

Nota van Inlichtingen Functioneel applicatiebeheer Burgerzaken d.d. 30-09-2026

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Afzonderlijke overeenkomsten per gemeente	U geeft aan dat met iedere gemeente een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten. Kunt u nader toelichten waarom hiervoor is gekozen? Daarnaast; begrijpen wij het goed dat na de initiële looptijd van twee jaar iedere gemeente afzonderlijk beslist of gebruik wordt gemaakt van de beschikbare optiejaren. Is dit correct? Onze prijsstelling is gebaseerd op de totale omvang en afname van de drie gemeenten gezamenlijk. Wanneer één van de gemeenten besluit de overeenkomst niet te verlengen, kan een substantieel deel van de opdrachtomvang wegvallen. Dit heeft gevolgen voor onder meer de inrichting van onze dienstverlening, benodigde capaciteit en kostprijs. Kunt u daarom aangeven hoe inschrijvers hiermee in hun prijsstelling rekening mogen houden en of bij een dergelijke wijziging van de opdrachtomvang ruimte bestaat om de tarieven te herzien?	Iedere gemeente is zelfstandig opdrachtgever, ontvangt ook en controleert en betaald de eigen facturen. De BedrijfsvoeringsPartner is slechts de aanbestedende dienst en geen contractpartij. Ja, dit is theoretisch wel mogelijk, maar aangezien de gemeenten in het verleden en op dit moment nog steeds veel samenwerken ligt het voor de hand dat de gemeenten als opdrachtgever ook in de toekomst een zelfde werkwijze blijven hanteren. Alleen in het geval 1 of meerdere opdrachtgevers geen gebruik maken van de optiejaren is het mogelijk dat een substantieel deel van de opdracht voor u kan wegvallen. Zoals aangegeven is dit niet op voorhand te verwachten, maar opdrachtgevers willen dit niet uitsluiten. Indien het het geval is, is er geen ruimte om de tarieven hierop te herzien.
2	Samenstelling beoordelingscommissie	Kunt u aangeven wie deel uitmaken van de beoordelingscommissie en aanwezig gaan zijn tijdens de presentatie? Indien u geen namen kunt verstrekken, ontvangen wij graag de functies van de betreffende commissieleden.	Nee, de aanbestedende dienst vindt het niet wenselijk om dit kenbaar te maken. De leden van de beoordelingscommissie zouden mogelijk beïnvloed kunnen worden door (gelieerde partijen van) inschrijvende partijen. Wel kunt u er vanuit gaan, dat de beoordelingscommissie bestaat uit deskundige medewerkers van de gemeente.
3	Referentie	Mag de aanbestedende dienst zelf als referent worden opgegeven voor het voldoen aan de gestelde referentie-eisen?	Ja, dit is akkoord.
4	SROI Bijlage 4a Social return uitvoeringsregels en waarderingmogelijkheden.	Wij begrijpen uit de aanbestedingsstukken dat de SROI-verplichting van toepassing is zodra de opdrachtsom de grens van € 50.000,00 overschrijdt. Wij nemen aan dat de 2% SROI dan over deze € 50.000,00 moet worden ingezet. Daarnaast nemen wij ook aan dat die grens van € 50.000,00 eenmalig is gebaseerd op de som van de drie gemeenten tezamen en niet per gemeente. Zijn onze aannames juist? Zo niet, kunt u dan toelichten hoe de SROI-verplichting binnen deze aanbesteding wel wordt toegepast?	Nee, de SROI-verplichting is van toepassing op opdrachten boven de € 50.000,-, dus naar verwachting ook op deze onderhavige opdracht. De SROI-verplichting rust dan op de volledige opdrachtwaarde voor de drie gemeenten tesamen, dus niet beperkt tot alleen die € 50.000,-.
5	Vraag 32 – Meerwerk Bijlage 7 Conceptovereenkomst	Kan opdrachtgever aangeven onder welke omstandigheden werkzaamheden als meerwerk kunnen worden aangemerkt, bijvoorbeeld bij substantiële uitbreiding van het applicatielandschap, nieuwe applicaties of omvangrijke migraties?	Dit zijn werkzaamheden die aantoonbaar buiten de scope van de overeenkomst vallen. Denk aan aanvullende werkzaamheden als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving, of aan onvoorziene test-, herstel- of implementatiewerkzaamheden.
6	J. Prijs Vraag 31 – Prijsmodel Bijlage 6 prijsinvulformulier	Kan opdrachtgever verduidelijken welke werkzaamheden geacht worden volledig binnen de aangeboden prijs te vallen en voor welke werkzaamheden eventueel aanvullende inzet of een afzonderlijk tarief van toepassing kan zijn?	Alle werkzaamheden die behoren tot de in de aanbestedingsstukken beschreven dienstverlening dienen binnen de aangeboden prijs te worden uitgevoerd. Alleen werkzaamheden die aantoonbaar buiten de overeengekomen scope vallen, kunnen aanleiding geven tot aanvullende afspraken.
7	Vraag 30 – Verbeterinitiatieven Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 6.3.1 tot en met 6.3.3	Verwacht opdrachtgever dat de opdrachtnemer zelfstandig verbeterinitiatieven identificeert en implementeert, of worden verbeterinitiatieven primair door opdrachtgever geprioriteerd en vervolgens door opdrachtnemer uitgevoerd?	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer actief meedenkt over verbeteringen van processen en applicaties. Eigen verbeterinitiatieven worden gewaardeerd, waarbij implementatie en prioritering steeds plaatsvinden in afstemming met opdrachtgever.
8	I. K2 – Innovatie en professionalisering Vraag 29 – Innovatie Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 6.3.1 tot en met 6.3.3	In K2 wordt gevraagd naar de wijze waarop innovatie binnen Burgerzaken wordt gestimuleerd. Kan opdrachtgever aangeven welke actuele ontwikkelingen, verbeteropgaven of innovatievraagstukken zij momenteel als prioritair beschouwt?	Opdrachtgever waardeert innovaties die bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening aan inwoners, de kwaliteit van gegevens en de efficiëntie van werkprocessen binnen Burgerzaken. Daarbij wordt tevens waarde gehecht aan ontwikkelingen die medewerkers ondersteunen bij de uitvoering van hun werkzaamheden.
9	Vraag 28 – KPI's Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.5	Kan opdrachtgever aangeven welke prestatie-indicatoren momenteel worden gehanteerd voor het beoordelen van de kwaliteit en continuïteit van het functioneel applicatiebeheer?	Opdrachtgever hanteert momenteel geen formeel vastgestelde set KPI's voor het functioneel applicatiebeheer. Voor de beoordeling van de dienstverlening wordt in ieder geval gekeken naar aspecten zoals beschikbaarheid, afhandeling van incidenten, doorlooptijden, kwaliteit van releases, gebruikersondersteuning, reactietijden, hersteltijden en klanttevredenheid.
10	Vraag 27 – Klanttevredenheid Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.5	Kan opdrachtgever aangeven welke KPI's en/of meetmethodiek zij verwacht voor de kwartaalrapportage over klanttevredenheid vanuit het klantgeleidingssysteem?	Opdrachtgever schrijft geen specifieke meetmethodiek voor. De kwartaalrapportage dient in ieder geval inzicht te geven in beschikbaarheid, incidenten, oplostijden, afhandeling van wijzigingen en gebruikers, dan wel klanttevredenheid.

11	Vraag 10 – Buiten reguliere openingstijden Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever toelichten in welke situaties buiten reguliere openingstijden fysieke inzet of directe functionele ondersteuning op locatie wordt verwacht?	Buiten reguliere openingstijden kan inzet worden verwacht bij calamiteiten, ernstige verstoringen en andere situaties waarbij de continuïteit van de dienstverlening in het geding is.
12	H. Rapportages Vraag 26 – Maandrapportage Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.5	Kan opdrachtgever aangeven welke onderwerpen minimaal onderdeel moeten zijn van de maandelijkse verantwoording over uitvoering en voortgang?	De maandrapportage bevat minimaal informatie over incidenten en verstoringen, wijzigingen en mutaties, openstaande werkzaamheden, geplande activiteiten, kwaliteit en dienstverlening, beschikbaarheid en continuïteit, uitgevoerde testen en acceptatie, beheer, risico's en mogelijke verbeterpunten.
13	Vraag 25 – Autorisatiebeheer Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.5	Kan opdrachtgever aangeven welke verantwoordelijkheden de opdrachtnemer heeft voor het uitvoeren, controleren en registreren van autorisaties en welke verantwoordelijkheden bij opdrachtgever blijven?	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch uitvoeren, controleren op volledigheid en registreren van autorisatiemutaties binnen de door opdrachtgever vastgestelde kaders. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het vaststellen van het autorisatiebeleid, de toekenning van functionele rechten, de inhoudelijke beoordeling van autorisatieaanvragen en de periodieke herbeoordeling van autorisaties.
14	G. Informatiebeveiliging, BRP en ENSIA Vraag 24 – ENSIA/BRP Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.5	Kan opdrachtgever nader specificeren welke werkzaamheden met betrekking tot ENSIA, de BRP-zelfevaluatie, autorisatiebeheer, logging en verslaglegging concreet bij de opdrachtnemer worden belegd? De leidraad noemt deze werkzaamheden expliciet.	De werkzaamheden van de opdrachtnemer omvatten onder meer ondersteuning bij ENSIA- en BRP-gerelateerde activiteiten, waaronder autorisatiebeheer, loggingcontroles, rapportages, ondersteuning bij de BRP-uitwiktest en bijbehorende verslaglegging.
15	F. Koppelingen en technisch beheer Vraag 21 – Technisch beheer Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.3	In de leidraad wordt aangegeven dat technisch beheer en de onderliggende technische infrastructuur buiten de scope vallen. Kan opdrachtgever concreet aangeven welke werkzaamheden bij grensgevallen onder functioneel beheer vallen en welke werkzaamheden onder technisch beheer?	Functioneel beheer richt zich op de werking, inrichting en ondersteuning van applicaties en gebruikers. Technisch beheer richt zich op de onderliggende infrastructuur, hosting, databases, netwerken, middleware en systeembeheer. Bij grensgevallen vindt afstemming plaats tussen de betrokken partijen.
16	Vraag 20 – Escalatie Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 6.3.1 tot en met 6.3.3	Kan opdrachtgever aangeven welke bestaande escalatielijnen en verantwoordelijkheden beschikbaar zijn tussen functioneel beheer, technisch beheer, leveranciers en de gemeenten?	Opdrachtgever stelt de escalatielijnen en verantwoordelijkheden vast tussen functioneel beheer, technisch beheer, leveranciers en gemeenten. Deze worden vastgelegd in een escalatiematrix, waarin per type incident, wijziging of verstoring is opgenomen welke partij verantwoordelijk is voor analyse, opvolging, escalatie en communicatie. Afwijkingen van deze afspraken vinden uitsluitend plaats in overleg met opdrachtgever.
17	Vraag 19 – Leveranciers Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.3	Kan opdrachtgever de gewenste overlegstructuur tussen opdrachtnemer, key-users, proceseigenaren, ICT/technisch beheer en overige stakeholders nader specificeren?	De overlegstructuur bestaat in ieder geval uit periodiek overleg tussen opdrachtnemer, opdrachtgever, key-users, proceseigenaren, ICT/technisch beheer en overige relevante stakeholders. De frequentie, samenstelling, agenda, verslaglegging en opvolging worden door opdrachtgever vastgesteld dan wel in overleg met opdrachtnemer nader uitgewerkt en vastgelegd.
18	E. Key-users en organisatie Vraag 18 – Key-users Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel key-users per gemeente betrokken zijn bij de applicaties binnen de scope en welke rol en verantwoordelijkheden zij momenteel hebben?	Per gemeente zijn minimaal twee medewerkers betrokken bij het gebruik en beheer van de applicaties binnen de scope van de opdracht. Deze medewerkers fungeren als aanspreekpunt voor gebruikers, ondersteunen bij het testen van wijzigingen en releases, signaleren verbetermogelijkheden en leveren input voor de inrichting en doorontwikkeling van de applicaties.
19	Vraag 16 – Transitieperiode Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 6.3.1 tot en met 6.3.3	Is er een afzonderlijke transitieperiode voorzien tussen gunning en de startdatum van 1 januari 2027? Zo ja, welke periode acht opdrachtgever hiervoor beschikbaar en welke werkzaamheden verwacht zij in deze periode?	Opdrachtgever voorziet een transitieperiode van 2 maanden. In deze periode verwacht opdrachtgever in ieder geval werkzaamheden ten behoeve van kennisoverdracht, het inwerken van functioneel beheerders, de overdracht van documentatie, procedures en beheerinformatie, de inventarisatie van applicaties, koppelingen en autorisaties, afstemming met betrokken stakeholders, de inrichting van overleg- en escalatiestructuren, het testen van werkafspraken en ketenafstemming en het opstellen van een transitieplan.
20	Vraag 15 – Overdracht Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 6.3.1 tot en met 6.3.3	Welke documentatie, configuratiegegevens, beheerhistorie, werkinstructies, kennis en overige informatie wordt bij de start van de overeenkomst door opdrachtgever en/of de huidige beheerorganisatie beschikbaar gesteld?	Bij de start van de overeenkomst worden de beschikbare documentatie, configuratiegegevens, werkinstructies, procedures, beheerinformatie en overige voor de uitvoering van de opdracht relevante informatie beschikbaar gesteld. Daarnaast vindt kennisoverdracht plaats voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige overgang van de dienstverlening.
21	Vraag 14 – Huidige knelpunten Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 6.3.1 tot en met 6.3.3	Kan opdrachtgever de belangrijkste huidige knelpunten, structurele incidenten en verbeterpunten binnen het functioneel applicatiebeheer Burgerzaken benoemen?	Opdrachtgever ziet ruimte voor verbetering in de afstemming tussen functioneel beheer, ICT-beheer en overige betrokken partijen. Daarnaast bestaat behoefte aan duidelijke rollen en verantwoordelijkheden, heldere communicatie, goede samenwerking en een meer proactieve ondersteuning van de dienstverlening.

22	D. Huidige situatie en overgang Vraag 13 – Huidige dienstverlening Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever inzicht geven in de huidige wijze waarop het functioneel applicatiebeheer is georganiseerd, waaronder de verdeling van verantwoordelijkheden tussen functioneel beheer, technisch beheer, leveranciers en overige betrokken partijen?	Het functioneel applicatiebeheer wordt momenteel uitgevoerd in samenwerking met de gemeenten, functioneel beheer, technisch beheer en leveranciers. Functioneel beheer richt zich daarbij primair op de applicatie en gebruikersorganisatie, technisch beheer op de onderliggende technische infrastructuur en leveranciers op productspecifieke ondersteuning. De verantwoordelijkheidsverdeling wordt tijdens de implementatie- en overdrachtsfase nader toegelicht.
23	Vraag 12 – Verkiezingspiek Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel extra beheeruren/inzet tijdens eerdere verkiezingen gemiddeld noodzakelijk waren?	Tijdens eerdere verkiezingen was aanvullende inzet noodzakelijk. De omvang hiervan verschilt per verkiezing. In de gemeente Ridderkerk was dit bijvoorbeeld 60 tot 100 uur, in Barendrecht ook 60 tot 100 uur en in Albrandswaard maximaal 350 uur.
24	Vraag 9 – Avondopenstelling Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever bevestigen dat structurele ondersteuning tijdens de huidige avondopenstellingen op maandag en woensdag van 18:00 tot 20:00 uur wordt verwacht en aangeven welke concrete dienstverlening/bezetting tijdens deze uren noodzakelijk is?	Tijdens de avondopenstellingen wordt bereikbaarheid verwacht voor het afhandelen van storingen en calamiteiten die de dienstverlening raken. Structurele bezetting of fysieke aanwezigheid wordt niet standaard verlangd. Indien de aard of impact van een verstoring daartoe aanleiding geeft, kan inzet ter plaatse nodig zijn.
25	Vraag 8 – 24/7 Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	In paragraaf 2.5 wordt 24/7 telefonische bereikbaarheid gevraagd voor storingen en calamiteiten die dringend dienen te worden opgelost. Kan opdrachtgever aangeven welke responstijd buiten reguliere openingstijden hierbij wordt verwacht en waarom 24/7 bereikbaarheid wordt verwacht?	Buiten reguliere openingstijden verwacht opdrachtgever een responstijd van maximaal 10 minuten. 24/7 bereikbaarheid wordt gevraagd voor storingen en calamiteiten die directe impact hebben op de continuïteit van de dienstverlening en daarom met spoed moeten worden opgepakt.
26	Vraag 7 – 20 minuten Zeer belangrijke vraag. Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met	Kan opdrachtgever verduidelijken wat exact wordt verstaan onder de verwachting dat bij kritieke incidenten binnen 20 minuten een oplossing wordt gerealiseerd? Betreft dit een volledige oplossing, een workaround of het herstellen van de dienstverlening?	Bij kritieke incidenten verwacht opdrachtgever dat binnen 20 minuten duidelijk is welke maatregelen worden genomen om de continuïteit van de dienstverlening en de voortgang van de balieprocessen zoveel mogelijk te waarborgen.
27	B. SLA en bereikbaarheid Vraag 6 – Definitie kritieke storing Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever de classificatie en definitie van een “kritieke storing” nader specificeren, inclusief de criteria op basis waarvan een incident als kritiek wordt aangemerkt?	Onder een kritieke storing wordt verstaan een incident dat leidt tot volledige of substantiële uitval van een kritieke applicatiefunctie, waardoor primaire processen binnen Burgerzaken ernstig worden verstoord of niet meer kunnen worden uitgevoerd en de dienstverlening aan inwoners niet op reguliere wijze kan plaatsvinden. Daarnaast is sprake van een kritieke storing indien geen direct toepasbare workaround beschikbaar is of indien het incident leidt tot een ernstig operationeel, juridisch, financieel of reputaties risico voor opdrachtgever.
28	Vraag 5 – Niet-limitatieve scope Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	In paragraaf 2.4 wordt aangegeven dat de opsomming van applicaties niet limitatief is en dat gedurende de looptijd applicaties kunnen worden gewijzigd, vervangen of toegevoegd. Kan opdrachtgever toelichten binnen welke grenzen dergelijke wijzigingen onderdeel blijven van de overeengekomen dienstverlening en wanneer sprake is van een wezenlijke uitbreiding / wijziging van de opdracht?	Wijzigingen in de applicatieportfolio vallen binnen de overeengekomen dienstverlening, voor zover deze naar aard, omvang, complexiteit en beheerlast redelijkerwijs vergelijkbaar zijn met de bestaande applicaties en geen wezenlijke aanvullende inzet, expertise of aanpassing van de dienstverlening vereisen. Van een wezenlijke uitbreiding of wijziging van de opdracht kan sprake zijn indien de wijziging leidt tot een substantiële toename van de beheercapaciteit, aanvullende technische of functionele expertise, extra koppelingen, gewijzigde beschikbaarheidseisen of andere materiële wijzigingen in de dienstverlening.
29	Vraag 4 – Applicatielandschap Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever een volledig en actueel overzicht verstrekken van de applicaties die bij aanvang van de overeenkomst binnen de scope vallen, inclusief versies, aantal gebruikers en relevante koppelingen?	Binnen de scope van de opdracht vallen bij aanvang van de overeenkomst in ieder geval de meest recente versies van de volgende applicaties: Centric Burgerzaken, Key2Burgerzaken, IBM Cognos, Centric Betalen, eDiensten, Raadplegen Derden en JCC Klantgeleiding.
30	Vraag 3 – Verdeling per gemeente Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever de omvang van de dienstverlening per gemeente afzonderlijk inzichtelijk maken, bijvoorbeeld op basis van aantallen gebruikers, meldingen, incidenten en wijzigingen?	Nee. Opdrachtgever beschikt niet over een separate uitsplitsing van de dienstverlening per gemeente op basis van gebruikers, meldingen, incidenten en wijzigingen. In het prijsinvalformulier is een inschatting gemaakt van de benodigde aantal uren voor de drie gemeenten bij elkaar.
31	Vraag 2 – Meldingen en incidenten Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Kan opdrachtgever over de afgelopen 12 maanden inzicht geven in het aantal gebruikersvragen, incidenten, calamiteiten, wijzigingsverzoeken en overige werkzaamheden die binnen de scope van de opdracht zijn uitgevoerd?	Voor de geregistreerde TOPdesk-meldingen gaat het om circa 250 tot 300 meldingen per jaar. Daarnaast worden wekelijks circa 50 tot 80 gebruikersvragen en verzoeken afgehandeld die telefonisch of per e-mail binnenkomen. Niet alle contacten, werkzaamheden en verzoeken worden afzonderlijk geregistreerd of volgens de in de vraag genoemde categorieën vastgelegd. Om die reden kan opdrachtgever geen volledig overzicht verstrekken van het aantal gebruikersvragen, incidenten, calamiteiten, wijzigingsverzoeken en overige werkzaamheden over de afgelopen 12 maanden. De genoemde aantallen zijn indicatief.
32	A. Omvang en capaciteit Vraag 1 – Huidige beheerinspanning Aanbestedingsleidraad Paragraaf 2.2 / 2.5 – Opdrachtomschrijving	Kan opdrachtgever inzicht geven in de huidige gemiddelde beheerinspanning voor de dienstverlening binnen de scope, bijvoorbeeld uitgedrukt in gemiddeld aantal uren/fte per maand of jaar, uitgesplitst naar de drie gemeenten?	Opdrachtgever beschikt niet over een uitsplitsing van de gemiddelde beheerinspanning naar gemeente, uitgedrukt in uren of fte. De verwachte inzet van de dienstverlening is opgenomen in het prijsinvalformulier. De daarin vermelde aantallen en uren zijn indicatief.

33	Aanbestedingsleidraad, par. 5.2.2 Bewijs van verzekering	Bent u bereid de verzekeringsdekking v.w.b. beroepsaansprakelijkheid aan te passen naar tenminste 1,25 miljoen euro per gebeurtenis en eveneens 1,25 miljoen euro per jaar?	Nee, de aanbestedende dienst acht het proportioneel om de in paragraaf 5.2.2. gevraagde hoogte van de aansprakelijkheidsverzekering als eis te stellen. Indien uw huidige verzekering een lagere dekking heeft kunt u uw eenvoudig laten aanpassen en de eventuele extra kosten hiervan meenemen in uw inschrijving.
34	Bijlage 2 - Algemene inkoopvoorwaarden De BedrijfsvoeringsPartner 28.4	in artikel 28.4 staat: "(...) Eventuele aan de Contractant verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt de Contractant terug aan het de Gemeente, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald." Wij achten een dergelijke bepaling onwenselijk. Immers, een Contractant heeft in een dergelijk geval reeds inspanningen verricht om een bepaalde Prestatie mogelijk te maken. Derhalve stellen wij voor om artikel 28.4 te laten vervallen en integraal te vervangen door de navolgende tekst: In geval van ontbinding zullen de voor het moment van ontbinding verschuldigde of reeds betaalde bedragen verschuldigd blijven en deze zullen geen voorwerp zijn van enigerlei ongedaanmakingsverbintenissen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet en waarmee u wel akkoord zou willen gaan?	Voor de goede orde dient u dit artikel te lezen als zijnde "Ingeval van ontbinding door de opdrachtgevers (de gemeenten)". Nee, zoals aangegeven in dit artikel zal de opdrachtgever geen betalingen verrichten voor niet geleverde prestaties van de opdrachtnemer bij ontbinding van de overeenkomst. Dit zou het geval kunnen zijn bij eventuele vooruit gefactureerde kosten voor dienstverlening die al wel was goedgekeurd door de opdrachtgever. Wanneer echter vaststaat dat de dienstverlening niet is uitgevoerd door de opdrachtnemer, dan dient deze de "onverschuldigde betalingen" terstonds terug te storten op rekening van de opdrachtgever, conform artikel 28.4.
35	Bijlage 2 - Algemene inkoopvoorwaarden De BedrijfsvoeringsPartner 25.2	Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "mits opdrachtgever daarbij schriftelijk gemotiveerd onderbouwt en kenbaar maakt aan Leverancier waarom deze persoon niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties?"	Ja, dit is akkoord.
36	Bijlage 2 - Algemene inkoopvoorwaarden De BedrijfsvoeringsPartner Artikel 16	Op grond van artikel 16.1 is een Contractant aansprakelijk voor zowel directe als indirecte schade. Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade uit te sluiten. Daarnaast acht Inschrijver de hoogte van de aansprakelijkheid disproportioneel. Met het oog op het bovenstaande stellen wij voor om artikel 16 integraal te vervangen door de navolgende tekst: 16.1 Indien één der Partijen tekort komt in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit de Overeenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is geworden, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichting(en) na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn. 16.2 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden directe schade. 16.3 De in artikel 16.2 bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, beperkt tot 75% van de op grond van de Overeenkomst gefactureerde en factureerbare bedragen (exclusief BTW) in het kalenderjaar voorafgaand aan het jaar dat de schade is ontstaan. De cumulatieve aansprakelijkheid zal (daaronder mede begrepen de aansprakelijkheid van Contractant en alle door haar afgegeven vrijwaringen en boetes) gedurende de looptijd van de overeenkomst nooit hoger zijn dan het totaal van de waarde van de opdracht. 16.4 De in artikel 16.2 bedoelde aansprakelijkheid is voor gevolgschade uitgesloten. Onder gevolgschade wordt verstaan: a. Winstderving; b. Kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade; c. Andere schade dan de directe schade genoemd in artikel 14.3;	Het Nederlandse recht kent geen algemeen wettelijk onderscheid tussen directe en indirecte schade. De begrippen kunnen wel contractueel worden gebruikt om de aansprakelijkheid te beperken, maar de betekenis ervan is niet zonder meer uit de wet af te leiden en zal bij een geschil aan de hand van de overeenkomst en de omstandigheden moeten worden uitgelegd. Hierdoor wordt dit onderscheid ook niet gemaakt in de algemene inkoopvoorwaarden, welke zijn opgesteld door de VNG ten behoeve van alle gemeenten in Nederland. Aanbestedende dienst houdt daarom ook vast aan de gekozen formulering van artikel 16 in de inkoopvoorwaarden en wenst deze niet verder te beperken, zoals gevraagd wordt.

		16.5 De in artikel 16.3 en 16.4 opgenomen beperkingen komen te vervallen: a. In geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; en/of b. Indien sprake is van opzet of grove schuld en/of. 16.6 Contractant is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door of in verband met wijzigingen, werkzaamheden en dergelijke, die niet door Contractant zijn aangebracht of uitgevoerd, tenzij deze handelingen in opdracht van de Gemeente zijn uitgevoerd. 16.7 Alle uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als opgenomen in dit artikel hebben – behoudens voor zover expliciet anders aangegeven – tevens betrekking op alle door Contractant ten gunste van de Gemeente afgegeven vrijwaringen en garanties. Een eventuele overeengekomen malus, boete of service credit wordt geacht in de plaats te treden van enig recht op schadevergoeding terzake van de niet-nakoming waar de malus, boete of service credit betrekking op heeft. Mocht u hiermee niet akkoord gaan, dan verzoeken wij u om dit nader toe te lichten en tevens aan te geven waarmee u wel akkoord wenst te gaan.	
37	Bijlage 2 - Algemene inkoopvoorwaarden De BedrijfsvoeringsPartner Artikel 13.1	Kan opdrachtgever bevestigen welke concrete termijnen binnen een (nadere) overeenkomst als fatale termijnen gelden en of overschrijding daarvan in alle gevallen direct leidt tot verzuim, ongeacht de oorzaak van de termijnoverschrijding?	In de aanbestedingsleidraad en concept overeenkomst zijn geen specifieke fatale termijnen opgenomen. Wanneer de dienstverlening niet naar tevredenheid van de opdrachtgever wordt uitgevoerd zal de opdrachtgever dit eerst kenbaar maken via een ingebrekestelling met een bijpassende termijn voor herstel.
38	Bijlage 2 - Algemene inkoopvoorwaarden De BedrijfsvoeringsPartner Artikel 4.5	Het kan niet de bedoeling zijn dat contractant moet vrijwaren voor een eventueel strafrechtelijke boetes of bestuurlijke sancties die niet toerekenbaar zijn aan contractant. Inschrijver verzoekt u daarom dit artikel te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom u met dit voorstel van inschrijver niet akkoord bent?	Nee, dit artikel geldt uiteraard alleen als deze genoemde strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties te wijten zijn aan de opdrachtnemer.
39	Bijlage 2 - Algemene inkoopvoorwaarden De BedrijfsvoeringsPartner Artikel 3.5	Het kan voorkomen dat er voorbereidende werkzaamheden worden verricht uit coulance vooruitlopend op een getekende overeenkomst, bijvoorbeeld omdat de contractonderhandelingen nog lopen. De consequentie daarvan mag niet zijn dat leverancier daardoor gebonden is aan de contractvoorwaarden waarover de onderhandelingen nog gaande zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 3.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Nee, het is niet wenselijk om vooruitlopend op het sluiten van een overeenkomst dergelijke handelingen te laten verrichten. De concept overeenkomst is bij deze aanbesteding reeds meegestuurd en vormt dus geen beletsel om na definitieve gunning te worden ondertekend door beide partijen.
40	Bijlage 7 – Concept overeenkomst, artikel 8	Voor dergelijke schade heeft u reeds de mogelijkheid inschrijver aansprakelijk te stellen conform artikel 16 van de Algemene inkoopvoorwaarden. In tegenstelling tot een aansprakelijkheidstelling is een dergelijk boetebeding slecht verzekeraar. Wij achten de boetebepaling disproportioneel en in strijd met voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit. Bent u derhalve bereid de boeteclausule te laten vervallen?	Nee, de aanbestedende dienst acht deze boete wel degelijk proportioneel gezien het belang van de dienstverlening richting de burger. Dit boetebeding is in beginsel gericht op het handhaven van continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.
41	Bijlage 7 – Concept overeenkomst, artikel 6.5	Bent u bereid op te nemen dat de opschorting beperkt zal blijven tot het bedrag als verschuldigd voor de prestatie waarvan de (juiste) nakoming wordt betwist?	Nee, alleen de facturen die worden betwist worden opgeschort. Facturen die niet worden betwist worden gewoon uitbetaald.
42	Bijlage 7 - Concept overeenkomst, artikel 5.2	Artikel 5.2 bepaalt dat opdrachtnemer verplicht is een negatieve CPI-indexering volledig door te voeren. Aangezien de kosten van opdrachtnemer in de praktijk niet uitsluitend worden bepaald door de CPI en een negatieve indexering niet gebruikelijk is bij dienstverleningsovereenkomsten, verzoekt inschrijver negatieve indexeringen niet toe te passen en dat de tarieven gedurende de looptijd ten minste gelijk blijven aan de laatst geldende tarieven. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, indien de indexering negatief uit mocht vallen, wat in het verleden slechts een heel enkele keer heeft plaatsgevonden, dan dient deze ten alle tijden te worden toegepast.
43	Bijlage 7 - Concept overeenkomst - Artikel 1.3	Kunt u toelichten of er per gemeente een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten, of dat er één overkoepelende overeenkomst wordt gesloten voor de drie deelnemende gemeenten?	Per gemeente wordt een afzonderlijke overeenkomst gesloten.
44	Ticketsysteem Leidraad functioneel applicatie beheer burgerzaken - Artikel 2.4 tot en met 2.6	Welke systemen zijn er en is er een systeem voor de gemeente of zijn er meerdere ticket systemen?	TOPdesk wordt gebruikt als ticketsysteem voor de registratie en afhandeling van meldingen. Eventuele aanvullende systemen die in relatie tot de dienstverlening worden gebruikt, worden tijdens de implementatiefase nader toegelicht.