffier gebruikt? Wij stellen deze vraag in verband met een mogelijk api-koppeling tussen de salarisadministratie van Zaffier en die van ons.

Antwoord:

Zaffier maakt gebruik van AFAS voor de salarisadministratie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

9

Onderwerp:

2.2 Doel en scope van de opdracht

Vraag:

Dit lijkt een opsomming die afkomstig is uit een standaard afbeelding van een eerder door ons aangeleverde offerte. Wij hebben daarom de volgende vragen:

Waarom is de regeling Stagefonds hier vermeld (deze regeling is enkel voor de sector Zorg van toepassing)

Er is vermeld dat de regeling Vangnet 29v van toepassing is. Is dit een typo en wordt hier de regeling Vangnet 29d bedoeld?

Antwoord:

De regeling Stagefonds Zorg is inderdaad niet van toepassing op deze aanbesteding en is uit het beschrijvend document v1.1 gehaald.

Daarnaast is sprake van een typefout. Vangnet 29v wordt aangepast naar Vangnet 29a en 29b, dit is eveneens aangepast in het beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

10

Onderwerp:

2.2 Doel en scope van de opdracht

Vraag:

Er is vermeld dat enkel subsidies die met SV-regelingen te maken hebben binnen de scope vallen. Opleidingssubsidies vallen dan buiten de scope? Deze worden echter wel in de opsomming genoemd.

Antwoord:

Met SV-regelingen worden diverse participatieregelingen, verzuim- en verlofregelingen en mobiliteitssubsidies bedoeld. De subsidieregeling Praktijkleren is wel van toepassing en valt binnen de scope van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

11

Onderwerp:

2.2 Doel en scope van de opdracht

Vraag:

In de opsomming van de regelingen wordt de controle van de werkhervattingskas-beschikking genoemd. Echter verder op in de tekst is vermeld dat het eigenrisicodragerschap van Zaffier buiten de scope valt. Dit is tegenstrijdig. Is Zaffier publiek verzekerd voor de ZW en/of WGA (en is dus een Whk-beschikkingen-controle aan de orde) of is Zaffier eigenrisicodrager voor ZW en/of WGA?

Antwoord:

De controle op de Whk-beschikking valt binnen de scope van de opdracht, omdat niet iedere entiteit gedurende 2026 volledig eigenrisicodrager was.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.

12

Onderwerp:

2.2 Doel en scope van de opdracht

Vraag:

Wij kunnen de opmerking 'Zaffier ziet voordelen in de toekomst om de aanbesteding van de SV-regelingen en de ondersteuning en verzekering van het eigenrisicodragerschap voor de Werkhervatting Gedeeltijk Arbeidsgeschikten (WGA) samen te voegen tot één aanbesteding' niet plaatsen. Wij begrijpen niet waarom deze opmerking in deze aanbesteding is vermeld?

Daarnaast nemen wij toch aan dat Zaffier -indien Zaffier eigenrisicodrager is voor de WGA- dit risico logischerwijs in eigen beheer heeft, en niet heeft herverzekerd?

Antwoord:

De betreffende zin is niet van toepassing en is verwijderd uit het Beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.
13**Onderwerp:**

Bijlage 6. Programma van eisen

Vraag:

Eis 10:

Wij hebben een prachtig platform waar onze klanten kunnen inloggen, op dashboard niveau kunnen raadplegen en daarnaast ook op dossierniveau kunnen meekijken. Echter dit platform beheert niet álle in het hoofdstuk 2.2 genoemde regelingen, maar een deel van de regelingen. Over de status en resultaten van de regelingen die niet in ons platform zijn opgenomen wordt echter eveneens op dashboard niveau en in detail (per medewerker/claim) gerapporteerd. Is dit akkoord voor Zaffier?

Antwoord:

Dit is akkoord. Het is niet vereist dat alle in hoofdstuk 2.2 genoemde regelingen in het platform zijn opgenomen, zolang over de status en resultaten van de overige regelingen zowel op dashboardniveau als op detailniveau per medewerker of claim wordt gerapporteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen

Ref.nr.
14**Onderwerp:**

Planning

Vraag:

Gewijzigde planning presentaties

Antwoord:

De planning voor de presentaties is gewijzigd in het beschrijvend document v1.1 van 13 oktober naar 21 oktober 2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 sep 2026

Percelen:

P1 SV- Regelingen