# 1e Nota van inlichtingen

| | |
|---|---|
| Auteur: | Team Juridische Zaken, Inkoop en Subsidies |
| Datum: | 13 november 2026] |
| Onderwerp: | Transactiemail |
| Kenmerk: | 1967853 |
| TenderNed-kenmerk: | 622097 |

| | |
|---|---|
| **1** | **Paragraaf 1.1** |
| V | Maakt u op dit moment alleen voor de domeinen belastingen en burgerzaken gebruik van de dienstverlening van een externe leverancier? |
| A | We hebben een generieke overeenkomst. In de praktijk is het grootste deel van het gebruik voor Belastingen en Burgerzaken. |
| **2** | **Paragraaf 1.1** |
| V | Maakt u voor de in de uitvraag benoemde dienstverlening gebruik van één of van meerdere partijen? |
| A | Momenteel hebben we hier 1 overeenkomst voor met 1 partij. |
| **3** | **Paragraaf 1.1** |
| V | Kunt u aangeven welke domeinen u (eventueel wenst) toe te voegen aan de dienstverlening (bredere scope)? |
| A | Organisatiebreed, dat wil zeggen alle uitgaande correspondentie aan inwoners en organisaties. Of we dat ook echt gaan doen is nog niet besloten. De af te nemen dienstverlening mag echter geen belemmering daarvoor worden. |
| **4** | **Paragraaf 1.1** |
| V | Kunt u aangeven welke domeinen op dit moment gebruik maken van de Berichtenbox MijnOverheid? |
| A | Alle persoonlijke post die door de huidige dienstverlener wordt verwerkt. |
| **5** | **Paragraaf 2.1** |
| V | U geeft aan dat Hilversum zich voorbereidt op de implementatie van MijnServices. Kunt u aangeven wat hierin voor u de globale planning is? |
| A | De voorbereiding is gestart. De implementatie staat gepland voor 2027. |
| **6** | **Paragraaf 2.1** |
| V | U geeft een gewenste volgordelijkheid aan voor het sturen van berichten/documenten naar inwoners. Kunt u aangeven of u op dit moment deze omnichannel strategie ook al toepast (voor één of meerdere domeinen)? |
| A | Dit is de huidige functionaliteit. |

| 7 | Paragraaf 2.1 |
|---|---|
| V | Wanneer u per mail communiceert met de inwoner doet u dat op basis van een notificatiemail of voegt u het betreffende document toe als bijlage bij de mail? |
| A | Alle varianten komen voor.E.e.a. is afhankelijk van het proces. |
| **8** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Maakt u al gebruik van de berichtenbox voor bedrijven? |
| A | Dit is de huidige functionaliteit. |
| **9** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Maakt u gebruik van een eigen "mijn omgeving/portaal" waar documenten gearchiveerd zijn en ontsloten worden naar burgers en ondernemers? |
| A | Op dit moment hebben we meerdere portalen.<br>De inzet van MijnServices moet dat gaan harmoniseren. |
| **10** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Kunt u aangeven wat u verstaat onder een geverifieerd emailadres? |
| A | Een geverifieerd e-mailadres is een e-mailadres waarvan de inwoner middels een verificatielink of -code heeft aangetoond dat de inwoner toegang heeft tot het e-mailadres. Geverifieerd staat tussen haakjes dus mag bij beantwoording ook genegeerd worden. |
| **11** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Kunt u aangeven of in de te verwerken bestanden alle gegevens voor de te voeren omnichannelstrategie zijn opgenomen (BSN, mailadres, postadres)? |
| A | De bestanden bevatten niet alle gegevens. E-mailadressen ontbreken en een BSN is niet altijd beschikbaar. Postadressen zijn wel aanwezig. |
| **12** | **Paragraaf 2.1** |
| V | U beschrijft de procedure voor post aan inwoners en aan organisaties. Zou u ons willen informeren over de aantallen die u:<br>1. Aflevert in de Berichtenbox;<br>2. Per email verzendt;<br>3. Af laat drukken, couverteren en bezorgen? |
| A | Op dit moment is de verhouding ingeval, van verzending aanslagen grote kohier, digitaal (optie 1) en fysiek (optie 3) respectievelijk 47% en 53%. Gewenst is dat er een verschuiving gaat plaatsvinden van fysiek (optie 3) naar email (optie 2). Zie ook vraag 17. |
| **13** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Verstuurt de gemeente Hilversum naast deze poststukken ook nog andere post? Wij denken aan losse post, partijen, pakketten, aangetekende stukken, etc. Zo ja;<br>1. Wordt hiervoor een andere aanbesteding uitgeschreven?<br>2. Weet u al of u de markt over deze poststromen ook wilt laten consulteren?<br>3. En wanneer dit traject zou gaan spelen? |
| A | Losse, geadresseerde poststukken vallen ook onder de huidige functionaliteit. Voor het overige zijn al andere overeenkomsten gesloten.<br>Dat is buiten scope van deze aanbesteding. |
| **14** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Overweegt de gemeente Hilversum de fysieke post als los perceel in te kopen? |
| A | Niet het deel dat via deze dienst gaat verlopen. |

| | |
|---|---|
| **15** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Overweegt de gemeente Hilversum de fysieke post voor te behouden aan sociale ondernemingen? |
| A | Een en ander hangt af van de uiteindelijke scope in de aanbesteding en die scope wordt bepaald op basis van de informatie uit deze marktconsultatie. |
| **16** | **Paragraaf 2.1** |
| V | Overweegt de gemeente Hilversum kwalitatieve waarde toe te kennen aan sociale en duurzame bezorging? |
| A | Een en ander hangt af van de uiteindelijke scope in de aanbesteding en die scope wordt bepaald op basis van de informatie uit deze marktconsultatie. |
| **17** | **Paragraaf 2.6** |
| V | Om een goed onderbouwd antwoord te geven op uw eerste vraag willen we graag weten hoeveel domeinen en documentstromen u in de eerste implementatietermijn wilt onderbrengen. |
| A | Het betreft de domeinen Belastingen en (gedeeltelijk) Burgerzaken en het huidige volume is ongeveer 180.000 documenten. |
| **18** | **Paragraaf 2.6** |
| V | Kunt u een indicatie geven van het jaarlijkse volume aan transactionele documenten die vallen onder de scope? |
| A | Zie vraag 17. |
| **19** | **Paragraaf 2.6** |
| V | Kunt u "grote volumes dagelijkse transactiemail" kwantificeren? |
| A | Het op enig moment verzenden van het grote kohier gemeentelijke belastingaanslagen heeft een volume van ongeveer 65.000 documenten. De resterende documenten worden verspreid verstuurd over het jaar. |
| **20** | **Algemeen** |
| V | Heeft u een exit-strategie met uw huidige leverancier(s)? |
| A | Die is op zich niet nodig. We kunnen stoppen nadat het nieuwe systeem ingericht is. |
| **21** | **Algemeen** |
| V | Kunt u aangeven welke softwareapplicaties de verschillende domeinen die u in de scope meenement gebruiken (naast belastingen en burgerzaken)? |
| A | Daar hoeft op dit moment geen rekening mee gehouden te worden. Er komen ook nog diverse wijzigingen in de gebruikte systemen. Omdat we zelf vrij felxibel zijn in de manieren hoe we kunnen koppelen, verwachten we geen problemen daarmee. Voor communicatie met het zaaksysteem gaan we gebruik maken van de ZGW API. |