



Nota van Inlichtingen 1

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Europese Aanbesteding	Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Datum	8 oktober 2026
Kenmerk	201865003.001.143
Versie	1.0

Dit is de eerste Nota van Inlichtingen, waarin vragen van Potentiële Gegadigden, naar aanleiding van de op 10 september jl. gepubliceerde Aanbesteding, beantwoord worden.

Algemeen

Vraag 1	We werken op de systemen van aanbestedende dienst. Wat als er een storing is in de systemen van aanbestedende dienst, geldt er dan een storingstarief? En worden deze dagen niet meegenomen in berekening van de KPI's ?
Paragraaf	
Antwoord	Nee, er geldt geen afzonderlijk storingstarief. Bij gehele of gedeeltelijke uitval van de reguliere telefonieomgeving kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken de fallbackvoorziening te activeren, overeenkomstig paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. Medewerkers worden daarbij ingezet voor het aannemen en registreren van mogelijke noodgevallen en de veilige overdracht daarvan aan de Opdrachtgever. De inzet van de fallbackvoorziening wordt afzonderlijk gefactureerd overeenkomstig de daarvoor geldende prijsafspraken. Voor de KPI-berekening worden niet automatisch volledige dagen uitgesloten. Voor zover een storing in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer ligt en aantoonbaar de betreffende KPI beïnvloedt, wordt de meting gecorrigeerd voor de getroffen periode en dienstverlening. Niet-getroffen dienstverlening blijft onderdeel van de reguliere KPI-meting.
Vraag 2	Omdat we op de systemen van aanbestedende dienst werken en daar alle data in wordt verzameld (dus ook voor rapportages en KPI's), zouden we graag ook een audit recht hebben om ook inzichten hier in te krijgen. Is de aanbestedende dienst hier mee akkoord?
Paragraaf	
Antwoord	Nee. Opdrachtnemer ontvangt geen auditrecht op de systemen van Opdrachtgever. Voor zover relevant voor de uitvoering van de opdracht wordt Opdrachtnemer in staat gesteld om via een API de voor de dienstverlening benodigde gegevens te ontsluiten ten behoeve van eigen rapportage- en analysedoeleinden.

Beschrijvend document

Vraag 3	Kan Opdrachtgever de scope van de eerstelijns dienstverlening nader concretiseren en per type klantcontact aangeven welke werkzaamheden onder de eerste lijn vallen, zoals informatieverstrekking, registratie, triage en doorverwijzing, en waar de verantwoordelijkheid overgaat naar de tweede lijn?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 en paragraaf 2.3 van het Beschrijvend document. De dienstverlening heeft betrekking op de uitvoering van eerstelijns klantcontact binnen de door de Opdrachtgever vastgestelde kaders, processen, werkinstructies en kennisbronnen. Tot de scope behoren het afhandelen van eerstelijns klantcontacten via de overeengekomen kanalen en het verstrekken van informatie overeenkomstig de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde kennis en instructies. Buiten de scope vallen tweedelijnsvragen, specialistische of complexe klantvragen, de uitvoering van consulaire dienstverlening en overige werkzaamheden waarvoor de inhoudelijke, juridische of bestuurlijke verantwoordelijkheid bij de Opdrachtgever ligt. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van complexe klantvragen, crisisbesluiten en overige dossier gebonden besluiten. De nadere afbakening van werkzaamheden, processen en werkinstructies wordt tijdens de implementatieperiode uitgewerkt en afgestemd met de geselecteerde Opdrachtnemer.
Vraag 4	In het Beschrijvend document staat dat de totale capaciteit tijdens crisisopschaling maximaal 35 fte bedraagt, bestaande uit 5 fte structurele basisbezetting en maximaal 30 fte aanvullende capaciteit. In het Prijsopgaveformulier is het fictieve aantal crisisuren echter berekend als 35 fte × 40 uur × 2 weken = 2.800 uur. Kunt u bevestigen dat het uurtarief voor crisisopschaling uitsluitend wordt toegepast op de aanvullende capaciteit boven

	de structurele basisbezetting? Indien dit het geval is, verzoeken wij u het fictieve aantal crisisuren te wijzigen in 30 fte × 40 uur × 2 weken = 2.400 uur.
Paragraaf	Beschrijvend document, paragraaf 2.2, onder Crisisinzet, en paragraaf 2.2, onder Escalatieladder; Bijlage 3, tabbladen Prijsopgave en Rekenparameters
Antwoord	Ja, dit is correct. Het uurtarief voor crisisoposchaling is uitsluitend van toepassing op de aanvullende capaciteit boven de structurele basisbezetting van 5 fte. De structurele basisbezetting blijft onderdeel van de vaste maandvergoeding en wordt niet tevens tegen het uurtarief voor crisisoposchaling in rekening gebracht. Het fictieve aantal crisisuren in Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier wordt daarom gewijzigd van 2.800 uur naar 2.400 uur, berekend als 30 fte × 40 uur × 2 weken. De maximale totale capaciteit blijft 35 fte: 5 fte structurele basisbezetting en maximaal 30 fte aanvullende crisiscapaciteit. Een aangepaste versie van het Prijsopgaveformulier wordt bij deze Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld. Inschrijvers dienen deze aangepaste versie te gebruiken voor hun inschrijving. Voor de tarifiering van inzet buiten kantoortijden geldt de regeling zoals toegelicht bij vraag 61.

Vraag 5	De Opdrachtnemer moet gedurende de looptijd een flexibele schil van 30 fte op minimaal Skill 1-niveau inzetgereed en actueel getraind houden. Hierbij zal gedurende de contractperiode naar verwachting sprake zijn van verloop, vervanging, instroom van nieuwe medewerkers, hertraining, kennisactualisatie en periodieke toetsing om de vereiste capaciteit en kwaliteit te behouden. Het Prijsopgaveformulier bevat hiervoor geen afzonderlijke prijscomponent. Kunt u verduidelijken in welke prijscomponent de doorlopende kosten voor het inzetgereed houden van deze flexibele schil moeten worden opgenomen: de eenmalige implementatieprijs, de vaste maandprijs voor de basisbezetting of het uurtarief dat uitsluitend bij daadwerkelijke opschaling wordt toegepast?
Paragraaf	Beschrijvend document, paragraaf 2.2, onder <i>Nieuwe instroom en personeelsswisselingen en Tijdsbesteding en verrekening van kosten</i> ; Bijlage E, hoofdstuk 11 <i>Planning, continuïteit en opschaling</i> ; Bijlage 3, tabblad <i>Prijsopgave</i>
Antwoord	De doorlopende kosten van Opdrachtnemer voor het beschikbaar en inzetgereed houden van deze flexibele schil (30 fte), waaronder verloop, vervanging en nieuwe instroom, worden verwerkt in het all-in uurtarief voor crisisoposchaling. Deze kosten worden niet opgenomen in de vaste maandprijs voor de structurele basisbezetting en mogen niet afzonderlijk worden gefactureerd.

Vraag 6	NWW kan gedurende de looptijd wijzigingen doorvoeren in de klantcontactomgeving, toegangsvoorzieningen en het identiteits- en toegangsbeheer. Opdrachtnemer moet meewerken aan het uitwerken, inrichten, testen, in gebruik nemen en beheren van de toekomstige voorziening. Kunt u bevestigen welke werkzaamheden binnen de all-in tarieven vallen en wanneer sprake is van afzonderlijk opdraagbaar meerwerk, in het bijzonder wanneer een wijziging aantoonbaar aanvullende technische inrichting, ontwikkelcapaciteit of structureel beheer vereist dat bij inschrijving niet redelijkerwijs kon worden voorzien?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Een uitputtende lijst van werkzaamheden kan vooraf niet worden gegeven. Werkzaamheden die op grond van de aanbestedingsstukken redelijkerwijs tot de opdracht behoren, vallen binnen de all-in tarieven. Bij wijzigingen bespreken partijen vooraf de gevolgen en beoordelen zij of aantoonbare aanvullende werkzaamheden buiten de overeengekomen dienstverlening als meerwerk worden aangemerkt. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht, inclusief afspraken over de vergoeding.

Vraag 7	Kan Opdrachtgever specificeren welke doelgroepen door het contactcenter worden bediend en bevestigen of de dienstverlening uitsluitend gericht is op
----------------	--

	Nederlandse burger/reiziger of ook op andere doelgroepen, zoals bedrijven of derden die namens een reiziger contact opnemen?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 1.1 van het Beschrijvend document, waarin de dienstverlening en de doelgroepen van NederlandWereldwijd (de Opdrachtgever) zijn beschreven. De dienstverlening richt zich niet uitsluitend op Nederlandse burgers en reizigers, maar ook op andere personen die vanuit het buitenland zaken met de Nederlandse overheid willen regelen. Binnen de kaders van de dienstverlening kunnen ook derden contact opnemen namens een burger.

Vraag 8	Kan Opdrachtgever bevestigen of de genoemde klantcontactkanalen limitatief zijn en of Opdrachtnemer ruimte heeft om de kanaalinrichting of kanaalstrategie binnen de gestelde kaders te optimaliseren?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Vooralsnog zijn de in paragraaf 2.2 genoemde klantcontactkanalen niet limitatief bedoeld. Op dit moment voorziet Opdrachtgever geen aanvullende klantcontactkanalen. Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om, als gevolg van toekomstige ontwikkelingen, gewijzigde behoeften of technologische innovaties, de kanaalstrategie en kanaalinrichting gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. Binnen de in de aanbestedingsdocumenten gestelde kaders verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer hierin kan meedenken en passende optimalisaties kan voorstellen.

Vraag 9	Kan Opdrachtgever de voorgeschreven triage- en classificatielogica voor binnenkomende klantcontacten beschikbaar stellen, inclusief de criteria voor urgentie, consulaire noodsituaties, informatievragen en eventuele andere categorieën?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Nee, de gedetailleerde triage- en classificatie-instructies worden niet tijdens de aanbestedingsprocedure beschikbaar gesteld. Deze worden tijdens de implementatie door de Opdrachtgever verstrekt en toegelicht, vóórdat medewerkers zelfstandig worden ingezet. De afbakening van de dienstverlening en de hoofdlijnen voor het herkennen en doorverbinden van consulaire noodsituaties zijn opgenomen in hoofdstuk 12 van het Trainingsplan.

Vraag 10	Kan Opdrachtgever het volledige escalatiemodel voor klantcontacten beschikbaar stellen, inclusief de betrokken tweede-lijnsorganisaties, escalatiecriteria en de per escalatieniveau geldende reactie- en doorlooptijden?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever beschikt niet over een afzonderlijk escalatiemodel voor klantcontacten zoals in de vraag omschreven. De dienstverlening van Opdrachtnemer beperkt zich tot de in het Beschrijvend document beschreven eerstelijnswerkzaamheden. Complexe klantvragen, crisisbesluiten en dossiergebonden besluiten blijven de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Er is geen afzonderlijke tweedelijnsorganisatie binnen de scope van deze opdracht opgenomen. De nadere operationele werkafspraken, waaronder eventuele escalatieprocedures, contactpersonen en reactietijden, worden na gunning in onderling overleg uitgewerkt en vastgelegd in de SLA.

Vraag 11	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke rol, verantwoordelijkheden en bevoegdheden Opdrachtnemer heeft bij internationale crises en andere noodsituaties en welke bestaande crisisprotocollen en escalatieroutes daarbij van toepassing zijn?
Paragraaf	2.2
Antwoord	De rol, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van Opdrachtnemer bij internationale crises en andere noodsituaties zijn al beschreven in het Beschrijvend Document. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de contractueel overeengekomen beschikbaarheid, continuïteit en ondersteuning

	van de oplossing, ook in crisissituaties. De regie, besluitvorming en inhoudelijke crisiscoördinatie blijven bij Opdrachtgever. De bestaande crisisprotocollen en escalatieroutes van Opdrachtgever zijn van toepassing. Voor zover deze relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht, worden deze bij de implementatie nader afgestemd en gedeeld met Opdrachtnemer. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om het Beschrijvend Document op dit punt aan te passen.
--	---

Vraag 12	Er wordt bepaald dat de structurele basisbezetting 5 FTE bedraagt, waarbij één FTE gelijkstaat aan 40 effectief inzetbare uren per week, exclusief ziekte en shrinkage. Betekent dit dat Opdrachtgever gedurende een volledige week 200 daadwerkelijk productieve uren verwacht, exclusief onder meer opleiding, coaching, overleg en pauzes? En geldt binnen het tijdvenster 08.00–18.00 uur een minimale gelijktijdige bezetting, of staat het de Opdrachtnemer vrij de 200 uren binnen dit tijdvenster te plannen?
Paragraaf	Paragraaf 2.2 De aard en het doel van de Opdracht. Tijdelijke plan- en onplanbare op- en afschaling
Antwoord	Ja, Opdrachtgever verwacht 200 daadwerkelijk productieve uren per week, exclusief ziekte en shrinkage, waaronder opleiding, coaching, overleg en pauzes. De inzet binnen het tijdvenster 08.00–18.00 uur wordt bepaald op basis van de door Opdrachtgever verstrekte forecast. Op basis van deze forecast plant de Opdrachtnemer het rooster vier weken vooruit, overeenkomstig de uitgevraagde inzet. De 200 uren kunnen daarom niet (volledig) naar eigen inzicht over het tijdvenster worden verdeeld.

Vraag 13	Voor crisisop-schaling is een concrete escalatieladder opgenomen, maar voor planbare en onplanbare tijdelijke opschaling wordt alleen verwezen naar "overeengekomen doorlooptijden" en de bij de Inschrijving aangeboden randvoorwaarden. Kan Opdrachtgever aangeven welke minimale aankondigings- en opschalingstermijnen zij voor planbare respectievelijk onplanbare opschaling verwacht? Of dient de Inschrijver deze termijnen zelf aan te bieden, waarna deze als bindende contractuele verplichting gelden?
Paragraaf	Paragraaf 2.2 De aard en het doel van de Opdracht. Tijdelijke plan- en onplanbare op- en afschaling
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document. Hierin is opgenomen dat plan- en onplanbare tijdelijke opschaling plaatsvindt op verzoek van Opdrachtgever en dat Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, de gewenste omvang, inzetperiode, contactkanalen en eventuele aangepaste openingstijden bepaalt. Opdrachtgever schrijft geen vaste aankondigings- of realisatietermijnen voor anders dan de in het Beschrijvend document opgenomen uitgangspunten. De procedure voor het afroepen en bevestigen van tijdelijke opschaling wordt na gunning nader uitgewerkt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Vraag 14	U schrijft "door de Opdrachtnemer aantoonbaar aan het gevraagde kwaliteitskader voldoen". Waar is dit kwaliteitskader beschreven?
Paragraaf	2.2 De aard en het doel van de Opdracht, onder Trainingsplan
Antwoord	Wanneer in de aanbestedingsstukken staat dat medewerkers "aantoonbaar aan het gevraagde kwaliteitskader moeten voldoen", verwijst dit naar de samenhangende normen, leerdoelen, toetsing en QM-afspraken zoals beschreven in het Beschrijvend Document, Bijlage E (Trainingsplan NWW) en Bijlage F (Service Level Agreement). De verdere detaillering per onderwerp en kanaal (zoals beoordelingsrubrics, cesuur en steekproefomvang) wordt na gunning met de winnende Opdrachtnemer uitgewerkt en als onderdeel van de SLA en bijbehorende kwaliteitsafspraken vastgelegd.

Vraag 15	Kunt u aangeven hoeveel FCC-trainers de opdrachtnemer minimaal geacht wordt beschikbaar te hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst,
-----------------	--

	inclusief vervanging bij uitval en verlof? Momenteel wordt uitsluitend een initiële groep van 10 tot 12 trainers genoemd
Paragraaf	Paragraaf 2.2 Trainingsplan
Antwoord	Opdrachtgever stelt geen minimumeis aan het aantal FCC-trainers dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar dient te hebben. De verantwoordelijkheid voor de inrichting van de eigen organisatie, inclusief de beschikbaarheid, vervanging en continuïteit van FCC-trainers, ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever faciliteert bij de initiële opleiding ruimte voor deelname van maximaal 10 tot 12 FCC-trainers. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer om, passend bij de eigen bedrijfsvoering en de contractuele verplichtingen ten aanzien van opleiding, kennisborging en opschaling, te bepalen hoeveel trainers nodig zijn om de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst te kunnen waarborgen.

Vraag 16	Kan opdrachtgever inzicht geven in de verwachte jaarlijkse uitstroom en instroom van FCC-medewerkers waarop de opleidingsinspanning gedurende de contractduur gebaseerd moet worden?
Paragraaf	Paragraaf 2.2 Opleiding Skill 1
Antwoord	De Opdrachtgever beschikt niet over gegevens met betrekking tot de verwachte jaarlijkse in- en uitstroom van medewerkers van Opdrachtnemer. De inrichting van de personeelsorganisatie, waaronder werving, behoud, vervanging en opleidingsplanning van medewerkers, behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de organisatie zodanig in te richten dat gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van opleiding, kennisborging, continuïteit van dienstverlening en de gevraagde op- en afschaalbaarheid.

Vraag 17	Hoe wordt vastgesteld dat een crisis formeel eindigt en op welke wijze wordt de terugschaling van capaciteit gecommuniceerd richting opdrachtnemer?
Paragraaf	Paragraaf Crisisopschaling
Antwoord	De formele beëindiging van een crisis kan niet vooraf in vaste termijnen worden vastgelegd, omdat dit afhankelijk is van meerdere factoren (zoals de aard en ontwikkeling van de crisis, beleidskeuzes en internationale omstandigheden) en per crisis kan verschillen. De Opdrachtgever kan een crisis niet zelfstandig vaststellen of beëindigen, maar is daarin afhankelijk van besluiten van andere onderdelen binnen het ministerie van Buitenlandse Zaken (bijvoorbeeld crisisorganisatie en beleidsdirecties). Zodra binnen BZ formeel wordt besloten dat een crisissituatie eindigt en dat de crisisopschaling kan worden beëindigd of teruggeschakeld, wordt dit besluit door de Opdrachtgever: • zo spoedig mogelijk gecommuniceerd aan de Opdrachtnemer; • voorzien van een duidelijke aanwijzing over het moment van beëindiging en de gewenste fasering van de terugschaling van capaciteit. De nadere uitwerking van deze communicatie (kanalen, contactpersonen, termijnen) wordt na gunning in de SLA vastgelegd.

Vraag 18	Wordt onder de gevraagde capaciteit van 35 FTE verstaan productieve inzetbare capaciteit of bruto ingeplande capaciteit inclusief shrinkage? Dient de aanbieder partij dit zelf te kunnen leveren of mag dit ook via 3 ^e partijen?
Paragraaf	Paragraaf Crisisopschaling
Antwoord	Ja, de Opdrachtgever verwacht 200 daadwerkelijk productieve uren per week, exclusief ziekte en shrinkage, waaronder opleiding, coaching, overleg en pauzes.

	De inzet binnen het tijdvenster 08.00–18.00 uur wordt bepaald op basis van de door Opdrachtgever verstrekte forecast. Opdrachtnemer plant het rooster vier weken vooruit, overeenkomstig de uitgevraagde inzet. De 200 uren kunnen daarom niet (volledig) naar eigen inzicht over het tijdvenster worden verdeeld. De Dienstverlening kan in Combinatie of in onderaanneming worden uitgevoerd. Wel dient u aan de gestelde voorwaarden te voldoen, zoals aangehaald in § 3.1, 3.2, 6.10, 7.1, 7.4, 7.5 en 7.6 van het Beschrijvend document.
--	---

Vraag 19	Kan opdrachtgever aangeven wat historisch het maximale aantal gesprekken per fallback-activering is geweest?
Paragraaf	Paragraaf Fallbackvoorziening
Antwoord	Nee. De gevraagde historische gegevens zijn niet beschikbaar. De fallbackvoorziening betreft een nieuwe dienstverlening waarvoor geen representatieve historische volumes beschikbaar zijn. Op basis van een indicatieve inschatting verwacht de Opdrachtgever dat bij een activering van de fallbackvoorziening rekening gehouden kan worden met circa 100 gesprekken per dag. Deze inschatting is uitsluitend bedoeld om een beeld te geven van de mogelijke orde van grootte. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend en Opdrachtgever geeft geen garanties ten aanzien van het daadwerkelijke aantal gesprekken bij een toekomstige activering.

Vraag 20	Kan opdrachtgever bevestigen of toegang tot Genesys Cloud volledig door NWW wordt geleverd en bekostigd, inclusief licenties voor alle FCC-medewerkers?
Paragraaf	Paragraaf Technische aansluiting
Antwoord	Ja. Voor de uitvoering van de dienstverlening stelt en bekostigt de Opdrachtgever de benodigde toegang tot Genesys Cloud, inclusief de daarvoor benodigde licenties voor de FCC-medewerkers die door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht worden ingezet. De Opdrachtnemer maakt gebruik van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen en voorzieningen voor de uitvoering van de dienstverlening.

Vraag 21	Mag dit programma ook in combinatie met een 3 ^e partij, e.g. partnering met volwassen contactcenterprovider, worden aangeboden of zijn jullie op zoek naar een leverancier? Dit geldt met name voor de crisisopschaling capaciteit en de aantoonbaarheid hierbij?
Paragraaf	Paragraaf Technische aansluiting
Antwoord	De Dienstverlening kan in Combinatie of in onderaanneming worden uitgevoerd. Wel dient u aan de gestelde voorwaarden te voldoen, zoals aangehaald in § 3.1, 3.2, 6.10, 7.1, 7.4, 7.5 en 7.6 van het Beschrijvend document.

Vraag 22	Het Beschrijvend document beschrijft de escalatieladder voor crisisopschaling (met een garantie- en streefwaarde, oplopend tot maximaal 35 fte), maar bevat geen historische gegevens over eerdere crisissituaties. Is de Opdrachtgever bereid om, ten behoeve van een goede inschatting door Inschrijvers, historische gegevens te verstrekken over het aantal crisisincidenten van de afgelopen vijf jaar, de gemiddelde/maximale duur per incident en het totaal ingezette aantal uren/fte per incident?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever beschikt niet over een gestandaardiseerd overzicht van historische crisisincidenten met de gevraagde gegevens. Bovendien is iedere crisis of noodsituatie uniek van aard, omvang, duur en impact, waardoor historische gegevens geen betrouwbare indicatie vormen voor toekomstige situaties. Om veiligheids- en vertrouwelijkheidsredenen verstrekt Opdrachtgever geen nadere informatie over eerdere crises, incidenten, de daarbij ingezette capaciteit of operationele details. Voor de aanbesteding dienen Inschrijvers uit te gaan van de in het Beschrijvend Document opgenomen escalatieladder en de daarin beschreven garantie- en streefwaarden voor crisisopschaling. Deze

	informatie wordt door Opdrachtgever als voldoende geacht voor het opstellen van een inschrijving.
--	---

Vraag 23	In het Beschrijvend document (§2.2) wordt uitgegaan van een structurele basisbezetting (waakvlam) van 5 fte. Zou u willen overwegen om deze waakvlambezetting te verhogen naar 10 fte? Een grotere basisbezetting biedt meer ruimte om naast de reguliere medewerkers een vaste teamleider te positioneren die tevens als vakinhoudelijk aanspreekpunt (SME) fungeert.
Paragraaf	2.2
Antwoord	Nee. Opdrachtgever handhaaft de structurele basisbezetting van 5 fte, overeenkomend met 200 effectief inzetbare uren per week. Opdrachtnemer mag deze capaciteit over meerdere medewerkers verdelen; er geldt geen beperking tot vijf personen. Daarbij moet worden voldaan aan de gestelde eisen aan beschikbaarheid, vakbekwaamheid en continuïteit van de dienstverlening.

Vraag 24	Welke historische klantcontactvolumes die binnen de scope van deze opdracht vallen heeft Opdrachtgever in 2025 daadwerkelijk aan het FCC aangeboden? Kan Opdrachtgever deze gegevens, indien beschikbaar, uitsplitsen naar kanaal, maand, weekdag en – voor telefonie en WhatsApp – 30-minuten intervallen?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar de in het Beschrijvend document opgenomen indicatieve contactvolumes. Hierbij is aangegeven dat in 2025 circa 558.000 telefonische contacten, 168.000 WhatsApp-contacten en 84.000 e-mailcontacten zijn verwerkt. Tevens is aangegeven dat deze aantallen uitsluitend ter indicatie dienen en dat hieraan geen rechten kunnen worden ontleend. Opdrachtgever beschikt niet over een uitsplitsing van de gevraagde gegevens naar maand, weekdag en 30-minutenintervallen die geschikt is voor publicatie in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast geldt dat WhatsApp en E-mail als uit te besteden kanaal een nieuwe situatie betreft, waardoor historische gegevens niet zonder meer representatief zijn voor de toekomstige dienstverlening. De daadwerkelijke volumes zijn bovendien afhankelijk van onder meer maatschappelijke ontwikkelingen, wijzigingen in de dienstverlening, digitalisering en internationale gebeurtenissen en kunnen daardoor sterk fluctueren. Opdrachtgever verstrekt daarom geen verdere volumestatistieken.

Vraag 25	Kan Opdrachtgever voor de klantcontacten binnen de scope historische gegevens beschikbaar stellen over AHT, ACW/nawerktijd, responstijden en – waar relevant – concurrency, uitgesplitst per kanaal en/of skill?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever stelt geen historische gegevens beschikbaar over AHT, ACW/nawerktijd, responstijden of concurrency. Deze gegevens zijn niet beschikbaar in een vorm die geschikt en representatief is voor deze aanbesteding. Inschrijvers dienen uit te gaan van de informatie en uitgangspunten zoals opgenomen in het Beschrijvend document

Vraag 26	Kan Opdrachtgever inzicht geven in seizoen patronen en intraday piekmomenten van het klantcontactvolume, uitgesplitst naar telefonie, WhatsApp en e-mail?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever beschikt niet over gegevens over seizoenspatronen en intraday piekmomenten die geschikt zijn voor publicatie in het kader van deze aanbesteding. Opdrachtnemer dient uit te gaan van de in het Beschrijvend document opgenomen informatie, indicatieve contactvolumes en de beschreven op- en afschaalbehoefte.

Vraag 27	Kan Opdrachtgever over de afgelopen drie kalenderjaren inzicht geven in de frequentie, omvang, duur, aanleiding, ingezette kanalen en openingstijden van tijdelijke opschalingen en crisisinzet?
Paragraaf	2.2

Antwoord	Opdrachtgever beschikt niet over historische gegevens over de frequentie, omvang, duur, aanleiding, ingezette kanalen en openingstijden van tijdelijke opschalingen en crisisinzet die geschikt zijn voor publicatie in het kader van deze aanbesteding. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in het Beschrijvend document opgenomen informatie, waaronder de beschreven op- en afschaalbehoefte en escalatieladder.
Vraag 28	Kan de opdrachtgever de definitie van waakvlam van 5 FTE structurele bezetting verduidelijken? Kan de opdrachtnemer er hier vanuit gaan dat dit 255 werkdagen x 8 uur = 2.040 uur aan productieve uren betreft per FTE?
Paragraaf	Beschrijvend document, paragraaf 2.2. de aard en doel van de opdracht, waakvlam
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document. Hierin is opgenomen dat de waakvlam bestaat uit een structurele basisbezetting van 5 fte, waarbij één fte gelijkstaat aan 40 effectief inzetbare uren per week, exclusief ziekte en shrinkage. Opdrachtgever hanteert geen vooraf vastgesteld aantal productieve uren per jaar per fte.
Vraag 29	Kan de opdrachtgever bevestigen dat voor nieuwe medewerkers geldt dat trainingstijd in uren declarabel is? Zowel voor de 5 FTE waakvlam als voor de 30 FTE flexibele schil.
Paragraaf	Beschrijvend document, paragraaf 2.2 onder Tijdbestedingen en verrekening van kosten.
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar de paragraaf <i>Tijdsbesteding en verrekening van kosten</i> in het Beschrijvend document. Hierin is opgenomen dat de tijdsbesteding voor training, toetsing en praktijkbegeleiding van FCC-medewerkers onderdeel uitmaakt van de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening. De hiermee samenhangende kosten dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden all-in tarieven en komen niet afzonderlijk voor vergoeding in aanmerking. Dit geldt zowel voor de waakvlamcapaciteit als voor de flexibele schil.
Vraag 30	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de structurele basisbezetting van 5 FTE overeenkomt met 200 effectief inzetbare uren per week en aangeven of daarnaast minimale bezettingseisen gelden per dag, tijdvak, kanaal of skill?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Ja, de structurele basisbezetting van 5 fte komt overeen met 200 effectief inzetbare uren per week. Zie het antwoord op vraag 12 voor de definitie en roosterplanning. De verdeling van de inzet over dagen, tijdvakken, kanalen en benodigde skills volgt uit de door Opdrachtgever uitgevraagde inzet en de daarvoor geldende opleidings- en kwalificatie-eisen.
Vraag 31	Kan Opdrachtgever bevestigen of de 5 FTE waakvlamcapaciteit gedurende de overeengekomen openingstijden exclusief voor NWW beschikbaar moet zijn, of dat deze medewerkers binnen de ingeplande uren ook voor andere opdrachtgevers kunnen worden ingezet?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever schrijft niet voor of de waakvlamcapaciteit exclusief voor de Opdrachtgever beschikbaar moet zijn. Gedurende één dienst is de werknemer wel exclusief voor de Opdrachtgever aan het werk. Het staat Opdrachtnemer vrij om de personele inzet en capaciteit naar eigen inzicht te organiseren, mits gedurende de contractperiode wordt voldaan aan de in het Beschrijvend Document opgenomen eisen ten aanzien van beschikbaarheid, continuïteit, kwaliteit van dienstverlening en de vereiste op- en afschaalbaarheid. De verantwoordelijkheid voor het borgen van voldoende capaciteit om aan deze verplichtingen te voldoen ligt volledig bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om nadere eisen te stellen aan de exclusiviteit van de ingezette medewerkers.

Vraag 32	Kan Opdrachtgever bevestigen dat naast de 5 FTE waakvlam een flexibele/crisisschil van 30 FTE inzetgereed moet worden gehouden, zodat de totale capaciteit maximaal 35 FTE bedraagt?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Ja, dat kan de Opdrachtgever bevestigen.

Vraag 33	Welke aankondigings- en realisatietermijn geldt voor onplanbare tijdelijke opschaling die geen crisis betreft, en welke procedure geldt voor het afroepen en bevestigen van deze inzet?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 13.

Vraag 34	Welke termijn hanteert Opdrachtgever voor het aanvragen, bevestigen, wijzigen of annuleren van planbare tijdelijke opschaling?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 13.

Vraag 35	Opdrachtnemer dient uiterlijk vóór livegang op 1 april 2027 35 FTE aantoonbaar te hebben opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed gemaakt. De opleidingsplanning is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van trainers van de Opdrachtgever, systemen, oefenomgevingen en praktijkbegeleiding. Kan Opdrachtgever aangeven wanneer binnen de implementatieperiode de initiële train-de-traineropleiding naar verwachting wordt aangeboden en bevestigen dat de benodigde trainingsmaterialen, systeemtoegang en oefenomgevingen tijdig beschikbaar zijn om de vereiste 35 FTE vóór 1 april 2027 op te leiden en vrij te geven?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.2 / Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragraaf 11
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document. Hierin is opgenomen dat de eerste inhoudelijke opleiding voor FCC-trainers plaatsvindt gedurende de implementatieperiode en dat deze door de Opdrachtgever wordt verzorgd. Ook is opgenomen dat de Opdrachtgever de inhoudelijke kaders, kwaliteitsnormen, kennisbronnen, werkinstructies en het benodigde trainingsmateriaal beschikbaar stelt. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de voor de uitvoering van de opdracht benodigde voorzieningen tijdig beschikbaar worden gesteld, zodat Opdrachtnemer invulling kan geven aan de in het Beschrijvend document opgenomen verplichting om uiterlijk vóór aanvang van de dienstverlening 35 fte aantoonbaar te hebben opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed gemaakt.

Vraag 36	Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor tijdelijke opschaling en crisisinzet uitsluitend daadwerkelijk opgedragen en geleverde capaciteit wordt afgenomen en dat geen minimumafname geldt?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 en paragraaf 8.1 van het Beschrijvend document. Tijdelijke opschaling en crisisinzet vinden uitsluitend plaats op verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting en de daadwerkelijke inzet is afhankelijk van de behoefte van Opdrachtgever.

Vraag 37	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke opleidings-, trainings-, coaching-, vervangings- en implementatieactiviteiten zijn inbegrepen in de all-in tarieven en welke activiteiten uitsluitend na schriftelijke opdracht als meerwerk kunnen worden uitgevoerd?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar de paragrafen <i>Tijdsbesteding en verrekening van kosten</i> en <i>Tarieven zijn all-in tarieven</i> in het Beschrijvend document. Hierin is opgenomen welke kosten onderdeel uitmaken van de dienstverlening en in de aangeboden all-in tarieven dienen te zijn inbegrepen, waaronder opleidings-, trainings-, coachings-, vervangings- en implementatieactiviteiten. Opdrachtgever voorziet geen afzonderlijke vergoeding voor deze activiteiten.

	Ook verwijst Opdrachtgever naar Bijlage E - Trainingsplan NWW. Activiteiten die noodzakelijk zijn voor de implementatie en uitvoering van de opdracht, waaronder opleiding, coaching, praktijkbegeleiding, toetsing, vrijgave, kennisborging en vervanging van medewerkers binnen de overeengekomen scope, dienen door Opdrachtnemer te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven. De opleiding van de structurele waakvlamcapaciteit en de flexibele schil op Skill 1-niveau maakt onderdeel uit van de implementatieverplichtingen. Aanvullende opleidingen, trainingen, inzet van trainers van de Opdrachtgever of uitbreidingen buiten de overeengekomen scope worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever. De omvang, planning en eventuele financiële consequenties worden daarbij afzonderlijk overeengekomen.
--	--

Vraag 38	Indien Opdrachtgever gedurende een langere aaneengesloten periode structureel meer capaciteit wenst dan de overeengekomen waakvlam van 5 FTE, kan Opdrachtgever aangeven op welke wijze deze structurele capaciteitsuitbreiding contractueel kan worden ingericht en onder welke voorwaarden de omvang en vergoeding van de dienstverlening kunnen worden aangepast?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2, paragraaf 2.6, de escalatieladder, de herzieningsclausule en paragraaf 8.1 van het Beschrijvend document. De opdracht voorziet in een structurele basisbezetting van 5 fte met de mogelijkheid tot tijdelijke planbare, onplanbare en crisisgerelateerde opschaling tot maximaal 35 fte. Tijdelijke opschaling en crisisinzet vinden uitsluitend plaats op verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting en de daadwerkelijke inzet is afhankelijk van de behoefte van Opdrachtgever. Eventuele toekomstige wijzigingen in de dienstverlening worden beoordeeld binnen de contractuele kaders zoals opgenomen in de overeenkomst en aanbestedingsstukken. Voor uitzonderlijke crises van een buitencategorie, zoals een pandemie of grootschalige ramp, is geen standaardcapaciteit binnen de overeenkomst vastgelegd. In dergelijke situaties treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om te bepalen welke aanvullende capaciteit en maatregelen passend zijn bij de omstandigheden.

Vraag 39	Kan Opdrachtgever verduidelijken op welke wijze tijdelijke of crisisopschaling formeel wordt opgedragen en vanaf welk moment de ingezette capaciteit factureerbaar is, inclusief de vraag of een schriftelijke opdrachtbevestiging of Opdrachtbrief vereist is?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2, paragraaf 8.1 en Bijlage H van het Beschrijvend document. Tijdelijke opschaling en crisisinzet vinden uitsluitend plaats op verzoek van Opdrachtgever. De nadere procedure voor het afroepen, bevestigen en administratief vastleggen van aanvullende inzet wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt binnen de contractuele kaders van de overeenkomst. Capaciteit is factureerbaar vanaf het moment dat deze door Opdrachtgever is opgedragen en daadwerkelijk is geleverd.

Vraag 40	In paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document (Escalatieladder) en Bijlage E is bepaald dat Opdrachtnemer gedurende de dienstverlening een flexibele schil van 30 FTE beschikbaar, actueel getraind en inzetgereed houdt voor opschaling, waarbij tevens de overeengekomen opschalingstermijnen moeten worden gehaald. Tegelijkertijd is bepaald dat de kosten voor het inzetgereed houden volledig voor rekening van de Opdrachtnemer komen (all-in tarieven). Kan Opdrachtgever verduidelijken wat in dit verband onder "beschikbaar" en "inzetgereed" wordt verstaan?
Paragraaf	Paragraaf 2.2 (<i>Escalatieladder</i> , p. 14) en Paragraaf 4.6 (<i>Tarieven zijn all-in tarieven</i> , p. 33) (in samenhang met Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragraaf 11)
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 en Bijlage E van het Beschrijvend document. Onder "beschikbaar" en "inzetgereed" verstaat Opdrachtgever dat

	de betreffende medewerkers aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en actueel getraind worden gehouden, zodat zij binnen de in het Beschrijvend document opgenomen opschalingstermijnen kunnen worden ingezet voor de overeengekomen werkzaamheden. De wijze waarop Opdrachtnemer hier invulling aan geeft, behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
--	---

Vraag 41	In paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document (Tijdsbesteding en verrekening van kosten, p. 12) staat dat kosten voor her- en bijscholing, permanente ontwikkeling en het inzetgereed houden van de flexibele schil zijn inbegrepen in de all-in tarieven. In Bijlage E (Uitgangspunten punt 5 en 6) is echter bepaald dat aanvullende trainingen en opleidingen (buiten de initiële Skill 1 of vanaf Skill 2) via een afzonderlijke Opdrachtbrief worden verstrekt, waarin tevens uurtarieven voor de inzet van medewerkers en trainers worden vastgelegd. Kan Opdrachtgever helder afbakenen en verduidelijken welke activiteiten voor het actueel, vakbekwaam en inzetgereed houden van de 30 FTE flexibele schil geacht worden onderdeel te zijn van de reguliere verplichtingen van Opdrachtnemer (en daarmee van de aangeboden tarieven)? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te bevestigen of aanvullende opleiding en/of hertraining die noodzakelijk wordt als gevolg van door de Opdrachtgever geïnitieerde wijzigingen in inhoud, processen, scope, kennis, scripts en/of werkinstructies, kwalificeert als 'aanvullende training' en dus via een afzonderlijke Opdrachtbrief wordt verstrekt indien hiervoor aanvullende inzet van trainers en/of medewerkers van Opdrachtnemer noodzakelijk is.
Paragraaf	Paragraaf 2.2 (in samenhang met Bijlage E)
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document en Bijlage E - Trainingsplan NWW. Het actueel, vakbekwaam en inzetgereed houden van de structurele bezetting en de flexibele schil binnen de overeengekomen scope van de opdracht behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en dient te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven. Hieronder vallen onder meer praktijkbegeleiding, coaching, kennisborging, periodieke bijscholing, vervanging van medewerkers en het verwerken van reguliere wijzigingen in processen, kennis, werkinstructies en kwaliteitskaders die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht. Aanvullende opleidingen, trainingen of opleidingsactiviteiten die buiten de overeengekomen implementatie- en uitvoeringsverplichtingen vallen, waaronder opleidingen boven het overeengekomen skillniveau of aanvullende inzet van trainers van de Opdrachtgever, worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever. De omvang, planning en eventuele financiële consequenties worden daarbij afzonderlijk overeengekomen.

Vraag 42	In paragraaf 8.1 van het Beschrijvend Document is bepaald dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft. Tevens staat in paragraaf 2.2 en 4.6 dat alle kosten voor het inzetgereed houden van de flexibele schil voor rekening van Opdrachtnemer komen en verwerkt moeten zijn in de all-in uurtarieven. In Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier is aanvullend bepaald dat de daarin opgenomen fictieve aantallen uitsluitend voor de prijsbeoordeling worden gebruikt en geen recht op afname geven. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor het beschikbaar en inzetgereed houden van de flexibele schil van 30 FTE geen minimale afname, omzetgarantie of afzonderlijke beschikbaarheidsvergoeding geldt? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat Inschrijver alle kosten en risico's die samenhangen met het beschikbaar en inzetgereed houden van deze capaciteit dient te verwerken in de bij Inschrijving aangeboden uurtarieven op het Prijsopgaveformulier (Bijlage 3)?
Paragraaf	Paragraaf 8.1 (<i>Overeenkomst en Rijksvoorwaarden – Bij deze Raamovereenkomst hebben wij geen afnameverplichting</i> , p. 48), Paragraaf 2.2 en Paragraaf 4.6 (in samenhang met Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier)
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2, paragraaf 4.6, paragraaf 8.1 en Bijlage 3 van het Beschrijvend document. Opdrachtgever bevestigt dat voor het beschikbaar en inzetgereed houden van de flexibele schil van 30 aanvullende fte geen minimale afname, omzetgarantie of afzonderlijke

	beschikbaarheidsvergoeding geldt. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting. Alleen daadwerkelijk door Opdrachtgever opgedragen en uitgevoerde inzet komt voor vergoeding in aanmerking. Opdrachtgever bevestigt tevens dat Inschrijver alle kosten en risico's die samenhangen met het opleiden, actueel getraind houden, beschikbaar houden en inzetgereed houden van deze flexibele capaciteit dient te verwerken in de aangeboden all-in tarieven. Deze kosten komen niet afzonderlijk voor vergoeding in aanmerking. De in Bijlage 3 opgenomen aantallen zijn uitsluitend bedoeld voor de beoordeling van de inschrijvingen en geven geen recht op daadwerkelijke afname. De 30 fte betreft de flexibele schil bovenop de structurele basisbezetting van 5 fte.
--	--

Vraag 43	In paragraaf 2.2 en 2.6 van het Beschrijvend Document is bepaald dat de Opdrachtnemer de dienstverlening gefaseerd kan opschalen bij planbare en onplanbare tijdelijke pieken. Tevens wordt aangegeven dat de raming van de Opdracht mede is gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren. In de huidige documentatie is echter geen inzicht gegeven in de (historische) patronen, frequentie en gemiddelde omvang van dergelijke tijdelijke opschalingen. Kan Opdrachtgever een historische forecast of een overzicht van de (planbare) opschalingen over de afgelopen twee jaar beschikbaar stellen? Wij verzoeken Opdrachtgever hierbij inzicht te geven in: 1. Hoe vaak per jaar gemiddeld een verzoek tot tijdelijke opschaling (buiten crisissituaties om) wordt gedaan; 2. Wat hierbij de gemiddelde duur van een opschalingsperiode is (bijv. enkele dagen, weken of maanden); en 3. Wat de gemiddelde omvang in FTE of uren is van een regulier (planbaar) opschalingsverzoek. Wij verzoeken Opdrachtgever deze ervaringscijfers te delen, zodat alle Inschrijvers de benodigde flexibele schil, het WFM-proces en de gerelateerde risico's realistisch en op gelijke voet in hun (prijs)aanbieding kunnen verwerken.
Paragraaf	paragraaf 2.2 en 2.6 van het Beschrijvend Document
Antwoord	Opdrachtgever beschikt niet over historische gegevens over de frequentie, duur en omvang van tijdelijke opschalingen die geschikt zijn voor publicatie in het kader van deze aanbesteding. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in het Beschrijvend document opgenomen informatie, waaronder de beschreven op- en afschaalbehoefte, de escalatieladder en de maximale capaciteit van 35 fte.

Vraag 44	In het Beschrijvend Document (paragraaf 2.2) en Bijlage F – Service Level Agreement is ten aanzien van planbare tijdelijke opschaling bepaald dat Opdrachtnemer de gevraagde opschaling realiseert binnen de overeengekomen doorlooptijden en met inachtneming van de bij de Inschrijving aangeboden randvoorwaarden. Inschrijver heeft in de aanbestedingsstukken echter geen concrete doorlooptijd voor planbare tijdelijke opschaling kunnen terugvinden. Voor crisisopschaling is in paragraaf 2.2 wel een concrete escalatieladder opgenomen met garantiewaarden van 10 FTE extra binnen X+2 kalenderdagen, 20 FTE extra binnen X+3 kalenderdagen en 30 FTE extra binnen X+5 kalenderdagen. Daarbij is expliciet vermeld dat deze escalatieladder niet is bedoeld voor geplande of reguliere onvoorziene extra inzet en dat in die situaties opschaling plaatsvindt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, passend bij de concrete behoefte en planning. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke concrete doorlooptijd(en) gelden voor planbare tijdelijke opschaling? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken:
-----------------	---

	1. welke minimale aankondigingstermijn geldt voor een verzoek tot planbare tijdelijke opschaling; 2. of de geldende doorlooptijd afhankelijk is van de omvang van de gevraagde opschaling, de duur van de inzet, de betreffende contactkanalen en/of eventuele aangepaste openingstijden; 3. dat de X+2, X+3 en X+5 kalenderdagen uit de escalatieladder voor crisisopscaling niet van toepassing zijn op planbare tijdelijke opschaling.
Paragraaf	Paragraaf: Paragraaf 2.2 (<i>Definitie plan- en onplanbare tijdelijke opschaling</i> , p. 13) (in samenhang met Bijlage F – Service Level Agreement)
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 13. De escalatieladder is niet van toepassing op de planbare tijdelijke opschaling.

Vraag 45	In paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document is vermeld dat de dienstverlening van NWW betrekking heeft op circa 810.000 klantcontacten per jaar (circa 558.000 telefonie, 168.000 WhatsApp en 84.000 e-mail) en dat het Facilitair Contactcenter (FCC) van Opdrachtnemer een ondersteunende rol vervult ter aanvulling op de eigen capaciteit van NWW, startend met een basisbezetting (waakvlam) van 5 FTE ($5 \times 40 = 200$ effectieve uren per week). Aangezien een totaalvolume van 810.000 contacten de netto capaciteit van een 5 FTE waakvlambezetting ruimschoots overstijgt, verzoeken wij Opdrachtgever ter onderbouwing van een reële operationele planning en WFM-inrichting te verduidelijken: 1. welk indicatief volume (of percentage van het totale aantal van 810.000 contacten) per kanaal naar verwachting daadwerkelijk ter afhandeling aan het 5 FTE waakvlamteam van Opdrachtnemer wordt aangeboden; 2. welke gemiddelde afhandeltijd (AHT) door NWW per kanaal (telefonie, WhatsApp en e-mail) wordt gehanteerd voor de eerstelijnsvragen binnen de Skill 1-scope van het FCC; en 3. welke drempelwaarden of bezettingsnormen NWW hanteert om te bepalen dat de eigen capaciteit van NWW onvoldoende is en er een verzoek tot (planbare of onplanbare) tijdelijke opschaling aan Opdrachtnemer wordt gedaan.
Paragraaf	Paragraaf 2.2 (<i>Waakvlam</i> , p. 13) en Paragraaf 2.3 (<i>Afbakening van verantwoordelijkheden</i> , p. 16)
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2 en paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document. De behoefte aan tijdelijke opschaling is afhankelijk van de actuele omstandigheden en kan van jaar tot jaar verschillen. Om die reden stelt Opdrachtgever geen historische forecast of ervaringscijfers beschikbaar. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in het Beschrijvend document opgenomen uitgangspunten, waaronder de beschreven op- en afschaalbehoefte, de escalatieladder en de maximale capaciteit van 35 fte.

Vraag 46	In artikel 4.4 van Bijlage A (Concept Raamovereenkomst) is bepaald dat de overeengekomen (maximum)tarieven gedurende de eerste twaalf maanden vaststaan en daarna eenmaal per twaalf maanden kunnen worden geïndexeerd op basis van het CBS-prijsindexcijfer 'CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen', categorie Zakelijke dienstverlening (2020=100). In artikel 4.4 zijn de datum waarop de eerste indexering kan plaatsvinden, de toepasselijke peilmaand en de uiterste maand voor het indienen van het indexeringsvoorstel nog opgenomen als respectievelijk <datum> en <maand>. Kan Opdrachtgever bevestigen: 1. vanaf welk moment de in artikel 4.4 genoemde eerste periode van twaalf maanden wordt gerekend, in het bijzonder of deze periode aanvangt op de ingangsdatum van de Overeenkomst (1 februari 2027)
-----------------	--

	of op de datum waarop de operationele Dienstverlening aanvangt (1 april 2027); - op welke datum de eerste indexering van de aangeboden tarieven kan ingaan; - welke peilmaand en bijbehorende indexcijfers bij deze eerste indexering als uitgangspunt moeten worden gehanteerd; - uiterlijk op welk moment Opdrachtnemer het onderbouwde indexeringsvoorstel bij Opdrachtgever moet indienen; en - dat de in artikel 4.4 opgenomen indexeringsregeling van toepassing is op alle in Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier aangeboden tarieven en prijzen, waaronder de vaste maandprijs voor de structurele basisbezetting, de uurtarieven voor crisisopschaling en tijdelijke opschaling, de tarieven voor aanvullende dienstverlening en de eenmalige en structurele tarieven voor de fallbackvoorziening? Indien de indexeringsregeling niet op alle in Bijlage 3 opgenomen tarieven en prijzen van toepassing is, verzoeken wij Opdrachtgever aan te geven welke tarieven en/of prijzen hiervan zijn uitgezonderd.
Paragraaf	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, Artikel 4.4 (<i>Prijs en overige financiële bepalingen – Indexering</i> , p. 2) (in samenhang met Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier)
Antwoord	- Ja, de periode vangt aan op de datum van de operationele aanvang (beoogde ingangsdatum is 1 april 2027); - Uitgaande van 1 april 2027, zal de eerste indexeringsverhoging ingaan per 1 april 2028; - Peilmaand is december en het betreft categorie zakelijke dienstverlening; - Het voorstel dient voor maart ingediend te zijn; - Geen van de tarieven is uitgezonderd van de indexering.

Vraag 47	Kan Opdrachtgever een volledig overzicht verstrekken van de systemen en applicaties die voor de dienstverlening beschikbaar worden gesteld en bevestigen welke systemen verplicht moeten worden gebruikt? Kan Opdrachtgever tevens aangeven onder welke voorwaarden een koppeling met de Genesys Cloud-omgeving is toegestaan?
Paragraaf	2.3 + 2.4
Antwoord	Voor de eerstelijns vraagafhandeling van de Opdrachtgever worden twee systemen beschikbaar gesteld die Opdrachtnemer verplicht gebruikt: Genesys Cloud als contactcenteroplossing en de kennisbank (voorlichterswebsite) als inhoudelijke informatiebron. Een koppeling met Genesys Cloud is uitsluitend toegestaan na voorafgaande afstemming en goedkeuring door de Opdrachtgever. Daarbij worden de technische specificaties, autorisaties, beveiligingseisen en verantwoordelijkheden vastgesteld. Zie paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document.

Vraag 48	NWW kan gedurende de looptijd wijzigingen doorvoeren in de klantcontactomgeving, toegangsvoorzieningen en het identiteits- en toegangsbeheer. Opdrachtnemer moet meewerken aan het uitwerken, inrichten, testen, in gebruik nemen en beheren van de toekomstige voorziening. Kunt u bevestigen welke werkzaamheden binnen de all-in tarieven vallen en wanneer sprake is van afzonderlijk opdraagbaar meerwerk, in het bijzonder wanneer een wijziging aantoonbaar aanvullende technische inrichting, ontwikkelcapaciteit of structureel beheer vereist dat bij inschrijving niet redelijkerwijs kon worden voorzien?
Paragraaf	Beschrijvend document, paragraaf 2.4, onder <i>Identiteits- en toegangsbeheer</i> , en paragraaf 2.6, onder <i>Herzieningsclausule</i> ; Bijlage C, eisen 28 en 29
Antwoord	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan wijzigingen in de klantcontactomgeving, toegangsvoorzieningen en het identiteits- en toegangsbeheer, waaronder een eventuele vervanging van het contactcenterplatform. Werkzaamheden die op grond van de aanbestedingsstukken redelijkerwijs tot de overeengekomen dienstverlening behoren, vallen binnen de all-in tarieven. Indien een wijziging aantoonbaar aanvullende werkzaamheden vereist die daarbuiten vallen en bij inschrijving redelijkerwijs niet konden worden voorzien, kunnen deze als meerwerk worden vergoed. Partijen stemmen de gevolgen vooraf af. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever, met afspraken over de werkzaamheden, planning en vergoeding.

Vraag 49	Kan Opdrachtgever verduidelijken onder welke omstandigheden een API-koppeling tussen de omgeving van NWW en die van Opdrachtnemer kan worden ingericht, welke use-cases daarvoor zijn voorzien en welke technische, beveiligings- en autorisatievoorwaarden gelden?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document, onder 'Technische aansluiting en gegevensuitwisseling'. Daar wordt het ontsluiten van informatie voor (A)QM als toepassing genoemd. Deze informatie wordt bij voorkeur rechtstreeks uit Genesys Cloud verkregen. Indien dit niet mogelijk is, kan een API-koppeling tussen de betrokken omgevingen worden ingericht. De koppeling moet voldoen aan de door de Opdrachtgever vastgestelde informatiebeveiligingseisen. De technische specificaties, benodigde autorisaties en verantwoordelijkheden worden vooraf met de Opdrachtgever afgestemd. De concrete voorwaarden worden bepaald op basis van de beoogde gegevensuitwisseling.

Vraag 50	Kan Opdrachtgever specificeren welke technische voorzieningen, licenties, werkplekken, verbindingen en contactcenterfunctionaliteiten door NWW beschikbaar worden gesteld en welke voorzieningen door Opdrachtnemer moeten worden geleverd en bekostigd, inclusief de verantwoordelijkheidsverdeling bij storingen?
Paragraaf	2.4
Antwoord	De Opdrachtgever stelt Genesys Cloud als contactcenteroplossing en de kennisbank (voorlichterswebsite) beschikbaar voor de eerstelijns vraagafhandeling. De inrichting en het beheer van deze systemen blijven de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert en bekostigt de eigen werkplekken, apparatuur, lokale netwerk- en internetvoorzieningen en de daarvoor benodigde eigen licenties. Deze voorzieningen moeten voldoen aan de beveiligings- en toegangsvoorwaarden van de Opdrachtgever, waaronder multifactorauthenticatie, patchmanagement en bescherming tegen malware. Bij storingen is iedere partij verantwoordelijk voor het herstel van de voorzieningen die onder haar beheer vallen. Partijen stemmen de diagnose en

	herstelwerkzaamheden af wanneer de storing de aansluiting tussen beide omgevingen raakt. Bij uitval van de reguliere telefonieomgeving activeert Opdrachtnemer uitsluitend op verzoek van de Opdrachtgever de eigen fallbackvoorziening voor noodtelefonie. Hiervoor gelden de afzonderlijke prijsafspraken.
--	--

Vraag 51	Kan Opdrachtgever nader specificeren welke werkzaamheden, verantwoordelijkheden, technische voorzieningen en kosten voor Opdrachtnemer voortvloeien uit de voorgenomen overgang naar operationeel gebruikers- en toegangsbeheer via CIAM/SCIM?
Paragraaf	2.4
Antwoord	De beoogde werkzaamheden omvatten het registreren, wijzigen, blokkeren en beëindigen van gebruikersaccounts en het actueel houden van gebruikersgegevens en vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde rollen of profielen. Opdrachtnemer werkt mee aan het uitwerken, inrichten, testen, in gebruik nemen en beheren van de toekomstige voorziening. De Opdrachtgever en de systeemeigenaren blijven verantwoordelijk voor het vaststellen en afdwingen van de toegangsrechten. De concrete technische voorzieningen, fasering en taakverdeling worden vooraf gezamenlijk uitgewerkt. Tot de ingebruikname blijven de bestaande toegangsprocedures gelden. Werkzaamheden die redelijkerwijs tot de beschreven opdracht behoren, vallen binnen de all-in tarieven. Aantoonbare aanvullende werkzaamheden buiten die scope die bij inschrijving redelijkerwijs niet konden worden voorzien, kunnen na voorafgaande schriftelijke opdracht als meerwerk worden vergoed. Zie paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document, onder 'Identiteits- en toegangsbeheer'.

Vraag 52	Kan Opdrachtgever de minimale eisen voor de fallbackvoorziening specificeren, waaronder activeringstijd, minimale bezetting, bereikbaarheid, registratie, veilige overdracht en beëindiging van de voorziening?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.4 en 4.5 van het Beschrijvend document. De fallbackvoorziening is uitsluitend bedoeld voor noodtelefonie en wordt op verzoek van de Opdrachtgever geactiveerd en beëindigd. Opdrachtnemer biedt een maximale activeringstijd aan en beschrijft een passende bezetting. Een vast minimumaantal medewerkers is niet voorgeschreven. De voorziening moet ook buiten kantooruren via een noodnummer kunnen worden geactiveerd. Mogelijke noodgevallen worden geregistreerd conform paragraaf 2.4 en veilig en zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtgever overgedragen. De personele kosten voor de daadwerkelijk ingezette medewerkers worden separaat gefactureerd conform de daarvoor overeengekomen tarieven. De operationele afspraken, waaronder de wijze van activering, beëindiging en overdracht, worden vastgelegd in een continuïteitsprotocol.

Vraag 53	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke activiteiten en kosten zijn inbegrepen in de separaat te factureren inzet van de fallbackvoorziening en welke onderdelen, zoals personele inzet tijdens activering, afzonderlijk mogen worden gefactureerd?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 52.

Vraag 54	Kan Opdrachtgever een overzicht verstrekken van de bestaande en vereiste systeemkoppelingen voor de dienstverlening, inclusief bron- en doelsystemen, gegevensuitwisseling, verantwoordelijkheden en technische randvoorwaarden?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Voor de reguliere dienstverlening werkt Opdrachtnemer rechtstreeks in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen. Opdrachtnemer hoeft daarvoor

	geen systeemkoppelingen te realiseren. Een overzicht van interne koppelingen tussen de systemen van Opdrachtgever wordt daarom niet verstrekt. Indien een aanvullende koppeling met de omgeving van Opdrachtnemer nodig is, bijvoorbeeld voor (A)QM, worden de bron- en doelsystemen, gegevensuitwisseling, verantwoordelijkheden en technische en beveiligingsvoorwaarden vooraf met de Opdrachtgever afgestemd. Zie paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document.
--	--

Vraag 55	Kan Opdrachtgever specificeren welke functionaliteiten en registraties verplicht zijn voor klantcontacten, waaronder caseregistratie, statussen, terugbelafspraken, opvolging en eventuele selfservice, en in welk systeem deze functionaliteiten worden uitgevoerd?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Opdrachtnemer gebruikt voor de klantcontactafhandeling en de daarbij behorende registraties de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde Genesys Cloud-omgeving. De kennisbank (voorlichterswebsite) dient als inhoudelijke informatiebron. Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen eigen functionaliteiten of systemen te leveren. Welke registraties en handelingen per type klantcontact verplicht zijn, wordt bepaald door de werkinstructies van de Opdrachtgever. Deze worden tijdens de implementatie toegelicht, vóór zelfstandige inzet van medewerkers.

Vraag 56	Kan Opdrachtgever een integraal overzicht verstrekken van de voor Opdrachtnemer geldende informatiebeveiligings- en beveiligingsclassificatie-eisen, inclusief toepasselijke eisen ten aanzien van gevoelige overheidsinformatie, NIS2 en ISO 27001, voor zover van toepassing?
Paragraaf	2.4
Antwoord	De voor Opdrachtnemer geldende informatiebeveiligings- en beveiligingsclassificatie-eisen zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken. Opdrachtnemer dient uit te gaan van de daarin beschreven eisen, waaronder de gestelde ISO 27001-eis. Opdrachtgever stelt in deze aanbesteding geen aanvullende, afzonderlijke NIS2-eisen. Dit laat de verplichting om aan toepasselijke wet- en regelgeving te voldoen onverlet.

Vraag 57	Kan Opdrachtgever de eisen en uitgangspunten voor bedrijfscontinuïteit en disaster recovery nader specificeren, waaronder de vereiste fallbackvoorziening, redundantie, alternatieve werklocaties en de werkwijze bij uitval van systemen of telefonie?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.4 en 4.5 van het Beschrijvend document. Hierin zijn de eisen aan de fallbackvoorziening opgenomen, waaronder activering, bereikbaarheid, registratie, veilige overdracht, beëindiging en periodieke tests. De voorziening is uitsluitend bedoeld voor noodtelefonie en vervangt niet de volledige reguliere dienstverlening. De Opdrachtnemer beschrijft hoe hij de beschikbaarheid en continuïteit van deze voorziening waarborgt. Het Beschrijvend document schrijft hiervoor geen specifieke redundantieoplossing of afzonderlijke alternatieve werklocatie voor. Daarnaast geldt het beschreven vereiste van een back-up- en herstelbeleid ter ondersteuning van de uitvoering van de overeenkomst.

Vraag 58	Kan Opdrachtgever de gewenste transitieaanpak nader specificeren, inclusief vereiste kennisoverdracht, overdracht van lopende klantcontacten/cases, eventuele parallelle bedrijfsvoering?
Paragraaf	2.5
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2, het implementatiedeel in hoofdstuk 4 en Bijlage E van het Beschrijvend document. De opdracht betreft geen transitie van lopende klantcontacten, dossiers of cases van een huidige dienstverlener naar Opdrachtnemer. Er is derhalve geen sprake van overdracht van lopende klantcontacten of parallelle bedrijfsvoering.

	De kennisoverdracht en opleidingsactiviteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening zijn beschreven in het Beschrijvend document en Bijlage E. De Opdrachtgever verzorgt gedurende de implementatieperiode de initiële opleiding van FCC-trainers en stelt de benodigde inhoudelijke kaders, kennisbronnen, werkinstructies en trainingsmaterialen beschikbaar. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verder opleiden en inzetgereed maken van de vereiste capaciteit conform de aanbestedingsstukken. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om aanvullende transitie- of overdrachtsactiviteiten voor te schrijven anders dan reeds opgenomen in de aanbestedingsstukken.
--	--

Vraag 59	Kan Opdrachtgever ten behoeve van een proportioneel ontwerp en een onderling vergelijkbare prijsstelling aangeven welke minimale gelijktijdige belcapaciteit en minimale personele bezetting de fallbackvoorziening bij activering moet kunnen ondersteunen? Indien hiervoor geen minimum is vastgesteld, kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver zelf een proportionele capaciteit mag voorstellen en onderbouwen?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.4 / Bijlage 2, Subgunningscriterium Kwaliteit 4 – Fallbackvoorziening voor telefonie
Antwoord	Opdrachtgever stelt geen minimale gelijktijdige belcapaciteit of minimale personele bezetting vast voor de fallbackvoorziening anders dan hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is opgenomen. De fallbackvoorziening is uitsluitend bedoeld om tijdens een tijdelijke gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de reguliere telefonieomgeving van de Opdrachtgever bereikbaar te blijven voor noodgevallen. Het is aan de Opdrachtnemer om een passende en proportionele fallbackvoorziening te ontwerpen waarmee wordt voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van continuïteit, bereikbaarheid en beschikbaarheid van de dienstverlening. De Opdrachtnemer dient daarbij aannemelijk te maken dat de voorgestelde capaciteit toereikend is voor het beoogde doel van de fallbackvoorziening. Opdrachtgever bevestigt derhalve dat de Opdrachtnemer de capaciteit van de fallbackvoorziening zelf mag bepalen en onderbouwen, mits wordt voldaan aan de eisen en uitgangspunten zoals opgenomen in het Beschrijvend document.

Vraag 60	De escalatieladder beschrijft een maximale totale capaciteit van 35 FTE, bestaande uit 5 FTE waakvlamcapaciteit plus maximaal 30 FTE extra inzet. In Bijlage 3 wordt voor de fictieve crisismvang gerekend met $35 \text{ FTE} \times 40 \text{ uur} \times 2 \text{ weken} = 2.800 \text{ crisisuren}$. Kan Opdrachtgever bevestigen of bij daadwerkelijke crisisopschaling uitsluitend de aanvullende capaciteit bovenop de structurele 5 FTE tegen het uurtarief crisisopschaling wordt gefactureerd, dan wel of ook de uren van de structurele 5 FTE gedurende een crisis tegen dit uurtarief worden afgerekend?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.2 – Crisisinzet en escalatieladder / Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier NWW
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 4. Bij crisisopschaling wordt uitsluitend de daadwerkelijk opgedragen en geleverde aanvullende inzet boven de structurele basisbezetting van 5 fte tegen het uurtarief voor crisisopschaling afgerekend. De 5 fte waakvlam blijven onder de vaste maandvergoeding vallen en worden niet daarnaast als crisisuren gefactureerd. Het fictieve aantal crisisuren in Bijlage 3 is daarom gecorrigeerd naar 2.400 uur: $30 \text{ fte} \times 40 \text{ uur} \times 2 \text{ weken}$. Voor de tarifiering van inzet buiten kantoortijden geldt de regeling zoals toegelicht bij vraag 61.

Vraag 61	Bijlage 3 bevat zowel een all-in uurtarief voor crisisopschaling als een all-in uurtarief voor contactcentermedewerkers buiten kantoortijden (18.00–08.00 uur). Tijdens een crisis kan NWW aangepaste openingstijden verlangen, waaronder inzet in avond en weekend. Kan Opdrachtgever verduidelijken welk
-----------------	--

	tarief van toepassing is op crisisuren buiten kantoortijden en bevestigen of deze tarieven alternatief dan wel cumulatief worden toegepast?
Paragraaf	Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier NWW / Beschrijvend document paragraaf 2.2 – Crisisinzet
Antwoord	Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier is aangepast. Regel 25, 'All-in uurtarief contactcentermedewerker buiten kantoortijden', vervalt. Voor inzet buiten kantoortijden, ook tijdens crisisopscaling, geldt het aangeboden all-in uurtarief voor tijdelijke opscaling (planbaar en onplanbaar), vermeerderd met de toepasselijke toeslag overeenkomstig de cao voor facilitaire contactcenters. Het uurtarief voor crisisopscaling wordt voor diezelfde uren niet daarnaast in rekening gebracht. Het aangepaste Prijsopgaveformulier is bij deze Nota van Inlichtingen 1 beschikbaar gesteld.

Vraag 62	Opdrachtgever vermeldt indicatief circa 810.000 klantcontacten per jaar. Kan Opdrachtgever, voor zover beschikbaar, de gerealiseerde volumes over 2023, 2024 en 2025 per kanaal en per maand verstrekken, met waar mogelijk een markering van perioden waarin sprake was van crisisinzet of tijdelijke opscaling? Kan Opdrachtgever daarnaast voor 2025, voor zover beschikbaar, de volumes naar weekday en uurinterval en per kanaal de gemiddelde behandeltime verstrekken? Deze informatie is relevant voor een realistische capaciteits-, WFM- en opscalingsinrichting.
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.2 – Omvang dienstverlening
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 27.

Vraag 63	In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat de dienstverlening plaatsvindt binnen de huidige Genesys Cloud-omgeving van NWW of een eventuele opvolger. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven of recording, WFM, reporting en analytics reeds onderdeel zijn van de omgeving? Of wilt u dat de opdrachtnemer hier zelf iets voor inricht?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	De dienstverlening wordt uitgevoerd binnen een voor deze opdracht ingerichte omgeving binnen het Genesys Cloud-platform van de Opdrachtgever dan wel een eventuele opvolger daarvan. De functionaliteiten voor recording, workforce management (WFM), reporting en analytics maken al onderdeel uit van deze omgeving. Voor de uitvoering van de opdracht wordt daarom niet vereist dat Opdrachtnemer hiervoor afzonderlijke voorzieningen of aanvullende functionaliteit inricht. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer binnen deze omgeving beschikt over een voor de opdracht ingerichte en logisch afgebakende eigen inrichting, zodat de uitvoering van de dienstverlening, rapportages en operationele sturing binnen de daarvoor bestemde omgeving kunnen plaatsvinden. Indien gewenst kunnen gegevens uit deze functionaliteiten, in overleg met Opdrachtgever en binnen de geldende beveiligings- en privacykaders, via beschikbare API-koppelingen worden ontsloten ten behoeve van rapportage-, analyse- of integratiedoeleinden. Hiermee wordt voorzien in de mogelijkheid om relevante management- en operationele informatie beschikbaar te stellen aan Opdrachtnemer.

Vraag 64	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven of er realtime en historische rapportages vanuit de Genesys Cloud-omgeving beschikbaar worden gesteld aan opdrachtnemer zodat opdrachtnemer de klantcontactprocessen goed kan aansturen?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	Ja. Opdrachtnemer krijgt toegang tot de voor de eigen dienstverlening relevante realtime en historische rapportages binnen Genesys Cloud, binnen de door de Opdrachtgever vastgestelde autorisaties. Zie ook het antwoord op vraag 63.

Vraag 65	Is de verwachting van de Aanbestedende Dienst dat de opdrachtnemer zelf A(QM)-functionaliteiten levert of worden hiervoor reeds voorzieningen beschikbaar gesteld binnen de NWW-omgeving?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	Opdrachtgever verlangt niet dat Opdrachtnemer afzonderlijke (A)QM-functionaliteiten levert. Informatie voor (A)QM wordt bij voorkeur rechtstreeks uit Genesys Cloud verkregen. Indien Opdrachtnemer hiervoor een aanvullende API-koppeling wenst, gelden de voorwaarden uit het antwoord op vraag 49. De bijbehorende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer, zoals toegelicht bij vraag 76.

Vraag 66	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de implementatiekosten en beheerlasten die voortvloeien uit toekomstige CIAM- of SCIM-ontwikkelingen buiten de geoffreerde basisdienstverlening vallen indien deze wijzigingen leiden tot substantiële functionele of technische aanpassingen?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat wijzigingen die voortvloeien uit toekomstige CIAM- of SCIM-ontwikkelingen niet automatisch onderdeel uitmaken van de geoffreerde basisdienstverlening. Indien dergelijke ontwikkelingen leiden tot substantiële functionele, technische of organisatorische aanpassingen aan de dienstverlening, zullen partijen hierover in overleg treden. Eventuele aanvullende werkzaamheden kunnen, afhankelijk van aard en omvang van de wijziging, worden uitgevoerd via de daarvoor in de overeenkomst opgenomen wijzigingsprocedure of een separate opdracht. De geoffreerde basisdienstverlening omvat de in de aanbestedingsdocumenten beschreven dienstverlening en de daarbij behorende reguliere beheer- en onderhoudswerkzaamheden.

Vraag 67	Kan de Aanbestedende Dienst nader toelichten welke systemen naast Genesys Cloud onderdeel uitmaken van het landschap waarmee opdrachtnemer zal moeten werken?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 3 van het Beschrijvend Document. De dienstverlening wordt primair uitgevoerd binnen de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen en applicaties. Naast Genesys Cloud dient Opdrachtnemer rekening te houden met het gebruik van de interne voorlichterspagina van de Opdrachtgever, welke via een CMS wordt beheerd en fungeert als kennisbron voor de dienstverlening. Daarnaast kunnen overige ondersteunende systemen beschikbaar worden gesteld voor zover deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtgever stelt de voor de uitvoering van de dienstverlening benodigde systemen en toegangsrechten beschikbaar. De exacte inrichting van het applicatielandschap kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

Vraag 68	In paragraaf 2.4 van het Beschrijvend Document staat het volgende 'De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Opdracht uitsluitend vaste en mobiele werkplekken, waaronder thuiswerkplekken, in die voldoen aan de door NWW vastgestelde informatiebeveiligingseisen'. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke informatiebeveiligingseisen hier gelden? Of zijn deze informatiebeveiligingseisen beperkt tot alle eisen zoals beschreven in paragraaf 2.4?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de in paragraaf 2.4 genoemde informatiebeveiligingseisen uitsluitend betrekking hebben op de eisen zoals opgenomen in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend Document en de overige aanbestedingsdocumenten. In het kader van deze aanbesteding worden geen aanvullende informatiebeveiligingseisen aan vaste werkplekken, mobiele werkplekken of thuiswerkplekken gesteld. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eis.

Vraag 69	De fictieve aantallen in Bijlage 3 gaan uit van één crisissituatie per jaar van twee weken met 35 FTE, en van 1.200 uur plan- en onplanbare tijdelijke opschaling per jaar. Voor de fallbackvoorziening deelt u in paragraaf 2.4 wel een historisch gemiddelde ("in het verleden gemiddeld eenmaal per jaar"). Kunt u, indicatief en geanonimiseerd, aangeven hoeveel crisissituaties in de afgelopen twee tot drie contractjaren als zodanig zijn aangemerkt, en hoeveel opschalingsuren daarmee gemoeid waren, gesplitst naar crisisinzet en planbare tijdelijke opschaling? Zonder deze referentie baseren Inschrijvers hun tarieven op sterk uiteenlopende eigen aannames over bezettingsgraad, wat de onderlinge vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen beïnvloedt.
Paragraaf	Paragrafen 2.4 en 2.6, in samenhang met Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier, tabblad Rekenparameters
Antwoord	Opdrachtgever beschikt niet over historische gegevens over de frequentie, duur en omvang van tijdelijke opschalingen die geschikt zijn voor publicatie in het kader van deze aanbesteding. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in het Beschrijvend document opgenomen informatie. Voor de correctie van het fictieve aantal crisisuren naar 2.400 uur, gebaseerd op 30 fte aanvullende capaciteit, verwijst Opdrachtgever naar het antwoord op vraag 4.

Vraag 70	Beschrijvend document; 2.4 Fallbackvoorziening voor telefonie. Kunt u bevestigen of medewerkers van NWW tijdens een uitval van de reguliere telefonieomgeving (Genesys Cloud) gebruik moeten maken van de fallbackvoorziening van Opdrachtnemer, of dat de fallbackvoorziening uitsluitend wordt gebruikt door Opdrachtnemer voor het registreren en doorzetten van noodmeldingen?
Paragraaf	2.4
Antwoord	De fallbackvoorziening wordt uitsluitend door Opdrachtnemer gebruikt voor het registreren en doorzetten van consulaire noodtelefonie.

Vraag 71	Beschrijvend document; 2.4 Fallbackvoorziening voor telefonie. Als het telefoonsysteem van NWW uitvalt, zal NWW inkomende telefoongesprekken doorsturen naar telefoonnummers die door de leverancier van de fallback-oplossing worden verstrekt? Zo ja, hoeveel telefoonnummers zijn hiervoor nodig?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Bij activering van de fallbackvoorziening wordt één telefoonnummer van de Opdrachtgever, voor noodtelefonie, doorgeschakeld naar het door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde fallbacknummer. Opdrachtnemer dient hiervoor één bereikbaar telefoonnummer beschikbaar te stellen.

Vraag 72	Beschrijvend document; 2.4 Fallbackvoorziening voor telefonie. Moeten gesprekken die via de fallback-oplossing worden afgehandeld worden opgenomen? Zo ja, wat zijn de vereisten met betrekking tot bewaartermijnen en toegang tot deze opnames?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Nee, gesprekken via de fallbackvoorziening hoeven niet te worden opgenomen. Er worden daarom geen eisen gesteld aan bewaartermijnen of toegang tot gespreksopnames. De verplichting om mogelijke noodgevallen vast te leggen in een telefoonnotitie en deze veilig aan de Opdrachtgever over te dragen, blijft gelden conform paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document.

Vraag 73	Beschrijvend document; 2.4 Fallbackvoorziening voor telefonie. Moet de fallback telefonieoplossing uitgaande gesprekken ondersteunen, of is deze uitsluitend bedoeld voor inkomende gesprekken?
Paragraaf	2.4
Antwoord	De fallbackvoorziening is uitsluitend bedoeld voor inkomende gesprekken en hoeft geen uitgaande gesprekken te ondersteunen. Opdrachtnemer registreert mogelijke noodgevallen en draagt de telefoonnotities veilig over aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verzorgt de verdere opvolging en belt de betrokkene zo nodig terug.

Vraag 74	Beschrijvend document; 2.4 Fallbackvoorziening voor telefonie. Welke IVR-functionaliteiten en routeringsfunctionaliteiten zijn vereist voor de fallback-oplossing?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Voor de fallbackvoorziening is geen IVR vereist. De Opdrachtgever schakelt het consulaire noodnummer door naar één door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld fallbacknummer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inkomende gesprekken bij de beschikbare medewerkers terechtkomen. Hiervoor worden geen specifieke interne routeringsfunctionaliteiten voorgeschreven.

Vraag 75	Beschrijvend document; 2.4 Fallbackvoorziening voor telefonie. Zijn er integraties vereist tussen de fallback-oplossing en de bestaande systemen of platforms van NWW?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Nee, er zijn geen systeemintegraties vereist tussen de fallbackvoorziening en de bestaande systemen of platforms van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever schakelt het consulaire noodnummer door naar het fallbacknummer van Opdrachtnemer. De veilige overdracht van telefoonnotities vindt plaats via een vooraf overeengekomen communicatiekanaal, conform paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document.

Vraag 76	U geeft aan dat informatie ten behoeve van (A)QM bij voorkeur uit Genesys Cloud wordt verkregen en dat, indien dit niet mogelijk is, een API-koppeling tussen de betrokken omgevingen kan worden ingericht. Bijlage 3 kent geen prijspost voor de realisatie en het beheer van een dergelijke koppeling. a) Dienen de kosten voor realisatie en beheer van een dergelijke koppeling separaat te worden opgenomen? Zo ja, in welke prijspost van Bijlage 3? b) Indien separate opname niet aan de orde is: verwacht Opdrachtgever dat deze kosten worden verdisconteerd in de aangeboden uurtarieven, dan wel in de vaste maandprijs voor de structurele basisbezetting? c) Welke technische en beveiligingstechnische voorwaarden stelt Opdrachtgever aan een dergelijke koppeling, en wie realiseert het deel aan de zijde van Opdrachtgever? Een eenduidige instructie op dit punt houdt de onderlinge vergelijking van de Inschrijvingen zuiver.
Paragraaf	Paragraaf 2.4, onderdeel "Technische aansluiting en gegevensuitwisseling", in samenhang met Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier
Antwoord	Het gebruik van (A)QM en een eventuele API-koppeling daarvoor is niet verplicht. Indien Opdrachtnemer hiervan gebruik wil maken, kan dit na voorafgaande afstemming en goedkeuring door de Opdrachtgever. De kosten voor realisatie en beheer komen voor rekening van Opdrachtnemer en worden niet afzonderlijk aan Opdrachtgever vergoed. Hiervoor wordt geen aparte prijspost toegevoegd. Voor de technische en beveiligingsvoorwaarden wordt verwezen naar het antwoord op vraag 49. Daarbij wordt tevens afgestemd welke werkzaamheden aan de zijde van de Opdrachtgever nodig zijn en wie deze uitvoert.

Vraag 77	Paragraaf 2.4 bepaalt dat het verzorgen van vervoltrainingen, her- en bijscholing, permanente ontwikkeling en het inzetgereed houden van de flexibele schil tot de verantwoordelijkheid en kosten van Opdrachtnemer behoort en niet aanvullend als meerwerk mag worden gefactureerd. Bijlage 3 kent geen afzonderlijke prijspost voor het beschikbaar en inzetgereed houden van de flexibele schil, terwijl prijsvoorwaarde 6 het toevoegen van posten niet toestaat. Kunt u aangeven waar Opdrachtgever verwacht dat deze structurele kosten worden opgenomen: a) in het all-in uurtarief voor crisisopschaling;
-----------------	--

	b) verdisconteerd in de vaste maandprijs voor de structurele basisbezetting; c) in de eenmalige implementatieprijs; of d) op een andere door u aan te geven wijze? Een eenduidige instructie op dit punt bevordert de onderlinge vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen.
Paragraaf	Paragraaf 2.4, onderdeel "Tijdsbesteding en verrekening van kosten", in samenhang met Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2.2, paragraaf 2.4, paragraaf 4.6 van het Beschrijvend Document en het prijzenformulier. De kosten voor opleiding, vervolgtrainingen, her- en bijscholing, permanente ontwikkeling en het beschikbaar, actueel getraind en inzetgereed houden van de flexibele schil maken integraal onderdeel uit van de opdracht en dienen volledig te zijn verdisconteerd in de door Inschrijver aangeboden prijzen en tarieven. Het toevoegen van afzonderlijke prijsposten is niet toegestaan. Opdrachtgever acht de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen voldoende gewaarborgd doordat alle Inschrijvers uitgaan van dezelfde scope, verantwoordelijkheden en prijsstructuur. Alle kosten die samenhangen met het beschikbaar, actueel getraind en inzetgereed houden van de voor de opdracht benodigde capaciteit, waaronder de flexibele schil, dienen onderdeel uit te maken van de ingediende inschrijving. Hierdoor blijft sprake van een gelijk speelveld en onderling vergelijkbare inschrijvingen.

Vraag 78	De Concept Overeenkomst bepaalt dat Opdrachtnemer binnen 24 uur na ontvangst van een Offerteaanvraag een Offerte uitbrengt en dat opdrachtverlening plaatsvindt door middel van een Opdrachtbrief. Bij een crisissituatie kan het contactvolume blijkens de casus in paragraaf 4.3 van het Beschrijvend document binnen enkele uren sterk toenemen, ook buiten kantoortijden. a) Mag opschaling pas aanvangen na ontvangst van een door Opdrachtgever ondertekende Opdrachtbrief, of kan Opdrachtnemer op basis van een aankondiging van Opdrachtgever direct opschalen, waarbij Offerte en Opdrachtbrief aansluitend worden geformaliseerd? b) Indien het laatste het geval is: binnen welke termijn verwacht Opdrachtgever dat de Opdrachtbrief volgt? c) Wie is namens Opdrachtgever bevoegd een crisisopschaling aan te kondigen, en is die functionaris ook buiten kantoortijden bereikbaar?
Paragraaf	Artikel inzake gunning van Diensten bij fallback, crisis of plan- en onplanbare opschaling, in samenhang met Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	ad A. Ja, bij een crisissituatie dient direct begonnen te worden en fungeren offerte en Opdrachtbrief als formalisatie/bevestiging van de inzet. Natuurlijk gebeurt dit alles in overleg bij het inzetverzoek. ad B. Zo snel als mogelijk met een richtlijn van 24 uur. Vooraf is niet precies te bepalen wat de duur is, omdat het een crisissituatie betreft. Afhankelijk van de crisis en wat nog verduidelijkt dient te worden zal deze periode korter of langer kunnen zijn. Feit is dat in dergelijke situaties betrokken partijen elkaar blijven informeren over de voortgang. ad C. Meerdere functionarissen hebben deze bevoegdheid en zullen u informeren. Zij zijn ook buiten kantoortijden bereikbaar.

Vraag 79	De overeenkomst loopt initieel tot 31 maart 2029 en kan maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd, waarbij wordt gesproken over verlenging "zonder wijziging van de totaalprijs", terwijl de dienstverlening mede op basis van daadwerkelijk ingezette uren wordt afgerekend. Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken wat onder "zonder wijziging van de totaalprijs" moet worden verstaan?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 2.5

Antwoord	Hieronder wordt verstaan dat de tarieven, bij gelijkblijvende dienstverlening, niet wijzigen. Wel laten de tarieven zich aanpassen door de indexering.
----------	--

Vraag 80	Kan Opdrachtgever eenduidig definiëren wat onder 'opdrachtwaarde' wordt verstaan en welke grondslag daarvoor wordt gehanteerd bij contractuele bepalingen die aan de opdrachtwaarde zijn gekoppeld?
Paragraaf	2.6
Antwoord	Zie voor het antwoord vraag 2.6. Door het onvoorspelbare karakter van de dienstverlening laat de precieze opdrachtwaarde zich moeilijk eenduidig definiëren (het is daarmee een indicatie). Op basis van de historie en toekomstige indexering is de geraamde waarde van de opdracht circa € 750.000,- per jaar. De € 750.000 is gebaseerd op de inzet van de waakvlam en 1 à 2 crisissituaties per jaar.

Vraag 81	Kan Opdrachtgever bevestigen of de Social Return op de BuZa dienstverlening toegepast moet worden, of dat dit bedrijfsbreed mag?
Paragraaf	2.7
Antwoord	Wij geven u de mogelijkheid hier een vrije invulling aan te geven. De inzet van Social return mag zowel direct als indirect verband houden met de Opdracht. Het is dus uitdrukkelijk de bedoeling dat de inzet verband houdt met de Opdracht.

Vraag 82	In Bijlage 1 van de Concept Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat de Verwerkersovereenkomst betrekking heeft op de dienstverlening bij een fallbackvoorziening. In het Beschrijvend document is daarentegen opgenomen dat bij de uitvoering van de Opdracht persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever worden verwerkt en dat voorafgaand aan deze verwerking de Verwerkersovereenkomst wordt gesloten. Kan Opdrachtgever verduidelijken of de reikwijdte van de Verwerkersovereenkomst uitsluitend de fallbackvoorziening betreft, of de volledige dienstverlening onder de Opdracht?
Paragraaf	Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 1 / Beschrijvend document paragraaf 8.1
Antwoord	Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst heeft uitsluitend betrekking op de verwerking van persoonsgegevens binnen de fallbackvoorziening van Opdrachtnemer. De reguliere dienstverlening, tijdelijke opschaling en crisisinzet vinden plaats binnen de systemen van Opdrachtgever en vallen buiten de reikwijdte van deze bijlage. De toepasselijke privacy-, geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen blijven daarbij gelden. Paragraaf 8.1 van het Beschrijvend document en eis 17 van het Programma van Eisen en de Concept Verwerkersovereenkomst zijn hiermee in overeenstemming gebracht.

Vraag 83	In de tekst staat "Fout! Verwijzingsbron niet gevonden", welke verwijzing wordt hier bedoeld?
Paragraaf	8.1 Overeenkomst en Rijksvoorwaarden
Antwoord	Dit is een omissie in het document. Hier staat geen verwijzing of een verborgen verwijzing. De vermelding van de ARVODI 2025 is juist. De (verborgen) verwijzing is verwijderd. Het Beschrijvend document is aangepast.

Vraag 84	Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken welke kosten geacht worden onderdeel te zijn van de all-in tarieven en welke technisch noodzakelijke wijzigingen gedurende de contractperiode afzonderlijk kunnen worden geoffreerd?
Paragraaf	Beschrijvend document paragraaf 4.6
Antwoord	In het Beschrijvend document staat al vermeld wat de opgegeven tarieven dienen in te houden. Tarieven zijn all-in tarieven, dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen: • salariskosten; • overheadkosten; • kosten voor ondersteunend werk;

	• kosten voor het gebruik van apparatuur; • normale binnenlandse reis- en verblijfkosten; • reiskosten woon-werkverkeer; • parkeerkosten; • coachingskosten; • wervings- en selectiekosten; • vervanging; • verzekeringspremie; • winst; • alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering. De opleidingskosten komen hierin te vervallen. Hierop is het Beschrijvend document aangepast. Aanvullende of extra inzet zal gebeuren via een offerte en een Opdrachtbrief.
--	---

Vraag 85	Bij SG2 wordt gevraagd hoe Inschrijver gecontroleerd opschaaft "binnen de voor deze Opdracht geldende bandbreedte van 10 tot en met 35 FTE". Elders wordt uitgegaan van een structurele capaciteit van 5 FTE met opschaling daarboven. Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken of de genoemde 10–35 FTE ziet op de totale bezetting of op de aanvullende capaciteit bovenop de structurele 5 FTE en bevestigen welke capaciteit Inschrijver bij de uitwerking van SG2 als uitgangspunt moet hanteren?
Paragraaf	Beschrijvend document, paragraaf 4.3
Antwoord	Voor de uitwerking van SG2 dient de Opdrachtnemer uit te gaan van 5 fte structurele basisbezetting en maximaal 30 fte aanvullende capaciteit bij crisisopscaling. De maximale totale bezetting bedraagt daarmee 35 fte. De formulering "bandbreedte van 10 tot en met 35 fte" wordt hiermee gecorrigeerd naar 'van 5 tot en met 35 fte'. Het Beschrijvend document is hierop aangepast.

Vraag 86	Kunt u bevestigen dat een "effectief inzetbaar uur" gelijk staat aan een "ingepland productief uur" zoals gehanteerd in de KPI-norm Productiviteit (Bijlage F, KPI 2)? Wij gaan er daarbij vanuit dat dit een uur betreft waarin gesprekstijd, beschikbare tijd, pauze, coaching en training zijn inbegrepen, met uitzondering van verlof en ziekte. Kunt u bevestigen of deze uitleg juist is, en zo niet, aangeven welke elementen wel of niet worden meegerekend?
Paragraaf	4.6
Antwoord	Nee, deze uitleg is niet juist. Zoals toegelicht bij vraag 12, wordt uitgegaan van productieve inzet exclusief ziekte en shrinkage. Pauzes, coaching, training en overleg worden daarom niet meegerekend. Voor de KPI Productiviteit worden gesprekstijd en de tijd waarin een medewerker daadwerkelijk beschikbaar is voor klantcontact, als ingeplande productieve uren beschouwd. Verlof en ziekte tellen ook niet mee. Hiermee wordt voor beide begrippen dezelfde afbakening gehanteerd.

Vraag 87	Zou de Opdrachtgever bereid zijn de maximale woordenlimiet van 6.600 woorden voor de beantwoording van de subgunningscriteria (Kwaliteit) te verruimen, zodat Inschrijvers voldoende ruimte hebben om hun aanpak op alle onderdelen goed te onderbouwen?
Paragraaf	4.5
Antwoord	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Zij is van mening dat voldoende ruimte wordt gegeven om de gunningscriteria te beantwoorden.

Vraag 88	In §4.6 van het Beschrijvend Document is bepaald dat alle faciliteiten, functionaliteiten en werkwijzen die noodzakelijk zijn om aan de eisen/SLA te voldoen én hetgeen "normaliter tot de basisinrichting van een modern ondersteunend facilitair contactcentrum behoort" in de prijzen moeten zijn inbegrepen. Kan Aanbestedende Dienst nader concretiseren welke faciliteiten,
-----------------	---

	functionaliteiten en werkzaamheden zij onder deze basisinrichting verstaat, zodat Inschrijvers dezelfde kostenelementen in hun prijs meenemen?
Paragraaf	Beschrijvend document, paragraaf 4.6
Antwoord	Opdrachtgever verduidelijkt dat met de in paragraaf 4.6 bedoelde basisinrichting wordt bedoeld op alle voorzieningen, functionaliteiten, middelen, werkzaamheden en organisatorische maatregelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht overeenkomstig de aanbestedingsdocumenten, het Programma van Eisen en de overeengekomen dienstverlening. Hieronder vallen onder meer de kosten en inspanningen die samenhangen met de inrichting, beschikbaarstelling, exploitatie, ondersteuning, beheer en continuïteit van de aangeboden dienstverlening, waaronder voor zover van toepassing personeelsinzet, opleiding en kennisborging, kwaliteitsbewaking, operationele aansturing, servicemanagement, informatiebeveiliging, beheer- en onderhoudswerkzaamheden, ondersteuning van gebruikers, alsmede overige bedrijfs- en overheadkosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht. De exacte omvang van de dienstverlening wordt bepaald door de aanbestedingsdocumenten. Deze opsomming is niet limitatief. Alle kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om te voldoen aan de eisen, de SLA, de beschreven verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en de gevraagde dienstverlening dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen en tarieven, tenzij in de aanbestedingsstukken expliciet is bepaald dat een onderdeel afzonderlijk wordt geprijsd. Opdrachtgever beoogt hiermee dat alle Inschrijvers uitgaan van dezelfde scope en verantwoordelijkheidsverdeling, zodat de onderlinge vergelijkbaarheid van de inschrijvingen wordt gewaarborgd.

Vraag 89	In de tekst staat "Fout! Verwijzingsbron niet gevonden", welke verwijzing wordt hier bedoeld?
Paragraaf	Begrippenlijst - RIS
Antwoord	In deze verborgen verwijzing dient de naam van de behandelende Senior Inkoopadviseur te staan. Het Beschrijvend document is hierop aangepast.

Concept Raamovereenkomst

Vraag 90	Kunt u bevestigen dat de in artikel 4 van de conceptovereenkomst opgenomen jaarlijkse indexeringsmogelijkheid gedurende de gehele contractduur, inclusief eventuele verlengingsjaren, van toepassing blijft? Zo niet, hoe verhoudt dit zich tot de passage in de aankondiging waarin wordt gesproken over verlenging zonder wijziging van de totaalprijs?
Paragraaf	Bijlage A - Concept Overeenkomst, Artikel 4
Antwoord	De indexering is van toepassing gedurende de hele looptijd van de overeenkomst. Zie tevens de antwoorden op vraag 46 en 79.

Vraag 91	Wij merken op dat de inschrijver door het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk instemt met de concept-raamovereenkomst, de algemene voorwaarden en alle overige aanbestedingsstukken, inclusief de bijlagen. Tevens merken wij op dat de onderhavige procedure is ingericht als een openbare procedure in de zin van de Aanbestedingswet 2012. Gelet op de complexiteit, de looptijd en de omvang van de beoogde raamovereenkomst en de verplichtingen die op de opdrachtnemer rusten, vernemen wij graag of de bijlagen die deel uitmaken van de aanbestedingsstukken — waaronder de concept-raamovereenkomst, de verwerkersovereenkomst, het programma van eisen en de Service Level Agreement — vatbaar zijn voor aanpassing of onderhandeling, hetzij via de nota's van inlichtingen, hetzij in een later stadium van de procedure.
Paragraaf	Concept Raamovereenkomst
Antwoord	Het betreft aanbesteding via een openbare procedure. Binnen deze procedure is geen ruimte voor onderhandelingen over de inschrijving of de aanbestedingsstukken.

	Inschrijvers kunnen via de Nota van Inlichtingen wel vragen stellen en eventuele onduidelijkheden of bezwaren ten aanzien van de aanbestedingsstukken kenbaar maken. Naar aanleiding daarvan kan de aanbestedende dienst, indien nodig, een verduidelijking of niet-wezenlijke wijziging doorvoeren. Eventuele wijzigingen worden voor alle inschrijvers kenbaar gemaakt. De concept-raamovereenkomst, verwerkersovereenkomst, het programma van eisen en de SLA zijn dus niet onderhandelbaar. Daarom verzoeken wij u eventuele aandachtspunten of gewenste wijzigingen via de Nota van Inlichtingen kenbaar te maken.
--	---

Vraag 92	In artikel 1.5 van de Raamovereenkomst staat dat afwijkingen van de raamovereenkomst of een opdrachtbrief alleen bindend zijn als partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail zijn overeengekomen. Is de aanbestedende dienst bereid om specifieke afspraken te maken over welke personen binnen de organisatie bevoegd zijn om afwijkende afspraken te maken? Dit om ervoor te zorgen dat alleen de bevoegde personen deze mogelijkheid hebben.
Paragraaf	Artikel 1.5
Antwoord	Ja, Opdrachtgever is hiertoe bereid. Dit zal gebeuren na gunning in de implementatiefase.

Vraag 93	In artikel 9.1 wordt aangegeven dat opdrachtnemer in het kader van kwaliteitsborging maatregelen treft die opdrachtgever het vertrouwen geven dat het overeengekomen gebruik van de diensten kan worden gemaakt en dat opdrachtnemer deze maatregelen uit eigen beweging treft. Deze bepaling is erg ruim omschreven en dus erg vatbaar voor interpretatie. Is de aanbestedende dienst bereid om hier in onderling overleg meer concrete en meetbare afspraken over te maken?
Paragraaf	Artikel 9.1
Antwoord	Ja, hiertoe is Opdrachtgever na gunning bereid. Gemaakte afspraken mogen echter niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de opdracht of een prijsopdrijvend karakter hebben.

Vraag 94	In artikel 9.2 wordt aangegeven dat opdrachtnemer alle informatie beschikbaar stelt die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze overeenkomst zijn en worden nagekomen. Ook dit is erg ruim omschreven en biedt weinig duidelijkheid. Is opdrachtgever bereid om dit te beperken tot het geval er een audit wordt verricht, dat zou het moment moeten zijn dat wordt nagegaan of aan de verplichtingen van de overeenkomst wordt voldaan. Artikel 9.2 is namelijk ook erg ruim omschreven, waardoor niet duidelijk is hoe precies invulling moet worden gegeven aan deze bepaling. In principe zou een jaarlijkse audit de mogelijkheid moeten zijn voor het controleren of aan de verplichtingen van de overeenkomst wordt voldaan. Daarnaast is deze bepaling nu op zo'n manier verwoord dat het lijkt alsof opdrachtnemer uit eigen beweging continu zou moeten aantonen dat aan de overeenkomst wordt voldaan, maar hier zal wel een vraag van de aanbestedende dienst aan vooraf moeten gaan.
Paragraaf	Artikel 9.2
Antwoord	Artikel 9.2 betekent niet dat Opdrachtnemer uit eigen beweging en continu moet aantonen dat aan alle verplichtingen wordt voldaan. Het beschikbaar stellen van informatie vindt plaats op verzoek van Opdrachtgever en voor zover deze informatie redelijkerwijs nodig is om de naleving van de overeenkomst te kunnen controleren. Dit kan onderdeel zijn van een audit, maar is daartoe niet beperkt. Daarmee blijft artikel 9.2 ongewijzigd.

Vraag 95	Is opdrachtgever bereid om hier op te nemen dat opdrachtnemer vier weken voorafgaand aan de audit op de hoogte moet worden gesteld van de voorgenomen audit en de scope in onderling overleg wordt afgestemd?
Paragraaf	Artikel 9.3

Antwoord	Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. Audits worden ingezet als daar aanleiding voor is, zie hiervoor artikel 9.3. Ditzelfde artikel bepaalt dat medewerking onder redelijke omstandigheden plaatsvindt.
----------	---

Vraag 96	Is de aanbestedende dienst bereid om hier op te nemen dat partijen in overleg treden over de voorgestelde maatregelen?
Paragraaf	Artikel 9.5
Antwoord	Opdrachtgever is bereid te verduidelijken dat partijen over de voorgestelde maatregelen in overleg treden. Dit overleg laat onverlet dat Opdrachtnemer redelijke maatregelen die noodzakelijk zijn om aan de kwaliteit van de Dienstverlening te voldoen, dient uit te voeren.

Vraag 97	Welke maand en welke indexeringsgrondslag worden gehanteerd voor de contractuele indexatie, en vanaf welk moment wordt een wijziging in de tarieven van kracht?
Paragraaf	4.4
Antwoord	Zie voor het antwoord vragen 46 en 79.

Vraag 98	Kan Opdrachtgever bevestigen over welke grondslag de jaarlijkse Social Return-verplichting van 5% wordt berekend: over daadwerkelijk gerealiseerde omzet/waarde, de geraamde waarde, of de maximale raamwaarde?
Paragraaf	6.1
Antwoord	De verplichting slaat op de jaarlijks daadwerkelijk gerealiseerde omzet/waarde.

Vraag 99	Artikel 4.4 bepaalt dat de tarieven na de eerste 12 maanden eenmaal per 12 maanden kunnen worden geïndexeerd, maar de datum van de eerste indexering, de peilmaand en de uiterste maand voor indiening van het indexeringsvoorstel zijn nog als invulvelden opgenomen. Kan Opdrachtgever deze datum en maanden vaststellen, zodat Inschrijvers de financiële voorwaarden over de volledige contractduur eenduidig kunnen beoordelen?
Paragraaf	Bijlage A – Concept Overeenkomst, artikel 4.4 – Indexering
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 46.

Vraag 100	Kunt u bevestigen dat de in artikel 4 van de conceptovereenkomst opgenomen jaarlijkse indexeringsmogelijkheid gedurende de gehele contractduur, inclusief eventuele verlengingsjaren, van toepassing blijft? Zo niet, hoe verhoudt dit zich tot de passage in de aankondiging waarin wordt gesproken over verlenging zonder wijziging van de totaalprijs?
Paragraaf	Artikel 4
Antwoord	Zie de antwoorden op de vragen 46 en 79.

Vraag 101	In de raamovereenkomst wordt verwezen naar een 'Bestelopdracht' dit is echter niet gedefinieerd. Kan de aanbestedende dienst hier alsnog een definitie van geven? En kan de aanbestedende dienst toelichten waarom de indexering niet van toepassing is op deze Bestelopdrachten.
Paragraaf	4
Antwoord	Een Bestelopdracht is een concrete opdracht die de Opdrachtgever verstrekt binnen de overeengekomen raamovereenkomst. Het begrip 'Bestelopdracht' is opgenomen in de begrippenlijst. Een Bestelopdracht wordt gegeven via een Opdrachtbrief, zie hiervoor Bijlage H. De indexering is ook van toepassing op (de tarieven) van de Bestelopdrachten.

Vraag 102	Kan aanbestedende dienst ermee akkoord gaan dat het auditrecht wordt beperkt tot 1x per jaar (zowel in raamovereenkomst als in verwerkersovereenkomst)?
Paragraaf	
Antwoord	Nee, Opdrachtgever gaat daarmee niet akkoord. In beide documenten is beschreven dat alleen een audit wordt uitgevoerd als daar aanleiding voor is.

Vraag 103	Eis 21 bepaalt dat Opdrachtnemer bij de Inschrijving inzichtelijk maakt welke AI-toepassingen worden ingezet, met vermelding van het doel, de
------------------	---

	risicocategorie en de wijze waarop menselijke tussenkomst is geborgd. Bijlage 2 kent hiervoor geen afzonderlijke rubriek. a) In welk document en op welke wijze dient deze opgave te worden ingediend? b) Indien de opgave in Bijlage 2 dient te worden opgenomen: telt deze opgave mee voor het maximum van 6.600 woorden? c) Hanteert Opdrachtgever een gewenst format voor deze opgave?
Paragraaf	Paragraaf 4.5, in samenhang met Bijlage C – Programma van Eisen, eis 21, en Bijlage 2 – Antwoord op Subgunningscriteria Kwaliteit
Antwoord	Wanneer in Eis 21 wordt gevraagd om bij de Inschrijving inzichtelijk te maken welke AI-toepassingen worden ingezet, ziet Opdrachtgever dit als onderdeel van de reguliere inschrijfdocumentatie. a) Document en wijze van indienen De opgave over eventuele AI-toepassingen dient bij de Inschrijving te worden ingediend als onderdeel van de inschrijfstukken, bij voorkeur in Bijlage 2 (Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit') of als aparte bijlage onder "Voeg overige documenten toe" in TenderNed. Beide wijzen zijn toegestaan; Opdrachtgever verlangt geen afzonderlijk, apart benoemd AI-formulier. b) Meetellen voor 6.600 woorden Indien u ervoor kiest de AI-opgave in Bijlage 2 op te nemen, telt de tekst daarvan mee voor het maximum van 6.600 woorden. c) Format Opdrachtgever hanteert geen voorgeschreven format voor deze opgave. Wel geldt dat de opgave ten minste duidelijk beschrijft: • welke AI-toepassing(en) worden ingezet; • met welk doel; • welke risicocategorie volgens de AI-verordening van toepassing is; • hoe menselijke tussenkomst en controle zijn geborgd.

Vraag 104	Kan Opdrachtgever specificeren hoe lang voorafgaand aan de afloop een verlenging kenbaar wordt gemaakt?
Paragraaf	2.2
Antwoord	Zes (6) maanden voor de einddatum zal de verlenging verstuurd worden. Dit is in het Beschrijvend document en Concept Overeenkomst opgenomen.

Vraag 105	Hoe vindt de communicatie over het naderen van de maximale waarde plaats en kan Opdrachtgever bevestigen dat de op dat moment geplaatste inkooporders bij het bereiken van de maximale waarde nog wel gefactureerd kunnen worden?
Paragraaf	2.4
Antwoord	Bij het benaderen van de maximale waarde zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in contact treden. Opdrachtnemer factureert de uitgevoerde werkzaamheden waarvoor opdracht is gegeven. Opdrachtgever voldoet de betreffende facturen.

Vraag 106	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de 24 uur geldt op reguliere werkdagen, of geldt deze verplichting nadrukkelijk ook in de weekenden en op feestdagen?
Paragraaf	3.1
Antwoord	Opdrachtgever verduidelijkt dat de genoemde termijn van 24 uur in beginsel betrekking heeft op reguliere werkdagen. Voor weekenden en algemeen erkende feestdagen geldt deze verplichting niet, tenzij de aard van de melding, de dienstverlening of de omstandigheden redelijkerwijs een afwijkende aanpak vereisen. Indien sprake is van een situatie die directe actie noodzakelijk maakt, treden partijen hierover in overleg.

Vraag 107	Is Opdrachtgever ertoe bereid op te nemen dat de kosten voor de audits voor rekening van de Opdrachtgever zijn tenzij de uitkomst van de audit aantoont dat de getoetste norm niet op orde is?
Paragraaf	9.4

Antwoord	Nee, daartoe is Opdrachtgever niet bereid.
----------	--

Vraag 108	In artikel 4 wordt de prijs gekwalificeerd als inclusief voor alle eventuele bijkomende kosten. Gezien de aard, branche en inrichting van Leverancier kunnen zich onvoorziene kosten voordoen die buiten de invloedssfeer van Opdrachtgever liggen en daardoor niet in de basistarieven zijn meegenomen. Is de Opdrachtgever bereid om toe te lichten hoe hiermee wordt omgegaan en of er ruimte is om hierover met elkaar in gesprek te gaan?
Paragraaf	Artikel 4 algemeen
Antwoord	Opdrachtgever verwacht dat inschrijvers bij het bepalen van hun tarieven rekening houden met alle kosten die redelijkerwijs voorzienbaar zijn en samenhangen met de uitvoering van de opdracht. Onvoorziene omstandigheden en aantoonbare kosten die redelijkerwijs niet in de tarieven konden worden meegenomen, worden niet op voorhand uitgesloten. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, kunnen partijen hierover met elkaar in overleg treden en de gevolgen daarvan bespreken. Dit laat onverlet dat de overeengekomen tarieven en prijsafspraken het uitgangspunt vormen en dat Opdrachtnemer geen aanspraak kan maken op aanvullende vergoeding voor kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren.

Vraag 109	Is Opdrachtgever ertoe bereid een aankondiging van tien werkdagen op te nemen voor de audit? Dit zodat de juiste medewerkers "vrijgemaakt" kunnen worden voor hulp bij de audits.
Paragraaf	9.3
Antwoord	Hiertoe is Opdrachtgever niet bereid.

Algemene Voorwaarden (ARVODI-2025)

Vraag 110	Artikel 4.1 ARVODI-2025 bepaalt dat Opdrachtnemer een persoon die is belast met het uitvoeren van de Diensten alleen bij uitzondering en na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief kan vervangen. Artikel 4.3 bepaalt dat een vervanger qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig moet zijn of moet voldoen aan hetgeen Partijen zijn overeengekomen. Binnen deze opdracht dient Opdrachtnemer vóór aanvang van de dienstverlening 35 FTE aantoonbaar op te leiden, te toetsen, vrij te geven en inzetgereed te houden. Tevens is expliciet voorzien in reguliere instroom, vervanging bij uitval, personeelwisselingen en inzet vanuit een flexibele schil, waarbij nieuwe of vervangende medewerkers dezelfde gecontroleerde trainings- en vrijgaveroute doorlopen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 4.1 ARVODI-2025 voor de operationele contactcentermedewerkers aldus wordt toegepast dat geen afzonderlijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever per individuele personeelwisseling noodzakelijk is bij reguliere roosterwisselingen, ziekte, verlof, uitdiensttreding en/of vervanging vanuit de opgeleide flexibele schil, mits de betreffende medewerker aantoonbaar voldoet aan alle voor de betreffende skill, het kanaal en de werkzaamheden geldende opleidings-, toetsings- en vrijgave-eisen? Indien Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoeken wij Opdrachtgever te beschrijven: a. voor welke categorieën medewerkers voorafgaande toestemming noodzakelijk is; b. op welke wijze deze toestemming moet worden aangevraagd; en c. binnen welke maximale termijn Opdrachtgever hierover beslist.
Paragraaf	Bijlage D – ARVODI-2025, artikel 4; Beschrijvend document paragraaf 2.2; Bijlage E – Trainingsplan NWW
Antwoord	Nee, toestemming voor of meldingen over individuele personeelwisselingen zijn niet van toepassing.

Vraag 111	Artikel 19.2 ARVODI-2025 beperkt de aansprakelijkheid tot maximaal viermaal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en zesmaal de hoogte van de opdrachtwaarde per contractjaar, met een absoluut maximum van respectievelijk € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar. Voor deze aanbesteding bedraagt de geraamde waarde circa € 750.000 exclusief btw per jaar en circa € 3.000.000 exclusief btw over vier jaar, terwijl een maximale opdrachtwaarde van € 6.000.000 exclusief btw is vastgesteld. Tegelijkertijd vermeldt het Beschrijvend document dat aan de genoemde omvang geen rechten kunnen worden ontleend en dat onder de Raamovereenkomst geen afnameverplichting geldt. Daarnaast worden extra, fallback-, crisis- en plan-/onplanbare Diensten via afzonderlijke Opdrachtbrieven verstrekt. Kan Opdrachtgever daarom verduidelijken wat voor toepassing van artikel 19.2 ARVODI-2025 binnen deze Raamovereenkomst onder “de hoogte van de opdrachtwaarde” moet worden verstaan? Betreft dit: a. de maximale waarde van de gehele Raamovereenkomst van € 6.000.000 exclusief btw;
------------------	--

	b. de geraamde waarde van de Raamovereenkomst van € 3.000.000 exclusief btw; c. de feitelijk gerealiseerde opdrachtwaarde in het betreffende contractjaar; d. de waarde van de specifieke Opdracht of Opdrachtbrief waarop de schade betrekking heeft; of e. een andere grondslag? Wij verzoeken Opdrachtgever de toepasselijke grondslag eenduidig vast te leggen, zodat alle Inschrijvers bij hun risico-inschatting, verzekeringsdekking en prijsstelling van dezelfde aansprakelijkheidsgrondslag kunnen uitgaan.
Paragraaf	Bijlage D – ARVODI-2025, artikel 19.2; Beschrijvend document paragraaf 2.6 en 8.1; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst
Antwoord	Het uitgangspunt voor het bepalen van de aansprakelijkheid is op grond van artikel 19.2 ARVOD 2025 de contractuele maximale opdrachtwaarde van € 6.000.000 exclusief btw.

Vraag 112	Artikel 23.1 ARVODI-2025 bepaalt dat, tenzij Partijen andere afspraken maken, alle auteursrechten en databankrechten op de resultaten van de Diensten aan Opdrachtgever toekomen. Artikel 23.2 bepaalt daarnaast dat indien resultaten mede tot stand komen met gebruikmaking van reeds bestaande intellectuele eigendomsrechten, Opdrachtnemer aan Opdrachtgever daarop een niet-exclusief, niet-opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd verleent. Bij de uitvoering van de opdracht kan Opdrachtnemer gebruikmaken van reeds vóór aanvang van deze opdracht ontwikkelde en binnen haar bredere dienstverlening gebruikte methodieken, modellen, procesinrichtingen, trainings- en coachingsconcepten, kwaliteitsmethodieken, rapportageformats, analysemethoden, softwarecomponenten en overige knowhow. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dergelijke reeds vóór de opdracht bestaande dan wel generiek ontwikkelde en voor meerdere opdrachtgevers toepasbare intellectuele eigendomsrechten, methodieken en knowhow eigendom blijven van Opdrachtnemer, en dat de overdracht als bedoeld in artikel 23.1 ARVODI-2025 uitsluitend ziet op auteursrechten en databankrechten op resultaten die specifiek in het kader van deze opdracht voor Opdrachtgever worden ontwikkeld? Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat het gebruiksrecht als bedoeld in artikel 23.2 uitsluitend betrekking heeft op die bestaande intellectuele eigendomsrechten voor zover het gebruik daarvan noodzakelijk is om de specifiek voor de Opdrachtgever geleverde resultaten overeenkomstig het doel van de Overeenkomst te kunnen gebruiken, en niet leidt tot overdracht of een zelfstandig gebruiksrecht op de achterliggende generieke methodieken, modellen, software, formats en knowhow van Opdrachtnemer?
Paragraaf	Bijlage D – ARVODI-2025, artikel 23; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst
Antwoord	Uw aannames zijn in lijn met de ARVODI 2025 en daarmee bevestigen wij dat uw aannames juist zijn.

Vraag 113	Artikel 14.2 ARVODI-2025 bepaalt dat werkzaamheden die Opdrachtnemer bij het sluiten van de Overeenkomst had moeten voorzien, niet als Meerwerk gelden. Binnen deze opdracht kunnen gedurende de looptijd wijzigingen optreden in onder meer scope, werkinstructies, systemen, beveiligingseisen en opleidingsvereisten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat door Opdrachtgever geïnitieerde wijzigingen die bij Inschrijving niet concreet waren voorgeschreven en redelijkerwijs niet konden worden gekwantificeerd, als additionele werkzaamheden en/of kosten
------------------	--

	vooraf tussen Partijen worden afgestemd en, waar van toepassing, als Meerwerk of via een Opdrachtbrief worden overeengekomen? Kan Opdrachtgever tevens verduidelijken wat binnen deze Raamovereenkomst onder "10% van de oorspronkelijke opdracht" in artikel 14.3 ARVODI-2025 wordt verstaan?
Paragraaf	Bijlage D – ARVODI-2025, artikel 14; Beschrijvend document; Bijlage E – Trainingsplan NWW; Bijlage H – Concept Opdrachtbrief
Antwoord	Wijzigingen in de dienstverlening zal Opdrachtgever eventueel als additionele werkzaamheden of meerwerk bestempelen. De 10% regeling gaat over de oorspronkelijke opdrachtwaarde en daarmee kan de opdrachtwaarde met 10% meer uitgenut worden, als geen gebruik gemaakt van de maximale waarde.

Vraag 114	In de praktijk van klantcontact is een zekere mate van flexibiliteit en personeelsverloop onvermijdelijk. Artikel 4.1 stelt dat vervanging uitsluitend bij uitzondering is toegestaan. Staat Opdrachtgever ervoor open dit aan te passen zodat dit artikel aansluit bij de praktijk van de operationele dienstverlening?
Paragraaf	4.1
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 110.

Vraag 115	Kan Opdrachtgever toelichten hoe een dergelijk veiligheidsonderzoek eruit ziet?
Paragraaf	13.3
Antwoord	Nee, dat kan Opdrachtgever niet. Tot nu toe wordt de inzet en veiligheid van medewerkers gecontroleerd aan de hand van VOG (voor natuurlijke personen). Is een veiligheidsonderzoek van toepassing? Dan zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden over de aanleiding, hoe een dergelijk onderzoek er uit ziet en wat de (financiële) consequenties zijn.

Vraag 116	Artikel 15.2 stelt dat een factuur die naar oordeel van Opdrachtgever niet aan alle eisen voldoet, niet hoeft te worden betaald en dat de betalingstermijn wordt opgeschort. Staat Opdrachtgever ervoor open hieraan toe te voegen dat Opdrachtgever binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld vijf werkdagen) contact opneemt voor herstel zodat betaling alsnog op korte termijn plaats kan vinden?
Paragraaf	15.2
Antwoord	Hiertoe is Opdrachtgever niet bereid.

Vraag 117	Artikel 16.5 sluit uit dat Opdrachtnemer de werkzaamheden mag opschorten bij een overschreden betalingstermijn of gedeeltelijke niet-betaling. Hierdoor kan een onevenredig risico ontstaan voor Opdrachtnemer. Staat Opdrachtgever ervoor open op te nemen dat bij herhaalde of langdurige overschrijding van de betalingstermijn (bijvoorbeeld langer dan 30 dagen na schriftelijke sommatie) het recht op opschorting van de diensten wel ontstaat?
Paragraaf	16.5
Antwoord	Hiertoe is Opdrachtgever niet bereid.

Vraag 118	Staat Opdrachtgever ervoor open om later, in goed vertrouwen, in overleg te treden over de aansprakelijkheid en maximering hiervan zodat er een proportionele balans en risicoverdeling ontstaat?
Paragraaf	Artikel 19
Antwoord	Zie hiervoor het antwoord op vraag 111.

Vraag 119	Staat Opdrachtgever ervoor open artikel 21.3 wederkerig te maken?
Paragraaf	21.3
Antwoord	Hiertoe is Opdrachtgever niet bereid.

Vraag 120	Artikel 21.4 beschrijft dat de Overeenkomst door Opdrachtgever op gezegd mag worden, eventueel met onmiddellijke ingang. Staat Opdrachtgever ervoor open om in een latere fase in goed vertrouwen te overleggen over het opnemen van een opzegtermijn? Dit om bijvoorbeeld vanuit het oogpunt voor goede zorg voor het personeel dat de diensten uitvoerden.
------------------	--

Paragraaf	21.4
Antwoord	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever bij een (voortijdige/tussentijdse) beëindiging rekening kan houden met een redelijke overgangstermijn.

Vraag 121	Staat Opdrachtgever ervoor open om vermelding van de naam bij vacatures uit te zonderen zodat hier niet opnieuw aparte communicatie over hoeft plaats te vinden?
Paragraaf	30
Antwoord	Nee, dit is niet toegestaan. Wel is toegestaan te vermelden dat het om een grote publieke instelling in Den Haag gaat.

Vraag 122	Kan Opdrachtgever bevestigen welke kosten en toekomstige verplichtingen bij tussentijdse opzegging voor vergoeding in aanmerking komen, waaronder aantoonbare personele verplichtingen, opzegtermijnen, transitievergoedingen, opleidings- en recruitmentkosten en andere redelijk aangegane verplichtingen?
Paragraaf	21.4
Antwoord	Nee, Opdrachtgever kan dit vooraf niet inzichtelijk maken.

Vraag 123	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking niet van toepassing is op schade als gevolg van schending van privacywetgeving en aangeven welke verzekeringsdekking Opdrachtnemer hiervoor minimaal dient aan te houden?
Paragraaf	19.2
Antwoord	Nee, dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. Zie voor de dekking het antwoord op vraag 111.

Vraag 124	Kan Opdrachtgever exact aangeven welke uren en activiteiten als declarabele inzet worden beschouwd, waaronder klantcontact, directe beschikbaarheid, WFM, overleg, coaching, kwaliteitsmonitoring, administratie, training en kennisupdates?
Paragraaf	14.1
Antwoord	Nee, dat kan Opdrachtgever niet. Bij aanvullende/extra opdrachten zal gespecificeerd worden wat nodig is.

Vraag 125	Artikel 4.1 vereist voorafgaande toestemming van Opdrachtgever voor tijdelijke of definitieve vervanging van een persoon die de Diensten uitvoert. Gezien de structurele bezetting, personeelsswisselingen en een flexibele schil tot tientallen medewerkers: geldt deze voorafgaande toestemming voor iedere individuele contactcentermedewerker, of uitsluitend voor specifieke sleutelpersonen?
Paragraaf	artikel 4, Vervanging personen die belast zijn met het uitvoeren van de Diensten
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 110.

Vraag 126	Artikel 19.2 koppelt de aansprakelijkheidslimiet aan een veelvoud van de "opdrachtwaarde". Kan Opdrachtgever voor deze Raamovereenkomst verduidelijken wat onder opdrachtwaarde moet worden verstaan: de geraamde contractwaarde van € 3 miljoen, de maximale raamovereenkomstwaarde van € 6 miljoen, de gerealiseerde jaarlijkse omzet of de waarde van de individuele opdracht waarop het schadevoorval betrekking heeft? En kan opdrachtgever aangeven hoe de limiet gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt berekend?
Paragraaf	artikel 19, Aansprakelijkheid
Antwoord	Onder "opdrachtwaarde" wordt de geraamde contactwaarde verstaan. De gerealiseerde jaarlijkse omzet is niet bepalend voor de berekening van de aansprakelijkheidslimiet. Evenmin wordt de aansprakelijkheidslimiet per schadevoorval opnieuw vastgesteld aan de hand van uitsluitend de waarde van de individuele opdracht waarop het schadevoorval betrekking heeft. Conform artikel 19.2 ARVODI-2025 bedraagt de aansprakelijkheid, behoudens de in artikel 19.3 genoemde uitzonderingen:

	maximaal viermaal de opdrachtwaarde per gebeurtenis, met een absoluut maximum van € 3.000.000 per gebeurtenis; en maximaal zesmaal de opdrachtwaarde per contractjaar of gedeelte daarvan, met een absoluut maximum van € 5.000.000 per contractjaar of gedeelte daarvan. Uitgaande van een opdrachtwaarde van € 3.000.000 wordt daarmee het in artikel 19.2 opgenomen absolute maximum bereikt. De aansprakelijkheid bedraagt derhalve maximaal € 3.000.000 per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000 per contractjaar of gedeelte daarvan.
--	--

Vraag 127	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?
Paragraaf	21.1
Antwoord	Opdrachtgever stemt hiermee niet in.

Vraag 128	Door artikel 21.4 ARVODI geldt de looptijd van de overeenkomst eenzijdig en dat doet geen recht aan de investeringen van tijd/geld die opdrachtnemer doet. Deze opzegging zonder reden kan zelfs onmiddellijk zonder termijn. Kan Aanbestedende Dienst ermee instemmen om art. 21.4 ARVODI uit te sluiten aangezien opzegging zonder reden ook al is opgenomen in de raamovereenkomst (ter voorkoming van misverstanden)?
Paragraaf	21.4
Antwoord	Opdrachtgever stemt er niet mee in om artikel 21.4 ARVODI 2025 uit te sluiten. De opzeggingsmogelijkheid in de raamovereenkomst doet hier geen afbreuk aan. Voor zover sprake is van een specifieke opzeggingsregeling in de raamovereenkomst, geldt deze regeling voor een betreffende situatie. De bepalingen dienen in samenhang met elkaar te worden gelezen. Zie tevens het antwoord op vraag 120.

Vraag 129	Aangezien het hier gaat om outsourcing opdracht, is het aan de opdrachtnemer hoe zij de opdracht uitvoert (het gaat om het resultaat en niet om terbeschikkingstelling). Kan de aanbestedende dienst ermee instemmen om artikel 4.2 van de ARVODI zo aan te passen dat aanbestedende dienst als opdrachtgever dit alleen kan verzoeken als er gegronde reden zijn om het personeel van Opdrachtnemer te laten vervangen en dat artikel 4.1 ARVODI niet van toepassing is?
Paragraaf	4
Antwoord	Hiermee kan Opdrachtgever niet instemmen.

Overige Bijlagen

Vraag 130	In Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst is in Bijlage 1 ('De Verwerking van Persoonsgegevens') onder 'Het onderwerp/aard en doel van de Verwerking' vermeld: <i>'Deze Verwerkersovereenkomst heeft betrekking op de dienstverlening bij een fallbackvoorziening.'</i> In paragraaf 8.1 van het Beschrijvend Document is daarentegen bepaald dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de gehele Opdracht persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever verwerkt en dat hiervoor voorafgaand aan de verwerking een Verwerkersovereenkomst wordt gesloten. De Opdracht omvat naast de fallbackvoorziening immers ook de structurele basisbezetting (waakvlam), tijdelijke opschaling en crisisopschaling. Kan Opdrachtgever verduidelijken of Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst uitsluitend betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens binnen de fallbackvoorziening, dan wel op alle verwerkingen van persoonsgegevens die Opdrachtnemer in het kader van de volledige Opdracht uitvoert? Indien de Verwerkersovereenkomst op de volledige Opdracht van toepassing is, verzoeken wij Opdrachtgever Bijlage 1 hierop aan te passen en de aard en het doel van de verwerkingen voor de structurele dienstverlening, crisisopschaling, tijdelijke opschaling en fallbackvoorziening eenduidig te beschrijven. Wij verzoeken Opdrachtgever tevens te bevestigen of voor al deze vormen van dienstverlening dezelfde categorieën persoonsgegevens, betrokkenen, ontvangers, verwerkingslocaties en beveiligingsvoorwaarden gelden, dan wel de verschillen per vorm van dienstverlening in Bijlage 1 te specificeren.
Paragraaf	Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 1 (<i>De Verwerking van Persoonsgegevens – Het onderwerp/aard en doel van de Verwerking</i>, p. 3) in samenhang met Beschrijvend Document, paragraaf 8.1 (<i>Verwerkersovereenkomst</i>, p. 48)
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 82. De beschrijving in Bijlage 1 bij de Verwerkersovereenkomst ziet uitsluitend op de fallbackvoorziening. De daarin opgenomen categorieën persoonsgegevens, betrokkenen, ontvangers, verwerkingslocaties en beveiligingsvoorwaarden hebben betrekking op die verwerking en gelden niet zonder meer voor de overige dienstverlening.
Vraag 131	In Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst is in Bijlage 1 ('De Verwerking van Persoonsgegevens') bij 'Locatie Verwerking Persoonsgegevens' opgenomen: <i>'Locatie van contactcenter'</i>. Daarnaast is in artikel 5.4 van de Concept Verwerkersovereenkomst bepaald dat verwerking niet buiten de EER mag plaatsvinden, terwijl in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document is vermeld dat de dienstverlening in Europees-Nederland wordt georganiseerd. Tevens wordt in paragraaf 2.4 en 2.6 van het Beschrijvend Document expliciet benoemd dat het inzetten van thuiswerkplekken en plaats- en tijdonafhankelijk werken is toegestaan mits aan de beveiligingseisen wordt voldaan. Het is voor Inschrijvers niet eenduidig of met 'Locatie van contactcenter' uitsluitend een vaste fysieke kantoorlocatie wordt bedoeld, dan wel dat de verwerking van persoonsgegevens tevens mag plaatsvinden vanaf thuiswerkplekken en/of andere beveiligde werklocaties van Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke eisen gelden ten aanzien van de fysieke werk- en verwerkingslocaties van waaruit medewerkers de dienstverlening mogen uitvoeren?

	Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken: 1. of medewerkers de dienstverlening, mits aan alle toepasselijke beveiligings-, privacy- en technische eisen wordt voldaan, vanuit meerdere contactcenterlocaties van Opdrachtnemer binnen Europees-Nederland (dan wel de EER) mogen uitvoeren; 2. of medewerkers de dienstverlening geheel of gedeeltelijk vanuit een thuiswerklocatie mogen uitvoeren en welke specifieke randvoorwaarden hiervoor gelden; 3. of voor crisisopschaling en planbare tijdelijke opschaling dezelfde eisen aan de werklocatie gelden als voor de structurele basisbezetting; 4. of bij uitwijk en/of toepassing van de fallbackvoorziening gebruik mag worden gemaakt van een andere beveiligde locatie van Opdrachtnemer; en 5. op welke wijze de goedgekeurde verwerkingslocaties in Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst moeten worden vastgelegd en hoe eventuele locatiewijzigingen gedurende de looptijd kunnen worden doorgevoerd.
Paragraaf	Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 1 (<i>Locatie Verwerking Persoonsgegevens</i> , p. 3) en Artikel 5.4 in samenhang met Beschrijvend Document, paragraaf 2.2, 2.4 en 2.6
Antwoord	De werkzaamheden dienen in Nederland te worden uitgevoerd en niet in een gemeente (zoals bijvoorbeeld Bonaire) of een locatie buiten Europees-Nederland (zie tevens Eis 3 in het Programma van Eisen). 1: ja, het is medewerkers toegestaan, mits aan toepasselijke beveiligings-, privacy- en technische eisen wordt voldaan, de dienstverlening vanuit meerdere contactcenterlocaties van Opdrachtnemer binnen Europees-Nederland uit te voeren; 2: Ja, medewerkers mogen vanuit een thuiswerklocatie in Europees-Nederland mits aan toepasselijke beveiligings-, privacy- en technische eisen wordt voldaan, de werkzaamheden uitvoeren; 3: Ja, bij crisisopschaling gelden dezelfde eisen als bij 1 en 2; 4: Ja, bij een fall-back situatie gelden dezelfde eisen als bij 1 en 2; 5: na gunning zal hier invulling worden gegeven.
Vraag 132	In Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst is in artikel 5 bepaald dat Opdrachtnemer de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in Bijlage 2 (o.a. BIO en Baseline BZ 2021) treft en een op het risico afgestemd beveiligingsniveau waarborgt. Artikel 5.3 bepaalt daarnaast dat Opdrachtnemer, indien en voor zover Opdrachtgever daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, aanvullende maatregelen zal treffen met het oog op de beveiliging van Persoonsgegevens. Tevens is in artikel 11.5 bepaald dat Opdrachtgever naar aanleiding van de in het kader van toezicht en audits verkregen informatie nadere maatregelen kan voorstellen en dat Opdrachtnemer gehouden is aan die maatregelen in redelijkheid uitvoering te geven. In paragraaf 4.6 van het Beschrijvend Document en op het Prijsopgaveformulier (Bijlage 3) is tegelijkertijd bepaald dat de aangeboden tarieven all-in zijn en dat daarin alle kosten moeten zijn opgenomen die noodzakelijk zijn voor de volledige uitvoering van de Opdracht. Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe gedurende de looptijd wordt omgegaan met de financiële consequenties van aanvullende beveiligingsmaatregelen die bij het indienen van de Inschrijving nog niet uit de aanbestedingsstukken kenbaar of redelijkerwijs voorzienbaar waren? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken:

	1. of de kosten van beveiligingsmaatregelen die reeds uit de aanbestedingsstukken, Bijlage B en de daarin opgenomen Bijlage 2 voortvloeien geacht worden volledig in de aangeboden all-in tarieven te zijn inbegrepen; 2. of artikel 5.3 en artikel 11.5 tevens kunnen leiden tot het gedurende de looptijd verplicht invoeren van nieuwe technische en/of organisatorische beveiligingsmaatregelen die bij Inschrijving nog niet waren voorgeschreven of redelijkerwijs voorzienbaar waren; 3. indien dergelijke aanvullende maatregelen leiden tot aantoonbare additionele kosten (bijvoorbeeld voor aanvullende hardware, software, licenties, technische voorzieningen of externe audits/dienstverlening), of deze kosten eveneens geacht worden volledig binnen de bij Inschrijving aangeboden all-in tarieven te vallen; 4. indien dergelijke aantoonbare additionele kosten niet binnen de aangeboden tarieven hoeven te worden gedragen, via welke procedure hierover vooraf afspraken worden gemaakt en op welke wijze deze kosten kunnen worden vergoed (bijvoorbeeld via een afzonderlijke Opdrachtbrief); en 5. of Opdrachtnemer voorafgaand aan de invoering van een aanvullende maatregel in de gelegenheid wordt gesteld de technische, operationele en financiële consequenties daarvan inzichtelijk te maken.
Paragraaf	Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 5.3, Artikel 11.5 en Bijlage 2 (<i>Passende technische en organisatorische maatregelen</i> , p. 4) in samenhang met Beschrijvend Document, paragraaf 4.6 en Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier
Antwoord	Het is ondoenlijk alle mogelijke scenario's te schetsen met de mogelijk praktische en financiële gevolgen. Dat betekent dat als een veranderende situatie zich voordoet, op dat moment een inschatting wordt gemaakt van de operationele en financiële consequenties.

Vraag 133	In paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document (Tijdsbesteding en verrekening van kosten) staat dat kosten voor her- en bijscholing, permanente ontwikkeling en het inzetgereed houden van de flexibele schil zijn inbegrepen in de all-in tarieven. In Bijlage E (Uitgangspunten punt 5 en 6) is echter bepaald dat aanvullende trainingen en opleidingen (buiten de initiële Skill 1 of vanaf Skill 2) via een afzonderlijke Opdrachtbrief worden verstrekt, waarin tevens uurtarieven voor de inzet van medewerkers en trainers worden vastgelegd. Kan Opdrachtgever helder afbakenen en verduidelijken welke activiteiten voor het actueel, vakbekwaam en inzetgereed houden van de 30 FTE flexibele schil geacht worden onderdeel te zijn van de reguliere verplichtingen van Opdrachtnemer (en daarmee van de aangeboden tarieven)? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te bevestigen of aanvullende opleiding en/of hertraining die noodzakelijk wordt als gevolg van door NWW geïnitieerde wijzigingen in inhoud, processen, scope, kennis, scripts en/of werkinstructies, kwalificeert als 'aanvullende training' en dus via een afzonderlijke Opdrachtbrief wordt verstrekt indien hiervoor aanvullende inzet van trainers en/of medewerkers van Opdrachtnemer noodzakelijk is.
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, Paragraaf 2 (<i>Uitgangspunten, punten 5 en 6</i> , p. 2) in samenhang met Beschrijvend Document, paragraaf 2.2 (<i>Tijdsbesteding en verrekening van kosten</i> , p. 12)
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 41.

Vraag 134	In Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragraaf 4.1 'Taalvaardigheid', is bepaald dat FCC-medewerkers het Nederlands en Engels voldoende moeten beheersen en dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het aantoonbaar toetsen en borgen van de vereiste taalvaardigheid voordat een medewerker wordt ingezet.
------------------	---

	Tevens is bepaald dat de kosten voor taaltoetsen in de all-in tarieven inbegrepen dienen te zijn. In paragraaf 7 is als bestaande basis opgenomen dat voorafgaand aan inzet een externe taaltoets plaatsvindt, waarbij voor Nederlands niveau C1 en voor Engels niveau B2 geldt. Tegelijkertijd zijn onder 'Nog vast te stellen' onder meer de vereiste talen per FCC-rol en de geldigheidsduur opgenomen. Kan Opdrachtgever verduidelijken aan welke eisen de externe taaltoets voor Nederlands C1 en Engels B2 exact moet voldoen? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken: - of de taalniveaus C1 respectievelijk B2 moeten worden aangetoond conform het ERK/CEFR; - of Opdrachtgever eisen stelt aan de toetsaanbieder, toetsmethodiek en/of certificering (bijv. volstaat een gevalideerde online toets van een gerenommeerd instituut, of wordt een officieel staatsexamen/Cambridge-certificaat verlangd?); - welke taalvaardigheden aantoonbaar moeten worden getoetst (bijvoorbeeld spreken, luisteren, lezen en/of schrijven); - welke geldigheidsduur voor een behaalde taaltoets geldt; en - of dezelfde taaleisen (zowel qua niveau als qua te toetsen vaardigheden) gelden voor alle FCC-rollen en contactkanalen, of dat hierin onderscheid wordt gemaakt (bijv. geen spreekvaardigheidstoets voor medewerkers die uitsluitend digitale messaging/e-mail afhandelen).
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, Paragraaf 4.1 (<i>Taalvaardigheid</i> , p. 3) en Paragraaf 7 (<i>Kwaliteitsmonitoring, doorverbindinstructies en registratie</i> , p. 5)
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de vereiste taalniveaus Nederlands C1 en Engels B2 worden gehanteerd conform het ERK/CEFR, zoals in Eis 10 van Bijlage C is opgenomen. Medewerkers moeten vóór inzet aantoonbaar op deze niveaus zijn getoetst. Voor de dienstverlening bij de Opdrachtgever geldt dat elke FCC-medewerker alle facetten van het klantcontact (telefonie, e-mail, WhatsApp) gaat uitvoeren. Opdrachtgever verduidelijkt daarom dat: medewerkers op alle relevante taalvaardigheden moeten worden getoetst: • spreken en luisteren (voor telefonische klantcontacten); • lezen en schrijven (voor e-mail en digitale messaging); • de niveaus Nederlands C1 en Engels B2 gelden conform ERK/CEFR voor deze gecombineerde set vaardigheden. Dit betekent dat er geen onderscheid in taaleisen per kanaal of rol wordt gemaakt: elke medewerker die voor de Opdrachtgever wordt ingezet, moet aantoonbaar voldoen aan de volledige taalvaardigheidseisen voor alle kanalen waarin hij/zij wordt ingezet.
Vraag 135	In Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragraaf 8 'Permanente ontwikkeling', is bepaald dat resultaten uit kwaliteitsmonitoring, kalibratie en klantfeedback waar nodig leiden tot coaching of bijscholing. Daarbij wordt als suggestie genoemd het aangaan van een verbetertraject met een medewerker wanneer resultaten uit kwaliteitsmonitoring en klantfeedback niet of ver onder de gestelde minimumnorm liggen. In paragraaf 7 is bij de toetsing voor telefonie echter opgenomen dat de minimale score en het aantal te beoordelen oefengesprekken nog moeten worden vastgesteld. Voor WhatsApp/e-mail zijn de beoordelingsrubric en minimale score per kanaal eveneens nog als 'Nog vast te stellen' opgenomen.

	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke minimale kwaliteitsnormen en beoordelingscriteria gedurende de uitvoering voor de verschillende contactkanalen worden gehanteerd? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken: 1. welke minimale score per contactkanaal geldt; 2. hoeveel klantcontacten per medewerker minimaal worden beoordeeld en over welke beoordelingsperiode; 3. wanneer een resultaat aanleiding geeft tot reguliere coaching en wanneer sprake is van een verbetertraject; 4. welke termijn en eventuele herbeoordeling gelden bij een verbetertraject; en 5. welke gevolgen verbonden zijn aan het niet behalen van de minimumnorm, waaronder eventuele gevolgen voor de inzetbaarheid of vrijgave van de betreffende medewerker.
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, Paragraaf 7 (<i>Kwaliteitsmonitoring</i> , p. 5) en Paragraaf 8 (<i>Permanente ontwikkeling</i> , p. 5)
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar Bijlage E - Trainingsplan NWW. De genoemde kwaliteitsnormen, beoordelingscriteria, cesuren, beoordelingsfrequenties en eventuele verbetertrajecten zijn ten tijde van publicatie nog niet definitief vastgesteld en maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Deze worden gedurende de uitvoering nader uitgewerkt binnen de contractuele governance. Inschrijvers dienen uit te gaan van reguliere kwaliteitsmonitoring, coaching en bijscholing als onderdeel van de dienstverlening.

Vraag 136	In Bijlage E – Trainingsplan NWW (paragraaf 2, punt 4 en paragraaf 11) is bepaald dat vóór aanvang van de dienstverlening 35 FTE (5 FTE waakvlam en 30 FTE flexibele schil) aantoonbaar moeten zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed op minimaal Skill 1-niveau. Tevens is bepaald dat alle kosten hiervoor onderdeel uitmaken van de implementatieverplichtingen en verwerkt moeten zijn in de eenmalige implementatieprijs op het Prijsopgavenformulier (Bijlage 3). In Bijlage E (paragraaf 6.2 en Bijlage A.1) wordt gesproken over '<i>Ongeveer zeven werkdagen theorie</i>', maar is de omvang van de aanvullende praktijkbegeleiding, toetsing en vrijgave niet gekwantificeerd. Om de benodigde personele inzet, trainingscapaciteit en eenmalige implementatieprijs eenduidig en vergelijkbaar te kunnen bepalen, verzoeken wij Opdrachtgever de minimale opleidingsomvang voor de initiële Skill 1-opleiding concreet te specificeren. Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken: 1. hoeveel totaaluren en/of werkdagen per medewerker (uitgesplitst in theorie, praktijk/oefening en toetsing) voor de initiële Skill 1-opleiding moeten worden aangehouden; 2. welke onderdelen/modules door NWW worden verzorgd (in het kader van de train-de-trainer voor 10-12 trainers) en welke onderdelen door Opdrachtnemer moeten worden verzorgd; 3. welke inzet van trainers, inhoudsdeskundigen en/of begeleiders vanuit NWW tijdens de initiële opleidingsfase beschikbaar wordt gesteld; 4. welke maximale groepsgrootte voor de verschillende trainingsonderdelen wordt geadviseerd/gehanteerd; 5. hoeveel uur/dagen aan praktijkbegeleiding, meeluisteren en/of begeleid bellen (nesting) verplicht onderdeel is van de initiële Skill 1 vrijgave; 6. hoeveel toets- en/of herkansingsmomenten per medewerker moeten worden voorzien; en 7. dat de inzet- en loonkosten van de 35 FTE tijdens hun opleidingstraject volledig voor rekening van Opdrachtnemer komen en integraal geacht worden te zijn inbegrepen in de aangeboden eenmalige implementatieprijs (Bijlage 3).
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, Paragraaf 2 (<i>punt 4</i>), Paragraaf 6.2, Paragraaf 11 (<i>Planning, continuïteit en opschaling</i>, p. 6) en Bijlage A.1 in samenhang met Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2, 6, 7, 11 en Bijlage A van Bijlage E - Trainingsplan NWW. Het Trainingsplan beschrijft de hoofdlijnen van de opleidingsaanpak en bevat geen verder uitgewerkte minimale normen voor opleidingsuren, groepsgroottes, praktijkbegeleiding, toetsmomenten, herkansingen of vrijgavecriteria. Diverse onderdelen van de kwaliteits- en toetsingssystematiek zijn bovendien expliciet als "nog vast te stellen" opgenomen. Voor de inschrijving dienen inschrijvers uit te gaan van de in het Trainingsplan opgenomen uitgangspunten, waaronder: • de initiële Skill 1-opleiding omvat circa zeven werkdagen theorie zoals beschreven in paragraaf 6.2 en Bijlage A.1; • de Opdrachtgever verzorgt bij implementatie de initiële inhoudelijke train-de-traineropleiding voor maximaal 10 tot 12 trainers van Opdrachtnemer; • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere interne opleiding, praktijkbegeleiding, toetsing, vrijgave, registratie, vakbekwaamheidsborging en het inzetgereed houden van medewerkers;

	• Uiterlijk vóór livegang dienen de structurele waakvlamcapaciteit van 5 FTE en de flexibele schil van 30 FTE aantoonbaar te zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed op minimaal Skill 1-niveau; • de opleiding van deze 35 FTE, inclusief planning, interne inzet, praktijkbegeleiding, registratie, vrijgave en actualisering, maakt onderdeel uit van de implementatieverplichtingen. Opdrachtgever stelt geen aanvullende minimumaantallen uren, dagen, begeleidingsmomenten, groepsgroottes, toetsmomenten of herkansingen vast. De inrichting hiervan behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, mits wordt voldaan aan de in het Trainingsplan opgenomen opleidings-, kwaliteits- en vrijgavevereisten. De personele inzet, loonkosten en overige kosten die samenhangen met de opleiding, begeleiding, toetsing, vrijgave en het inzetgereed maken van de 35 FTE maken onderdeel uit van de implementatieverplichtingen en dienen door inschrijvers te worden verwerkt in de aangeboden eenmalige implementatieprijs conform het Prijsopgavenformulier. Eventuele aanvullende opleidingen of trainingen buiten de in het Trainingsplan beschreven initiële Skill 1-opleiding worden uitsluitend uitgevoerd na een afzonderlijke schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
--	--

Vraag 137	In Bijlage E – Trainingsplan NWW (paragraaf 2, 7 en 11) is bepaald dat medewerkers pas mogen worden ingezet nadat zij aantoonbaar zijn getraind en dat uiterlijk vóór aanvang van de dienstverlening (1 april 2027) 35 FTE aantoonbaar moeten zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed op minimaal Skill 1-niveau. In paragraaf 7 van Bijlage E is onder het kopje 'Nog vast te stellen' vermeld dat onder meer de cesuur, herkansingsregeling, minimale scores per kanaal, beoordelingsrubrics alsmede <i>'wie formeel vrijgeeft en hoe dit wordt vastgelegd'</i> nog nader moeten worden bepaald. Kan Opdrachtgever verduidelijken op welke wijze de formele toetsing en vrijgave van medewerkers op Skill 1-niveau gedurende de implementatieperiode (1 februari 2027 – 1 april 2027) plaatsvindt en wie de uiteindelijke formele bevoegdheid heeft om vast te stellen dat een medewerker inzetgereed is? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken: - welke concrete toetsings- en vrijgavecriteria gelden voor Skill 1; - welke onderdelen door Opdrachtnemer zelfstandig mogen worden getoetst en vrijgegeven en bij welke onderdelen goedkeuring, validatie en/of betrokkenheid van NWW vereist is; - binnen welke termijn NWW, indien goedkeuring of betrokkenheid van NWW vereist is, een beoordeling of vrijgave uitvoert nadat een medewerker daarvoor door Opdrachtnemer is aangemeld; - welke procedure geldt wanneer een medewerker bij de eerste toetsing niet aan de vereiste norm voldoet, waaronder de mogelijkheid, voorwaarden en termijn voor een herkansing; - of een medewerker na het aantoonbaar behalen van alle door Opdrachtgever voorgeschreven criteria direct als inzetgereed wordt beschouwd; en - hoe wordt omgegaan met eventuele vertraging in toetsing of vrijgave die niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend en (bijv. bij vertraging in validatie door NWW), indien hierdoor de vereiste beschikbaarheid van 35 FTE per 1 april 2027 wordt beïnvloed.
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, Paragraaf 2, Paragraaf 7 ('Nog vast te stellen', p. 5) en Paragraaf 11 (p. 6)

Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2, 7 en 11 van Bijlage E - Trainingsplan NWW. De definitieve toetsingscriteria, cesuren, beoordelingsrubrics, herkansingsregeling, vrijgaveprocedure en de formele vastlegging daarvan zijn ten tijde van publicatie nog niet vastgesteld en maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Deze onderdelen worden gedurende de implementatie nader uitgewerkt binnen de kwaliteitsmonitorings- en governanceafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Voor de inschrijving dienen inschrijvers ervan uit te gaan dat medewerkers uitsluitend worden ingezet voor skills en kanalen waarvoor zij aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst en vrijgegeven. Tevens geldt dat uiterlijk vóór livegang de structurele waakvlamcapaciteit van 5 fte en de flexibele schil van 30 fte aantoonbaar op minimaal Skill 1-niveau moeten zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed gemaakt. Opdrachtgever schrijft geen specifieke toetsvormen, minimale scores, aantallen toetsmomenten, herkansingen, beoordelingstermijnen of vrijgaveprocedures voor. Evenmin worden in deze aanbesteding afzonderlijke doorlooptijden voor validatie of formele goedkeuring door Opdrachtgever vastgesteld. De verantwoordelijkheid voor de organisatie van opleiding, praktijkbegeleiding, toetsing, registratie, vrijgave en vakbekwaamheidsborging ligt conform het Trainingsplan bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke kaders, kwaliteitsnormen, kennisbronnen en scope van de dienstverlening. Inschrijvers dienen hun implementatieaanpak zodanig in te richten dat uiterlijk per ingangsdatum van de overeenkomst wordt voldaan aan de vereiste beschikbaarheid van 35 fte die aantoonbaar op minimaal Skill 1-niveau zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed zijn.
Vraag 138	In Bijlage F – Service Level Agreement is voor de KPI ‘Aanname percentage’ als doelstelling opgenomen dat klanten binnen een acceptabele termijn een reactie ontvangen. De KPI is geformuleerd als het percentage van het aantal aangeboden contactmomenten (telefonie, e-mail en WhatsApp) dat door Opdrachtnemer wordt aangenomen. De norm bedraagt meer dan 98,5 % In Bijlage F – Service Level Agreement is voor de KPI ‘Aanname percentage’ als doelstelling opgenomen dat klanten binnen een acceptabele termijn een reactie ontvangen. De KPI is geformuleerd als het percentage van het aantal aangeboden contactmomenten (telefonie, e-mail en WhatsApp) dat door Opdrachtnemer wordt aangenomen. De norm bedraagt meer dan 98,5 % Als meetmethode is vervolgens opgenomen: <i>‘Aantal Geen antwoord interacties / (Het aantal aangeboden interacties + Aantal Geen antwoord interacties).’</i> Naar onze lezing berekent deze formule het aandeel ‘Geen antwoord’-interacties (uitkomst nabij 0-2%) en niet het in de KPI bedoelde aannamepercentage (norm meer dan 98,5 %). Daarnaast omvat het aantal aangeboden interacties in CCaaS-systemen zoals Genesys Cloud de ‘Geen antwoord’-interacties reeds, waardoor deze in de huidige formule dubbel in de noemer worden meegenomen. Kan Opdrachtgever de meetmethode en formule voor deze KPI verduidelijken en corrigeren (bijvoorbeeld naar: <i>Aantal aangenomen interacties / Aantal aangeboden interacties</i>)?

	Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te specificeren welke exacte gegevensvelden/metrieken uit Genesys Cloud voor teller en noemer worden gehanteerd bij het vaststellen van deze KPI.
Paragraaf	Bijlage F – Service Level Agreement, Paragraaf 4 (<i>KPI 3: Aanname percentage</i> , p. 10)
Antwoord	De Opdrachtgever is het eens met deze constatering en corrigeert daarom de meetmethode: $\text{Aannamepercentage} = \frac{\text{Beantwoorde interacties}}{(\text{Beantwoorde interacties} + \text{Geen antwoord interacties})}$. De norm voor Aannamepercentage over alle kanalen: $\geq 98,5\%$. Bijlage F – Service Level Agreement, paragraaf 4 KPI 3: Aannamepercentage wordt hierop aangepast. De gegevens worden uit Genesys Cloud, binnen Agent Performance, gehaald op basis van de volgende kolommen: 1. de kolom 'Antwoord'; en 2. de kolom 'Alarm – Geen antwoord'. E-mail en WhatsApp worden meegenomen in de berekening. De KPI heeft betrekking op het totaal aantal aangeboden interacties aan de voorlichters. De KPI wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. Indien uit de praktijk blijkt dat de KPI onvoldoende aansluit bij de dienstverlening of niet de juiste aspecten meet, wordt deze in overleg aangepast.

Vraag 139	Wij begrijpen uit de SLA dat de dienstverlening wordt gestuurd op basis van de opgenomen KPI's en dat voor crisisopscaling een separate rapportageverplichting geldt. Kunt u bevestigen of de KPI's (klanttevredenheid, productiviteit, aannamepercentage en kwaliteit) ook gedurende een formeel geactiveerde crisissituatie volledig van toepassing blijven, of gelden tijdens crisisopscaling afwijkende prestatienormen dan wel een afwijkende meetmethodiek?
Paragraaf	Bijlage F - Service Level Agreement, §4 (Kritische) Prestatie Indicatoren en §5 Rapportage crisisopscaling / planbare tijdelijke opscaling
Antwoord	De KPI's (1 t/m 4) zijn ook van toepassing op crisisopscaling als planbare tijdelijke opscaling. De rapportage met betrekking tot crisisopscaling wordt gebruikt om meer inzicht te bieden in de gemaakte kosten en de daaruit voortvloeiende facturen.

Vraag 140	Staat Opdrachtgever ervoor open de auditrechten concreter vast te leggen. Wij denken hierbij concreet aan: • Een maximaal aantal audits (bijvoorbeeld 1 per jaar tenzij er aanleiding is tot het uitvoeren van een audit). • Een aankondigingstermijn (bijvoorbeeld tien werkdagen) • Kostenverdeling (bijvoorbeeld kosten voor rekening van Opdrachtgever tenzij niet aan de getoetste norm wordt voldaan).
Paragraaf	Verwerkersovereenkomst artikel 11.2 en 11.4
Antwoord	Nee, Opdrachtgever staat hier niet voor open. Zie tevens de antwoorden op de vragen 94 en 95.

Vraag 141	De wervingscycli in de huidige markt zijn sneller en korter van tevoren dan een VOG aangevraagd kan worden. Dit kan, afhankelijk van gemeente en drukte, meerdere weken duren. Staat Opdrachtgever ervoor open om in een volgende fase in goed vertrouwen gezamenlijk te kijken naar een werkbare manier? Wij denken hierbij bijvoorbeeld aan dat een bewijs van aanvraag bij aanvang van training aangeleverd moet zijn en de VOG zelf binnen een x-periode daarna.
Paragraaf	Verwerkersovereenkomst Bijlage 2, A - VOG
Antwoord	Opdrachtgever staat ervoor open om hier op een werkbare manier mee om te gaan, mits de veiligheid en integriteit geborgd blijven. Concreet geldt:

	• Bij aanvang van de inzet moet aantoonbaar zijn dat de VOG is aangevraagd (bewijs van aanvraag beschikbaar). • De VOG zelf moet binnen vier (4) weken na indiensttreding beschikbaar zijn. Opdrachtgever acht deze termijn werkbaar en zal deze lijn hanteren, mits Opdrachtnemer kan aantonen dat de aanvraag tijdig is ingediend en de VOG na ontvangst direct wordt vastgelegd en beschikbaar is voor controle. Deze werkwijze wordt na gunning met de winnende Opdrachtnemer nader vastgelegd.
--	---

Vraag 142	Mag Leverancier ten opzichte van de ISO:27001/2 ondersteund met een SOC-2 verklaring of ISAE3402 werken met gelijkwaardige alternatieven?
Paragraaf	Verwerkersovereenkomst Bijlage 2, O
Antwoord	Opdrachtgever handhaaft de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen.

Vraag 143	SLA 4.4 Productiviteit; Hoe wordt de randvoorwaarde 'voldoende aanbod' concreet omschreven? Wanneer is er sprake van voldoende aanbod?
Paragraaf	Bijlage F - Service Level Agreement 4.4
Antwoord	Opdrachtgever verstaat onder "voldoende aanbod" een aanbod van werkzaamheden, klantcontacten en/of cases dat naar aard en omvang passend is bij de uitvoering van de opdracht. Met deze randvoorwaarde wordt beoogd dat Opdrachtnemer daadwerkelijk werkzaamheden kan uitvoeren binnen de overeengekomen dienstverlening. Hieraan kunnen geen garanties ten aanzien van minimale volumes, afnames of omzet worden ontleend. Opdrachtgever verwijst tevens naar paragraaf 8.1 van het Beschrijvend Document, waarin is bepaald dat geen afnameverplichting geldt.

Vraag 144	SLA 4.5 Aanneem percentage. De voorbeeld formule lijkt niet te kloppen. Voorbeeld; Aanbod 100, niet beantwoord 2, beantwoord 98. Aantal geen antwoord interacties (2) / (aantal aangeboden (100) + Aantal geen antwoord (2)) = 1,96% Graag de meetmethode aanpassen naar aantal aangenomen (98) / aantal aangeboden (100) = 98,00%
Paragraaf	Bijlage F - Service Level Agreement 4.4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 138.

Vraag 145	Sommige invulcellen voor de (uur)tarieven zijn beveiligd/vergrendeld, waardoor het niet mogelijk is hierin waarden in te voeren. Kunt u een versie van Bijlage 3 beschikbaar stellen waarin de betreffende cellen wel bewerkbaar zijn, zodat inschrijvers hun prijsopgave volledig kunnen invullen?
Paragraaf	Bijlage 3 – Prijsopgavenformulier
Antwoord	Ja, een juiste versie is bijgevoegd.

Vraag 146	Het Prijsopgaveformulier vraagt een vaste maandprijs voor de structurele basisbezetting van 5 fte. De Concept Overeenkomst en paragraaf 8.3 van het Beschrijvend document vermelden daarentegen facturatie op nacalculatiebasis aan de hand van werkelijk bestede uren. Kunt u bevestigen dat de structurele basisbezetting van 5 fte maandelijks tegen de vaste maandprijs wordt gefactureerd en dat uitsluitend aanvullende inzet op basis van werkelijk bestede uren tegen de toepasselijke uurtarieven wordt afgerekend? Wij verzoeken u de Concept Overeenkomst hierop aan te passen.
Paragraaf	Bijlage 3, tabblad <i>Prijsopgave</i> , post <i>Vaste maandprijs structurele basisbezetting van 5 fte</i> ; Concept Overeenkomst, artikel <i>Prijs en overige financiële bepalingen</i> ; Beschrijvend document, paragraaf 8.3 <i>Facturatie</i>
Antwoord	Ja, Opdrachtgever kan bevestigen dat de structurele bezetting van 5 fte tegen een vaste maandprijs wordt gefactureerd. Het Beschrijvend document en de Concept Overeenkomst zijn hierop aangepast.

Vraag 147	In Bijlage F bedraagt de norm voor het aannamepercentage over alle kanalen minimaal 98,5%. De opgenomen meetformule luidt echter: 'Aantal geen antwoord interacties / (aantal aangeboden interacties + aantal geen antwoord interacties)'. Deze formule lijkt het aandeel niet-beantwoorde interacties te berekenen in plaats van het aannamepercentage. Kunt u de beoogde berekeningswijze bevestigen, inclusief de definitie van een aangenomen interactie voor telefonie, WhatsApp en e-mail, en de SLA zo nodig hierop aanpassen?
Paragraaf	In Bijlage F, 4.5
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 138 en het antwoord op vraag 185.

Vraag 148	Bijlage E bepaalt dat uiterlijk vóór livegang 35 fte op minimaal Skill 1-niveau inzetgereed moeten zijn en dat de structurele basisbezetting van 5 fte aanvullend wordt opgeleid op Skill 2 en Skill 3. Tegelijkertijd is opgenomen dat aanvullende opleidingen vanaf Skill 2 uitsluitend plaatsvinden na een schriftelijke opdrachtbrief van de Opdrachtgever. Kunt u verduidelijken welke skills de structurele basisbezetting uiterlijk op 1 april 2027 aantoonbaar moet beheersen, wanneer NWW de opdrachtbrieven voor Skill 2 en Skill 3 verstrekt en hoe de bijbehorende opleidingskosten worden verrekend?
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, hoofdstuk 2 (Uitgangspunten), paragraaf 6.2 (Opleidingsroute medewerkers) en hoofdstuk 11 (Planning, continuïteit en opschaling).
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 6 en 11 van bijlage E – Trainingsplan NWW. De structurele waakvlamcapaciteit van 5 fte wordt opgeleid op Skill 1, 2 en 3. De uiteindelijke invulling per skill kan nog wijzigen naar behoefte van de Opdrachtgever. Dit houdt in dat de waakvlam vakbekwaam wordt geacht en wordt gehouden voor klantvragen die bij deze skills zijn ondergebracht. De flexibele schil van 30 fte moet aantoonbaar vakbekwaam zijn op Skill 1. Het verder doortraineren van deze groep vindt uitsluitend plaats op aanvraag van de Opdrachtgever.

Vraag 149	Kunt u aangeven of de genoemde 5 FTE 'waakvlam' netto of bruto uren zijn? Welke shrinkage wordt hierbij gehanteerd?
Paragraaf	Bijlage F, Service Level Agreement. 1 Algemeen
Antwoord	Het betreft netto inzetbare uren. Opdrachtnemer houdt bij de personeelsplanning zelf rekening met de benodigde shrinkage.

Vraag 150	Kunt u aangeven hoe NWW zorgt voor een realistische verdeling over Opdrachtnemer en Opdrachtgever van 810.000 jaarlijkse contacten verdeeld over drie kanalen, waarbij 98,5% bereikbaarheid verwacht wordt?
Paragraaf	-
Antwoord	De verdeling wordt gedurende de uitvoering gemonitord. Indien blijkt dat deze in de praktijk niet evenwichtig of werkbaar is, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hierover in goed overleg nadere afspraken maken en waar nodig bijsturen. De 98,5% heeft geen betrekking op de bereikbaarheid, maar op het aannamepercentage (KPI 3). De verdeling van de contacten over Opdrachtnemer en Opdrachtgever en over de drie kanalen heeft geen directe invloed op dit aannamepercentage.

Vraag 151	Kan Opdrachtgever bevestigen welke openingstijden gelden bij tijdelijke opschaling en crisisinzet en onder welke voorwaarden inzet buiten 08.00–18.00 uur, in avonden, weekenden of op feestdagen kan worden gevraagd?
Paragraaf	Eis 1 + 2
Antwoord	<i>Planbare en onplanbare tijdelijke opschaling</i> Tijdelijke opschaling vindt in principe plaats binnen de bandbreedte van 08.00–18.00 uur op werkdagen, tenzij in overleg anders wordt overeengekomen. Inzet en eventuele aangepaste openingstijden worden per verzoek afgestemd en vastgelegd binnen de overeengekomen doorlooptijden en randvoorwaarden.

	<i>Crisisinzet en inzet buiten 08.00–18.00 uur</i> Bij crisisinzet kan Opdrachtgever, afhankelijk van de aard en impact van de crisis, inzet buiten de reguliere openingstijden vragen, waaronder avonden, weekenden en feestdagen. De voorwaarden zijn: • de Opdrachtgever bepaalt bij het activeren van een crisisscenario; • de gewenste openingstijden (eventueel 24/7, avonden, weekenden, feestdagen); • de benodigde capaciteit per dagdeel; • de kanalen waarop opschaling nodig is. Deze afspraken worden in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld, passend binnen de in de aanbestedingsstukken beschreven escalatieladder voor crisisopschaling. De concrete inzet buiten 08.00–18.00 uur wordt per crisis schriftelijk bevestigd en vormt de basis voor inzet en facturatie. De verdere detaillering wordt na gunning met de winnende Opdrachtnemer uitgewerkt en vastgelegd in de SLA.
--	---

Vraag 152	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer de dienstverlening verplicht uitvoert binnen de door NWW beschikbaar gestelde klantcontactomgeving, zijnde de huidige Genesys Cloud-omgeving of de daarvoor in de plaats tredende oplossing, en aangeven welke eigen technische voorzieningen daarnaast zijn toegestaan?
Paragraaf	Eis 28 + 29
Antwoord	Opdrachtnemer voert de dienstverlening verplicht uit binnen de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde klantcontactomgeving (Programma van Eisen, Eis 28 en 29), te weten: • de huidige Genesys Cloud-omgeving; of • een eventuele, door de Opdrachtgever gedurende de looptijd aangewezen vervangende oplossing. Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering gebruik van de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen, applicaties, kennisvoorzieningen, werkwijzen, autorisaties en beveiligingseisen. <i>Toegestane eigen technische voorzieningen</i> Naast deze omgeving mag Opdrachtnemer eigen technische voorzieningen inzetten, voor zover: • deze uitsluitend ondersteunend zijn aan de interne organisatie (bijvoorbeeld WFM-systemen, HR-systemen, interne rapportagetools, opleidingsplatformen); • zij niet de rol van de klantcontactomgeving van de Opdrachtgever overnemen of wijzigen (routing, registratie en afhandeling van klantcontact vinden via omgeving van de Opdrachtgever plaats); • zij voldoen aan de relevante beveiligings- en privacy-eisen (AVG, ISO 27001/gelijkwaardig, verwerkersovereenkomst waar nodig); • er geen persoonsgegevens buiten de overeengekomen kaders worden verwerkt of buiten de EER worden opgeslagen zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever. De concrete inzet van eigen voorzieningen (zoals aanvullende rapportage, WFM of AI-toepassingen) wordt bij inschrijving transparant gemaakt en na gunning met de winnende Opdrachtnemer afgestemd en vastgelegd in de SLA/verwerkersovereenkomst.

Vraag 153	Kan Opdrachtgever bevestigen of de Verwerkersovereenkomst van toepassing is op alle persoonsgegevens die binnen de dienstverlening worden verwerkt, inclusief reguliere dienstverlening, tijdelijke opschaling, crisisinzet en fallback, en zo nee, welke privacy afspraken voor deze onderdelen gelden?
Paragraaf	Eis 15 + 17

Antwoord	Zie het antwoord op vraag 82. Voor de reguliere dienstverlening, tijdelijke opschaling en crisisinzet blijven de AVG en de privacy-, geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen uit het Programma van Eisen gelden, waaronder de eisen 8, 15 en 29. Medewerkers werken binnen de door Opdrachtgever vastgestelde autorisaties en instructies.
----------	--

Vraag 154	Kan Opdrachtgever aangeven welk type VOG is vereist en, indien van toepassing, welk screeningsprofiel en geldigheidsduur daarvoor gelden?
Paragraaf	
Antwoord	VOG dient te worden aangevraagd op het algemene screeningsprofiel met de op de functie van toepassing zijnde functieaspecten 11, 12, 13 en 41.

Vraag 155	Kan Opdrachtgever specificeren welke persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens binnen de dienstverlening mogen of moeten worden geregistreerd, welke grondslagen en instructies daarvoor gelden en welke beperkingen gelden voor registratie van locatie-, medische en identiteitsgegevens in noodsituaties?
Paragraaf	Eis 15
Antwoord	Voor de reguliere dienstverlening verwijst Opdrachtgever naar het antwoord op vraag 55: registratie vindt plaats volgens de werkinstructies van de Opdrachtgever. Voor de fallbackvoorziening geldt paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document, onder 'Aannemen en registreren van gesprekken'. De telefoonnotitie bevat de naam van de beller voor zover verstrekt, het terugbelnummer, datum en tijdstip, een korte feitelijke situatiebeschrijving, de reden van het mogelijke noodgeval, eventuele vervolgafspraken en de identificatie van de medewerker. Opdrachtnemer registreert uitsluitend de noodzakelijke gegevens volgens de instructies van de Opdrachtgever en draagt de notitie veilig over. Een afzonderlijke registratie van locatie-, medische of identiteitsgegevens wordt niet voorgeschreven. De inhoudelijke beoordeling en verdere opvolging liggen bij de Opdrachtgever.

Vraag 156	Eis 33 spreekt over opleiding van de structurele 5 FTE én een "flexibele schil van 35 FTE". Het Beschrijvend document en het Trainingsplan gaan daarentegen uit van 35 FTE totaal: 5 FTE waakvlam + 30 FTE flexibele schil. Kan Opdrachtgever bevestigen dat in Eis 33 bedoeld is, dat vóór livegang in totaal 35 FTE en niet 40 FTE, op minimaal Skill 1-niveau inzetgereed moeten zijn? Het Trainingsplan bepaalt expliciet 5 + 30 FTE.
Paragraaf	Bijlage C. Programma van Eisen, Eis 33 Opleiding en vakbekwaamheid
Antwoord	Opdrachtgever kan bevestigen dat Eis 33 in lijn moet worden gelezen met het Beschrijvend document en het Trainingsplan. Dat betekent: • Vóór livegang moeten in totaal 35 fte inzetgereed zijn op minimaal Skill 1-niveau. • Dit betreft 5 fte waakvlam + 30 fte flexibele schil, zoals in het Trainingsplan is vastgelegd. • Er is geen verplichting om vóór livegang 40 fte inzetgereed te hebben. • De vermelding "flexibele schil van 35 fte" in eis 33 wordt gecorrigeerd naar "flexibele schil van 30 fte". Zie ook het antwoord op vraag 162.

Vraag 157	In de inhoudsopgave wordt het aannamepercentage als KPI 3 aangeduid, terwijl het op pagina 10 als "KPI 4: Aannepercentage" staat beschreven en vervolgens ook kwaliteit als KPI 4 wordt genummerd. Daarnaast lijkt de opgenomen formule "Aantal Geen antwoord interacties/ (aantal aangeboden interacties + aantal Geen antwoord interacties)" een niet-aannamepercentage te berekenen, terwijl de norm voor aanname $\geq 98,5\%$ bedraagt. Kan Opdrachtgever de nummering én de exacte rekenformule corrigeren en verduidelijken hoe e-mail en WhatsApp binnen deze KPI worden gemeten?
Paragraaf	Bijlage F Service Level Agreement, paragraaf 4 KPI 3: Aannepercentage

Antwoord	Het aannamepercentage is KPI 3; kwaliteit is KPI 4. De onjuiste nummering in Bijlage F wordt hierop aangepast. Zie de antwoorden op de vragen 138 en 185 voor de berekeningswijze en de wijze waarop e-mail en WhatsApp worden meegenomen.
----------	--

Vraag 158	In 'Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier NWW' staat onder prijsvoorwaarde #7 dat alle groene invoervelden ingevuld dienen te worden. Echter is de Excel zo goed beschermd, dat zelfs de groene cellen geblokkeerd en dus niet in te vullen zijn.
Paragraaf	Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier NWW
Antwoord	Klopt, dit is abusievelijk gebeurd. Dit is aangepast en een nieuw exemplaar is bijgevoegd.

Vraag 159	Aangezien we op de systemen van aanbestedende dienst werken, zijn we voor de rapportages afhankelijk van aanbestedende dienst. Kunnen we nadere afspraken maken over het aanleveren van de informatie om aan de rapportages te kunnen voldoen (waaronder maar niet uitsluitend GensysCloud data, KTO data) zoals bijvoorbeeld een API koppeling naar GensysCloud (waarbij onze mensen in een aparte divisie zitten)?
Paragraaf	SLA, artikel 4.2
Antwoord	Voor zover relevant voor de uitvoering van de opdracht wordt Opdrachtnemer in staat gesteld om via een API de voor de dienstverlening benodigde gegevens te ontsluiten ten behoeve van eigen rapportage- en analysedoeleinden. Deze informatie wordt bij voorkeur rechtstreeks uit Genesys Cloud verkregen. Indien dit niet mogelijk is, kan een API-koppeling tussen de betrokken omgevingen worden ingericht. De koppeling moet voldoen aan de door de Opdrachtgever vastgestelde informatiebeveiligingseisen. De technische specificaties, benodigde autorisaties en verantwoordelijkheden worden vooraf met de Opdrachtgever afgestemd. De concrete voorwaarden worden bepaald op basis van de beoogde gegevensuitwisseling.

Vraag 160	Voor de KPI 'klanttevredenheid', zal gebruik worden gemaakt van het eigen tevredenheidsonderzoek van de NWW. Kan Inschrijver inzicht krijgen in dit tevredenheidsonderzoek en hoe e.e.a. wordt gemeten?
Paragraaf	SLA, artikel 4.3
Antwoord	Voor de KPI 'klanttevredenheid' zal gebruik worden gemaakt van het door de Opdrachtgever uitgevoerd eigen tevredenheidsonderzoek. De exacte opzet, vragenlijst, meetwijze en rapportage-systeem van dit onderzoek zullen wij nader toelichten en vastleggen bij het aangaan van de Service Level Agreement (SLA).

Vraag 161	Op dit moment is het voor Inschrijver niet duidelijk hoe de uren worden uitgevraagd (forecast), kan de Aanbestedende Dienst dit toelichten?
Paragraaf	SLA
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 12.

Vraag 162	In Bijlage C, eis 33, wordt gesproken over de structurele 5 FTE en een flexibele schil van 35 FTE. In Bijlage E wordt daarentegen expliciet uitgegaan van een structurele waakvlamcapaciteit van 5 FTE en een flexibele schil van 30 FTE, derhalve 35 FTE totaal. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat 35 FTE totaal (5 FTE structureel + 30 FTE flexibele schil) het juiste uitgangspunt is en eis 33 hierop aanpassen?
Paragraaf	Bijlage C, eis 33
Antwoord	Ja, de maximale totale capaciteit bedraagt 35 fte: 5 fte structurele waakvlamcapaciteit en 30 fte flexibele schil. De vermelding van een flexibele schil van 35 fte in Bijlage C, eis 33, is onjuist en wordt gewijzigd in 30 fte. Een aangepaste versie van Bijlage C wordt bij deze Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld.

Vraag 163	De norm voor het aannamepercentage bedraagt $\geq 98,5\%$, terwijl als meetformule is opgenomen: "Aantal Geen antwoord interacties / (Het aantal
------------------	---

	aangeboden interacties + Aantal Geen antwoord interacties)". Kan Aanbestedende Dienst de beoogde definitie en rekenformule voor het aannamepercentage verduidelijken en, indien van toepassing, de formule corrigeren?
Paragraaf	SLA, paragraaf 4.5
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 138.

Vraag 164	Voor KPI Productiviteit gelden normen van 5,5 telefonie-, 18 WhatsApp- en 5 e-mailinteracties per productief uur. Daarbij is als randvoorwaarde "voldoende aanbod" opgenomen. Kan Aanbestedende Dienst objectief definiëren wanneer sprake is van voldoende aanbod en bevestigen dat perioden waarin onvoldoende klantcontact wordt aangeboden buiten de berekening van deze KPI blijven?
Paragraaf	SLA, paragraaf 4.4
Antwoord	Opdrachtgever verstaat onder "voldoende aanbod" een aanbod van werkzaamheden, klantcontacten en/of cases dat naar aard en omvang passend is bij de uitvoering van de opdracht. Met deze randvoorwaarde wordt beoogd dat Opdrachtnemer daadwerkelijk werkzaamheden kan uitvoeren binnen de overeengekomen dienstverlening. Hieraan kunnen geen garanties ten aanzien van minimale volumes, afnames of omzet worden ontleend. Opdrachtgever verwijst tevens naar paragraaf 8.1 van het Beschrijvend Document, waarin is bepaald dat geen afnameverplichting geldt.

Vraag 165	Bijlage E bepaalt enerzijds dat aanvullende trainingen vanaf Skill 2 uitsluitend na een schriftelijke opdrachtbrief worden uitgevoerd, waarin ook de financiële consequenties worden vastgelegd. Anderzijds moeten de structurele 5 FTE na Skill 1 ook op Skill 2 en Skill 3 worden doorgetraind en vakbekwaam gehouden. Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken of de opleiding van de structurele 5 FTE op Skill 2 en Skill 3 onderdeel is van de implementatieprijs/structurele dienstverlening of afzonderlijk wordt opgedragen en vergoed via een opdrachtbrief?
Paragraaf	Bijlage E paragraaf 2 en paragraaf 11
Antwoord	De opleiding van de structurele 5 fte op Skill 2 en Skill 3, inclusief het vakbekwaam houden op deze niveaus, wordt gezien als onderdeel van de reguliere dienstverlening en implementatieverplichtingen van de Opdrachtnemer. De benodigde trainingstijd, coaching, toetsing en praktijkbegeleiding voor deze 5 fte vallen dus binnen de overeengekomen all-in tarieven en mogen niet als afzonderlijk meerwerk via opdrachtbrieven in rekening worden gebracht. De bepaling dat aanvullende trainingen vanaf Skill 2 uitsluitend na een schriftelijke opdrachtbrief worden uitgevoerd, ziet op extra of afwijkende trainingsinzet buiten de afgesproken basis, bijvoorbeeld voor aanvullende doelgroepen of bijzondere verzoeken van de Opdrachtgever. Deze vallen wél onder afzonderlijke opdrachtbrieven.

Vraag 166	In Bijlage C, eis 3, is bepaald dat de dienstverlening wordt uitgevoerd vanuit werklocaties in Europees Nederland. Uit de aanbestedingsstukken is voor Inschrijver echter niet duidelijk of deze geografische beperking geldt voor de volledige dienstverlening, of uitsluitend voor de structurele basisbezetting/waakvlam van 5 FTE en/of de fallbackvoorziening?
Paragraaf	Bijlage C, eis 3
Antwoord	De werkzaamheden dienen in Europees-Nederland te worden uitgevoerd en niet in een gemeente of locatie buiten Europees-Nederland (zoals bijvoorbeeld Bonaire). Dit geldt voor alle afgenomen dienstverlening.

Vraag 167	Gaat de Aanbestedende Dienst ermee akkoord dat Inschrijver haar eigen WFM pakket (NICE IEX WFM) gebruikt en een koppeling realiseert met de Genesys Cloud in de omgeving van het NWW? Dit is in de optiek van Inschrijver cruciaal om mee te denken en bij te sturen op het aanbod en het maximale uit de
------------------	---

	beschikbare capaciteit te halen. Hiermee bedoelt Inschrijver puur en alleen de informatie voor haar eigen medewerkers. Technisch gezien is dit een event bridge koppeling en een API met Credentials voor de intraday met leesrechten.
Paragraaf	SLA 6 Begrippenlijst
Antwoord	Opdrachtgever staat de voorgestelde koppeling tussen het eigen WFM-pakket van Opdrachtnemer en Genesys Cloud niet toe. De inroostering en operationele bijsturing (trafficmanagement) worden door de Opdrachtgever verzorgd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers gedurende de voor de Opdrachtgever ingeplande inzet volledig beschikbaar zijn voor de dienstverlening.

Vraag 168	In artikel 11.5 van de Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat er nadere maatregelen voorgesteld kunnen worden, is het voor Aanbestedende Dienst akkoord om op te nemen dat het dient te gaan om redelijk uitvoerbare maatregelen, welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn en dat die maatregelen ook daadwerkelijk doorgevoerd kunnen worden door opdrachtnemer?
Paragraaf	Verwerkersovereenkomst
Antwoord	Opdrachtgever stemt in met het uitgangspunt dat mogelijke voorgestelde nadere maatregelen redelijk uitvoerbaar en redelijkerwijs noodzakelijk dienen te zijn. Daarbij geldt dat de maatregelen passend moeten zijn gelet op de aard en omvang van de verwerking, de risico's en de toepasselijke wet- en regelgeving. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer gehouden blijft te voldoen aan de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke privacywetgeving. De enkele omstandigheid dat een maatregel voor Opdrachtnemer moeilijk uitvoerbaar is, vormt op zichzelf geen grond om een noodzakelijke maatregel achterwege te laten.

Vraag 169	Kan de Aanbestedende Dienst toelichten wat het verschil is tussen een ingepland productief uur en een werkelijk gemaakt uur?
Paragraaf	SLA en Beschrijvend document
Antwoord	Ingepland productief uur Een uur dat in het rooster van Opdrachtnemer is ingepland als tijd waarin een medewerker beschikbaar is om klantcontact voor de Opdrachtgever af te handelen (telefonie, e-mail, WhatsApp). Dit zijn de uren die als productieve uren worden gepland en als noemer worden gebruikt in KPI 2 (Productiviteit). Werkelijk gemaakt uur Een uur dat een medewerker feitelijk heeft gewerkt. Binnen deze gewerkte uren kan sprake zijn van: • daadwerkelijk productieve uren (klantcontact afhandelen of direct beschikbaar zijn daarvoor); • niet-productieve uren (training, coaching, overleg, kwaliteitsmonitoring, administratie, etc.).

Vraag 170	Welke aankondigingstermijn geldt voor op- en afschaling en hoe wordt omgegaan met capaciteit die reeds op verzoek van Opdrachtgever is ingepland wanneer de inzet vóór of tijdens de afgesproken periode wordt verminderd of geannuleerd?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) Hoofdstuk 5
Antwoord	De specifieke aankondigingstermijnen voor op- en afschaling én de financiële/operationele afspraken rond vermindering of annulering van reeds ingeplande capaciteit worden na definitieve gunning in overleg met de Opdrachtnemer uitgewerkt en vastgelegd in de SLA.

Vraag 171	Kan Opdrachtgever de formule voor KPI 3 Aannamepercentage corrigeren of bevestigen? De in de SLA opgenomen formule lijkt het aandeel 'Geen antwoord' te berekenen in plaats van het percentage aangenomen contactmomenten. Welke formule en norm dienen te worden gehanteerd?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) 4.5
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 138.

Vraag 172	Kan Opdrachtgever toelichten op basis van welke historische workload- en behandeltijdgegevens de productiviteitsnormen voor telefonie, WhatsApp en e-mail zijn vastgesteld en hoe wordt omgegaan met verschillen in behandeltijd, complexiteit en kanaalmix?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) 4.4
Antwoord	De productiviteitsnormen zijn gebaseerd op historische gegevens uit de huidige dienstverlening van de Opdrachtgever, gecombineerd met praktijkervaring van het interne contactcenter. De Opdrachtgever heeft daarvoor workload- en behandeltijdinformatie per kanaal (telefonie, WhatsApp, e-mail) geanalyseerd, inclusief gemiddelde afhandeltijden, variatie in complexiteit en piek-/dalpatronen. Op basis daarvan zijn normen gekozen die onder normale omstandigheden als realistisch worden beschouwd. Ten aanzien van verschillen in behandeltijd, complexiteit en kanaalmix geldt het volgende: • de normen zijn gemiddelde waarden over een meetperiode; binnen die periode kan de feitelijke behandeltijd per contact of onderwerp variëren; • telefonie en WhatsApp worden blended aangeboden; de kanaalmix en complexiteit worden in de WFM-planning en de beoordeling meegewogen; • bij structureel andere patronen (bijvoorbeeld verschuiving in kanaalmix, sterk complexere vragen) kunnen KPI's in het vierde kwartaal gezamenlijk worden geëvalueerd en voor het nieuwe jaar worden geactualiseerd, zoals in de SLA is beschreven. De exacte onderbouwing (cijfers per kanaal, gemiddelde AHT, verdeling onderwerpen) wordt niet in de aanbestedingsstukken uitgesplitst.

Vraag 173	Kan Opdrachtgever objectief definiëren wanneer sprake is van 'voldoende aanbod' voor KPI 2 Productiviteit en bevestigen hoe perioden met onvoldoende aanbod worden uitgesloten van of gecorrigeerd in de KPI-berekening?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) 4.4
Antwoord	Opdrachtgever verstaat onder "voldoende aanbod" een aanbod van werkzaamheden, klantcontacten en/of cases dat naar aard en omvang passend is bij de uitvoering van de opdracht. Met deze randvoorwaarde wordt beoogd dat Opdrachtnemer daadwerkelijk werkzaamheden kan uitvoeren binnen de overeengekomen dienstverlening. Hieraan kunnen geen garanties ten aanzien van minimale volumes, afnames of omzet worden ontleend. Opdrachtgever verwijst tevens naar paragraaf 8.1 van het Beschrijvend Document, waarin is bepaald dat geen afnameverplichting geldt.

Vraag 174	Kan Opdrachtgever bevestigen hoe KPI-metingen worden behandeld wanneer de dienstverlening wordt beperkt door storingen of beperkingen in Genesys Cloud, ICM, kennisvoorzieningen, autorisaties, netwerkverbindingen of andere door NWW beheerde voorzieningen?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) Hoofdstuk 4
Antwoord	Bij een verstoring die beperkt is in tijd en omvang (bijvoorbeeld een storing van één dag) en die in verhouding tot het totale jaarvolume gering is, wordt in de regel geen aparte correctie op de KPI's toegepast. Voor zover het behalen van een KPI aantoonbaar wordt beïnvloed door een storing of beperking in een door de Opdrachtgever beheerde of beschikbaar gestelde voorziening, wordt deze omstandigheid betrokken bij de beoordeling van de KPI over de betreffende meetperiode. De gevolgen worden niet aan Opdrachtnemer toegerekend voor zover Opdrachtnemer de oorzaak niet kan worden verweten en Opdrachtnemer de storing of beperking tijdig heeft gemeld, de gevolgen inzichtelijk heeft gemaakt en redelijke mitigerende maatregelen heeft getroffen. Partijen stellen gezamenlijk de relevante periode en impact vast op basis van beschikbare registratiegegevens. De nadere registratie-, rapportage- en beoordelingsprocedure wordt na definitieve gunning binnen de kaders van de aanbestedingsstukken in de SLA vastgelegd.

Vraag 175	Kan Opdrachtgever per contactkanaal specificeren welke reactietermijn voor klantcontact geldt en verduidelijken hoe deze termijn zich verhoudt tot de begrippen 'Reactietijd' en 'Doorlooptijd' en tot KPI 3 Aannepercentages?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) Hoofdstuk 4
Antwoord	De aanbestedingsstukken bevatten geen afzonderlijke reactietermijn voor klantcontact per contactkanaal. KPI 2 ziet op productiviteit per kanaal. KPI 3 ziet uitsluitend op het percentage aangeboden contactmomenten dat door Opdrachtnemer wordt aangenomen en bevat geen norm voor de snelheid van beantwoording. De begrippen reactietijd en doorlooptijd zien op de opvolging en volledige uitvoering van verzoeken, meldingen, escalaties en capaciteitswijzigingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze begrippen hebben dus geen betrekking op de beantwoording van klantcontact via telefonie, e-mail of WhatsApp. Eventuele nadere operationele afspraken over de behandeling en prioritering van klantcontact per kanaal worden na definitieve gunning, binnen de kaders van de aanbestedingsstukken, met Opdrachtnemer uitgewerkt en in de SLA vastgelegd.

Vraag 176	Kan Opdrachtgever toelichten welke forecastinformatie aan Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld, inclusief forecast-horizon, granulariteit, actualisatiefrequentie en uitsplitsing naar kanaal/skill, en welke verantwoordelijkheid Opdrachtnemer heeft voor de vertaling daarvan naar de personeelsplanning?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) Hoofdstuk 3 (WFM-overleg en verantwoordelijkheden Workforcemanager)
Antwoord	De Opdrachtgever stelt de voor de capaciteitsplanning beschikbare forecastinformatie aan Opdrachtnemer ter beschikking. De forecast omvat, voor zover beschikbaar, verwachte klantcontactvolumes per periode, contactkanaal en relevante skill. De exacte forecast-horizon, granulariteit, actualisatiefrequentie, wijze van gegevensuitwisseling en uitsplitsing naar kanaal en skill worden na definitieve gunning in overleg met Opdrachtnemer nader uitgewerkt en in de SLA vastgelegd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vertaling van de door de Opdrachtgever verstrekte forecast naar een uitvoerbare personeelsplanning en voor het tijdig signaleren van capaciteitsrisico's. De Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de beschikbaarstelling en actualisering van de forecastinformatie. Afwijkingen tussen forecast en gerealiseerd aanbod worden periodiek gezamenlijk geanalyseerd en besproken in het WFM- en operationeel overleg.

Vraag 177	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke activiteiten wel en niet vallen binnen de 40 effectief inzetbare uren per FTE en de in KPI 2 gehanteerde ingeplande productieve uren, waaronder training, coaching, overleg, kwaliteitsmonitoring, kalibratie en administratie?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) Hoofdstuk 6 (effectief inzetbaar uur / productief uur)
Antwoord	Effectief inzetbare uren en ingeplande productieve uren zijn niet hetzelfde. De 40 effectief inzetbare uren per fte per week betreffen uren waarin een medewerker daadwerkelijk voor de Dienstverlening beschikbaar kan worden gesteld. Ziekte, verlof en overige niet-beschikbare tijd vallen hier niet onder. Voor KPI 2 tellen uitsluitend ingeplande productieve uren mee: uren waarin een medewerker klantcontact afhandelt of direct beschikbaar is om klantcontact via telefonie, e-mail of WhatsApp af te handelen. Training en opleiding, coaching, ontwikkelgesprekken, team- en werkoverleg, kwaliteitsmonitoring, kalibratiesessies en administratieve neventaken die niet rechtstreeks samenhangen met een concreet klantcontact, gelden niet als

	ingeplande productieve uren en worden daarom niet meegenomen in de noemer van KPI 2. De nadere registratie- en verantwoordingsafspraken worden na definitieve gunning binnen de kaders van de aanbestedingsstukken met Opdrachtnemer uitgewerkt en in de SLA vastgelegd.
--	--

Vraag 178	Kan Opdrachtgever het beoordelingskader voor KPI 4 Quality Management beschikbaar stellen, inclusief beoordelingsrubrics, steekproefomvang, weging, minimale aantallen contacten en de wijze waarop kalibratieverschillen tussen NWW en Opdrachtnemer worden opgelost?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) 4.6
Antwoord	De Opdrachtgever hanteert een bestaande kwaliteitsmonitoringsmethodiek met bijbehorende beoordelingsformulieren. Het volledige beoordelingskader wordt niet als onderdeel van de aanbestedingsstukken verstrekt. De nadere uitvoeringsafspraken over de beoordelingsrubrics, steekproefomvang, weging, minimale aantallen te beoordelen klantcontacten, kalibratie en de behandeling van beoordelingsverschillen worden na definitieve gunning in overleg met Opdrachtnemer uitgewerkt en in de SLA vastgelegd.

Vraag 179	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke procedure en randvoorwaarden gelden voor jaarlijkse wijziging of actualisatie van KPI's, en bevestigen dat wijzigingen voorafgaand aan het nieuwe meetjaar gezamenlijk worden vastgesteld?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) Hoofdstuk 4
Antwoord	In de SLA is vastgelegd dat KPI's jaarlijks kunnen worden geëvalueerd en eventueel geactualiseerd.

Vraag 180	Kan Opdrachtgever de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken over de afgelopen drie kalenderjaren delen, inclusief de per jaar behaalde gemiddelde score en – indien beschikbaar – de belangrijkste uitsplitsingen en bevindingen?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) 4.3
Antwoord	Opdrachtgever verstrekt de historische onderzoeksresultaten niet. Opdrachtnemers hoeven hun aanbieding niet op deze resultaten te baseren, maar dienen uit te gaan van de eisen en KPI-normen in de aanbestedingsstukken.

Vraag 181	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de inhoud en opbouw van het eigen tevredenheidsonderzoek, waaronder de gehanteerde vragen, beoordelingsaspecten, schaal en eventuele uitsplitsing naar kanaal of type contact?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) 4.3
Antwoord	Opdrachtgever verstrekt de volledige vragenlijst en gedetailleerde onderzoeksopzet niet tijdens de aanbesteding. Voor de inschrijving gelden de eisen en KPI-normen uit Bijlage F – Service Level Agreement. De praktische uitvoering van het onderzoek wordt na gunning toegelicht. Zie ook het antwoord op vraag 160.

Vraag 182	Kan Opdrachtgever nader specificeren hoe de QM-score van minimaal 80% wordt vastgesteld, waaronder welke beoordelingscriteria en punten per criterium worden gehanteerd, hoeveel contactmomenten worden beoordeeld, hoe de score wordt omgerekend naar een percentage en welke betekenis wordt gegeven aan de normen voor QM totaal en QM inhoud?
Paragraaf	(Service Level Agreement – Bijlage F) 4.6
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 178.

Vraag 183	Kan Opdrachtgever specificeren welke normen en beoordelingscriteria gelden voor de inhoudelijke juistheid, volledigheid en actualiteit van verstrekte informatie en verduidelijken hoe de verantwoordelijkheid is verdeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij onjuiste of verouderde informatie?
------------------	---

Paragraaf	4.6
Antwoord	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vaststellen en actueel houden van de kennis (inhoud van de voorlichterswebsite en de overige kennisbronnen). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist en volledig toepassen van deze bronnen in het klantcontact, zonder eigen interpretaties of externe, niet-gevalideerde bronnen te gebruiken.

Vraag 184	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke rol en verantwoordelijkheid Opdrachtnemer heeft bij het verzamelen, analyseren en terugbrengen van klantfeedback en andere verbeter signalen en hoe deze input wordt betrokken bij de gezamenlijke doorontwikkeling van de dienstverlening?
Paragraaf	3.2
Antwoord	Opdrachtnemer heeft een actieve rol bij het signaleren, verzamelen, analyseren en terugkoppelen van verbetermogelijkheden binnen de dienstverlening. Opdrachtgever behoudt de regie over de inhoudelijke kaders, prioritering en besluitvorming. De nadere werkafspraken over formats, frequenties en verantwoordelijkheden voor rapportages en verbetertrajecten worden na definitieve gunning in overleg met Opdrachtnemer uitgewerkt en vastgelegd in de SLA, binnen de kaders van de aanbestedingsstukken en zonder wijziging van de aard of omvang van de opdracht.

Vraag 185	In Bijlage F – Service Level Agreement is voor de KPI 'Aanname percentage' een norm van meer dan 98,5% opgenomen voor het 'aanname percentage over alle kanalen'. Uit de formulering van de KPI blijkt dat hieronder telefonie, e-mail en WhatsApp vallen. Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe het aannamepercentage over deze wezenlijk verschillende kanalen wordt berekend? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij specifiek te verduidelijken: 1. wat voor telefonie, e-mail en WhatsApp afzonderlijk onder een 'aangeboden' en een 'aangenomen' contactmoment wordt verstaan en of er voor asynchrone kanalen (e-mail/WhatsApp) een tijdslimiet geldt waarna een bericht als 'niet aangenomen' wordt geregistreerd; 2. of de norm van meer dan 98,5% afzonderlijk per kanaal moet worden behaald of wordt berekend over het totaal van de drie kanalen; 3. indien sprake is van één gecombineerd percentage, op welke wijze de resultaten en volumes van telefonie, e-mail en WhatsApp worden samengevoegd en/of gewogen; en hoe bij asynchrone kanalen zoals e-mail en WhatsApp het moment van 'aanname' exact wordt bepaald en geregistreerd in Genesys Cloud (bijv. is dit het openen van het bericht, of het moment van verzenden van een inhoudelijke reactie?).
Paragraaf	Bijlage F – Service Level Agreement, Paragraaf 4 (<i>KPI 3: Aanname percentage</i> , p. 10)
Antwoord	Naar aanleiding van de gestelde vragen over KPI 3 kan de Opdrachtgever het volgende verduidelijken: 1. Er geldt een tijdslimiet van 20 seconden. Indien een interactie binnen deze termijn niet wordt aangenomen, verschijnt de melding 'Alarm – Geen antwoord' en wordt de interactie naar een andere voorlichter gerouteerd. 2. De KPI wordt berekend over het totaal van de drie kanalen. Het aantal aangenomen interacties wordt afgezet tegen het totaal aantal aan de voorlichters aangeboden interacties. 3. Voor e-mail en WhatsApp geldt het moment waarop het bericht wordt geopend als het moment van aanname.

	Bijlage F – Service Level Agreement, paragraaf 4, KPI 3: Aannamepercentage, is naar aanleiding van de vraag en het antwoord hierop verduidelijkt.
--	---

Vraag 186	In Bijlage F – Service Level Agreement, paragraaf 5 ('Rapportage crisisopscaling / planbare tijdelijke opscaling'), is bepaald dat Opdrachtnemer bij crisisopscaling en planbare tijdelijke opscaling per opscalingsperiode rapporteert over het start- en eindmoment, het aantal ingezette FTE uitgesplitst per uur/dagdeel en de inlog- en uitlogmomenten van de extra ingezette medewerkers. Tevens dient Opdrachtnemer uiterlijk bij de eerstvolgende factuur na afloop van de opscalingsperiode een rapportage met onderliggende data ter controle aan te leveren. Uit het Beschrijvend Document (o.a. paragraaf 2.4) begrijpen wij dat de operationele klantcontactafhandeling plaatsvindt binnen de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen, waaronder Genesys Cloud. Hierdoor ontstaat de voor deze verantwoordingsplicht benodigde operationele brondata (zoals in- en uitlogtijden) primair binnen de systemen van Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever verduidelijken op welke wijze Opdrachtnemer geacht wordt invulling te geven aan deze verantwoordingsplicht en welke databronnen daarbij leidend zijn voor de facturatie? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij tevens te verduidelijken: 1. welke gegevens Opdrachtnemer uit de systemen van de Opdrachtgever, waaronder Genesys Cloud, beschikbaar krijgt voor het opstellen van deze verantwoording; 2. of Opdrachtnemer zelfstandig toegang krijgt tot rapportages en/of exports in Genesys Cloud waarmee de inlog- en uitlogmomenten van de ingezette medewerkers kunnen worden vastgesteld; 3. of voor de verantwoording van het aantal ingezette fte per uur/dagdeel de personeelsplanning/WFM-registratie van Opdrachtnemer, de daadwerkelijke inloggegevens uit Genesys Cloud of een combinatie van beide als leidende bron wordt gehanteerd; 4. wat onder de in Bijlage F genoemde 'onderliggende data ter controle' exact wordt verstaan en in welk format deze dient te worden aangeleverd; en 5. welke databron leidend is indien verschillen bestaan tussen de planning/WFM-registratie van Opdrachtnemer en de operationele registratie in de systemen van de Opdrachtgever.
Paragraaf	Bijlage F – Service Level Agreement, Paragraaf 5 (<i>Rapportage crisisopscaling / planbare tijdelijke opscaling</i> , p. 12) in samenhang met Beschrijvend Document, paragraaf 2.4
Antwoord	Voor zover relevant voor de uitvoering van de opdracht wordt Opdrachtnemer in staat gesteld om via beschikbare API's de voor de dienstverlening benodigde gegevens te ontsluiten ten behoeve van eigen rapportage-, analyse- en sturingsdoeleinden. Opdrachtgever stelt de hiervoor benodigde gegevens beschikbaar binnen de kaders van de overeengekomen dienstverlening, de geldende beveiligings- en privacyvoorwaarden en de technische mogelijkheden van de betreffende systemen. Eventuele inrichting, ontsluiting, verwerking en rapportage op basis van deze gegevens behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Vraag 187	In Bijlage C (Programma van Eisen), Eis 9, is bepaald dat iedere medewerker vóór de eerste inzet moet beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag
------------------	---

	(VOG NP) die niet ouder is dan 3 maanden, en dat de kosten voor het verkrijgen en vernieuwen hiervan voor rekening van Opdrachtnemer komen. Kan Opdrachtgever verduidelijken of de VOG NP op het algemene screeningsprofiel aangevraagd dient te worden, dan wel dat een specifiek screeningsprofiel (zoals profiel 53/95 'Informatiebeveiliging' of 'Financieel') door Opdrachtgever wordt verplicht?
Paragraaf	Bijlage C – Programma van Eisen, Eis 9 (VOG NP, p. 23)
Antwoord	VOG dient te worden aangevraagd op het algemene screeningsprofiel met de op de functie van toepassing zijnde functieaspecten 11, 12, 13 en 41.

Vraag 188	In Bijlage C (Programma van Eisen), Eisen 12 en 13, is bepaald dat Opdrachtnemer beschikt over beleid op het gebied van Diversiteit & Inclusie (D&I) en instrumenten inzet om inclusief te werven en selecteren, welk beleid binnen 3 maanden na de ingangsdatum overlegd dient te worden. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke specifieke toetscriteria of kaders worden gehanteerd bij het beoordelen van dit D&I-beleid en hoe de naleving hiervan gedurende de contractduur wordt getoetst?
Paragraaf	Bijlage C – Programma van Eisen, Eis 12 en Eis 13 (p. 23) in samenhang met Beschrijvend Document, paragraaf 2.7 (<i>Diversiteit en Inclusie</i> , p. 22)
Antwoord	Opdrachtgever heeft geen toetsingscriteria. Opdrachtgever wil zien wat u doet aan D&I en wat daarvan de effecten zijn op de dienstverlening. Zie tevens gestelde Eisen in het Programma van Eisen, Bijlage C.

Vraag 189	In Bijlage C (Programma van Eisen), Eis 31, is bepaald dat Opdrachtnemer binnen 8 weken na ondertekening van de Overeenkomst in afstemming met Opdrachtgever een exitplan opstelt. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke specifieke randvoorwaarden en inhoudelijke vereisten aan dit exitplan worden gesteld, en of Opdrachtgever hiervoor een vast format of richtlijn beschikbaar stelt?
Paragraaf	Bijlage C – Programma van Eisen, Eis 31 (Exitplan, p. 23)
Antwoord	Nee, dat is niet het doel van de Eis. Opdrachtgever wenst graag een beschrijving te ontvangen overeenkomstig het gestelde in de Eis en wenst een afstemming, zodat het plan volledig en praktisch uitvoerbaar is.

Vraag 190	In Bijlage F – Service Level Agreement is op pagina 11 onder 'Niet behalen van prestatie / norm' een escalatieregeling opgenomen op basis van een verbeterplan. Tegelijkertijd wordt in Bijlage B (Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 2, onderdeel P 'Non Compliance') gesproken over mogelijke boetes en bevat Bijlage D (ARVODI-2025, artikel 19) regels omtrent aansprakelijkheid en schadevergoeding. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke contractuele boetes precies van toepassing zijn op deze Opdracht, inclusief de toepassingsvoorwaarden, bedragen, maxima en eventuele samenloop met schadevergoeding? Kan Opdrachtgever daarbij tevens expliciet bevestigen dat het niet behalen van de overeengekomen KPI-/SLA-normen uit Bijlage F niet leidt tot afzonderlijke financiële boetes of automatische kortingen op de geoffreerde uurtarieven of vaste maandvergoeding?
Paragraaf	Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst, bijlage 2, onderdeel P 'Non Compliance'; Bijlage D – ARVODI-2025, artikel 11.6; Bijlage F – SLA, pagina 11.
Antwoord	Opdrachtgever verduidelijkt dat op de overeenkomst de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen bepalingen en de van toepassing verklaarde ARVODI-voorwaarden van toepassing zijn. Voor zover in de aanbestedingsdocumenten geen specifieke boeteregeling is opgenomen, gelden de rechten en verplichtingen zoals voortvloeiend uit de overeenkomst, de ARVODI-voorwaarden en het toepasselijke recht.

	Ten aanzien van de in Bijlage F opgenomen KPI's en SLA-afspraken geldt dat het niet behalen van een prestatie- of normwaarde leidt tot toepassing van de daarin beschreven escalatie- en verbeterprocedure. Opdrachtgever bevestigt dat het niet behalen van KPI- of SLA-normen als zodanig niet leidt tot afzonderlijke financiële boetes, automatische kortingen op geoffreerde tarieven of automatische vermindering van de vaste maandvergoeding.
--	---

Vraag 191	Kan Opdrachtgever bevestigen of Bijlage 3 – Prijsopgavenformulier technisch is beveiligd tegen het toevoegen, verwijderen of wijzigen van onderdelen?
Paragraaf	
Antwoord	Ja, klopt. Een nieuw exemplaar is bijgevoegd.

Vraag 192	In Bijlage A van het Trainingsplan is voor Skill 1 een globaal opleidingsprogramma opgenomen. In paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document is sprake van circa acht werkdagen. a) Betreft het globale opleidingsprogramma een voorgeschreven minimum of een indicatieve opzet? b) Is het toegestaan dat Opdrachtnemer de interne opleiding anders vormgeeft, mits de door Opdrachtgever vastgestelde inhoud, kennisbronnen en kwaliteitsnormen onverkort worden gevolgd en vrijgave voor zelfstandige inzet uitsluitend plaatsvindt na het behalen van de door Opdrachtgever vastgestelde toetsen?
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragraaf 6.2 en Bijlage A (Globaal opleidingsprogramma), in samenhang met Beschrijvend document paragraaf 2.4
Antwoord	a. Het globale opleidingsprogramma in Bijlage A is indicatief, niet een voorgeschreven minimumaantal dagen. Bij Skill 1 staat expliciet dat er een <i>optionele</i> achtste dag kan worden ingericht voor casuïstiek, en in hoofdstuk 1 en 2 wordt het plan steeds beschreven als kader op hoofdlijnen. De definitieve planning en indeling worden uitgewerkt in het implementatieplan. Daarmee is de acht werkdagen uit het Beschrijvend document te zien als een richtlijn voor omvang, niet als een verplicht minimumaantal opleidingsdagen. b. De Opdrachtnemer heeft ruimte om de vorm, volgorde en didactiek van de interne opleiding aan te passen, zolang de door Opdrachtgever vastgestelde inhoud, kennisbronnen en kwaliteitsnormen volledig worden gevolgd en medewerkers pas zelfstandig worden ingezet nadat zij aantoonbaar aan deze eisen hebben voldaan en formeel zijn vrijgegeven.

Vraag 193	Eis 33 bepaalt dat medewerkers uitsluitend mogen worden ingezet voor de skills, kanalen en onderwerpen waarvoor zij aantoonbaar bevoegd zijn. Bijlage E vermeldt daarnaast dat een combinatie van onderwerpen uit verschillende skills tot de mogelijkheden behoort, mits de medewerker uitsluitend wordt ingezet voor onderdelen waarvoor hij of zij is getraind en gekwalificeerd. Is het op grond hiervan toegestaan om binnen Skill 1 gefaseerd vrij te geven, waarbij een medewerker na afronding en toetsing van een afgebakend onderdeel op dat onderdeel wordt ingezet en de resterende onderdelen aansluitend afrondt? Zo ja, welke voorwaarden verbindt Opdrachtgever hieraan?
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragrafen 6.2 en 7, in samenhang met Bijlage C – Programma van Eisen, eis 33
Antwoord	Ja, een gefaseerde vrijgave binnen Skill 1 is toegestaan, mits medewerkers uitsluitend worden ingezet voor werkzaamheden waarvoor zij aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst en vrijgegeven. Medewerkers mogen niet worden ingezet op onderdelen waarvoor deze aantoonbare bevoegdheid nog ontbreekt.

	Hierbij gelden de voorwaarden zoals opgenomen in het Trainingsplan, waaronder het beschikken over een actuele opleidings- en bevoegdheidsmatrix, duidelijke scope- en routeringsafspraken, aantoonbare opleiding, toetsing en vrijgave per onderdeel, en passende kwaliteitsmonitoring. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan aanvullende bijscholing plaatsvinden of kan de inzet van een medewerker worden beperkt.
--	--

Vraag 194	Eis 10 bepaalt dat medewerkers beschikken over een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal (minimaal C1 CEFR) en een goede beheersing van de Engelse taal (minimaal B2 CEFR), en dat Opdrachtnemer aantoonbaar dat medewerkers voorafgaand aan de inzet zijn getoetst conform het door Opdrachtgever voorgeschreven toetsingskader. Dit toetsingskader is niet bij de aanbestedingsstukken gevoegd. a) Kunt u het voorgeschreven toetsingskader beschikbaar stellen, dan wel de eisen daaraan specificeren? b) Schrijft Opdrachtgever een specifieke toetsaanbieder of toetsvorm voor? c) Dient de taaltoetsing te worden herhaald bij medewerkers die reeds eerder voor Opdrachtgever zijn ingezet?
Paragraaf	Bijlage C – Programma van Eisen, eis 10
Antwoord	Opdrachtgever schrijft geen specifieke toetsaanbieder of toetsvorm voor. Opdrachtnemer mag zelf een externe taaltoets selecteren, mits deze aantoonbaar het vereiste niveau (minimaal Nederlands C1 en Engels B2 volgens CEFR) objectief en betrouwbaar vaststelt. Details zoals cesuur en geldigheidsduur worden nog door Opdrachtgever vastgesteld.

Vraag 195	In Bijlage 3 – Prijsopgavenformulier zijn de invulcellen voor de (uur)tarieven beveiligd/vergrendeld, waardoor het niet mogelijk is hierin waarden in te voeren. Kunt u een versie van Bijlage 3 beschikbaar stellen waarin de betreffende cellen wel bewerkbaar zijn, zodat inschrijvers hun prijsopgave volledig kunnen invullen?
Paragraaf	Prijsopgave
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 191.

Vraag 196	In het Beschrijvend document is opgenomen dat de Opdrachtgever het inhoudelijke lesmateriaal, schrijfwijzers, e-learning en de relevante werkinstructies levert en actualiseert. Kan de Opdrachtgever bevestigen of de ontwikkeling (het daadwerkelijk bouwen/vormgeven) van de e-learnings bij de Opdrachtgever ligt, of dat dit geheel of gedeeltelijk een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer is?
Paragraaf	Trainingsplan NWW
Antwoord	Opdrachtgever verduidelijkt dat de momenteel beschikbare e-learningmaterialen in de vorm van PDF-documenten en PowerPoint-presentaties beschikbaar zijn. Er zijn op dit moment geen interactieve e-learningmodules of leeromgevingen beschikbaar die aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer dient derhalve uit te gaan van de beschikbaar gestelde PDF-documentatie, PowerPointpresentaties en overige door Opdrachtgever verstrekte opleidings- en instructiematerialen.

Vraag 197	In Bijlage 2, onderdeel O, van de Concept Verwerkersovereenkomst staat dat Opdrachtnemer moet kunnen aantonen te voldoen aan ISO 27001/27002, ondersteund met een SOC 2-verklaring of ISAE 3402. In het Beschrijvend Document is ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig opgenomen als geschiktheidseis en wordt SOC 2/ISAE 3402 niet als afzonderlijke certificerings- of assurance-eis genoemd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig volstaat en dat SOC 2/ISAE 3402 geen aanvullende verplichting vormt voor Inschrijving of uitvoering van de Opdracht? Indien dit niet kan worden bevestigd, verzoeken wij Opdrachtgever te verduidelijken
------------------	---

	welke vorm en scope van assurance wordt verlangd, voor welke onderdelen van de dienstverlening deze geldt en op welk moment hieraan moet zijn voldaan.
Paragraaf	Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 2 onderdeel O – Audits / Beschrijvend document paragraaf 6.10
Antwoord	De Opdrachtgever kan bevestigen dat hetgeen in het beschrijvend document paragraaf 6.10 van het Beschrijvend document is opgenomen, leidend is. Dat betekent dat ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig het uitgangspunt is. Bijlage 2, onderdeel O, van de concept-verwerkersovereenkomst wordt hierop aangepast. SOC 2/ISAE 3402 zijn geen gelijkwaardige alternatieven.

Vraag 198	In het Trainingsplan is opgenomen dat de FCC-scope per kanaal, skill en IVR-route wordt beheerd in een afzonderlijke scopematrix en dat de in het Trainingsplan opgenomen indeling uitsluitend richtinggevend is. Kan Opdrachtgever de actuele scopematrix per kanaal, skill en IVR-route, inclusief binnen/buiten scope en doorverbindregels, beschikbaar stellen aan de Inschrijvers?
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragraaf 12 / Bijlage B – Afzonderlijk te beheren documenten
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 12 en Bijlage B van Bijlage E - Trainingsplan NWW. De afzonderlijke scopematrix maakt geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en wordt niet beschikbaar gesteld aan inschrijvers. De Opdrachtnemer ontvangt gedurende de implementatie en uitvoering de voor de dienstverlening relevante scope-, routerings- en werkinstructies.

Vraag 199	In Bijlage F worden voor KPI Productiviteit normen per kanaal genoemd en wordt verwezen naar klanten die binnen de vastgestelde doorlooptijden een reactie ontvangen. Wij treffen echter geen afzonderlijke norm aan voor het servicelevel telefonie of de doorlooptijd van e-mail en WhatsApp. Kan Opdrachtgever aangeven welke servicelevelnorm voor telefonie en welke doorlooptijdnormen voor de non-voicekanalen tijdens de uitvoering van de Opdracht gelden?
Paragraaf	Bijlage F – Service Level Agreement, artikel 4 – Prestatie-indicatoren / artikel 4.4 KPI 2 Productiviteit
Antwoord	Voor de normen voor telefonie, e-mail en WhatsApp verwijst Opdrachtgever naar het antwoord op vraag 175. De algemene bereikbaarheid van telefonie wordt door de Opdrachtgever bewaakt en geldt niet als afzonderlijke KPI voor Opdrachtnemer. Voor Opdrachtnemer gelden de productiviteitsnormen per kanaal uit KPI 2, uitgedrukt in het voorgeschreven aantal interacties per uur.

Vraag 200	Bij KPI Productiviteit gelden verschillende normen voor telefonie, WhatsApp en e-mail, terwijl in de SLA is opgenomen dat telefonie en WhatsApp blended worden aangeboden. Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe de productiviteit wordt berekend wanneer een medewerker binnen hetzelfde productieve uur meerdere kanalen behandelt? Worden productieve uren aan afzonderlijke kanalen toegerekend of wordt hiervoor een gewogen of gecombineerde berekeningsmethodiek toegepast?
Paragraaf	Bijlage F – Service Level Agreement, artikel 4.4 KPI 2 Productiviteit
Antwoord	Opdrachtgever verduidelijkt dat voor telefonie, WhatsApp en e-mail afzonderlijke productiviteitsnormen gelden. Het feit dat telefonie en WhatsApp blended worden aangeboden, heeft uitsluitend betrekking op de wijze waarop interacties via de contactcenteromgeving aan medewerkers worden aangeboden en leidt niet tot een gezamenlijke of kanaaloverstijgende productiviteitsnorm. De productiviteit wordt per kanaal bepaald op basis van het aantal afgehandelde interacties op het betreffende kanaal in relatie tot de voor dat kanaal ingezette productieve capaciteit. Indien medewerkers blended worden ingezet, wordt de productieve capaciteit toegerekend aan de afzonderlijke kanalen op basis van de planning en/of de feitelijke inzet.

Vraag 201	Uit het Trainingsplan begrijpen wij dat de flexibele schil van 30 FTE minimaal op Skill 1-niveau wordt opgeleid en dat onder meer consulaire noodsituaties en inhoudelijk specialistische casuïstiek worden doorverbonden naar de Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze taakverdeling ook tijdens crisisopschaling het uitgangspunt blijft en dat de aanvullende capaciteit van Opdrachtnemer primair wordt ingezet voor klantcontact binnen de overeengekomen FCC/Skill 1-scope, tenzij NWW afzonderlijk opdracht geeft tot uitbreiding van de scope?
Paragraaf	Bijlage E – Trainingsplan NWW, paragrafen 11 en 12 / Beschrijvend document paragraaf 2.2 – Crisisinzet
Antwoord	Opdrachtgever verduidelijkt dat ook tijdens crisisopschaling de in het Trainingsplan opgenomen taak- en verantwoordelijkheidsverdeling leidend blijft. De aanvullende capaciteit van Opdrachtnemer wordt uitsluitend ingezet voor de overeengekomen FCC-/Skill 1-scope. Inzet buiten deze scope vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke instemming of opdracht van Opdrachtgever.

Vraag 202	Kan opdrachtgever bevestigen dat uitvoering van het exitplan onderdeel uitmaakt van de vaste overeenkomstprijis en niet leidt tot additionele vergoeding ongeacht omvang van de exit?
Paragraaf	Programma van Eisen eis 31
Antwoord	Ja, dat kan de Opdrachtgever bevestigen op basis van eis 31 in het Programma van Eisen. In eis 31 staat expliciet dat: "Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de overeenkomst volledige medewerking aan de uitvoering van het vastgestelde exitplan en brengt voor het opstellen en uitvoeren daarvan geen aanvullende kosten in rekening." Dat betekent dat zowel: • Het opstellen van het exitplan; • als de uitvoering van het exitplan bij beëindiging van de overeenkomst zijn inbegrepen in de vaste overeenkomstprijis en geen aanleiding mogen zijn voor een additionele vergoeding, ongeacht de omvang of complexiteit van de exit, zolang dit plaatsvindt binnen het vastgestelde exitplan.

Vraag 203	Kan NWW bevestigen dat productiviteitsnormen worden gecorrigeerd voor perioden waarin contactvolume onvoldoende aanbod genereert om de KPI-objectieven te behalen?
Paragraaf	SLA KPI Productiviteit
Antwoord	Op basis van historische gegevens blijkt dat dit nog nooit is voorgekomen. Mocht dit wel het geval zijn, dan gaat de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer hierover in gesprek.

Vraag 204	Graag verduidelijkt opdrachtgever of de genoemde maximale contractwaarde van €6.000.000 inclusief of exclusief eventuele toekomstige uitbreidingen uit de herzieningsclausule is.
Paragraaf	Contractwaarde
Antwoord	De verdubbeling van de geraamde/opdrachtwaarde als maximale waarde heeft voornamelijk te maken met het onvoorspelbare karakter van de vraag naar de (crisis)dienstverlening. Hiermee is een voldoende bandbreedte aangehouden om niet voortijdig te hoeven aan te besteden en eventuele uitbreidingen van diensten op te vangen. Hierbij gaat het om: • een crisisdienstverlening en/of onverwachte toename van het aantal af te nemen diensten; • een toename van de capaciteitsbehoefte als gevolg van externe ontwikkelingen; • een hogere frequentie of intensiteit van inzet dan op basis van de huidige behoefte kan worden voorzien; • uitbreiding van de dienstverlening binnen de omschrijving en reikwijdte van de opdracht; • fluctuaties in de omvang van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Vraag 205	Kan Opdrachtgever bevestigen dat medewerkers uit de flexibele schil buiten daadwerkelijke inzet voor NWW voor andere opdrachtgevers of werkzaamheden van Opdrachtnemer mogen worden ingezet, mits zij aantoonbaar vakbekwaam en binnen de overeengekomen opschalingstermijnen inzet gereed blijven?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E) 11
Antwoord	Ja. Medewerkers uit de flexibele schil mogen buiten hun daadwerkelijke inzet voor de Opdrachtgever voor andere opdrachtgevers of interne werkzaamheden worden ingezet. Opdrachtnemer borgt dat zij aantoonbaar op minimaal Skill 1-niveau vakbekwaam en inzetgereed blijven en dat de vereiste capaciteit binnen de overeengekomen opschalingstermijnen daadwerkelijk beschikbaar is voor de Opdrachtgever. Andere werkzaamheden mogen deze verplichtingen niet belemmeren. Zie ook het antwoord op vraag 31.
Vraag 206	In de aanbestedingsstukken wordt voor Skill 1 zowel circa zeven werkdagen als circa acht werkdagen genoemd. Kan Opdrachtgever bevestigen welke duur als uitgangspunt voor de inschrijving en planning moet worden gehanteerd?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E) 6.2
Antwoord	Voor Skill 1 geldt als uitgangspunt een opleidingsprogramma van zeven werkdagen, met de mogelijkheid om een achtste, optionele dag in te zetten voor het bespreken en verdiepen van casuïstiek, met name voor de train-de-traineropleiding (zie paragraaf 6.2 en bijlage A.1 van het Trainingsplan). Voor de inschrijving en planning dient Inschrijver uit te gaan van 8 werkdagen, inclusief de optionele casuïstiekdag. Dit betreft het opleidingsprogramma; de daarnaast benodigde praktijkbegeleiding, toetsing en vrijgave moeten eveneens worden ingepland.
Vraag 207	Wanneer stelt Opdrachtgever de nog vast te stellen onderdelen van het toetsingskader beschikbaar, waaronder cesuren, herkansingen, minimale scores, beoordelingsrubrics en formele vrijgave? Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze informatie vóór definitieve capaciteits- en kostencalculatie beschikbaar komt?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E) 7
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 7 van Bijlage E - Trainingsplan NWW. De daarin genoemde onderdelen, waaronder cesuren, herkansingsregelingen, minimale scores, beoordelingsrubrics en de formele vrijgaveprocedure, zijn ten tijde van publicatie nog niet vastgesteld en maken geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Deze onderdelen worden gedurende de implementatie nader uitgewerkt binnen de kwaliteits- en governanceafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Vraag 208	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de taalvaardigheid vóór inzet door Opdrachtnemer aantoonbaar moet worden getoetst en dat Nederlands C1 en Engels B2 de vereiste niveaus zijn? Indien NWW de taaltoets beschikbaar stelt, kan zij deze toets en de bijbehorende kosten/werkwijze nader specificeren?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E) 4.1
Antwoord	Ja. Opdrachtnemer dient vóór inzet van medewerkers aantoonbaar te maken dat wordt voldaan aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde taalvaardigheidseisen van minimaal Nederlands C1 en Engels B2 conform het CEFR. Opdrachtgever stelt hiervoor geen taaltoets beschikbaar. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van taaltoetsen of andere verificatiemethoden om aan te tonen dat aan deze eis wordt voldaan, komen de daarmee gemoeide kosten voor rekening van Opdrachtnemer en worden deze geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven, zoals bedoeld in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document. Zie tevens de antwoorden op vragen 210 en 211.
Vraag 209	Kan Opdrachtgever een volledig overzicht verstrekken van de systemen, applicaties, kennisvoorzieningen en functionaliteiten waarmee medewerkers

	tijdens de dienstverlening dienen te werken, waaronder Genesys Cloud, ICM en doorverbindprofielen?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E) 5.2
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 47. Voor de eerstelijns vraagafhandeling gebruikt Opdrachtnemer Genesys Cloud als contactcenteroplossing en de kennisbank (voorlichterswebsite) van BZ als inhoudelijke informatiebron. De benodigde doorverbindprofielen maken onderdeel uit van de inrichting van Genesys Cloud en vormen geen afzonderlijk systeem. ICM wordt uitgefaseerd en wordt niet gebruikt voor deze dienstverlening. De verwijzing naar ICM in paragraaf 5.2 van Bijlage E vervalt hiermee. Een versie 1.1 van Bijlage E is bijgevoegd.

Vraag 210	Kan Opdrachtgever het toetsingskader voor de vereiste taalvaardigheid beschikbaar stellen, inclusief de wijze waarop wordt vastgesteld dat een medewerker voldoet aan het vereiste niveau Nederlands C1 en Engels B2?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E)4.1
Antwoord	De vereiste taalniveaus zijn minimaal Nederlands C1 en Engels B2 volgens CEFR. Opdrachtnemer laat deze vóór inzet objectief en betrouwbaar toetsen door een extern, gespecialiseerd toetsbureau. De toetsresultaten moeten aantonen dat de medewerker beide niveaus beheerst. Het behalen van de taaltoets laat de overige opleidings- en vrijgave-eisen onverlet.

Vraag 211	Kan Opdrachtgever bevestigen welke partij verantwoordelijk is voor het afnemen van de taaltoets: Opdrachtgever of Opdrachtnemer, en welke rol NWW heeft bij het beschikbaar stellen, valideren of goedkeuren van de toets en de normering?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E)4.1
Antwoord	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het laten afnemen van de taaltoets door een extern, gespecialiseerd toetsbureau. Opdrachtgever schrijft de vereiste niveaus voor: Nederlands C1 en Engels B2 volgens CEFR. Opdrachtgever stelt geen specifieke taaltoets beschikbaar en keurt de gekozen toets niet vooraf goed.

Vraag 212	Kan Opdrachtgever toelichten hoe de taaltoets voor Nederlands en Engels wordt afgenomen, waaronder de toetsvorm, beoordelingsmethode, eventuele externe toetsaanbieder, herkansingsmogelijkheden en geldigheidsduur van een behaald resultaat?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E)4.1
Antwoord	Opdrachtgever schrijft geen specifieke toetsaanbieder of toetsvorm voor. Opdrachtnemer selecteert een externe taaltoets die objectief en betrouwbaar vaststelt of medewerkers minimaal Nederlands C1 en Engels B2 volgens het CEFR beheersen. Opdrachtgever hanteert geen vaste geldigheidsduur voor het toetsresultaat en stelt geen aanvullende eisen aan het aantal herkansingen of de herkansingstermijn. Opdrachtnemer borgt dat uitsluitend medewerkers worden ingezet die aantoonbaar aan de vereiste taalniveaus voldoen en blijven voldoen. Bij signalen van onvoldoende taalvaardigheid uit de reguliere kwaliteitsmonitoring kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken een herbeoordeling of nieuwe taaltoets uit te voeren.

Vraag 213	Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe de taaltoets en de vereiste niveaus Nederlands C1 en Engels B2 zich verhouden tot de overige instroomeisen, zoals aantoonbare geschiktheid voor klantcontact en schriftelijke dienstverlening, en of deze eisen afzonderlijk moeten worden aangetoond?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E)4.1
Antwoord	Ja. De taalvaardigheidseisen en de overige instroomeisen gelden naast elkaar en moeten ieder aantoonbaar worden vervuld. Een voldoende resultaat op de taaltoets geldt niet automatisch als bewijs van geschiktheid voor klantcontact en schriftelijke dienstverlening.

Vraag 214	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke verantwoordelijkheden bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer liggen ten aanzien van het beheer, actualiseren, wijzigen en goedkeuren van kenniscontent en werkinstructies, inclusief de vereiste doorlooptijd bij urgente wijzigingen?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E)Hoofdstuk 8
Antwoord	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen, beheren, actualiseren en inhoudelijk goedkeuren van kenniscontent, werkinstructies, schrijfwijzers en overige vakinhoudelijke documentatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig implementeren van door Opdrachtgever aangeleverde wijzigingen binnen de operationele dienstverlening en voor het borgen van de toepassing daarvan door de ingezette medewerkers. Voor urgente wijzigingen geldt dat Opdrachtgever deze zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer verstrekt. De exacte werkwijze, prioritering en doorlooptijden voor de verwerking van wijzigingen worden gedurende de uitvoering van de overeenkomst in onderling overleg binnen de governance- en werkafspraken nader vastgesteld. Er gelden hiervoor geen aanvullende eisen anders dan opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
Vraag 215	Kan Opdrachtgever specificeren welke inhoudelijke opleiding en instructie door Opdrachtgever wordt verzorgd en welke door Opdrachtnemer, inclusief vereiste kennis van consulaire procedures en informatiebronnen, toetsingsmomenten en de termijn waarbinnen een nieuwe medewerker inzetbaar moet zijn?
Paragraaf	(Trainingsplan NWW – Bijlage E)4.1 + 4.2
Antwoord	Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 2, 3, 6 en 11 van Bijlage E - Trainingsplan NWW. De Opdrachtgever verzorgt tijdens de implementatie de initiële inhoudelijke train-de-traineropleiding voor maximaal 10 tot 12 trainers van Opdrachtnemer en stelt de inhoudelijke kaders, kennisbronnen, processen, werkinstructies en lesmaterialen beschikbaar. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleiden van de eigen medewerkers, waaronder algemene contactcentervaarigheden, praktijkbegeleiding, toetsing, vrijgave, registratie en het blijvend vakbekwaam houden van medewerkers. De vereiste kennis van consulaire onderwerpen, informatiebronnen en systemen volgt uit het Trainingsplan en de tijdens de implementatie beschikbaar gestelde instructies, kennisbronnen en werkinstructies. Het Trainingsplan bevat geen nader uitgewerkte eisen ten aanzien van toetsmomenten, herkansingen, vrijgavecriteria of een maximale termijn waarbinnen een nieuwe medewerker inzetbaar moet zijn. Wel geldt dat medewerkers uitsluitend mogen worden ingezet voor de skills en kanalen waarvoor zij aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst en vrijgegeven.