Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
1	De Nota van Inlichtingen wordt op 13 november 2026 gepubliceerd, terwijl de inschrijftermijn op 20 november 2026 sluit. Dit biedt inschrijvers slechts één week om eventuele antwoorden te verwerken in de inhoudelijke aanpak, personele bezetting en financiële onderbouwing. Gezien de complexiteit van de opdracht en de mogelijke invloed van de antwoorden op de aanbieding, is TNE bereid de inschrijftermijn te verlengen tot minimaal veertien kalenderdagen na publicatie van de definitieve Nota van Inlichtingen?	TNE komt de inschrijvende partijen tegemoet: de Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd op dinsdag 17 november 2026 om 18:00 uur en de uiterste datum voor inschrijving is vrijdag 27 november 2026 om 23:59 uur. TNE hanteert de procedure voor sociale en andere specifieke diensten (art. 2.38 en 2.39 Aw 2012), niet de reguliere Europese procedure. TNE is niet bereid de inschrijftermijn te verlengen tot minimaal veertien kalenderdagen na publicatie.
2	Kunt u bevestigen welke termijn voor rechtsbescherming TNE hanteert tussen de bekendmaking van de gunningsbeslissing en het sluiten van de overeenkomst? Wordt een opschortende termijn (standstill-termijn) toegepast? Zo nee, is TNE bereid vrijwillig een redelijke opschortende termijn te hanteren om inschrijvers effectieve rechtsbescherming te bieden voordat de overeenkomst definitief wordt gesloten	TNE past de procedure voor sociale en andere specifieke diensten toe (art. 2.38 en 2.39 Aw 2012). Een opschortende termijn is daarin niet wettelijk voorgeschreven. TNE hanteert geen opschortende termijn.
3	Is TNE bereid na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen een aanvullende vragenronde te organiseren, zodat inschrijvers verduidelijkingsvragen kunnen stellen over de gegeven antwoorden en eventueel nieuw verstrekte informatie? Kunt u hiervoor een indieningsdatum en publicatiedatum van een tweede Nota van Inlichtingen vaststellen en de inschrijftermijn zo aanpassen dat na publicatie van de definitieve Nota van Inlichtingen minimaal veertien kalenderdagen resteren voor het verwerken daarvan in de aanbieding?	Nee, TNE is niet bereid een aanvullende vragenronde te organiseren.
4	Uit de huidige planning volgt dat tussen de publicatie van de Nota van Inlichtingen en de uiterste inschrijfdatum van 20 november 2026 slechts circa één week resteert. Naar onze mening biedt deze termijn inschrijvers onvoldoende gelegenheid om de beantwoording en eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken zorgvuldig te verwerken en vervolgens de offerte en uniforme casus af te ronden en de vereiste interne goedkeuringen en documenten te verkrijgen. Daarbij wijzen wij op de Aanbestedingswet 2012, waarin voor een reguliere Europese procedure is bepaald dat tijdig gevraagde aanvullende inlichtingen uiterlijk tien dagen vóór de uiterste inschrijfdatum moeten worden verstrekt. Daarnaast dient opdrachtgever bij het vaststellen van termijnen het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen en rekening te houden met de tijd die redelijkerwijs nodig is om een deugdelijke inschrijving op te stellen. Wij verzoeken TNE daarom de huidige planning te heroverwegen en de uiterste inschrijfdatum te verplaatsen naar vrijdag 18 december 2026, met overeenkomstige aanpassing van de vervolgplanning. Indien TNE niet tot verlenging overgaat, verzoeken wij TNE gemotiveerd toe te lichten op welke wijze de huidige termijn tussen de Nota van Inlichtingen en de inschrijfdeadline volgens haar in overeenstemming is met de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke termijnen en het proportionaliteitsbeginsel.	TNE komt de inschrijvende partijen tegemoet: de Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd op dinsdag 17 november 2026 om 18:00 uur en de uiterste datum voor inschrijving is vrijdag 27 november 2026 om 23:59 uur. TNE hanteert de procedure voor sociale en andere specifieke diensten (art. 2.38 en 2.39 Aw 2012), niet de reguliere Europese procedure. TNE is niet bereid de inschrijftermijn te verlengen tot minimaal veertien kalenderdagen na publicatie.
5	In het offerteverzoek worden voor de uiterste datum voor het stellen van vragen en de uiterste indieningsdatum uitsluitend kalenderdata genoemd, zonder exacte tijdstippen. In TenderNed staat daarentegen vermeld: 'Vragen tot: 6 november 2026, 10:30 uur' en 'Sluitingsdatum: 20 november 2026, 18:00 uur'. Kunt u bevestigen dat de in TenderNed vermelde tijdstippen leidend zijn en dat de termijnen derhalve verstrijken op 6 november 2026 om 10:30 uur respectievelijk 20 november 2026 om 18:00 uur, Nederlandse tijd? Wilt u deze tijdstippen tevens expliciet bevestigen in de Nota van Inlichtingen?	Ja, de in TenderNed vermelde tijdstippen zijn leidend. De termijn voor het stellen van vragen verstreek op 6 november 2026 om 10:30 uur; de uiterste datum voor inschrijving is 27 november 2026 om 23:59 uur, Nederlandse tijd.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
6	Wordt na het verstrijken van de inschrijvingstermijn en het openen van de digitale kluis een proces-verbaal van opening opgesteld en aan alle inschrijvers verstrekt? Zo nee, waarom niet?	Na sluiting van de inschrijftermijn opent TNE de inschrijvingen via TenderNed. TNE legt de opening vast in een intern proces-verbaal. Dit wordt niet aan alle inschrijvers verstrekt; TenderNed registreert tijdstip van indiening en opening.
7	Kunt u bevestigen dat de genoemde UEA, de beantwoording van de uniforme casus, de referentiebeschrijvingen in eigen format en maximaal twee pagina's per aangeboden sleutelpersoon, NIET vallen onder het voor de offerte beschikbaar gestelde maximum van 15 A4?	Ja. Het UEA, de beantwoording van de uniforme casus, de referentiebeschrijvingen en maximaal twee pagina's per aangeboden sleutelpersoon vallen buiten het maximum van 15 A4 voor de offerte. Titelblad en inhoudsopgave tellen niet mee, hierbij. Het prijzenblad valt hierbuiten, dit kan apart worden ingediend.
8	Begrijpen wij juist dat de limiet van maximaal vijftien pagina's geldt voor de zelfstandig leesbare offerte als geheel, ongeacht het aantal afzonderlijke uploadvelden in TenderNed, en dat uitsluitend het UEA, de uniforme casus, de referentiebeschrijvingen en maximaal twee pagina's per aangeboden sleutelpersoon buiten deze limiet vallen? Kunt u tevens bevestigen dat de onderdelen 'team en ervaring' en 'prijs en instemming', voor zover niet behorend tot de genoemde uitzonderingen, binnen de vijftien pagina's moeten worden opgenomen?	Ja. Het UEA, de beantwoording van de uniforme casus, de referentiebeschrijvingen en maximaal twee pagina's per aangeboden sleutelpersoon vallen buiten het maximum van 15 A4 voor de offerte. Titelblad en inhoudsopgave tellen niet mee, hierbij. Het prijzenblad valt hierbuiten, dit kan apart worden ingediend.
9	Kunt u bevestigen dat een voorblad en inhoudsopgave aan de offerte mogen worden toegevoegd en niet meetellen voor het maximum van vijftien pagina's?	Ja. Het UEA, de beantwoording van de uniforme casus, de referentiebeschrijvingen en maximaal twee pagina's per aangeboden sleutelpersoon vallen buiten het maximum van 15 A4 voor de offerte. Titelblad en inhoudsopgave tellen niet mee, hierbij. Het prijzenblad valt hierbuiten, dit kan apart worden ingediend.
10	TenderNed bevat zes afzonderlijke uploadvelden bij de gunningscriteria, terwijl paragraaf 9 vraagt om één zelfstandig leesbare offerte van maximaal vijftien pagina's. Kunt u bevestigen of dezelfde integrale offerte in meerdere velden mag of moet worden geüpload, dan wel of de offerte over de velden moet worden verdeeld, en hoe in dat laatste geval de totale paginalimiet wordt getoetst?	Wij bevestigen dat dezelfde integrale, volledige offerte dient te worden geüpload in alle criteria-velden op TenderNed. De prijsopgave wordt apart ingediend via het prijzenblad (Excel, bijlage bij de NvI). De casus beslaat maximaal vier pagina's A4; de conceptkernmotivering van maximaal 500 woorden maakt daar deel van uit.
11	Welke onderdelen tellen mee voor de limiet van vijftien pagina's? Kunt u specifiek bevestigen of voorblad, inhoudsopgave, prijsopgave en eventuele bijlagen meetellen, naast de expliciet uitgezonderde stukken? Voor de casus is enerzijds aangegeven maximaal 4 pagina's A4 maar ook maximaal 500 woorden, hoe verhoudt dit zich tot elkaar?	Titelblad en inhoudsopgave tellen niet mee voor de vijftien pagina's. De prijsopgave wordt ingediend via het prijzenblad (Excel, bijlage bij de NvI) en valt buiten de vijftien pagina's; de verklaring zonder voorbehoud valt wel binnen de offerte. Andere bijlagen dan de in §9 genoemde zijn niet toegestaan, tenzij zij binnen de vijftien pagina's vallen. De casus beslaat maximaal vier pagina's A4; de conceptkernmotivering van maximaal 500 woorden maakt daar deel van uit.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
12	In paragraaf 9 van het Offerteverzoek is bepaald dat inschrijver één zelfstandig leesbare offerte van maximaal 15 pagina's indient, waarbij onder meer de beantwoording van de uniforme casus buiten deze paginalimiet valt. In TenderNed zijn de afzonderlijke gunningscriteria echter als aparte onderdelen ingericht, waarbij per onderdeel een beantwoording en document lijkt te moeten worden toegevoegd. Kan opdrachtgever verduidelijken op welke wijze inschrijver de offerte in TenderNed dient in te dienen? Dient de volledige offerte van maximaal 15 pagina's bij ieder afzonderlijk kwaliteitscriterium te worden geüpload, of dient per criterium een afzonderlijk document te worden ingediend? In het laatste geval verzoeken wij opdrachtgever tevens te bevestigen hoe de afzonderlijke documenten zich verhouden tot de voorgeschreven maximale omvang van 15 pagina's voor de totale offerte. Wij verzoeken opdrachtgever daarnaast te bevestigen op welke wijze de afzonderlijke beantwoording van de uniforme casus en de prijsopgave in TenderNed dienen te worden geüpload.	Wij bevestigen dat dezelfde integrale, volledige offerte dient te worden geüpload in alle criteria-velden op TenderNed. De prijsopgave wordt apart ingediend via het prijzenblad (Excel, bijlage bij de NvI). De casus beslaat maximaal vier pagina's A4; de conceptkernmotivering van maximaal 500 woorden maakt daar deel van uit.
13	Bedoelt u met sleutelpersoon uitsluitend de servicemanager en 2 senior reviewers?	Ja. Sleutelpersonen zijn de servicemanager en de senior reviewers die de inschrijver op naam aanbiedt. Er moeten minimaal twee senior reviewers worden aangeboden. Biedt de inschrijver er meer aan, dan geldt elke aangeboden senior reviewer als sleutelpersoon. Voor elke sleutelpersoon gelden dezelfde eisen (compact cv, beschikbaarheidsverklaring, regeling voor vervanging uit paragraaf 9)
14	In paragraaf 9 wordt verlangd dat de inschrijver bij inschrijving de servicemanager en minimaal twee senior reviewers op naam aanbiedt, inclusief een beschikbaarheidsverklaring. Kan TNE verduidelijken wat precies onder deze beschikbaarheidsverklaring wordt verstaan en aan welke inhoudelijke en formele eisen deze moet voldoen?	Met de beschikbaarheidsverklaring bevestigt elke aangeboden sleutelpersoon dat hij of zij is voorgedragen, en voor welke inzet hij of zij beschikbaar is gedurende de opdracht. TNE stelt geen model beschikbaar.
15	Kunt u bevestigen dat voor ieder van de aangeboden sleutelpersonen (de servicemanager en minimaal twee senior reviewers) afzonderlijk een compact cv én een beschikbaarheidsverklaring moeten worden ingediend, en dat de limiet van maximaal twee pagina's per sleutelpersoon geldt voor deze stukken gezamenlijk?	Dit kunnen wij bevestigen
16	Hoofdstuk 9 verlangt bij inschrijving sleutelpersonen op naam met een compact cv en beschikbaarheidsverklaring, terwijl hoofdstuk 15 vermeldt dat bij inschrijving de offerte, het UEA en de uniforme casus volstaan. Kunt u limitatief bevestigen welke documenten bij inschrijving moeten worden ingediend en of de cv's en beschikbaarheidsverklaringen daar onderdeel van zijn?	Bij inschrijving worden ingediend het UEA, de offerte (incl. verklaring zonder voorbehoud), de prijsopgave, de beantwoording van de uniforme casus, de referentiebeschrijvingen en per sleutelpersoon een compact cv en beschikbaarheidsverklaring. §9 en §15 sluiten elkaar niet uit: §15 betreft bewijsstukken die pas op verzoek van TNE worden verstrekt.
17	Welke minimale opleiding, welk minimumaantal jaren relevante ervaring en welke specifieke referentie-ervaring verlangt TNE van de servicemanager die op naam wordt aangeboden?	De eisen voor de servicemanager staan in §4: aantoonbare ervaring in het aansturen van juridische productieteams of managed legal services. TNE stelt geen aanvullende minimale opleiding of aantal jaren vast; inschrijver onderbouwt de geschiktheid in het cv.
18	Welke minimale opleiding, welk minimumaantal jaren relevante ervaring en welke aantoonbare reviewervaring verlangt TNE van de senior reviewers?	De eisen aan senior reviewers zijn hetzelfde als de senior zaakbehandelaars in §4: afgeronde hbo- of wo-opleiding Nederlands recht (of aantoonbaar gelijkwaardig niveau) en minimaal vijf jaar relevante ervaring met bestuursrechtelijke bezwaarafhandeling in een publieke context.TNE stelt geen aanvullende kwantitatieve eisen. Inschrijver onderbouwt dit in het cv.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
19	Paragraaf 9 vereist een beschikbaarheidsverklaring van de servicemanager en minimaal twee senior reviewers op naam. Aangezien de startdatum pas 1 februari 2027 is, hoe strikt toetst TNE eventuele vervanging vóór aanvang bij onvoorziene uitval van deze specifieke sleutelfiguren?	Vervanging van een sleutelpersoon is toegestaan na schriftelijke toestemming van TNE door een persoon met minimaal gelijkwaardige kwalificaties en beschikbaarheid. Voor elke sleutelpersoon gelden dezelfde eisen.
20	Kan opdrachtgever bevestigen dat onder ‘aantoonbaar gelijkwaardige ervaring’ ook andere grootschalige juridisch-inhoudelijke dossierbehandeling valt (naast bestuursrechtelijke bezwaarafhandeling) mits voldaan aan de eisen ten a anzien van complexiteit, teamomvang en risicobeheersing?	Ja, mits inschrijver objectief aantoont dat complexiteit, piekbelasting, teamomvang en risicobeheersing vergelijkbaar zijn. De afzonderlijke eisen aan bestuursrechtelijke kennis en ervaring blijven gelden.
21	Wij constateren dat de referentie-eis van minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden zeer specifiek en omvangrijk is. 1 Hierdoor kunnen marktpartijen buiten de boot vallen die ruime en relevante ervaring hebben met grootschalige bezwaarafhandeling als managed legal service, terwijl zij aantoonbaar beschikken over de benodigde capaciteit, expertise, kwaliteitsborging en ervaring met procesinrichting, aansturing en eindverantwoordelijkheid voor grootschalige bezwaarafhandeling. Om de mededinging te bevorderen zonder het beoogde ervaringsniveau aan te tasten verzoeken wij u de referentie-eis te wijzigingen naar minimaal 1.500 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal vierentwintig maanden; Of verzoeken wij u de referentie-eis te wijzigingen naar minimaal 2.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal vierentwintig maanden. Daarbij gelden als “behandeld” ook zaken die zijn afgehandeld onder procesinrichting, leiding en eindverantwoordelijkheid van de inschrijven, ook als de behandelaren niet (volledig) door de inschrijver werden geleverd. Als alternatief verzoeken wij u zulke zaken in elk geval als “aantoonbaar gelijkwaardige ervaring” aan te merken; Of verzoeken wij u de referentie-eis te wijzigingen naar minimaal 2.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal vierentwintig maanden. Daarbij gelden als “behandeld” ook zaken die zijn afgehandeld onder procesinrichting, leiding en eindverantwoordelijkheid van de inschrijven, ook als de behandelaren niet (volledig) door de inschrijver werden geleverd. Als alternatief verzoeken wij u zulke zaken in elk geval als “aantoonbaar gelijkwaardige ervaring” aan te merken; Of verzoeken wij u de eis van 3.000 zaken in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden te handhaven, maar te bevestigen dat ook vergelijkbare grootschalige, complexe juridische dossierbehandeling buiten bestuursrechtelijke bezwaarbehandeling als gelijkwaardige ervaring geldt. Voorwaarde is dat de inschrijver met objectieve gegevens laat zien dat de complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico’s minstens vergelijkbaar zijn. Die referentie wordt dan aangevuld met een of meer referenties over complexe bestuursrechtelijke bezwaarafhandeling, binnen het maximum van drie referenties. Die referentie wordt dan aangevuld met een of meer referenties over complexe bestuursrechtelijke bezwaarafhandeling, binnen het maximum van drie referenties. Wij zijn van mening dat inschrijvers die aan een van deze varianten voldoen, aantoonbaar beschikken over vergelijkbare kennis, organisatiekracht en ervaring met grote volumes bezwaarzaken. Kunt u bevestigen dat de referentie-eis volgens een van deze verzoeken wordt aangepast, en volgens welk	TNE handhaaft de referentie-eis van minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden. De ondergrens en de periode worden niet aangepast. Referenties met overlappende uitvoeringsperioden mogen gezamenlijk meetellen, mits alle meegetelde zaken binnen één aaneengesloten venster van maximaal twaalf maanden zijn afgehandeld, geen zaak dubbel wordt geteld en de driejaarstermijn (teruggerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum, 27 november 2026) wordt gehaald. Aantoonbaar gelijkwaardige ervaring is toegestaan (§4). Dat kan ook ervaring met andere grootschalige juridisch-inhoudelijke dossierbehandeling zijn, en ook een referentie met minder dan 3.000 zaken in twaalf maanden. Voorwaarde is dat de inschrijver met objectieve gegevens onderbouwt dat complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico’s ten minste vergelijkbaar zijn. De afzonderlijke eisen aan bestuursrechtelijke kennis en ervaring blijven gelden. TNE beoordeelt de gelijkwaardigheid bij de beoordeling van de inschrijving.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
22	Volgens §4 tonen de referenties samen 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken aan "in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden". De referentieopdrachten moeten "in de laatste drie jaar" zijn uitgevoerd. Wij verzoeken u te verduidelijken: - Moeten alle referenties binnen hetzelfde venster van twaalf maanden vallen, of mag elke referentie een eigen venster hebben waarna de aantallen worden opgeteld? - Vanaf welke datum worden de drie jaar teruggerekend: publicatie (23 oktober 2026) of indiening (20 november 2-Telt een opdracht mee die deels vóór die datum begon, voor het deel daarna? - Tellen lopende opdrachten mee voor de zaken die vóór de indieningsdatum zijn afgehandeld?	TNE handhaaft de referentie-eis van minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden. De ondergrens en de periode worden niet aangepast. Referenties met overlappende uitvoeringsperioden mogen gezamenlijk meetellen, mits alle meegetelde zaken binnen één aaneengesloten venster van maximaal twaalf maanden zijn afgehandeld, geen zaak dubbel wordt geteld en de driejaarstermijn (teruggerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum, 27 november 2026) wordt gehaald. Aantoonbaar gelijkwaardige ervaring is toegestaan (§4). Dat kan ook ervaring met andere grootschalige juridisch-inhoudelijke dossierbehandeling zijn, en ook een referentie met minder dan 3.000 zaken in twaalf maanden. Voorwaarde is dat de inschrijver met objectieve gegevens onderbouwt dat complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico's ten minste vergelijkbaar zijn. De afzonderlijke eisen aan bestuursrechtelijke kennis en ervaring blijven gelden. TNE beoordeelt de gelijkwaardigheid bij de beoordeling van de inschrijving.
23	Moeten de één tot maximaal drie referentiebeschrijvingen reeds bij inschrijving worden ingediend, ondanks de passage dat alleen de beoogde winnaar op verzoek bewijsstukken verstrekt? Zo ja, geldt er een maximale omvang per referentie en vallen de beschrijvingen volledig buiten de limiet van vijftien pagina's?	Ja, de referentiebeschrijvingen moeten bij inschrijving worden ingediend. Aanvullende bewijsstukken (referentieverklaringen) worden alleen bij de beoogde opdrachtnemer opgevraagd, op verzoek van TNE. TNE schrijft geen maximale omvang per referentie voor. De beschrijvingen vallen buiten de vijftien pagina's.
24	Kunt u bevestigen dat voor de referentiebeschrijvingen geen format van TNE geldt en dat inschrijver per referentie een eigen, afzonderlijke beschrijving mag indienen, mits alle genoemde gegevens zijn opgenomen? Hoe borgt aanbestedende dienst dat gelijkwaardige referenties worden ingediend? Is aanbestedende dienst bereid alsnog een format te verstrekken voor de referenties?	Wij bevestigen dat geen format van TNE geldt en de inschrijvende partij een eigen afzonderlijke beschrijving mag indienen, zolang aan de in Hoofdstuk 4 genoemde criteria wordt voldaan
25	Welke objectieve criteria en minimale bewijsstukken hanteert TNE bij de beoordeling van aantoonbaar gelijkwaardige ervaring?	TNE beoordeelt of de inschrijver met objectieve gegevens onderbouwt dat complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico's ten minste vergelijkbaar zijn met 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in maximaal twaalf maanden (§4). Relevante gegevens zijn onder meer: aantal zaken en doorlooptijd, aard en complexiteit, ingezette capaciteit en piek, kwaliteitsborging en juridisch risico, vastgelegd in een verifieerbare referentieverklaring. Zie ook het antwoord op #20.
26	Mogen referentieopdrachten met deels overlappende uitvoeringsperioden gezamenlijk meetellen voor de eis van minimaal 3.000 zaken?	TNE handhaaft de referentie-eis van minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden. De ondergrens en de periode worden niet aangepast. Referenties met overlappende uitvoeringsperioden mogen gezamenlijk meetellen, mits alle meegetelde zaken binnen één aaneengesloten venster van maximaal twaalf maanden zijn afgehandeld, geen zaak dubbel wordt geteld en de driejaarstermijn (teruggerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum, 27 november 2026) wordt gehaald. Aantoonbaar gelijkwaardige ervaring is toegestaan (§4). Dat kan ook ervaring met andere grootschalige juridisch-inhoudelijke dossierbehandeling zijn, en ook een referentie met minder dan 3.000 zaken in twaalf maanden. Voorwaarde is dat de inschrijver met objectieve gegevens onderbouwt dat complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico's ten minste vergelijkbaar zijn. De afzonderlijke eisen aan bestuursrechtelijke kennis en ervaring blijven gelden. TNE beoordeelt de gelijkwaardigheid bij de beoordeling van de inschrijving.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
27	Kan TNE toelichten hoe bij de eis van gezamenlijk minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken rekening wordt gehouden met de sterk uiteenlopende aard en complexiteit van zaken, nu de behandeltijd per zaak bijvoorbeeld kan variëren van circa 1 uur tot 40 uur of meer? Een referentie met een lager aantal, maar aantoonbaar zwaardere en complexere zaken kan daardoor qua benodigde capaciteit, juridische deskundigheid en uitvoeringsrisico gelijkwaardig of zwaarder zijn dan 3.000 relatief eenvoudige zaken. Is TNE daarom bereid de kwantitatieve ondergrens te verlagen naar bijvoorbeeld 2.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken, of inschrijvers toe te staan met een lager volume aan te tonen dat de referentie qua totale behandeluren, complexiteit, piekbelasting, teamomvang, kwaliteitsborging en juridisch risico ten minste gelijkwaardig is aan de gevraagde ervaring?	TNE handhaaft de referentie-eis van minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden. De ondergrens en de periode worden niet aangepast. Referenties met overlappende uitvoeringsperioden mogen gezamenlijk meetellen, mits alle meegetelde zaken binnen één aaneengesloten venster van maximaal twaalf maanden zijn afgehandeld, geen zaak dubbel wordt geteld en de driejaarstermijn (teruggerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum, 27 november 2026) wordt gehaald. Aantoonbaar gelijkwaardige ervaring is toegestaan (§4). Dat kan ook ervaring met andere grootschalige juridisch-inhoudelijke dossierbehandeling zijn, en ook een referentie met minder dan 3.000 zaken in twaalf maanden. Voorwaarde is dat de inschrijver met objectieve gegevens onderbouwt dat complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico's ten minste vergelijkbaar zijn. De afzonderlijke eisen aan bestuursrechtelijke kennis en ervaring blijven gelden. TNE beoordeelt de gelijkwaardigheid bij de beoordeling van de inschrijving.
28	Eis 4 vraagt om minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in maximaal 12 aaneengesloten maanden binnen de laatste 3 jaar. Kan deze eis worden aangepast naar minimaal afhandeling van grote hoeveelheden bestuursrechtelijke (bezwaar)zaken in minimaal 6 maanden en maximaal 12 aaneengesloten maanden binnen de laatste 3 jaar bij de overheid?	TNE handhaaft de referentie-eis van minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden. De formele ondergrens en de periode worden niet aangepast. Referenties met overlappende uitvoeringsperioden mogen gezamenlijk meetellen, mits alle meegetelde zaken binnen één aaneengesloten venster van maximaal twaalf maanden zijn afgehandeld, geen zaak dubbel wordt geteld en de driejaarstermijn (teruggerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum, 27 november 2026) wordt gehaald. Aantoonbaar gelijkwaardige ervaring is toegestaan (§4). Dat kan ook ervaring met andere grootschalige juridisch-inhoudelijke dossierbehandeling zijn, en ook een referentie met minder dan 3.000 zaken in twaalf maanden. Voorwaarde is dat de inschrijver met objectieve gegevens onderbouwt dat complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico's ten minste vergelijkbaar zijn. De afzonderlijke eisen aan bestuursrechtelijke kennis en ervaring blijven gelden. TNE beoordeelt de gelijkwaardigheid bij de beoordeling van de inschrijving.
29	TNE zoekt "één opdrachtnemer". Mag er worden ingeschreven als combinatie?	Ja. Een combinatie mag gezamenlijk één inschrijving indienen en wijst één penvoerder en aanspreekpunt aan.
30	Mogen de combinatiepartners of onderaannemers samen voldoen aan de geschiktheidseisen, inclusief de referenties met samen minimaal 3.000 bezwaarzaken in 12 maanden (beroep op derden)? Moet ieder lid van de combinatie, of iedere derde op wie een beroep wordt gedaan, een eigen UEA indienen?	Ja, mits wordt aangetoond dat de benodigde ervaring en capaciteit daadwerkelijk beschikbaar zijn. De referenties moeten gezamenlijk voldoen aan de gestelde omvang, periode en overige voorwaarden. Een derde op wiens ervaring een beroep wordt gedaan, voert de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk uit. Iedere combinant en iedere derde op wie een beroep wordt gedaan, dient een afzonderlijk UEA in.
31	Wordt van combinanten hoofdelijke aansprakelijkheid verlangd? Mag de verzekering op combinatieniveau worden aangetoond, of moet iedere combinant afzonderlijk voldoen?	Voorgesteld wordt hoofdelijke aansprakelijkheid van de combinanten te verlangen. Verzekering op combinatieniveau kan worden toegestaan, mits aantoonbaar alle combinanten en de volledige dienstverlening onder de vereiste dekking vallen. Deze voorwaarden worden vóór inschrijving expliciet vastgelegd.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
32	De inzet van zelfstandigen (zzp'ers) en onderaannemers is afhankelijk van voorafgaande schriftelijke toestemming van TNE. Kunt u aangeven op basis van welke objectieve criteria deze toestemming wordt beoordeeld en op welke gronden TNE toestemming kan weigeren? Is TNE bereid de toestemmingsvereiste te beperken tot toetsing aan aantoonbare eisen inzake deskundigheid, beschikbaarheid, integriteit, privacy en informatiebeveiliging, en te bevestigen dat toestemming niet zonder zwaarwegende redenen wordt geweigerd wanneer aan deze eisen wordt voldaan, waarbij de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor het resultaat, de kwaliteit, de aansturing en de wijze van inzet?	TNE is bereid de toestemmingsvereiste te beperken tot toetsing aan aantoonbare eisen inzake deskundigheid, beschikbaarheid, integriteit, privacy en informatiebeveiliging, en bevestigt dat de toestemming niet zonder zwaarwegende redenen wordt geweigerd wanneer aan deze eisen wordt voldaan, waarbij de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor het resultaat, de kwaliteit, de aansturing en de wijze van inzet.
33	In paragraaf 15 wordt aangegeven dat de beoogde winnaar op verzoek diploma's moet verstrekken. Gezien de vereiste senioriteit en aantoonbare relevante werkervaring, is TNE bereid te volstaan met cv's, opleidingsverklaringen of andere objectief verifieerbare bewijsstukken van het vereiste kennisniveau? Kan TNE bevestigen dat het ontbreken van een origineel diplomadocument niet tot uitsluiting leidt wanneer het gelijkwaardige opleidings- en kennisniveau anderszins afdoende kan worden aangetoond?	Ja
34	In het offerteverzoek is niet aangegeven dat een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel moet worden aangeleverd. Kunt u bevestigen of een KvK-uittreksel wordt verlangd? Zo ja, op welk moment moet dit worden verstrekt, voor welke rechtspersoon of rechtspersonen is dit vereist en wat is de maximaal toegestane ouderdom?	Een uittreksel uit het Handelsregister wordt alleen opgevraagd bij de beoogde opdrachtnemer, op verzoek van TNE vóór definitieve gunning, voor iedere rechtspersoon die UEA-plichtig is. Het uittreksel is niet ouder dan zes maanden.
35	Wordt een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) verlangd? Zo ja, op welk moment moet deze worden verstrekt en wat is de maximaal toegestane ouderdom op dat moment?	Een GVA wordt alleen opgevraagd bij de beoogde opdrachtnemer, op verzoek van TNE vóór definitieve gunning, voor iedere UEA-plichtige rechtspersoon. De GVA is niet ouder dan twee jaar op het moment van overlegging.
36	Wordt een verklaring van de Belastingdienst inzake betalingsgedrag verlangd? Zo ja, op welk moment moet deze worden verstrekt en wat is de maximaal toegestane ouderdom op dat moment?	Een verklaring van de Belastingdienst inzake betalingsgedrag wordt alleen opgevraagd bij de beoogde opdrachtnemer, op verzoek van TNE vóór definitieve gunning, voor iedere UEA-plichtige rechtspersoon. De verklaring is niet ouder dan zes maanden.
37	Welk screeningsprofiel moet voor de VOG worden gehanteerd, welke maximale ouderdom geldt, voor welke functies of medewerkers is een VOG vereist en moet deze vóór gunning, vóór contractering of uiterlijk vóór toegang tot de TNE-systemen beschikbaar zijn?	Het gaat om een VOG voor natuurlijke personen (VOG NP). Voor TNE moeten deze op verzoek beschikbaar gesteld worden.
38	Hanteert TNE een eigen format voor de geheimhoudingsverklaring, moet iedere medewerker met toegang deze individueel ondertekenen en op welk moment wordt het format verstrekt en de ondertekende verklaring verlangd?	Ja, TNE hanteert een eigen format. TNE vraagt de opdrachtnemer als organisatie een geheimhoudingsovereenkomst te tekenen, deze zal onderdeel zijn van de verwerkersovereenkomst.
39	Hanteert TNE een eigen format voor de integriteitsverklaring, moet iedere medewerker met toegang deze individueel ondertekenen en op welk moment wordt het format verstrekt en de ondertekende verklaring verlangd?	Ja, TNE hanteert een eigen format. TNE vraagt de opdrachtnemer als organisatie een integriteitsverklaring te tekenen, deze zal onderdeel zijn van de verwerkersovereenkomst.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
40	Gezien de onduidelijkheid over de op verschillende momenten aan te leveren documenten, verzoeken wij TNE een duidelijke en limitatieve checklist te verstrekken van alle documenten en bewijsstukken die (i) bij indiening van de inschrijving, (ii) na voorlopige gunning dan wel door de beoogde winnaar vóór definitieve gunning en (iii) vóór de start van de opdracht moeten worden aangeleverd. Wilt u per document tevens aangeven welk format geldt, wie het moet ondertekenen, op welk moment het uiterlijk moet worden verstrekt en welke maximale ouderdom of geldigheidsduur van toepassing is?	i) Bij inschrijving, uiterlijk op de uiterste inschrijfdatum via TenderNed: UEA, offerte (inclusief verklaring zonder voorbehoud), prijsopgave, beantwoording uniforme casus, referentiebeschrijvingen, cv per sleutelpersoon en beschikbaarheidsverklaring per sleutelpersoon. ii) Alleen de beoogde opdrachtnemer, op verzoek van TNE, voor definitieve gunning: referentieverklaring per opgegeven referentie, diploma's of andere verifieerbare bewijsstukken, bewijs van verzekering, uittreksel KvK, gedragsverklaring aanbesteden (GVA) en verklaring betalingsgedrag Belastingdienst. iii) Na contractsluiting, voor de start of voor toegang tot de systemen: subverwerkersovereenkomst, capaciteits- en werkplan, verzoek om toestemming voor inzet van onderaannemers of zelfstandigen, VOG's (op verzoek van TNE) en de geheimhoudings- en integriteitsverklaring, die de opdrachtnemer als organisatie ondertekent.
41	Waardeert TNE specifieke kennis van energierecht? Zo ja, bij welk gunningscriterium uit §10?	Kennis van energierecht is geen afzonderlijk gunningscriterium. Voor zover relevant voor deze opdracht kan deze kennis bijdragen aan de beoordeling van de teaminrichting en de beantwoording van de uniforme casus, binnen de gepubliceerde beoordelingscriteria.
42	Complexe zaken kunnen onder meer vragen betreffen over energielasten, blokaansluiting, warmtenet of propaangas. Dat blijkt ook uit de uniforme casus. Inschrijver wil de senior bezwaarjuristen waar nodig laten ondersteunen door specialisten in energierecht. Wij verzoeken u te bevestigen: - Mag inschrijver naast de verplichte referenties een referentie of onderbouwing aanleveren van deze expertise, buiten de maximale 15 pagina's? - Bij welk gunningscriterium wordt deze inzet als meerwaarde gewaardeerd? - Mogen deze specialisten worden opgenomen als sleutelpersoon met een cv van maximaal twee pagina's?	Ja, deze specialisten mogen worden ingezet en als aanvullende sleutelpersoon worden aangeboden, met een cv van maximaal twee pagina's buiten het maximum van 15 pagina's. Het maximum van drie referenties blijft gelden; overige onderbouwing valt binnen de 15 pagina's. De concrete relevantie en inzet worden beoordeeld binnen het criterium teaminrichting. Er geldt geen afzonderlijke waardering voor energierechtelijke expertise.
43	Op welke aannames baseert TNE de raming van 5.000 tot 10.000 complexe zaken, en welke verdeling verwacht TNE daarbinnen, bijvoorbeeld het aandeel zaken met horen, met een professioneel gemachtigde of met een blokaansluiting?	De bandbreedte is gebaseerd op de verwachte aanvraaginstroom, het verwachte aantal bezwaren en het aandeel dat juridisch-inhoudelijke behandeling vereist, met een marge voor onzekerheid. TNE beschikt niet over een betrouwbare nadere verdeling naar horen, professionele gemachtigden en blokaansluitingen. Deze kenmerken kunnen bovendien binnen één zaak samenkomen.
44	Hoe verwacht TNE dat de instroom over de looptijd (februari tot en met september 2027) verdeeld is? Kan TNE de verwachte wettelijke beslistermijnen bij toewijzing noemen, en hoeveel termijn er gemiddeld nog over is wanneer een zaak bij ons binnenkomt?	De instroom is afhankelijk van het verloop van de aanvragen en besluiten. TNE kan vooraf geen betrouwbare maandverdeling of gemiddelde resterende beslistermijn garanderen. TNE verstrekt voortschrijdende instroomprognoses en vermeldt bij toewijzing per dossier de geldende uiterste beslisdatum en termijnstatus. Dreigende termijnoverschrijdingen worden direct afgestemd.
45	Het optiedeel wordt pas geactiveerd als binnen de looptijd 10.000 zaken zijn bereikt. Hoe realistisch vindt TNE dat? Klopt het dat ook dan de einddatum van 30 september 2027 blijft gelden, zonder minimumafname?	De optie biedt ruimte voor een hogere instroom dan geraamd; activering is niet gegarandeerd. De einddatum blijft 30 september 2027 en voor het optiedeel geldt geen minimumafname. TNE betrekt de resterende uitvoeringsduur bij activering en toewijzing.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
46	Kunt u, voor zover beschikbaar, de gerealiseerde instroom uit eerdere uitvoeringsperioden verstrekken, bij voorkeur per week of per maand voor de periode 1 februari tot en met 30 september? Wilt u daarbij ook de verwachte piekperioden en de omvang van de piek ten opzichte van de gemiddelde instroom aangeven?	Er was bij eerdere edities geen sprake van de mogelijkheid voor bezwaar en beroep. De instroom is afhankelijk van het verloop van de aanvragen en besluiten. TNE kan vooraf geen betrouwbare maandverdeling of gemiddelde resterende beslistermijn garanderen. TNE verstrekt voortschrijdende instroomprognoses en vermeldt bij toewijzing per dossier de geldende uiterste beslisdatum en termijnstatus. Dreigende termijnoverschrijdingen worden direct afgestemd.
47	De instroom van bezwaarzaken is rechtstreeks afhankelijk van het aantal en het tempo waarin primaire besluiten worden genomen door TNE dan wel de daarvoor aangewezen uitvoerder. De opdrachtnemer heeft hierop geen invloed, terwijl wel wordt verwacht dat voldoende capaciteit beschikbaar is en binnen tien werkdagen met 25% kan worden op- of afgeschaald. Kan TNE inzicht geven in de planning en verwachte productie van primaire besluiten, inclusief de verwachte aantallen per week en maand, en de daarop gebaseerde prognose van de instroom van complexe bezwaarzaken? Welke afspraken zijn met de verantwoordelijke uitvoerder gemaakt over de tijdigheid en continuïteit van de primaire besluitvorming? Hoe wordt omgegaan met de situatie waarin de primaire besluitvorming vertraagt, tijdelijk stilvalt of de daadwerkelijke productie aanzienlijk afwijkt van de prognose, waardoor de instroom van bezwaarzaken achterblijft of juist onverwacht piekt? Kan TNE bevestigen dat de financiële en operationele gevolgen van dergelijke afwijkingen, waaronder leegloop, gereserveerde capaciteit en noodzakelijke extra opschaling, niet volledig voor rekening en risico van de opdrachtnemer komen? Is TNE bereid hierover concrete afspraken te maken, waaronder een vergoeding voor aantoonbaar beschikbaar gehouden capaciteit en aanpassing van de overeengekomen prestatie- en capaciteitsverplichtingen?	TNE verstrekt vanaf vier weken vóór de start wekelijks een voortschrijdende prognose voor acht weken en deelt deze met alle uitvoerders; deze is niet bindend en creëert geen afname- of betalingsverplichting, maar is bedoeld om in goede samenwerking een goed functionerend bezwaarproces in te richten. Vertraging in besluitvorming heeft impact op de timing en het volume van bezwaarbehandeling en wordt met de opdrachtnemer afgestemd op basis van de forecast. Dreigende termijnoverschrijdingen worden direct afgestemd. De opdrachtnemer kan zijn weekcapaciteit binnen tien werkdagen met 25% op- of afschalen. Voor grotere wijzigingen stellen partijen direct een gezamenlijk opschalings- of afbouwplan vast (§3). De kosten van normale beschikbaarheid en op- en afschaling zijn in de all-in tarieven inbegrepen. Wachttijd en gereserveerde, niet gebruikte capaciteit zijn niet declarabel (§11). TNE garandeert een minimumafname van 2.500 complexe bezwaarzaken gedurende de looptijd. TNE legt in paragraaf 13 vast dat partijen tijdig overleggen bij aantoonbare materiële wijzigingen die niet aan de opdrachtnemer zijn toe te rekenen, waarbij de gevolgen voor vergoeding, planning en prestaties worden beoordeeld en aanpassingen vooraf schriftelijk worden vastgelegd.
48	Het offerteverzoek raamt 5.000 tot 10.000 complexe bezwaren (voorblad en §3). Kan TNE een nadere uitsplitsing van deze raming geven en aangeven op welke aannames deze is gebaseerd?	De raming van 5.000 tot 10.000 complexe bezwaren is gebaseerd op de verwachte aanvraaginstroom, het verwachte aantal bezwaren en het aandeel daarvan dat juridisch-inhoudelijke behandeling vereist, met een marge voor onzekerheid. Het verwachte aantal bezwaren is een inschatting op basis van de verwachte aanvraaginstroom en het verwachte afwijzingspercentage; bij eerdere edities bestond geen bezwaarmogelijkheid, waardoor geen historische bezwaarcijfers beschikbaar zijn. De aanvraaginstroom is geraamd op basis van de omvang van de doelgroep, het verwachte niet-gebruik, het goedkeuringspercentage van eerdere edities van het Noodfonds en het gemiddelde steunbedrag. TNE kan geen nadere uitsplitsing van deze raming geven.
49	Kan TNE, aanvullend op de wekelijkse voortschrijdende prognose uit §3, een indicatie geven van: a. de verwachte maandelijkse instroom gedurende de looptijd; b. eventuele seizoenspatronen; c. de maximaal verwachte weekinstroom bij piekbelasting?	Nee, TNE kan op dit moment geen vastomlijnde indicatie geven van de verwachte maandelijkse instroom of van seizoenspatronen. Ook een maximale weekinstroom bij piekbelasting kan TNE niet geven; het aantal besluiten en de timing daarvan is lastig te voorspellen. TNE verstrekt vanaf vier weken vóór de start wekelijks een voortschrijdende prognose voor acht weken (§3) en deelt deze met alle uitvoerders. Vertraging in besluitvorming heeft impact op de timing en het volume van bezwaarbehandeling en wordt met de opdrachtnemer afgestemd op basis van de prognose.
50	Volgens §3 verstrekt TNE vanaf vier weken vóór de start een wekelijkse prognose. Kan TNE nu al een indicatie geven van het verwachte volume in de eerste vier weken na de start op 1 februari 2027?	Nee, dit kan TNE niet. Vanaf vier weken voor de start kan TNE een prognose delen.
51	Hoeveel dossiers verwacht TNE gemiddeld gelijktijdig bij de opdrachtnemer in behandeling te hebben?	Het aantal besluiten en de timing daarvan is lastig te voorspellen. TNE hanteert een forecast van het aantal te verwachten aanvragen gedurende de openingsperiode. Deze wordt met alle uitvoerders gedeeld.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
52	Welke maximale piekinstroom moet de opdrachtnemer binnen één week kunnen verwerken?	Het aantal besluiten en de timing daarvan is lastig te voorspellen. TNE hanteert een forecast van het aantal te verwachten aanvragen gedurende de openingsperiode. Deze wordt met alle uitvoerders gedeeld. Op verzoek van TNE schaalt de opdrachtnemer de weekcapaciteit binnen tien werkdagen op met maximaal 25% (paragraaf 3). Dit is de maximale piek waarop de opdrachtnemer moet zijn ingericht. Meerdere opschalingen achter elkaar zijn mogelijk. Tussen twee opschalingen zitten telkens tien werkdagen.
53	Kan TNE een indicatieve verdeling van de verwachte instroom per week of maand verstrekken?	Het aantal besluiten en de timing daarvan is lastig te voorspellen. TNE hanteert een forecast van het aantal te verwachten aanvragen gedurende de openingsperiode. Deze wordt met alle uitvoerders gedeeld. Vertraging in besluitvorming heeft impact op de timing en het volume van bezwaarbehandeling en wordt met de uitvoerder afgestemd op basis van de forecast.
54	Welke historische gegevens en aannames liggen ten grondslag aan de raming van 5.000 tot 10.000 complexe bezwaarzaken?	De raming van 5.000 tot 10.000 complexe bezwaren is gebaseerd op de verwachte aanvraaginstroom, het verwachte aantal bezwaren en het aandeel daarvan dat juridisch-inhoudelijke behandeling vereist, met een marge voor onzekerheid. Het verwachte aantal bezwaren is een inschatting op basis van de verwachte aanvraaginstroom en het verwachte afwijzingspercentage; bij eerdere edities bestond geen bezwaarmogelijkheid, waardoor geen historische bezwaarcijfers beschikbaar zijn. De aanvraaginstroom is geraamd op basis van de omvang van de doelgroep, het verwachte niet-gebruik, het goedkeuringspercentage van eerdere edities van het Noodfonds en het gemiddelde steunbedrag. TNE kan geen nadere uitsplitsing van deze raming geven.
55	Kan TNE een indicatieve verdeling geven naar type complexiteit en zwaarte van de verwachte zaken?	Nee, dit kan TNE niet.
56	Hoe kan de optie voor maximaal 10.000 aanvullende zaken uitvoerbaar worden geactiveerd wanneer de looptijd van de optie gelijk is aan de basisscope en eindigt op 30 september 2027?	TNE activeert de optie alleen wanneer de basisscope is bereiekt. TNE wijst alleen zaken toe waarvan afhandeling binnen de resterende looptijd haalbaar is (zie #138). De optie heeft dezelfde looptijd als de overeenkomst en eindigt op 30 september 2027. Voor de optie geldt geen minimumafname. De openingsstelling van het Noodfonds (4 januari t/m 7 mei 2027) verandert niet.
57	In het nieuwsbericht van de Rijksoverheid van 1 juli 2026 wordt aangegeven dat € 193 miljoen beschikbaar is voor het Noodfonds Energie en dat naar verwachting circa 500.000 huishoudens ondersteuning kunnen ontvangen. Daarbij wordt aangegeven dat het fonds minimaal vier maanden openblijft en, anders dan in eerdere jaren, niet sluit wanneer het beschikbare budget is benut. Kan TNE toelichten hoe de raming van circa 500.000 huishoudens precies tot stand is gekomen? Welke gegevens, uitgangspunten en aannames zijn hiervoor gebruikt, bijvoorbeeld ten aanzien van de omvang van de doelgroep, inkomensgrenzen, energiequotes, energieprijzen, het verwachte aantal aanvragen en het verwachte percentage toe- en afwijzingen? Kan TNE daarnaast aangeven welke bandbreedte of onzekerheidsmarge bij deze raming wordt gehanteerd en welke scenario's zijn doorgerekend wanneer de feitelijke instroom hoger uitvalt, bijvoorbeeld bij 600.000 of meer huishoudens? Welk aantal bezwaren verwacht TNE op basis van deze raming en welk aandeel daarvan zal naar verwachting als complex worden geclassificeerd en binnen deze opdracht vallen? Kan TNE daarbij tevens toelichten hoe de in het offerteverzoek opgenomen raming van 5.000 tot 10.000 complexe bezwaarzaken tot stand is gekomen en hoe deze raming zich verhoudt tot de verwachte 500.000 huishoudens?	De raming van 5.000 tot 10.000 complexe bezwaren is gebaseerd op de verwachte aanvraaginstroom, het verwachte aantal bezwaren en het aandeel daarvan dat juridisch-inhoudelijke behandeling vereist, met een marge voor onzekerheid. Het verwachte aantal bezwaren is een inschatting op basis van de verwachte aanvraaginstroom en het verwachte afwijzingspercentage; bij eerdere edities bestond geen bezwaarmogelijkheid, zodat geen historische bezwaarcijfers beschikbaar zijn. De aanvraaginstroom is geraamd op basis van de omvang van de doelgroep, het verwachte niet-gebruik, het goedkeuringspercentage van eerdere edities van het Noodfonds en het gemiddelde steunbedrag. TNE kan geen nadere uitsplitsing van deze raming geven.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
58	Indien uit bovenstaande uitgangspunten blijkt dat de voor de vereiste dienstverlening redelijkerwijs benodigde inzet niet binnen het budgetplafond van €1.000.000 kan worden gerealiseerd, is TNE bereid het budgetplafond vóór inschrijving hierop aan te passen? Zo nee, kan TNE toelichten op welke wijze inschrijvers de volledige dienstverlening en kwaliteitseisen binnen het huidige plafond geacht worden te realiseren?	TNE handhaaft het budgetplafond. Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw is een vaste, harde grens voor de basisscope (§13 punt 4) en staat los van het aantal zaken: het beweegt niet mee met het volume. TNE ziet 10.000 toegewezen zaken als bovengrens van de bandbreedte (5.000 tot 10.000 complexe zaken, paragraaf 1). Kan een inschrijver voor dit bedrag niet 10.000 zaken behandelen, dan wordt het plafond eerder bereikt. Inschrijvers onderbouwen de haalbaarheid van de dienstverlening en de kwaliteitseisen binnen de beschreven scope en het financiële kader.
59	Kan TNE inzichtelijk maken welke gemiddelde tijdsbesteding per zaak, casemix en tariefsaannames ten grondslag liggen aan het budgetplafond van €1.000.000 voor maximaal 10.000 zaken? Wij verzoeken TNE daarbij expliciet aan te geven hoe het verwachte aandeel complexe zaken van circa 25%, met een genoemde behandeltijd van 6–8 uur, in deze raming is verwerkt.	TNE gaat uit van gemiddeld 2 uur per toegewezen complexe bezwaarzaak, gezien de duidelijkheid van de regeling en de overzichtelijke toetsingscriteria. De genoemde 6–8 uur wordt niet onderschreven. De opdracht betreft uitsluitend complexe bezwaren; het aandeel van circa 25% binnen de totale bezwaarinstroom is daarom niet van toepassing op de toegewezen portefeuille. Inschrijvers onderbouwen hun eigen inschatting van het te realiseren volume (inclusief uren- en tariefsaannames) binnen het budgetplafond van €1.000.000.
60	Kan TNE toelichten hoeveel tijd en capaciteit in de raming is opgenomen voor kwaliteitsborging, waaronder de eisen van 95% first-time-right en 98% tijdigheid, en bevestigen dat deze inzet onderdeel is van het budgetplafond van €1.000.000?	Ja, kwaliteitsborging valt binnen het budgetplafond. TNE schrijft hiervoor geen afzonderlijke ureninzet voor. Inschrijver onderbouwt de benodigde capaciteit voor review, termijnbewaking en het behalen van de kwaliteitsnormen.
61	Het plafond van € 1.000.000 excl. btw voor maximaal 10.000 zaken komt neer op gemiddeld € 100 excl. btw per zaak. Bij een realistisch all-in uurtarief voor een senior bezwaarjurist is dat maximaal één uur per zaak. Die tijd moet dan alles dekken: dossierovername, ontvankelijkheidstoets, aanvullend onderzoek, contact met de bezwaarmaker, het horen (voorbereiding, uitvoering en verslag), een gemotiveerd conceptbesluit, de vierogencontrole, feedbackrondes, archivering en managementinzet. Volgens §2 gaat het uitsluitend om complexe zaken, en geen gemiddelde mix. Wij maken bezwaar tegen dit plafond omdat het een realistische inschrijving voor de gevraagde kwaliteit onmogelijk maakt. Wil TNE bevestigen dat dit zo bedoeld is? Wil TNE het plafond aanpassen aan een realistische ureninzet per complexe zaak, of anders het volume binnen de basisscope verlagen?	TNE bevestigt dat het plafond betrekking heeft op de volledige beschreven dienstverlening voor toegewezen complexe zaken, en dat TNE het budgetplafond hanteert. Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw is een vaste, harde grens voor de basisscope (§13 punt 4) en staat los van het aantal zaken: het beweegt niet mee met het volume. TNE ziet 10.000 toegewezen zaken als bovengrens van de bandbreedte (5.000 tot 10.000 complexe zaken, paragraaf 1). Kan een inschrijver voor dit bedrag niet 10.000 zaken behandelen, dan wordt het plafond eerder bereikt. Het bereiken van het plafond ontslaat de opdrachtnemer niet van afronding van reeds toegewezen zaken binnen de basisscope (§13 punt 5). Inschrijvers onderbouwen de haalbaarheid van de dienstverlening en de kwaliteitseisen binnen de beschreven scope en het financiële kader.
62	Geldt het plafond van € 1.000.000 voor de basisscope ongeacht het aantal toegewezen zaken? Is bij 5.000 zaken dus gemiddeld € 200 per zaak beschikbaar? Of geldt in de praktijk een plafond van € 100 per zaak, gezien de verklaring dat de vergoeding "niet meer dan lineair" meebeweegt met het aantal zaken?	Ja, het plafond van € 1.000.000 voor de basisscope geldt ongeacht het aantal toegewezen zaken en beweegt niet mee met dat aantal. Bij 5.000 zaken is rekenkundig dus gemiddeld € 200 per zaak beschikbaar, maar er geldt geen plafond van € 100 per zaak. Vergoeding blijft gebaseerd op werkelijk bestede en geaccordeerde uren; het plafond is een maximum, geen garantie. TNE ziet 10.000 toegewezen zaken als bovengrens van de bandbreedte. De minimumafname blijft gelden (§13).
63	Kan TNE op basis van haar expertise een normtijd meegeven aan de opdrachtnemer voor de behandeling van een complexe zaak? (§ 2).	TNE hanteert als ramingsuitgangspunt gemiddeld 2 uur per toegewezen complexe zaak voor de volledige beschreven dienstverlening, inclusief horen waar nodig en kwaliteitsborging. Dit is een gemiddelde, geen maximum per individuele zaak. Inschrijver onderbouwt de eigen productiviteitsraming.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
64	De maximale contractwaarde van € 1.000.000 voor 10.000 complexe bezwaarzaken komt neer op een gemiddelde vergoeding van € 100 per dossier. Binnen dit bedrag dienen alle werkzaamheden te worden uitgevoerd, waaronder dossieranalyse, aanvullend onderzoek, contact met de bezwaarmaker, voorbereiding en uitvoering van het horen, het opstellen van een juridisch onderbouwd conceptbesluit, vierogencontrole, administratieve afhandeling, rapportage en servicemanagement. Daarbij verlangt TNE dat senior zaakbehandelaars minimaal vijf jaar relevante ervaring met bestuursrechtelijke bezwaarafhandeling hebben, terwijl uitsluitend complexe bezwaarzaken binnen de scope vallen. Kan TNE concreet toelichten hoe zij het realistisch en uitvoerbaar acht dat al deze werkzaamheden binnen een gemiddelde vergoeding van € 100 per dossier zorgvuldig en juridisch inhoudelijk juist kunnen worden verricht? Welke aannames hanteert TNE daarbij ten aanzien van de gemiddelde behandeltijd, het aandeel zaken waarin wordt gehoord, de benodigde senioriteit en de overige indirecte werkzaamheden? Hoe verhoudt dit zich tot de gestelde kwaliteitseisen, de verplichte vierogencontrole en de hoge KPI's? Beschikt TNE over een onderbouwde uren- en kostencalculatie die de haalbaarheid hiervan aantoont en kan deze met inschrijvers worden gedeeld? Is TNE bereid de eisen ten aanzien van de personele samenstelling te versoepelen, zodat ook medior en junior juristen onder verantwoordelijkheid en supervisie van senior juristen werkzaamheden kunnen uitvoeren? Indien een toereikende onderbouwing van de haalbaarheid ontbreekt, is TNE dan bereid de financiële cap te heroverwegen en aan te passen aan de daadwerkelijk benodigde senioriteit en behandeltijd, zodat een reële verhouding ontstaat tussen de gevraagde kwaliteit, de omvang van de werkzaamheden en de beschikbare vergoeding?	TNE handhaaft de eisen aan de senior zaakbehandelaars uit §4; die wijzigen niet. De inschrijver mag daarnaast medior en junior bezwaarspecialisten of -medewerkers inzetten. Het is aan de inschrijver hierin een onderbouwd voorstel te doen, waaruit blijkt dat voldoende seniorcapaciteit beschikbaar is voor een toereikende en verantwoordelijke afronding van de zaken. Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw is een vaste, harde grens voor de basisscope (§13 punt 4) en staat los van het aantal zaken: het beweegt niet mee met het volume. TNE ziet 10.000 toegewezen zaken als bovengrens van de bandbreedte (5.000 tot 10.000 complexe zaken, paragraaf 1). Kan een inschrijver voor dit bedrag niet 10.000 zaken behandelen, dan wordt het plafond eerder bereikt.
65	Op grond van §3 en §11 maakt de inschrijver zijn aannames over het gemiddelde aantal uren per complexe zaak expliciet. Kan TNE aangeven welke gemiddelde behandeltijd per complexe bezwaarzaak zij heeft gehanteerd bij het bepalen van de basiscap van € 1.000.000 exclusief btw voor maximaal 10.000 zaken?	TNE bevestigt dat het plafond betrekking heeft op de volledige beschreven dienstverlening voor toegewezen complexe zaken. TNE gaat als ramingsuitgangspunt uit van gemiddeld 2 uur per zaak, gezien de afgebakende regeling en overzichtelijke toetsingscriteria. Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw is een vaste, harde grens voor de basisscope (§13 punt 4) en staat los van het aantal zaken: het beweegt niet mee met het volume. TNE ziet 10.000 toegewezen zaken als bovengrens van de bandbreedte (5.000 tot 10.000 complexe zaken, paragraaf 1). Kan een inschrijver voor dit bedrag niet 10.000 zaken behandelen, dan wordt het plafond eerder bereikt. Inschrijvers onderbouwen de haalbaarheid van hun inzet, tarieven en kwaliteitsborging binnen dit kader.
66	Kan TNE aangeven welke aannames zij heeft gehanteerd ten aanzien van hoortrajecten, reviewactiviteiten, managementinspanning en kwaliteitscontroles bij het bepalen van de financiële omvang van de opdracht?	TNE gaat uit van gemiddeld 2 uur per toegewezen complexe zaak voor de volledige dienstverlening, inclusief horen waar nodig, review en kwaliteitsborging (zie #63 en #60). TNE hanteert geen afzonderlijke normen voor hoortrajecten, review, managementinspanning en kwaliteitscontroles; inschrijver maakt eigen aannames expliciet in de prijsopgave (§11).
67	In §3 noemt TNE een indicatieve bezetting van acht specialisten en één servicemanager. Op welke aannames over volume, doorlooptijd en productiviteit is deze bezetting gebaseerd?	De bezetting van acht specialisten en één servicemanager is een globale indicatie. TNE heeft die afgeleid van de geraamde omvang van 5.000 tot 10.000 complexe zaken (paragraaf 1; 10.000 is de bovengrens van de bandbreedte), een looptijd van ongeveer 35 weken en een gelijkmatige verdeling van de instroom over die periode. Aan de indicatie liggen geen normen voor behandeltijd, productiviteit of doorlooptijd per zaak ten grondslag; de 2 uur per zaak is een ramingsuitgangspunt, geen norm voor de bezetting. Een alternatieve inrichting van het team is toegestaan als die aantoonbaar aan de prestaties voldoet (§3).

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
68	Kan TNE toelichten welke elementen volgens haar bepalend zijn om binnen de financiële kaders van de opdracht een efficiënte en schaalbare behandeling van complexe bezwaarzaken te realiseren?	Dit is aan de inschrijver. TNE verwacht dat de inschrijver in de offerte onderbouwt hoe hij een efficiënte en schaalbare behandeling realiseert, binnen de randvoorwaarden: op- of afschalen met 25% binnen tien werkdagen, formats en werkinstructies van TNE en het plafond van §3.
69	Begrijpen wij correct dat ook bij 10.000 toegewezen zaken volledige afhandeling verplicht blijft wanneer de werkelijk benodigde inzet de cap van € 1.000.000 overschrijdt?	Ja. Het bereiken van het plafond ontslaat de opdrachtnemer niet van afronding van reeds toegewezen zaken binnen de basisscope (§13 punt 5). Een overschrijding komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij deze aantoonbaar voortvloeit uit een vooraf schriftelijk opgedragen scopewijziging (§13 punt 6). Bij aantoonbaar niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheden overleggen partijen tijdig.
70	Welke gemiddelde behandeltijd per complexe zaak heeft TNE gehanteerd bij het vaststellen van de basiscap van € 1.000.000?	TNE bevestigt dat het plafond betrekking heeft op de volledige beschreven dienstverlening voor toegewezen complexe zaken. TNE gaat als ramingsuitgangspunt uit van gemiddeld 2 uur per zaak, gezien de afgebakende regeling en overzichtelijke toetsingscriteria. Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw is een vaste, harde grens voor de basisscope (§13 punt 4) en staat los van het aantal zaken: het beweegt niet mee met het volume. TNE ziet 10.000 toegewezen zaken als bovengrens van de bandbreedte (5.000 tot 10.000 complexe zaken, paragraaf 1). Kan een inschrijver voor dit bedrag niet 10.000 zaken behandelen, dan wordt het plafond eerder bereikt. Inschrijvers onderbouwen de haalbaarheid van hun inzet, tarieven en kwaliteitsborging binnen dit kader.
71	Bij een volume van 10.000 zaken en een cap van € 1.000.000 resteert gemiddeld € 100,- per zaak. Bij de vereiste inzet van senior juristen (minimaal 5 jaar ervaring) impliceert dit een behandeltijd van ca. 1 uur per zaak inclusief horen, vierogencontrole en administratie. Acht TNE dit realistisch voor uitsluitend hoogcomplexe bezwaren en zo ja, kunt u dit onderbouwen?	TNE bevestigt dat het plafond betrekking heeft op de volledige beschreven dienstverlening voor toegewezen complexe zaken. TNE gaat als ramingsuitgangspunt uit van gemiddeld 2 uur per zaak, gezien de afgebakende regeling en overzichtelijke toetsingscriteria. Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw is een vaste, harde grens voor de basisscope (§13 punt 4) en staat los van het aantal zaken: het beweegt niet mee met het volume. TNE ziet 10.000 toegewezen zaken als bovengrens van de bandbreedte (5.000 tot 10.000 complexe zaken, paragraaf 1). Kan een inschrijver voor dit bedrag niet 10.000 zaken behandelen, dan wordt het plafond eerder bereikt. Inschrijvers onderbouwen de haalbaarheid van hun inzet, tarieven en kwaliteitsborging binnen dit kader.
72	Wat gebeurt er als de werkelijk bestede uren (tegen de geoffreerde uurtarieven) de cap van € 1.000.000 bereiken vóórdat de 10.000 zaken zijn afgehandeld?	Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw is een harde grens voor de totale vergoeding van de basisscope (§13 punt 4). Het bereiken van het plafond ontslaat de opdrachtnemer niet van afronding van reeds toegewezen zaken binnen de basisscope (§13 punt 5). Een overschrijding komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij deze aantoonbaar voortvloeit uit een vooraf schriftelijk opgedragen scopewijziging (§13 punt 6). TNE is bereid in paragraaf 13 expliciet vast te leggen dat partijen tijdig overleggen wanneer overschrijding van het plafond dreigt door aantoonbaar niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheden. Daarbij worden de gevolgen voor vergoeding, capaciteit, planning, scope en prestatieverplichtingen beoordeeld en eventuele aanpassingen vooraf schriftelijk vastgelegd.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
73	Een volume van 10.000 zaken in 8 maanden betekent 1.250 zaken per maand. Met 8 specialisten impliceert dit ruim 155 complexe zaken per specialist per maand (ca. 7 à 8 per werkdag). Acht TNE dit verenigbaar met zorgvuldige bestuursrechtelijke besluitvorming inclusief horen en vierogencontrole? Kunt u dit onderbouwen?	De bezetting van acht specialisten en één servicemanager is een globale indicatie. TNE heeft die afgeleid van de geraamde omvang van 5.000 tot 10.000 complexe zaken (paragraaf 1), een looptijd van ongeveer 35 weken en een gelijkmatige verdeling van de instroom over die periode. Aan de indicatie liggen geen normen voor behandeltijd, productiviteit of doorlooptijd per zaak ten grondslag. Een alternatieve inrichting van het team is toegestaan als die aantoonbaar aan de prestaties voldoet (§3). De inschrijver onderbouwt zijn capaciteit en planning in de offerte (§9).
74	Nu wordt per uur vergoed, binnen een harde budgetgrens en met een resultaatsverplichting voor alle toegewezen zaken (§13 lid 4 en 5). Daardoor ligt het risico op meer uren volledig bij de opdrachtnemer, terwijl het voordeel van minder uren alleen bij TNE ligt. Wil TNE een vaste prijs per afgehandelde (geaccepteerde) zaak toestaan? Die prijs zou passen bij de geraamde ureninzet en eventueel kunnen verschillen voor zaken met en zonder horen of per complexiteitsklasse. Zo ja, hoe wordt de prijs dan beoordeeld in plaats van het vergelijkingstarief (8 × specialist + servicemanager) / 9 uit §11? En hoe verandert de facturatie per rol, activiteit en zaak uit §13 lid 7?	Nee. TNE handhaaft vergoeding op basis van werkelijk bestede en geaccordeerde uren tegen vaste all-in uurtarieven, binnen het toepasselijke plafond. De prijsbeoordeling en facturatievoorschriften blijven ongewijzigd. Er worden geen afzonderlijke zaakprijzen of tariefklassen geïntroduceerd.
75	Indien vertraging ontstaat doordat TNE of een door TNE aangewezen partij niet tijdig dossiers, berekeningen, feedback, besluiten, systemen of toegangen beschikbaar stelt, worden de hieruit voortvloeiende extra uren en capaciteitskosten vergoed?	De opdrachtnemer meldt vertraging en de verwachte gevolgen direct en beperkt de kosten waar mogelijk. Aantoonbaar noodzakelijke extra werkzaamheden door een aan TNE toe te rekenen oorzaak kunnen na voorafgaande schriftelijke instemming als door TNE opgedragen werk worden vergoed. Wachttijd is niet declarabel en gereserveerde capaciteit wordt niet vergoed. Eventuele gevolgen voor planning en budget worden schriftelijk vastgelegd.
76	In het offerteverzoek wordt uitgegaan van vergoeding op basis van werkelijk bestede en geaccordeerde uren. Niet alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een kwalitatief goede uitvoering kunnen echter rechtstreeks aan een individueel dossier worden toegerekend. Denk hierbij aan werkoverleggen, afstemming met TNE en andere uitvoerders, juridische kennisdeling, kwaliteitsbewaking, capaciteitsplanning, rapportages en het bespreken van nieuwe juridische kaders. Kan TNE bevestigen dat dergelijke noodzakelijke dossieroverstijgende werkzaamheden als werkelijk bestede en factureerbare uren worden aangemerkt, ook wanneer deze niet aan één specifiek dossier kunnen worden toegerekend? Daarnaast vereist de opdracht dat voldoende gekwalificeerde capaciteit beschikbaar wordt gehouden en op korte termijn kan worden opgeschaald. Bij het bepalen van de benodigde personele bezetting moet rekening worden gehouden met niet-productieve tijd, waaronder verlof, ziekte, opleiding en overige reguliere afwezigheid. Hoe verwacht TNE dat de opdrachtnemer deze beschikbaarheidsverplichting financieel en organisatorisch invult wanneer uitsluitend direct bestede uren worden vergoed? Is TNE bereid onderscheid te maken tussen daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden en de noodzakelijke kosten van beschikbaar gehouden capaciteit, en hiervoor een passende vergoedingsregeling op te nemen?	Alleen zaakuren, servicemanagement en door TNE vooraf opgedragen dossieroverstijgend werk worden vergoed. Declarabel zijn zaakuren (inclusief review en horen), servicemanagement en door TNE vooraf opgedragen dossieroverstijgend werk. Niet declarabel zijn overhead, mobilisatie, opleiding, reizen, wachttijd, herstel van toerekenbare fouten en niet-opgedragen kalibratie. Vergoeding blijft gebaseerd op werkelijk bestede en geaccordeerde uren tegen vaste all-in uurtarieven, binnen het plafond.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
77	Het offerteverzoek bepaalt dat uitsluitend werkelijk bestede en door TNE geaccordeerde uren worden vergoed. Kan TNE aangeven welke objectieve criteria worden gehanteerd voor de accordering van uren en binnen welke termijn deze accordering plaatsvindt? Kan TNE bevestigen dat aantoonbaar en redelijkerwijs noodzakelijke uren die binnen de overeengekomen scope zijn besteed, voor vergoeding in aanmerking komen, ook wanneer de feitelijke behandeltijd van een individueel complex dossier hoger uitvalt dan de bij inschrijving geraamde gemiddelde behandeltijd?	Uren worden vergoed als zij werkelijk zijn besteed, redelijkerwijs noodzakelijk zijn binnen de scope, conform de instructies zijn uitgevoerd en gespecificeerd zijn per medewerker, rol, activiteit en zaak. TNE accordeert binnen tien werkdagen na ontvangst van de urenverantwoording. Een hogere behandeltijd dan het ramingsuitgangspunt van gemiddeld 2 uur is op zichzelf geen reden voor afwijzing, binnen het plafond. TNE maakt een forecast van het aantal te verwachten bezwaarzaken en monitort de uitputting van het budget. De opdrachtnemer signaleert actief wanneer meer uren worden gemaakt dan verwacht en afgesproken.
78	In paragraaf 13.7 is opgenomen dat facturatie maandelijks achteraf plaatsvindt, gespecificeerd per rol, activiteit en zaak. Tegelijkertijd vindt vergoeding plaats op basis van werkelijk bestede en geaccordeerde uren. Kan TNE bevestigen dat alle daadwerkelijk bestede uren maandelijks kunnen worden gefactureerd, ongeacht of de betreffende dossiers op dat moment volledig zijn afgerond of door TNE zijn geaccepteerd? Dit is van belang omdat de behandeling van complexe bezwaarzaken meerdere maanden kan beslaan en de opdrachtnemer gedurende deze periode wel personeels- en uitvoeringskosten maakt.	Ja. De opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf over alle gewerkte uren die TNE heeft geaccordeerd (§13 punt 7). Facturatie is niet afhankelijk van afronding van het dossier of acceptatie van het eindproduct. Niet declarabel zijn de uren die in #76 zijn uitgesloten, waaronder herstel van toerekenbare fouten. TNE accordeert de uren binnen tien werkdagen na ontvangst van de urenverantwoording of betwist ze gemotiveerd binnen die termijn (zie #83). Betwiste uren worden niet gefactureerd totdat zij zijn beslecht.
79	Het offerteverzoek stelt een inhoudelijke vierogencontrole door een gekwalificeerde reviewer verplicht voor ieder besluitrijp dossier. Tegelijkertijd vindt vergoeding uitsluitend plaats op basis van werkelijk bestede en geaccordeerde uren, binnen de vastgestelde financiële cap. Kan TNE bevestigen dat de uren die senior reviewers besteden aan de verplichte vierogencontrole volledig als reguliere, factureerbare uren worden beschouwd en tegen het aangeboden specialisttarief kunnen worden gedeclareerd? Dienen deze uren rechtstreeks op het betreffende dossier te worden geregistreerd, of kunnen ook dossieroverstijgende reviewwerkzaamheden, zoals juridische afstemming, uniformering van beoordelingen en kwaliteitskalibratie, afzonderlijk worden verantwoord en gefactureerd?	De uren voor de verplichte vierogencontrole van een zaak zijn declarabel als zaakuren (inclusief review) en worden per zaak geregistreerd. Dossieroverstijgende reviewwerkzaamheden, zoals kalibratie, zijn alleen declarabel als TNE die vooraf heeft opgedragen. Declarabel zijn zaakuren (inclusief review en horen), servicemanagement en door TNE vooraf opgedragen dossieroverstijgend werk. Niet declarabel zijn overhead, mobilisatie, opleiding, reizen, wachttijd, herstel van toerekenbare fouten en niet-opgedragen kalibratie.
80	Op welke wijze vindt urenregistratie plaats? Worden uren automatisch geregistreerd binnen de TNE-systemen of dient de opdrachtnemer deze handmatig vast te leggen? Welke eisen gelden daarbij voor accordering?	De opdrachtnemer registreert de uren in de eigen administratie, per medewerker, rol, activiteit en zaak (activiteitencategorieën: zie #82), en levert binnen vijf werkdagen na afloop van elke kalendermaand een urenverantwoording aan, samen met de maandrapportage. TNE stelt hiervoor geen urenregistratiesysteem beschikbaar. De contractmanager van TNE controleert de uren en accordeert ze binnen tien werkdagen na ontvangst, of betwist ze gemotiveerd binnen die termijn. Betwiste uren bespreken partijen in het eerstvolgende contractoverleg. Gefactureerd wordt maandelijks achteraf over geaccordeerde uren (§13 punt 7). De koppeling met het zaaknummer en de zaakreferenties worden vóór aanvang vastgelegd in het werkplan.
81	Volgens §11 zijn overhead, mobilisatie, werving, opleiding, reisuren, reiskosten, kwaliteitscontrole en regulier herstel inbegrepen in de all-in tarieven. Betekent dit dat uren voor deze activiteiten niet afzonderlijk worden gefactureerd? Zijn uren voor deelname aan overleggen met TNE en voor het voorbereiden en afhandelen van escalaties wel declarabel?	Overleg met TNE loopt via de servicemanager. uren van andere medewerkers zijn alleen factureerdbaar als TNE om hun deelname vraagt. escalaties zijn factureerbaar als volgt: Escalatie over een concrete zaak: Dit betreft bijvoorbeeld een mogelijk onjuiste classificatie, een dreigende overschrijding van de wettelijke termijn of een juridische koersvraag. Deze uren zijn factureerbaar tegen het specialisttarief en worden op het betreffende dossier geregistreerd. Escalatie door de servicemanager: Deze uren zijn factureerbaar tegen het servicemanagertarief, onder “servicemanagement”. Escalaties die voortkomen uit toerekenbare fouten, tekortkomingen of capaciteitsproblemen van de opdrachtnemer: De uren voor de voorbereiding en afhandeling daarvan zijn niet factureerbaar.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
82	Volgens §13 punt 7 wordt gefactureerd per rol, activiteit en zaak. Welke activiteitencategorieën hanteert TNE daarvoor, en in welk systeem worden de uren geregistreerd?	Activiteitencategorieën (voorstel, uitwerking in het werkplan): (1) dossierovername, registratie en ontvankelijkheidstoets; (2) termijnbewaking en aanvullend onderzoek; (3) contact met bezwaarmaker en gemachtigde; (4) horen (voorbereiding, uitvoering, verslag); (5) conceptbesluit en proceskostenadvies; (6) vierogencontrole en feedbackrondes; (7) verwerking en archivering na besluitvorming; (8) servicemanagement; (9) dossieroverstijgend, door TNE opgedragen; (10) escalatie. Uren worden vastgelegd in de eigen administratie van de opdrachtnemer.
83	Het offerteverzoek spreekt van werkelijk bestede en geaccordeerde uren. Op basis waarvan en door wie worden uren geaccordeerd?	De contractmanager van TNE controleert de uren, de opdrachtnemer levert binnen vijf werkdagen na afloop van elke kalendermaand en urenverantwoording aan, samen met de maandrapportage. Daarin staan de gewerkte uren per medewerker, rol, activiteit en zaak. Dossieroverstijgende werkzaamheden die TNE vooraf schriftelijk heeft opgedragen, worden verantwoord onder een eigen activiteit, met verwijzing naar die opdracht. TNE accordeert de uren binnen tien werkdagen na ontvangst van de urenverantwoording, of betwist ze gemotiveerd binnen die termijn. Geaccordeerde uren kan de opdrachtnemer direct factureren. Betwiste uren bespreken partijen in het eerstvolgende contractoverleg.
84	Binnen welke termijn beoordeelt TNE ingediende urenstaten, en binnen welke termijn worden facturen betaald?	TNE accordeert de uren binnen tien werkdagen na ontvangst van de urenverantwoording, of betwist ze gemotiveerd binnen die termijn. Geaccordeerde uren kan de opdrachtnemer direct factureren. Betwiste uren bespreken partijen in het eerstvolgende contractoverleg. Betaaltermijn hangt deels af van de leverancier, maar TNE betaalt een correcte factuur in minimaal twee weken.
85	Is TNE bereid een uniform en invulbaar prijzenblad beschikbaar te stellen waarin alle gevraagde tarieven, volumes, urenramingen, kostencomponenten en rekenregels eenduidig zijn opgenomen? Een voorgeschreven prijzenblad beperkt het risico op rekenfouten, onvolledige of ongeldige inschrijvingen en interpretatieverschillen en waarborgt dat de prijsopgaven van alle inschrijvers op een uniforme en onderling vergelijkbare wijze worden ingediend en beoordeeld.	Ja. TNE voegt een prijzenblad in Excel als bijlage bij deze nota van inlichtingen
86	Begrijpen wij correct dat systeemtraining, mobilisatie, werving en verplichte opleidingen volledig in de all-in tarieven moeten zijn opgenomen en niet afzonderlijk factureerbaar zijn?	Dit is correct
87	Welke regeling geldt wanneer de feitelijke complexiteit of gemiddelde behandeltijd van de toegewezen zaken materieel hoger blijkt dan redelijkerwijs kon worden voorzien?	Structurele afwijkingen worden gezamenlijk onderzocht, inclusief classificatie en taakverdeling. Een hogere behandeltijd binnen de overeengekomen scope geeft niet automatisch recht op aanvullende vergoeding.
88	Is TNE bereid na de initiële drie maanden een gezamenlijke herijking uit te voeren wanneer feitelijke tijdsbesteding pe r zaak significant afwijkt van de raming?	Ja, TNE is bereid na drie maanden gezamenlijk te evalueren. Dit leidt niet automatisch tot aanpassing van tarieven of het budgetplafond.
89	Overweegt TNE gezien de complexiteit en kwaliteitsvereisten – een ruimtemechanisme waarbij bij aantoonbaar zwaar dere casemix of kwaliteitsdruk het budget kan worden geherijkt om verlieslatende uitvoering te voorkomen?	TNE voorziet niet in een automatische budgetverhoging bij een zwaardere casemix. Aantoonbare scopewijzigingen worden afzonderlijk beoordeeld binnen de contractuele en aanbestedingsrechtelijke kaders.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
90	Kan TNE toelichten of binnen de contractuele looptijd ruimte bestaat om vóór definitieve uitvoering een pilotfase van beperkt volume (bijv. 200–300 zaken) te draaien, met als doel de gehanteerde aannames over gemiddelde behandeltijd, werkverdeling en kwaliteitsborging feitelijk te toetsen en indien afwijkingen worden vastgesteld gezamenlijk tot herijking van de capaciteits- en tariefframing te komen?	Een gefaseerde opstart met evaluatie na de eerste 200–300 zaken is bespreekbaar. Deze zaken vallen onder de reguliere voorwaarden; de evaluatie geeft geen automatische aanspraak op tarief- of budgetaanpassing.
91	Kan TNE aangeven welke procedure geldt indien tijdens uitvoering blijkt dat het werkelijke aandeel complexe bezwaarzaken structureel afwijkt van de gemiddelde casemix zoals in de leidraad is gehanteerd, en dit een aantoonbare impact heeft op behandeltijd en kosten per zaak?	De toegewezen portefeuille bestaat uitsluitend uit complexe bezwaren. Structurele afwijkingen in zwaarte of onjuiste classificaties worden besproken; TNE beslist over classificatie en eventuele terugoverdracht. Dit leidt niet automatisch tot aanpassing van de vergoeding.
92	Wat gebeurt er indien het werkelijke aantal benodigde uren per dossier substantieel hoger blijkt dan de aannames waarop de inschrijving is gebaseerd, terwijl de oorzaak buiten invloed van opdrachtnemer ligt?	Partijen onderzoeken de oorzaak en gevolgen en maken afspraken over passende maatregelen. Een afwijking van de eigen urenraming geeft op zichzelf geen recht op aanvullende vergoeding. Bij een aantoonbare scopewijziging of aan TNE toe te rekenen oorzaak worden eventuele gevolgen voor vergoeding, planning en budget vooraf schriftelijk overeengekomen.
93	Deze vraag strekt tot verduidelijking en vormt geen voorbehoud op de complexe casemix uit §2 en §3. Hoe handelen partijen indien tijdens de uitvoering blijkt dat de feitelijke complexiteit van de toegewezen zaken substantieel afwijkt van de casemix die in het offerteverzoek is beschreven?	Indien de feitelijke complexiteit van de toegewezen zaken substantieel afwijkt van de casemix die in het offerteverzoek is beschreven, gaan bezwaarspecialist en TNE in gesprek om de gevolgen hiervan te bespreken. Deze situatie leidt niet automatisch tot aanpassing van tarieven of het budgetplafond.
94	Hoe wordt omgegaan met aantoonbaar hogere behandeltijd als de feitelijke casemix zwaarder blijkt dan redelijkerwijs uit het offerteverzoek kon worden afgeleid?	Indien de feitelijke complexiteit van de toegewezen zaken substantieel afwijkt van de casemix die in het offerteverzoek is beschreven, gaan bezwaarspecialist en TNE in gesprek om de gevolgen hiervan te bespreken. Deze situatie leidt niet automatisch tot aanpassing van tarieven of het budgetplafond.
95	Als de opdrachtnemer na toewijzing signaleert (controle binnen 2 werkdagen na toewijzing) dat een zaak buiten scope van paragraaf 2 valt en TNE de zaak daarom aan de andere uitvoerder overdraagt (of kan overdragen), telt deze zaak dan mee voor de minimumafname en de cap, en worden de bestede uren vergoed?	Een zaak die TNE als buiten scope beoordeelt en terugneemt, telt niet mee voor de minimumafname of het maximumaantal zaken. De redelijkerwijs bestede en geaccordeerde uren voor de tijdige overdrachtscontrole worden vergoed en tellen mee binnen het financiële plafond. Na signalering worden verdere werkzaamheden afgestemd met TNE.
96	In paragraaf 2 is opgenomen dat de opdrachtnemer een concrete mogelijkheid tot een zaakgerichte oplossing signaleert en deze voorlegt aan TNE, terwijl de generieke informele fase buiten de scope valt. Kunt u verduidelijken hoe wordt omgegaan met dossiers die gedurende de behandeling via een informele oplossing worden afgerond, bijvoorbeeld doordat de bezwaarmaker het bezwaar intrekt? Op welk moment wordt een dergelijk dossier als afgerond beschouwd en telt dit mee als volledig afgehandeld dossier voor de productie- en kwaliteitsrapportage en de resultaatsverplichting? Kunt u tevens bevestigen dat de tot dat moment daadwerkelijk bestede uren voor vergoeding in aanmerking komen?	Een dossier dat tijdens de behandeling via een informele oplossing wordt afgerond (bijvoorbeeld intrekking van het bezwaar) geldt als afgehandeld zodra TNE de afdoening heeft bevestigd. Het dossier telt mee als afgehandeld voor de productie- en kwaliteitsrapportage en de resultaatsverplichting. De tot dat moment werkelijk bestede en geaccordeerde uren worden vergoed (§13 punt 4). De generieke informele fase en financiële of beleidsmatige toezeggingen vallen buiten de opdracht (§2).

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
97	In het offerteverzoek staat dat feitelijke, administratieve of rekenkundige herbeoordelingen aan de hand van vaststaande beslisregels door TNE of een andere uitvoerder worden behandeld. Welke partij behandelt de laagcomplexe zaken en verricht de benodigde herberekeningen binnen complexe zaken? Welke werkzaamheden voert deze partij precies uit en hoe zijn de rollen en verantwoordelijkheden tussen deze partij, TNE en de opdrachtnemer afgebakend? Welke concrete werk- en escalatieafspraken gelden voor de samenwerking, dossieroverdracht, informatie-uitwisseling en doorlooptijden?	De laagcomplexe zaken worden behandeld door de andere uitvoerder. Die voert feitelijke, administratieve en rekenkundige herbeoordelingen uit en levert de herberekeningen die de opdrachtnemer binnen een complexe zaak opvraagt. De opdrachtnemer behoudt de zaakregie; TNE bepaalt classificatie en (terug)overdracht (§2). Triage en controle gebeuren gezamenlijk door de managers van beide behandelaars (§2). Responstijden, dossieroverdracht en escalatieafspraken worden vóór aanvang vastgelegd in het werkplan. Er is regelmatig overleg tussen de servicemanager, het operationeel management van TNE, contractmanagement en de manager van de andere uitvoerder; verdere afspraken worden na selectie uitgewerkt (§15).
98	Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder een conceptkernmotivering van maximaal 500 woorden? Verwacht TNE hierbij een uitgewerkte juridische motivering zoals opgenomen in een besluit op bezwaar, of een beknopte samenvatting van de voornaamste overwegingen?	Een beknopte samenvatting van de voornaamste overwegingen en de beoogde beslisrichting, in maximaal 500 woorden. Geen volledig uitgewerkt besluit op bezwaar. De kernmotivering is onderdeel van de vier pagina's voor de casus.
99	Bij de behandeling van complexe bezwaarzaken dient de opdrachtnemer onder meer "noodzakelijk aanvullend onderzoek" te verrichten. Kunt u concretiseren welke werkzaamheden hieronder worden verstaan en welke onderzoekshandelingen TNE verwacht dat de opdrachtnemer zelf uitvoert?	De aard van het onderzoek hangt af van de aard van het bezwaar. Bezwaren kunnen een principieel karakter hebben of betrekkening hebben op de proceduren en daarmee meer bestuursrechtelijk onderzoek vereisten, maar de verwachting is dat een groot deel van de bezwaren betrekking zullen hebben op de inhoud van het besluit en de daarvoor gebruikte gegevens. Aanvullend onderzoek zal in die gevallen vooral moeten toetsen of de gegevens die zijn gebruikt voor het besluit juist zijn. Hierbij gaat het om inkomensgegevens en energiegegevens. Er zijn ook bijzondere gevallen, zoals de blokaansluiting waarbij onderzoek betrekking kan hebben op de aard en gebruik van aanvullende bewijstukken.
100	Daarnaast ontvangen wij graag een nadere afbakening van de verantwoordelijkheden voor zaken die niet zonder meer onder de omschrijving van complexe bezwaarafhandeling vallen. Welke partij is verantwoordelijk voor de behandeling van informeel herstelbare bezwaren, pro-formabezwaarzaken, niet-ontvankelijke of te laat ingediende bezwaren, ingebrekestellingen, klachten en verzoeken om voorlopige voorziening? Tot slot verzoeken wij TNE te verduidelijken hoe de overdracht van dossiers bij beroep wordt georganiseerd, welke werkzaamheden daarbij van de opdrachtnemer worden verwacht en op welke wijze deze werkzaamheden worden vergoed. Is TNE bereid deze afbakening, inclusief de criteria voor (her)classificatie, overdrachtsmomenten en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen, voorafgaand aan inschrijving vast te leggen, zodat inschrijvers de benodigde capaciteit, urenraming en prijsstelling op eenduidige uitgangspunten kunnen baseren?	Zaken die TNE niet als complex classificeert, vallen buiten de opdracht en worden door TNE of de andere uitvoerder behandeld (§2). Dat geldt ook voor informeel herstelbare bezwaren en pro-formabezwaren, voor zover TNE ze niet als complex classificeert. De ontvankelijkheidstoets is onderdeel van de toegewezen zaak. De classificatie vindt plaats vóór toewijzing op basis van de criteria uit paragraaf 2 (zie #105). De opdrachtnemer controleert binnen twee werkdagen na toewijzing de dossieroverdracht, volledigheid en classificatie en escaleert een mogelijke onjuiste classificatie direct gemotiveerd. TNE beslist definitief over classificatie en (terug)overdracht (#103). De uren voor de tijdige overdrachtscontrole worden vergoed en tellen mee binnen het financiële plafond (#95). Bij beroep draagt de opdrachtnemer het complete dossier beveiligd over aan de huisadvocaat of een andere door TNE aangewezen partij; beroep valt buiten de scope (§2). De uren voor het beveiligd overdragen van het dossier zijn onderdeel van de toegewezen zaak en worden vergoed als zaakuren, binnen het plafond. Verdere werkzaamheden in beroep zijn alleen declarabel als TNE die vooraf schriftelijk heeft opgedragen. TNE legt geen aanvullende afbakening vast vóór inschrijving: de criteria uit §2 en #105 zijn het uitgangspunt. Verdere uitwerking van overdrachtsmomenten en verantwoordelijkheden volgt vóór aanvang in het werkplan.
101	Welke criteria gebruikt het AI-triageprogramma voor de eerste indeling van de complexiteit van vragen? Wat gebeurt er als TNE en de uitvoerder van de laagcomplexe zaken het oneens zijn over de classificatie?	De eerste indeling volgt de complexiteitscriteria uit paragraaf 2, waaronder samenhangende bezwaargronden, juridische interpretatie, ingewikkelde bewijswaardering en bijzondere omstandigheden. AI ondersteunt deze indeling; de classificatie wordt vervolgens beoordeeld. Bij verschil van inzicht beslist TNE over de classificatie en toewijzing.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
102	Wie draagt het risico als het AI-triageprogramma van TNE zaken verkeerd indeelt of onvolledig aanlevert?	TNE draagt het risico van een onjuiste classificatie of onvolledige aanlevering door haar triageprogramma. Opdrachtnemer controleert de overdracht binnen twee werkdagen en meldt gebreken direct. Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor de gevolgen van eigen toerekenbare tekortkomingen, waaronder het niet tijdig signaleren van redelijkerwijs herkenbare gebreken.
103	In paragraaf 2 is bepaald dat TNE definitief beslist over de classificatie en eventuele (terug)overdracht van een zaak. Kunt u toelichten welke functionaris of rol binnen TNE dit besluit neemt, binnen welke termijn na een gemotiveerde escalatie wordt beslist en hoe de zaak gedurende die periode wordt behandeld met het oog op de wettelijke beslistermijn?	TNE wijst vóór aanvang een verantwoordelijke voor classificatie en escalaties aan. Voorgesteld wordt binnen twee werkdagen na een gemotiveerde escalatie te beslissen, bij dreigend termijnverloop dezelfde werkdag. Tot de beslissing blijft opdrachtnemer de termijn bewaken en verricht deze in afstemming met TNE de noodzakelijke werkzaamheden om termijnoverschrijding te voorkomen. Een escalatie schort de wettelijke beslistermijn niet op.
104	Welk aandeel van de zaken dat na de initiële triage in de gezamenlijke vervolgtriage en controle wordt beoordeeld, zal naar verwachting als complex worden geclassificeerd en aan de opdrachtnemer worden toegewezen? Kunt u daarnaast aangeven hoe vaak dit overleg naar verwachting plaatsvindt, hoeveel zaken gemiddeld per overleg worden besproken en welke gemiddelde tijdsbesteding van de opdrachtnemer hiervoor wordt voorzien?	TNE beschikt nog niet over een betrouwbare raming van het aandeel zaken dat in de vervolgtriage als complex wordt geclassificeerd. De raming van 5.000–10.000 betreft de uiteindelijk toe te wijzen complexe zaken. Overleg richt zich op twijfelgevallen en escalaties; niet iedere zaak hoeft afzonderlijk te worden besproken. Frequentie, omvang en benodigde inzet worden vóór aanvang afgestemd op de instroom. Inschrijver maakt de hiervoor geraamde inzet expliciet in de aanbieding.
105	De opdracht betreft uitsluitend complexe juridisch-inhoudelijke bezwaarzaken. In paragraaf 2 worden verschillende omstandigheden genoemd op grond waarvan een zaak als complex kan worden aangemerkt. TNE beslist definitief over de classificatie en (terug)overdracht; een eventuele onjuiste classificatie moet binnen twee werkdagen na toewijzing worden gesignaleerd. De complexiteit van een bezwaarzaak is echter niet altijd bij de eerste beoordeling vast te stellen. Zo kan pas gedurende het inhoudelijke onderzoek, na ontvangst van aanvullende stukken of tijdens het horen blijken dat een zaak meer of juist minder complex is dan aanvankelijk aangenomen. Kan TNE nader concretiseren op basis van welke objectieve criteria en op welk moment de classificatie van eenvoudige en complexe bezwaarzaken plaatsvindt? Bestaat reeds inzicht in de verwachte verdeling van zaken naar aard, complexiteit en benodigde behandeltijd en kan dit met inschrijvers worden gedeeld? Welke procedure en beslistermijn gelden voor herclassificatie en (terug)overdracht? Kan TNE bevestigen dat herclassificatie en overdracht gedurende het gehele behandelproces mogelijk blijven, ook na het verstrijken van de genoemde termijn van twee werkdagen? Kan TNE tevens bevestigen dat de reeds bestede uren aan dossiercontrole, beoordeling, gemotiveerde escalatie en overige verrichte werkzaamheden voor vergoeding in aanmerking komen, ook wanneer na dossierovername blijkt dat een zaak niet als complex kwalificeert?	De classificatie vindt plaats vóór toewijzing, op basis van de criteria uit paragraaf 2. Eenvoudige zaken betreffen feitelijke, administratieve of rekenkundige herbeoordelingen volgens vaststaande beslisregels. Complexe zaken vereisen bijvoorbeeld juridische interpretatie, beoordeling van samenhangende bezwaargronden, ingewikkelde bewijswaardering of een individuele belangenafweging. TNE beschikt nog niet over een betrouwbare nadere verdeling. Als ramingsuitgangspunt geldt gemiddeld 2 uur per toegewezen complexe zaak. Herclassificatie en gemotiveerde (terug)overdracht blijven gedurende het gehele behandelproces mogelijk. De controletermijn van twee werkdagen ziet op gebreken die bij dossierovername redelijkerwijs herkenbaar zijn. Later gebleken omstandigheden worden direct gemeld. TNE beslist binnen twee werkdagen na een gemotiveerde escalatie, bij dreigend termijnverloop dezelfde werkdag. Tot die beslissing blijft opdrachtnemer de termijn bewaken en stemt deze noodzakelijke werkzaamheden af met TNE. Redelijkerwijs noodzakelijke, daadwerkelijk bestede en geaccordeerde uren komen voor vergoeding in aanmerking tegen de overeengekomen tarieven, ook bij latere terugoverdracht. Deze kosten vallen binnen het toepasselijke financiële plafond, behoudens vooraf schriftelijk overeengekomen aanpassingen.
106	In §2 is bepaald dat de opdracht uitsluitend zaken betreft die TNE na triage als complex en juridisch-inhoudelijk classificeert. Welk percentage van het totale verwachte bezwaarvolume verwacht TNE als complex te classificeren?	TNE raamt 5.000–10.000 complexe bezwaarzaken. Dit is een voorlopige volumebandbreedte, geen gegarandeerd percentage van de totale bezwaarinstroom. Het daadwerkelijke aandeel wordt tijdens de uitvoering gevolgd.
107	In §2 staat dat de initiële triage wordt uitgevoerd door een voor TNE ontwikkeld AI-programma. Kan TNE toelichten hoe deze AI-triage is ingericht en welke kwaliteitscontroles op de classificatie zijn uitgevoerd? Zijn er testresultaten beschikbaar waaruit blijkt welk percentage dossiers correct als complex wordt aangemerkt?	De AI-triage ondersteunt de eerste indeling op basis van de complexiteitscriteria uit §2. De uitkomst wordt vervolgens beoordeeld in de vervolgtriage en bij dossierovername. TNE kan op dit moment geen gevalideerd nauwkeurigheidspercentage of bijbehorende testresultaten verstrekken. Inschrijvers mogen daarom geen foutloze classificatie veronderstellen.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
108	Op grond van §2 controleert de opdrachtnemer binnen twee werkdagen na toewijzing de classificatie en escaleert hij een mogelijk onjuiste classificatie direct. Welk percentage van de als complex aangeleverde dossiers wordt naar verwachting van TNE na deze controle alsnog geherclassificeerd?	Hiervoor is nog geen betrouwbare raming beschikbaar. TNE monitort het aandeel herclassificaties en de oorzaken daarvan tijdens de uitvoering en gebruikt deze inzichten om de triage te verbeteren.
109	Beschikt TNE over een objectieve methode om periodiek vast te stellen of de toegewezen dossiers voldoen aan de omschrijving van complexe bezwaarzaken in §2? Zo ja, kan TNE deze methode toelichten?	TNE zal periodiek steekproeven uitvoeren op basis van de criteria uit §2. Daarbij worden de classificatie, motivering en eventuele herclassificaties beoordeeld. De werkwijze en vastlegging worden vóór aanvang uitgewerkt en gedeeld met opdrachtnemer.
110	Welke objectieve criteria en beslisregels gebruikt TNE om een zaak als complex en juridisch-inhoudelijk te classificeren?	Een zaak geldt als complex wanneer deze niet met vaststaande feitelijke, administratieve of rekenkundige beslisregels kan worden afgedaan en juridische beoordeling vereist. Indicatoren zijn onder meer samenhangende of botsende bezwaargronden, juridische interpretatie, ingewikkelde bewijswaardering, bijzondere omstandigheden en een complex hoortraject. Een onderwerp zoals blokaansluiting maakt een zaak op zichzelf niet complex. TNE beoordeelt de benodigde behandeling aan de hand van §2.
111	Welke informatie ontvangt de opdrachtnemer over de werking, beslisregels en betrouwbaarheid van het AI-triagemodel?	TNE verstrekt vóór aanvang de relevante classificatiecriteria, werkinstructies en beschikbare informatie over validatie en bekende beperkingen. Bij overdracht wordt de classificatie met een herleidbare motivering vastgelegd. Er is momenteel geen gevalideerd nauwkeurigheidspercentage beschikbaar; de AI-uitkomst blijft onderworpen aan menselijke controle.
112	Wie draagt het uitvoerings- en financiële risico wanneer de AI-triage structureel leidt tot onjuiste classificatie of een aantoonbaar zwaardere casemix?	TNE draagt het risico van structurele fouten in haar AI-triage. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor tijdige controle en signalering van redelijkerwijs herkenbare afwijkingen. Bij aantoonbare gevolgen voor inzet, kosten of planning maken partijen tijdig schriftelijke afspraken over passende aanpassingen. Noodzakelijke en geaccordeerde werkzaamheden worden vergoed; een zwaardere casemix binnen de overeengekomen scope geeft op zichzelf geen recht op aanvullende vergoeding.
113	Is TNE bereid mee te denken over gecontroleerde inzet van AI-ondersteunde analysetools (binnen de door TNE aangewezen omgeving) om juridische patronen te signaleren of kwaliteitschecks te versnellen, mits aantoonbaar binnen de privacy- en beveiligingskaders?	AI-ondersteuning wordt binnen een afzonderlijke opdracht georganiseerd. Deze opdracht betreft de inzet van juridische professionals. Opdrachtnemer kan gebruikmaken van de AI-ondersteuning die TNE beschikbaar stelt, volgens de geldende werkinstructies.
114	Generatieve AI is niet toegestaan (§6). Is TNE bereid toe te staan dat AI wordt ingezet die voldoet aan de BIO en de Rijksrichtlijnen, uitsluitend binnen de door TNE aangewezen omgeving (§14), met toestemming van TNE en met een menselijke eindbeoordeling? Bijvoorbeeld voor het ordenen van dossiers, het analyseren van bezwaargronden of het bewaken van consistentie. Kan de opdrachtnemer zelf de "afzonderlijk door TNE aangewezen partij" zijn? Hoe wordt de productiviteitswinst van de AI-ondersteuning die TNE zelf inzet meegenomen in de beoordeling van onze urenraming (§11)	De bepaling in §6 betreft de taakafbakening: deze opdracht vraagt om juridische professionals; AI-ondersteuning wordt afzonderlijk georganiseerd. Opdrachtnemer werkt met de door TNE beschikbaar gestelde voorzieningen. Gunning omvat geen aanwijzing als AI-dienstverlener. Inschrijvers baseren hun urenraming uitsluitend op expliciet toegezegde ondersteuning; niet-toegezegde productiviteitswinst wordt niet verondersteld.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
115	In paragraaf 6 wordt het gebruik van generatieve AI door de opdrachtnemer uitgesloten, terwijl TNE zelf AI inzet voor de initiële triage. Kunt u verduidelijken of het verbod ook geldt voor generatieve AI binnen een door TNE goedgekeurde, beveiligde omgeving, waarbij geen gegevens buiten de aangewezen infrastructuur worden verwerkt? Is TNE bereid het gebruik van dergelijke toepassingen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring toe te staan, bijvoorbeeld voor juridische ondersteuning, documentanalyse en kwaliteitscontrole?	De bepaling in §6 betreft de taakafbakening. Deze opdracht betreft de inzet van juridische professionals; het ontwikkelen of aanbieden van eigen AI-toepassingen wordt niet gevraagd. Opdrachtnemer kan gebruikmaken van de door TNE beschikbaar gestelde AI-ondersteuning binnen de aangewezen omgeving en volgens de geldende werkinstructies. De juridische beoordeling en kwaliteitscontrole blijven de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
116	Volgens §2 en §6 vindt inzet van AI uitsluitend plaats door een afzonderlijk door TNE aangewezen partij. Welke functionaliteiten levert deze AI-oplossing, en welke activiteiten blijven volledig handmatig? Worden classificatievoorstellen, conceptanalyses of samenvattingen uit deze AI-oplossing aan de opdrachtnemer beschikbaar gesteld?	De voorziene ondersteuning omvat de initiële triage. Aanvullende functionaliteiten en beschikbare uitvoer worden vóór aanvang toegelicht in de werkinstructies. Conceptanalyses en samenvattingen zijn vooralsnog niet gegarandeerd. De juridische beoordeling, het horen en de inhoudelijke kwaliteitscontrole blijven de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
117	Valt onder het verbod op generatieve AI in §6 ook het gebruik van interne, afgesloten AI-oplossingen die geen dossier- of persoonsgegevens buiten de TNE-omgeving verwerken?	§6 betreft de taakafbakening: deze opdracht vraagt om juridische professionals; AI-ondersteuning wordt afzonderlijk georganiseerd. Het aanbieden van eigen AI-oplossingen wordt niet gevraagd, ook niet binnen een afgesloten omgeving. Opdrachtnemer werkt met de door TNE beschikbaar gestelde voorzieningen.
118	Is het toegestaan AI uitsluitend te gebruiken voor kwaliteitscontrole, consistentiecontrole, controle van de documentstructuur of managementrapportages, indien daarbij geen dossier- of persoonsgegevens worden verwerkt?	Het gebruik van algemene interne hulpmiddelen zonder dossier-, persoons- of andere vertrouwelijke TNE-gegevens wordt niet categorisch uitgesloten. Dit vormt geen onderdeel van de gevraagde AI-dienstverlening en laat de verantwoordelijkheid voor kwaliteit en naleving van de TNE-instructies onverlet.
119	Is het, binnen de eisen van §6 en §14, toegestaan geanonimiseerde casuïstiek te gebruiken voor kennismanagement en kwaliteitsverbetering?	Dit is mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van TNE en volgens de vastgestelde instructies. Anonimisering geeft op zichzelf geen toestemming om casuïstiek buiten de aangewezen omgeving te verwerken of voor andere doeleinden te gebruiken.
120	Volgens §6 werkt de opdrachtnemer mee aan de inzet van AI volgens de door TNE vastgestelde werk-, privacy- en beveiligingsinstructies. Beschikt TNE over een AI-governancekader en wordt dit vóór de start van de uitvoering beschikbaar gesteld?	TNE verstrekt vóór aanvang de voor opdrachtnemer relevante AI-instructies en governanceafspraken, waaronder verantwoordelijkheden, menselijke controle, toegestaan gebruik en privacy- en beveiligingsvoorwaarden.
121	Paragraaf 6 verbiedt de inzet van generatieve AI door de opdrachtnemer. Geldt dit uitsluitend voor openbare/externe AI-tools i.v.m. AVG/geheimhouding, of zijn interne, ISO27001-gecertificeerde AI-hulptools voor dossierordening en transcriptie van hoorzittingen eveneens uitgesloten?	§6 betreft de taakafbakening: deze opdracht vraagt om juridische professionals; AI-ondersteuning wordt afzonderlijk georganiseerd. Het aanbieden van eigen AI-oplossingen wordt niet gevraagd, ook niet binnen een afgesloten omgeving. Opdrachtnemer werkt met de door TNE beschikbaar gestelde voorzieningen.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
122	Hoe groot is naar verwachting het aandeel zaken met horen, en hoe zijn fysiek, telefonisch en beeldbellen naar verwachting verdeeld? Waar vinden fysieke hoorzittingen plaats? Reisuren en reiskosten zitten namelijk in het tarief (§11)	TNE streeft ernaar een zo groot mogelijk deel van de zaken (waarbij horen nodig is) telefonisch en/of via beeldbellen te organiseren. TNE heeft nog geen specifieke locatie voor fysieke hoorzittingen op het oog en verwacht dat de inschrijver aangeeft hoe hij deze hoorvormen kan organiseren en daarbij ook rekening houdt met het clusteren van hoorzittingen. Er is slechts één locatie voor fysieke hoorzittingen nodig. De reisuren en reiskosten kunnen niet apart worden vergoed (§11). Eventuele kosten voor fysieke hoorlocaties en zaalfaciliteiten zijn voor inschrijver. TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11). Telefonisch horen en horen via beeldbellen vinden plaats als de belanghebbende daarmee instemt of hierom verzoekt (§6).
123	Kunt u aangeven op basis van welke juridische en operationele criteria TNE besluit af te zien van het horen van een bezwaarmaker? Welk percentage van de complexe bezwaarzaken zal naar verwachting daadwerkelijk een hoorzitting vereisen?	De bezwaarmaker heeft recht op een hoorzitting, tenzij hij daar expliciet van afziet. Overige gronden om af te zien van horen zijn die uit art. 7:3 Awb: het bezwaar is kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond, of aan het bezwaar wordt volledig tegemoetgekomen en geen belanghebbende verzet zich daartegen. TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11).
124	Op welke locatie of locaties dienen fysieke hoorzittingen plaats te vinden en wie is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en bekostigen van geschikte ruimtes en faciliteiten? Wie verzorgt de planning en uitnodigingen? Kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat fysieke hoorzittingen zoveel mogelijk worden geclusterd en dat reisuren en reiskosten afzonderlijk kunnen worden vergoed?	TNE streeft ernaar een zo groot mogelijk deel van de zaken (waarbij horen nodig is) telefonisch en/of via beeldbellen te organiseren. TNE heeft nog geen specifieke locatie voor fysieke hoorzittingen op het oog en verwacht dat de inschrijver aangeeft hoe hij deze hoorvormen kan organiseren en daarbij ook rekening houdt met het clusteren van hoorzittingen. Er is slechts één locatie voor fysieke hoorzittingen nodig. De reisuren en reiskosten kunnen niet apart worden vergoed (§11). Eventuele kosten voor fysieke hoorlocaties en zaalfaciliteiten zijn voor inschrijver. TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11). Telefonisch horen en horen via beeldbellen vinden plaats als de belanghebbende daarmee instemt of hierom verzoekt (§6).
125	Op grond van §6 en §11 maakt de inschrijver zijn aannames over het aandeel horen expliciet. Welk percentage zaken verwacht TNE daadwerkelijk te horen? Is dit percentage meegenomen in de raming van de omvang en de basiscap van de opdracht?	TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11).
126	Volgens §6 staat de wijze van horen nog niet vast. Welke verdeling verwacht TNE tussen fysiek horen, telefonisch horen, horen via beeldbellen en zaken waarin van horen wordt afgezien?	TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11).

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
127	Welk percentage van de complexe bezwaarzaken zal naar verwachting daadwerkelijk worden gehoord?	TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11).
128	Wat is de verwachte verdeling tussen fysiek, telefonisch en digitaal horen, op welke locaties vindt fysiek horen plaats en wie stelt de faciliteiten beschikbaar?	TNE streeft ernaar een zo groot mogelijk deel van de zaken (waarbij horen nodig is) telefonisch en/of via beeldbellen te organiseren. TNE heeft nog geen specifieke locatie voor fysieke hoorzittingen op het oog en verwacht dat de inschrijver aangeeft hoe hij deze hoorvormen kan organiseren en daarbij ook rekening houdt met het clusteren van hoorzittingen. Er is slechts één locatie voor fysieke hoorzittingen nodig. De reisuren en reiskosten kunnen niet apart worden vergoed (§11). Eventuele kosten voor fysieke hoorlocaties en zaalfaciliteiten zijn voor inschrijver. TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11). Telefonisch horen en horen via beeldbellen vinden plaats als de belanghebbende daarmee instemt of hierom verzoekt (§6).
129	Paragraaf 6 geeft aan dat de hoorvorm nog niet vaststaat (fysiek, telefonisch of beeldbellen). Worden eventuele fysieke hoorlocaties en zaalfaciliteiten door TNE gefaciliteerd en bekostigd?	TNE streeft ernaar een zo groot mogelijk deel van de zaken (waarbij horen nodig is) telefonisch en/of via beeldbellen te organiseren. TNE heeft nog geen specifieke locatie voor fysieke hoorzittingen op het oog en verwacht dat de inschrijver aangeeft hoe hij deze hoorvormen kan organiseren en daarbij ook rekening houdt met het clusteren van hoorzittingen. Er is slechts één locatie voor fysieke hoorzittingen nodig. De reisuren en reiskosten kunnen niet apart worden vergoed (§11). Eventuele kosten voor fysieke hoorlocaties en zaalfaciliteiten zijn voor inschrijver. TNE heeft geen betrouwbare raming van het aandeel complexe zaken waarin wordt gehoord, van de verdeling over de hoorvormen, of van het aantal zaken waarin van horen wordt afgezien. De inschrijver maakt zijn aannames over de hoorvormen expliciet in de uren- en kostenraming (§6 en §11). Telefonisch horen en horen via beeldbellen vinden plaats als de belanghebbende daarmee instemt of hierom verzoekt (§6).
130	Kunt u toelichten op welke wijze de primaire besluitvorming wordt georganiseerd en of deze geheel of gedeeltelijk wordt uitbesteed aan een externe uitvoerder? Welke kwaliteitscontroles vinden plaats voorafgaand aan het primaire besluit en in hoeverre kan de opdrachtnemer erop vertrouwen dat de primaire dossiers volledig en controleerbaar zijn?	De primaire besluitvorming wordt uitgevoerd door de andere uitvoerder, in nauwe samenwerking met het operationeel team van TNE. De inschrijver kan erop vertrouwen dat de dossiers volledig en controleerbaar zijn.
131	Welke concrete doorlooptijden gelden voor de beschikbaarstelling van informatie, herberekeningen, juridische standpunten, beslissingen over horen en formele besluitvorming door TNE en eventuele andere uitvoerders? Kunt u bevestigen dat vertragingen die aantoonbaar voortvloeien uit deze afhankelijkheden niet ten nadele van de opdrachtnemer worden meegewogen bij de beoordeling van tijdigheid en kwaliteit en deze 'wachturen' inrekening gebracht kunnen worden?	Vertragingen die aantoonbaar voortvloeien uit afhankelijkheden van TNE of de andere uitvoerder worden, zolang redelijk en proportioneel, niet ten nadele van de opdrachtnemer meegewogen bij de beoordeling van tijdigheid en kwaliteit. Wachttijd is niet declarabel.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
132	Kunt u bevestigen dat bij overdracht van een als complex geclassificeerd bezwaar alle voor de behandeling relevante dossierstukken reeds beschikbaar zijn in het dossier? Indien stukken ontbreken, welke partij is verantwoordelijk voor het verzamelen en aanvullen daarvan en hoe wordt de daarmee gemoeide tijd verwerkt binnen de opdracht?	De gevraagde informatie wordt door de opdrachtnemer opgevaagd bij de bezwaarmakwer. De verantwoordelijkheid van het opleveren van aanvullende informatie zoals beschreven, ligt bij de bezwaarmaker. Dit betekent dat het bezwaarproces wordt opgeschort zolang de opdrachtnemer wacht op de benodigde informatie. Er wordt een centraal digitaal dossier aangelegd waar de verschillende betrokkken in kunnen werken.
133	Kunt u toelichten of complexe bezwaarzaken direct na ontvangst aan de opdrachtnemer worden toegewezen of dat deze voorafgaand reeds inhoudelijk zijn behandeld door TNE of een andere uitvoerder? Indien sprake is van voorbehandeling, welke werkzaamheden zijn dan reeds uitgevoerd?	De complexe bezwaarzaken zullen voor het overgrote deel (nog niet exact vast te stellen) direct na ontvangst aan de opdrachtnemer worden toegewezen. In enkele gevallen zullen bezwaarzaken naar opdrachtnemer geëscaleerd worden indien een informele afhandeling niet succesvol is gebleken. In dit geval heeft wel inhoudelijke analyse en informeel contactmoment (geen hoorzitting) plaatsgevonden, maar geen hoorzitting of besluit.
134	Zijn alle gebruikte brongegevens, berekeningen, peildata en rekenmethodieken beschikbaar zodat de jurist de primaire beoordeling volledig kan reconstrueren?	Ja, deze zijn beschikbaar
135	Bij de behandeling van complexe bezwaarzaken kan het noodzakelijk zijn aanvullende informatie op te vragen bij externe partijen, zoals energieleveranciers, de Belastingdienst, VvE's e.d. Het verkrijgen en verifiëren van deze informatie kan aanzienlijke tijd in beslag nemen, met name wanneer gegevens ontbreken, onjuist of tegenstrijdig zijn of derden niet tijdig reageren. De opdrachtnemer is voor de voortgang van deze zaken afhankelijk van de medewerking van derden, terwijl in het offerteverzoek strikte eisen worden gesteld aan de behandeltermijnen, tijdigheid en productiviteit. Kan TNE verduidelijken wie verantwoordelijk is voor het opvragen, verifiëren en aanleveren van aanvullende informatie bij externe partijen en welke bevoegdheden en faciliteiten de opdrachtnemer hiervoor krijgt? Kan TNE tevens aangeven welke afspraken bestaan met deze partijen over de beschikbaarheid en aanlevertermijnen van gegevens? Kan TNE bevestigen dat vertragingen die ontstaan door het ontbreken, de onjuistheid of niet-tijdige aanlevering van informatie door derden niet aan de opdrachtnemer worden toegerekend en buiten beschouwing blijven bij de beoordeling van de overeengekomen KPI's en interne behandeltermijnen? Hoe wordt in dergelijke gevallen omgegaan met de wettelijke beslistermijnen, eventuele opschorting daarvan en het risico op termijnoverschrijding? Tot slot, kan TNE bevestigen dat de daadwerkelijk bestede uren aan het opvragen, controleren en opvolgen van aanvullende informatie volledig voor vergoeding in aanmerking komen en dat partijen in overleg treden over aanpassing van de planning en capaciteit wanneer structurele vertragingen bij derden optreden?	De gevraagde informatie wordt door de opdrachtnemer opgevaagd bij de bezwaarmakwer. De verantwoordelijkheid van het opleveren van aanvullende informatie zoals beschreven, ligt bij de bezwaarmaker. Dit betekent dat het bezwaarproces wordt opgeschort zolang de opdrachtnemer wacht op de benodigde informatie. Er wordt een centraal digitaal dossier aangelegd waar de verschillende betrokkken in kunnen werken.
136	Welke responstijden gelden voor informatie en herberekeningen die de opdrachtnemer bij de uitvoerder van laagcomplexe zaken opvraagt?	Responstijden voor informatie en herberekeningen worden vóór aanvang afgestemd en vastgelegd in het werkplan, uiterlijk 18 januari 2027. Het uitgangspunt waar TNE naar streeft is 5 werkdagen. Wachttijd die buiten de invloed van de opdrachtnemer ligt, telt niet mee in de tijdigheidsmeting.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
137	In paragraaf 2 vermeldt TNE dat de triage en controle op de initiële triage gezamenlijk worden uitgevoerd door de manager(s) van de behandelaar van de laagcomplexe zaken en de behandelaar van de complexe bezwaren. Daarnaast wordt in paragraaf 9 van inschrijver gevraagd de samenwerking met TNE en de andere uitvoerder te beschrijven. Kan TNE aangeven welke partij de laagcomplexe zaken zal behandelen en nader toelichten welke rol, verantwoordelijkheden en werkzaamheden deze uitvoerder heeft en welke concrete samenwerking, afstemming en informatie-uitwisseling van de opdrachtnemer voor de complexe bezwaarzaken met deze partij wordt verwacht? Indien de betreffende uitvoerder nog niet bekend is, kan TNE dan aangeven van welke uitgangspunten inschrijvers bij het uitwerken van deze samenwerking in hun offerte mogen uitgaan?	De laagcomplexe zaken worden behandeld door de andere uitvoerder, die ook het klantcontact en het casemanagement verzorgt. Afstemming is vooral nodig bij de overdracht van een bezwaarzaak van de ene naar de andere uitvoerder. Daarnaast ligt het voor de hand om casuïstiek uit te wisselen, zodat de kennis en ervaring van beide uitvoerders maximaal kan worden benut en uniformiteit in werkwijzen kan worden gewaarborgd.
138	De looptijd van de overeenkomst eindigt op 30 september 2027. De gestelde resultaatsverplichting geldt binnen die looptijd. Bij aanvragen tot en met 7 mei 2027 loopt de beslistermijn op bezwaar tot 24 september 2027 (uitgaande van een beschikking op 2 juli 2027, en een geëindigd bezwaartermijn op 13 augustus 2027). In geval van verdaging (5 november 2027) of verlengde beschikkingen nog later. Hoe gaat TNE om met zaken waarvan de beslistermijn na 30 september 2027 afloopt? Geldt de resultaatsverplichting ook voor die zaken, en/of is er een optie tot verlenging van de overeenkomst indien nodig?	De overeenkomst eindigt op 30 september 2027, inclusief overdracht, en wordt niet automatisch verlengd. Een wettelijke beslistermijn die na die datum afloopt, verlengt de overeenkomst niet. De resultaatsverplichting (§13.4) geldt voor zaken die binnen de looptijd volledig worden afgehandeld. TNE stemt de toewijzing af op de resterende uitvoeringsduur en wijst geen zaken meer toe waarvan afhandeling vóór 30 september 2027 niet haalbaar is. Voor zaken die op die datum nog openstaan, draagt de opdrachtnemer het dossier binnen de looptijd over aan TNE of een door TNE aangewezen partij. Het plafond van € 1.000.000 exclusief btw blijft het maximum. Als verlenging toch nodig blijkt, komt die alleen tot stand na wederzijdse schriftelijke instemming. De financiële afspraken worden dan vooraf vastgelegd.
139	Welke interne behandeltermijn geldt vanaf toewijzing van een complexe bezwaarzaak aan de opdrachtnemer tot aanbieding van het besluitrijpe dossier aan TNE? Kunt u tevens aangeven hoeveel tijd van de toepasselijke wettelijke beslistermijn bij overdracht naar verwachting gemiddeld en minimaal resteert, en hoe wordt omgegaan met zaken waarbij die resterende termijn onvoldoende is om de werkzaamheden zorgvuldig uit te voeren?	De interne behandeltermijn wordt vóór aanvang vastgesteld en vastgelegd (§8), afgeleid van de wettelijke beslistermijn. TNE vermeldt bij toewijzing per dossier de uiterste beslisdatum en termijnstatus en kan geen gemiddelde of minimale resterende termijn garanderen (zie #44). Bij signalering van onvoldoende resterende termijn escaleert de opdrachtnemer dezelfde werkdag (§8); TNE beslist binnen twee werkdagen over aanpak, bij dreigend termijnverloop dezelfde werkdag (Brunel 4). Tot die beslissing blijft de opdrachtnemer de termijn bewaken. Een signalering schort de wettelijke beslistermijn niet op en is geen toerekenbare tekortkoming zolang tijdig gemeld.
140	Wat wordt precies verstaan onder de afgesproken interne termijn voor de tijdigheidsnorm van 98%, en vanaf welk moment begint deze termijn te lopen?	De interne termijn is de termijn waarbinnen de opdrachtnemer een besluitrijp dossier aanbiedt. Hij wordt gemeten als netto doorlooptijd vanaf de datum van toewijzjig en exclusief wachttijd buiten de invloed van de opdrachtnemer. De termijn en de meetwijze leggen partijen vóór aanvang vast (§8).
141	De opdrachtnemer dient toerekenbare fouten en onvolledigheden kosteloos te herstellen. Kunt u verduidelijken hoe onderscheid wordt gemaakt tussen een toerekenbare fout, een verschil van juridisch inzicht, een gewijzigde interpretatie van regelgeving en aanvullende wensen van TNE? Kunt u bevestigen dat herstelwerkzaamheden die niet aantoonbaar voortvloeien uit een tekortkoming van de opdrachtnemer tegen de overeengekomen tarieven worden vergoed?	Kosteloos herstel geldt voor toerekenbare afwijkingen van de overeengekomen eisen en instructies. Een deugdelijk onderbouwd verschil van juridisch inzicht, gewijzigde interpretatie of aanvullende wens vormt niet automatisch een tekortkoming. Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope worden uitsluitend na voorafgaande schriftelijke afstemming tegen de overeengekomen tarieven vergoed.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
142	Wie beoordeelt en beslist bij een verschil van inzicht of een geconstateerd gebrek aantoonbaar aan de opdrachtnemer kan worden toegerekend?	TNE beoordeelt en motiveert de toerekenbaarheid in eerste instantie. De opdrachtnemer krijgt gelegenheid hierop te reageren. Bij blijvend verschil van inzicht volgt escalatie naar de contractverantwoordelijken en zo nodig toepassing van de overeengekomen geschillenregeling.
143	De KPI's gelden vanaf de start en omvatten onder meer 98% tijdige besluitrijpe dossiers en 95% acceptatie bij eerste aanbieding. Gezien de nieuwe publiekrechtelijke regeling, de nog uit te werken juridische kaders en het ontbreken van een bestaande uitvoeringspraktijk, acht TNE deze normen direct vanaf de start realistisch? Is TNE bereid een implementatie- en stabilisatieperiode van bijvoorbeeld drie maanden te hanteren waarin KPI's worden gemonitord, maar nog niet tot contractuele consequenties leiden?	De KPI’s gelden vanaf de start. TNE neemt het voorstel voor een algemene vrijstelling van contractuele consequenties gedurende drie maanden niet over. Bij eventuele maatregelen worden de opstartomstandigheden, oorzaken en beïnvloedbaarheid door de opdrachtnemer meegewogen.
144	Kunt u bevestigen dat bij de beoordeling van de KPI's vertragingen en tekortkomingen die voortvloeien uit onvolledige primaire dossiers, systeemstoringen, ontbrekende informatie, gewijzigde instructies, afhankelijkheden van andere uitvoerders en uitblijvende besluiten van TNE buiten beschouwing worden gelaten? Op welke wijze worden dergelijke uitzonderingen objectief geregistreerd?	Aantoonbare gevolgen van omstandigheden buiten de verantwoordelijkheid en redelijke invloedssfeer van de opdrachtnemer worden niet aan hem toegerekend. Uitzonderingen worden herleidbaar geregistreerd en gezamenlijk beoordeeld. De meet- en registratiemethodiek wordt vóór de start vastgelegd.
145	In paragraaf 8 is opgenomen dat een vernietiging, herroeping of schikking in beroep wordt onderzocht en bij de kwaliteitsbeoordeling wordt betrokken voor zover de oorzaak aantoonbaar aan de opdrachtnemer is toe te rekenen. Hoe wordt deze toerekenbaarheid vastgesteld, mede gezien het feit dat TNE de formele beslissing op bezwaar neemt en beroep buiten de scope valt? Kunt u bevestigen dat beroepsuitkomsten niet met terugwerkende kracht leiden tot aanpassing van reeds vastgestelde acceptatie- of KPI-resultaten, tenzij sprake is van een objectief vastgestelde toerekenbare tekortkoming?	Een beroepsuitkomst vormt op zichzelf geen bewijs van een tekortkoming. TNE beoordeelt de oorzaak, met inachtneming van de eigen beslissingsverantwoordelijkheid en de overeengekomen werkzaamheden van de opdrachtnemer. Reeds vastgestelde acceptatie- of KPI-resultaten worden uitsluitend gecorrigeerd bij een objectief vastgestelde, relevante toerekenbare tekortkoming, nadat de opdrachtnemer heeft kunnen reageren.
146	Volgens §7.1 richt de opdrachtnemer zelfstandig de kwaliteitsborging in. Volgens §7.2 bepaalt TNE de werkinstructies, formats en acceptatiecriteria. In welke mate verwacht TNE dat de opdrachtnemer zelf werkprocessen, formats en kwaliteitsmethodieken ontwikkelt, en welke daarvan stelt TNE zelf vast?	TNE stelt juridische kaders, werkinstructies, formats en acceptatiecriteria vast (§7.2). Binnen die kaders ontwikkelt de opdrachtnemer zijn eigen werkprocessen en kwaliteitsmethodieken en richt zelfstandig de werkprocessen, planning, formats, zaakverdeling en kwaliteitsborging in (§7.1). Na gunning leggen TNE en opdrachtnemer in het werkplan de precieze verdeling, processen en documenten vast.
147	Volgens §7.1 en §8 verwerkt de opdrachtnemer toerekenbare herstelpunten zonder aanvullende kosten. Kan TNE voorbeelden geven van herstelpunten die zij als toerekenbaar beschouwt? Kan TNE daarnaast voorbeelden geven van situaties waarin een inhoudelijk besluitrijp dossier toch niet wordt geaccepteerd?	Toerekenbare herstelpunten zijn afwijkingen van de acceptatiecriteria van §8, bijvoorbeeld: een onvolledig of onjuist beoordeelde ontvankelijkheid of feiten, een niet behandelde bezwaargrond, een onvoldoende gemotiveerd conceptbesluit, ontbrekend proceskostenadvies of stukkenindex, een onjuiste termijnstatus, een ontbrekende vierogencontrole of een onjuist hoorverslag. Een besluitrijp dossier wordt niet geaccepteerd als het niet aan één of meer van deze criteria voldoet.
148	Wordt een dossier afgekeurd indien uitsluitend sprake is van afwijkingen in format of presentatie ten opzichte van de formats van TNE?	Ja. Het gebruik van de door TNE vastgestelde formats is een acceptatie-eis. Een dossier met uitsluitend een afwijking in format of presentatie kan worden geretourneerd met een concreet herstelpunt, dat binnen twee werkdagen wordt verwerkt. Het gebruik van formats is een manier om de kwaliteitsstandaard te ondersteunen.
149	In §8 is de KPI first time right omschreven als minimaal 95% van de dossiers bij eerste aanbieding geaccepteerd, gemeten per kalendermaand. Kan TNE bevestigen dat deze KPI op dossierniveau wordt gemeten en niet per afzonderlijk herstelpunt?	Ja. First Time Right wordt gemeten op dossierniveau.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
150	Volgens §8 geldt een wijziging van het juridisch kader of een nieuwe instructie van TNE niet als toerekenbaar gebrek en wordt deze volgens de reguliere tariefafspraken uitgevoerd. Kan TNE bevestigen dat: a. dossiers die om die reden worden geretourneerd niet meetellen als niet-geaccepteerd voor de KPI first time right; b. de uren voor het opnieuw bewerken van zulke dossiers declarabel zijn?	a. Ja, in deze situatie wordt de aanlevering niet meegenomen in de FTR telling en mag de behandeling als een nieuwe zaak worden geteld. b. Ja, de uren voor het opnieuw bewerken zijn declarabel volgens de reguliere tariefafspraken, binnen het plafond.
151	Volgens §8 gelden de prestatienormen vanaf de start. Kan TNE bevestigen dat de normen voor tijdigheid en first time right ook in de eerste weken na 1 februari 2027 volledig gelden? Zo ja, voorziet TNE in een opstartperiode waarin het volume van toegewezen zaken geleidelijk wordt opgebouwd?	Ja, de normen voor tijdigheid en first time right gelden vanaf de start. TNE verstrekt vanaf vier weken vóór de start een wekelijkse prognose (§3). Een geleidelijke opbouw van het volume is bespreekbaar in het kader van een gefaseerde opstart.
152	Volgens §8 leggen partijen vóór aanvang de uitzonderingsgronden voor de prestatienormen vast. Worden in elk geval uitgezonderd van de KPI tijdigheid en van de productiviteitsmeting: a. dossiers die wachten op besluitvorming door TNE; b. dossiers die wachten op informatie of herberekeningen van de andere uitvoerder (§2)?	Ja. Wachttijd die buiten de invloed van de opdrachtnemer ligt, waaronder dossiers die wachten op besluitvorming door TNE of op informatie of herberekeningen van de andere uitvoerder, telt niet mee in de tijdigheidsmeting, op voorwaarde dat de afhankelijkheid tijdig is gesignaleerd en vastgelegd. De meetwijze voor tijdigheid en productiviteit wordt vóór aanvang vastgelegd.
153	Welke wachttijden en afhankelijkheden, zoals ontbrekende informatie van TNE, de bezwaarmaker of de andere uitvoerder, worden uitgesloten van de tijdigheidsmeting?	De interne termijn wordt gemeten als netto doorlooptijd. Wachttijd die buiten de invloed van de opdrachtnemer ligt, telt niet mee. Dat geldt voor de onderstaande categorieën, op voorwaarde dat de opdrachtnemer de afhankelijkheid tijdig heeft gesignaleerd en vastgelegd (zie “Voorwaarden”). De precieze meetwijze en de uitwerking van deze uitzonderingsgronden leggen partijen vóór aanvang vast (paragraaf 8). Daarbij wordt deze opsomming niet beperkt. Uitgesloten wachttijd: afhankelijkheid van TNE, afhankelijkheid van de bezwaarmaker of gemachtigde, afhankelijkheid van de andere uitvoerder of derden, storing van TNE systemen.
154	Wat verstaat TNE exact onder een kritieke juridische fout?	Een fout in het conceptbesluit of dossier die, indien niet hersteld, leidt tot een onjuist of onrechtmatig besluit.
155	Hoe wordt first time right berekend bij gewijzigde instructies, een gewijzigd juridisch kader of inhoudelijke interpretatieverschillen met TNE?	Een dossier dat wordt geretourneerd wegens een wijziging van het juridisch kader of een nieuwe instructie, telt niet als niet-geaccepteerd. Bij een inhoudelijk interpretatieverschil beoordeelt TNE in eerste instantie of een gebrek toerekenbaar is, na reactie van de opdrachtnemer. Een deugdelijk onderbouwd verschil van juridisch inzicht is niet automatisch een tekortkoming.
156	Wordt vertraging die aantoonbaar is veroorzaakt door TNE of de andere uitvoerder buiten de KPI-berekening gehouden?	Ja, indien TNE of de andere uitvoerder aantoonbaar voor vertraging zorgt wordt dit buiten de KPI-berekening gehouden.
157	Ziet?TNE?ruimte?om?na?contractstart?samen?met?opdrachtnemer?een?structureel?overleg??en?verbetermechanisme?in?te?richten?(bijv.?maandelijks?ketenoverleg)?gericht?op?gezamenlijke?optimalisatie?van?werkprocessen,?kwaliteit?en?doorlooptijd,?ook?wanneer?dit?leidt?tot?bijstelling?van?formats?of?werkinstructies?onder?verantwoordelijkheid?van?TNE?	Ja, TNE voorziet in structureel overleg over processen, kwaliteit en doorlooptijden. Formats en werkinstructies kunnen onder verantwoordelijkheid van TNE worden verbeterd, binnen de overeengekomen kaders.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
158	Hoe wordt omgegaan met zaken waarin de juridische interpretatie van de nieuwe regeling nog niet is uitgekristalliseerd en precedentwerking of beleidsmatige keuzes een rol spelen? Binnen welke termijn verstrekt TNE bindende juridische instructies? Kunt u bevestigen dat werkzaamheden die voortvloeien uit nieuwe of gewijzigde juridische inzichten niet worden aangemerkt als herstel van toerekenbare fouten?	De opdrachtnemer meldt juridische koersvragen en precedentrisico's direct aan TNE. TNE (kwartiermaker en relevante leden van het MT) stelt bindende interpretaties vast (zie #159) en streeft naar beantwoording binnen vijf werkdagen (#160), bij dreigend termijnverloop sneller. Werkzaamheden die voortvloeien uit nieuwe of gewijzigde juridische inzichten gelden niet als herstel van toerekenbare fouten en worden volgens de reguliere tarieven vergoed (§8, #141).
159	Welke rollen binnen TNE zijn bevoegd om bindende inhoudelijke interpretaties van de regeling vast te stellen?	Binnen TNE is het MT bevoegd bindende inhoudelijke interpretaties van de regeling vast te stellen. Bij twijfel over de interpretatie zal TNE juridische expertise inschakelen en met het ministerie van SZW hierover communiceren.
160	Volgens §7.1 meldt de opdrachtnemer juridische koersvragen, precedentrisico's en termijnrisico's direct aan TNE. Welke responstijd hanteert TNE voor de inhoudelijke beantwoording van zulke escalaties en van vragen over beleidsinterpretatie?	TNE streeft ernaar de inhoudelijke beantwoording van zulke escalaties en van vragen over beleidsinterpretatie binnen vijf werkdagen te beantwoorden. Indien meer tijd nodig is, meldt TNE dit aan de opdrachtnemer.
161	Voorziet TNE in een juridisch loket of expertfunctie voor interpretatievragen van de opdrachtnemer?	Interpretatievragen worden via de servicemanager voorgelegd aan het door TNE aangewezen aanspreekpunt. TNE voorziet niet in een afzonderlijk juridisch loket.
162	Kan TNE een indicatie geven van het verwachte aantal juridische escalaties per 1.000 dossiers?	TNE beschikt niet over een betrouwbare raming van het aantal juridische escalaties per 1.000 dossiers, omdat het een nieuwe regeling zonder bestaande uitvoeringspraktijk is (zie #108). De inschrijver maakt eigen aannames expliciet in de offerte.
163	Volgens §7.2 bepaalt TNE de juridische kaders. Hoe wordt omgegaan met een verschil van juridisch inzicht tussen TNE en de opdrachtnemer over een individueel dossier?	TNE stelt de juridische kaders vast (§7.2). Bij een verschil van inzicht over een individueel dossier legt de opdrachtnemer het verschil gemotiveerd voor aan TNE (escalatie; beslistermijn zie #103); de bevoegde functionaris van TNE beslist over de juridische koers (§7.2). Een verschil van inzicht is niet automatisch een tekortkoming (#141).
164	Welke overlegstructuren voorziet TNE tussen de servicemanager, het operationeel management van TNE, contractmanagement en de manager van de andere uitvoerder (§2)?	Na selectie werken TNE en de opdrachtnemer het operationele werkplan, de definitieve bezetting, werkinstructies, formats, rapportage en overleg- en escalatieafspraken uit. Indien nodig kan dit tijdelijk worden op- of afgeschaald. Regelmatig overleg tussen de servicemanager, het operationeel management van TNE, contractmanagement en de manager van de andere uitvoerder; verdere afspraken, waaronder de frequentie, worden na selectie uitgewerkt (§15).
165	Volgens §15 worden de overlegafspraken na selectie uitgewerkt. Kan TNE nu al aangeven met welke frequentie zij operationele voortgangsoverleggen en kwaliteits- en governanceoverleggen verwacht, en hoeveel deelnemers zij gemiddeld per overlegvorm vanuit de opdrachtnemer verwacht?	Na selectie werken TNE en de opdrachtnemer het operationele werkplan uit, inclusief rapportagestructuur en overleg- en escalatieafspraken. De opdrachtnemer wordt vertegenwoordigd door de servicemanager (#81). Frequentie en deelnemers van overige overleggen worden na selectie uitgewerkt (§15).
166	Welke beslissingen mag de servicemanager zelfstandig nemen en voor welke beslissingen of wijzigingen is voorafgaande goedkeuring van TNE vereist?	De servicemanager beslist zelfstandig over mobilisatie, teaminrichting, planning, zaakverdeling, kwaliteitsborging, continuïteit en de aansturing van het eigen team (§7.1, §13 punt 2). Voorafgaande schriftelijke toestemming van TNE is vereist voor vervanging van een sleutelpersoon (§9), inzet van onderaannemers of zelfstandigen (§5) en vaststelling van het capaciteits- en werkplan (§13 punt 1). De servicemanager doet geen toezeggingen namens TNE (§7.1).

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
167	De leiding en het toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden berusten bij Inschrijver. Inschrijver organiseert zelfstandig de teaminrichting, planning, zaakverdeling, kwaliteitsborging en continuïteit en stuurt de eigen medewerkers aan. TNE stelt de juridische kaders, acceptatiecriteria en prestatieafspraken vast en stemt operationeel af via de servicemanager. De formele beslissingsbevoegdheid blijft bij het bevoegde bestuursorgaan. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Ja, bevestigd. Leiding en toezicht op de uitvoering berusten bij de opdrachtnemer (§7.1, §13 punt 2). De formele beslissingsbevoegdheid en publiekrechtelijke verantwoordelijkheid blijven bij het bevoegde bestuursorgaan (§7.2).
168	Welke concrete applicaties en systemen worden door TNE beschikbaar gesteld voor dossierbehandeling, termijnbewaking, horen, urenregistratie en managementrapportages?	TNE stelt de aangewezen dossieromgeving en benodigde toegangen beschikbaar. De concrete applicaties en taakverdeling voor termijnbewaking, horen en rapportages worden vóór aanvang vastgelegd in het operationele werkplan. Niet expliciet toegezegde functionaliteiten mogen niet als beschikbaar worden verondersteld.
169	TNE stelt de juridische kaders, formats, werkinstructies en acceptatiecriteria vast. De definitieve werkinstructies, formats, systemen en operationele afspraken worden pas na selectie nader uitgewerkt. Kunt u aangeven welke concrete eisen aan een besluitrijp dossier worden gesteld en of voorafgaand aan inschrijving voorbeeldformats en werkinstructies beschikbaar kunnen worden gesteld? Hoe waarborgt TNE dat deze nadere uitwerking niet leidt tot een materiële verzwaring van de werkzaamheden, een hogere werklast of aanvullende verplichtingen die bij inschrijving niet konden worden voorzien, zonder passende aanvullende vergoeding? Is TNE bereid contractueel vast te leggen dat materiële wijzigingen in de werklast of uitvoering aanleiding geven tot overleg over een evenredige aanpassing van de vergoeding, planning en prestaties?	De eisen aan een besluitrijp dossier staan in §2 en §8: een volledig en navolgbaar dossier, vastgelegde ontvankelijkheids- en feitenbeoordeling, correcte hoorverslaglegging of gemotiveerd voorstel tot afzien van horen, een gemotiveerd conceptbesluit, proceskostenadvies, stukkenindex en vastgelegde vierogencontrole. Formats en werkinstructies worden na selectie beschikbaar gesteld. Deze uitwerking voegt geen nieuwe materiële verplichtingen toe. TNE legt contractueel vast dat aantoonbare materiële wijzigingen aanleiding geven tot overleg over passende aanpassingen van vergoeding, planning en prestaties, die vooraf schriftelijk worden overeengekomen.
170	In paragraaf 7.2 staat dat TNE systemen en toegangen beschikbaar stelt. Tegelijkertijd worden uitgebreide eisen gesteld aan urenregistratie, termijnbewaking, capaciteitsplanning, KPI-monitoring en managementrapportages. Uit het offerteverzoek blijkt niet of de beschikbare systemen deze functionaliteiten ondersteunen. Kan TNE bevestigen dat zij een managementinformatiesysteem beschikbaar stelt waarmee de opdrachtnemer aan alle registratie- en rapportageverplichtingen kan voldoen? Welke functionaliteiten zijn beschikbaar en in hoeverre kunnen rapportages automatisch worden gegenereerd? Indien aanvullende systemen of handmatige administratieve werkzaamheden noodzakelijk zijn, kan TNE dan bevestigen dat de daarmee gemoeide uren en kosten afzonderlijk worden vergoed en niet ten laste komen van de financiële cap?	TNE kan niet bevestigen dat alle registratie- en rapportageverplichtingen volledig automatisch door één systeem worden ondersteund. De beschikbare functionaliteiten en rapportagemogelijkheden worden vóór aanvang uitgewerkt. Reguliere administratie en rapportage behoren tot de opdracht en vallen binnen het financiële plafond. Aanvullende systemen mogen uitsluitend na schriftelijke toestemming van TNE worden ingezet. Indien TNE aanvullende eisen stelt die de gepubliceerde verplichtingen materieel verzwaren, worden eventuele gevolgen voor kosten, planning en budget vooraf schriftelijk overeengekomen. Er geldt geen automatische vergoeding buiten de cap.
171	Welke activiteiten verwacht TNE afgerond te zijn op de beoogde startdatum van 1 februari 2027?	De teaminrichting, onboarding, vereiste verklaringen, systeemtoegang, instructie en praktijktest moeten zijn afgerond. Ook zijn het werkplan, de werkverdeling, kwaliteitsborging, rapportage- en escalatieafspraken vastgesteld, zodat opdrachtnemer zaken kan behandelen.
172	Volgens §7.2 stelt TNE systemen en toegangen tijdig beschikbaar. Uiterlijk wanneer vóór 1 februari 2027 zijn systemen, accounts, autorisaties en testomgevingen beschikbaar voor de opdrachtnemer?	TNE stelt de benodigde systemen, accounts, autorisaties en testvoorzieningen uiterlijk 18 januari 2027 beschikbaar, mits opdrachtnemer tijdig de benodigde gegevens en verklaringen heeft aangeleverd. Eventuele belemmeringen en gevolgen voor de start worden direct afgestemd.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
173	Volgens §15 verstrekt TNE na selectie de werkinstructies, formats en systeeminstructies. Kan TNE aangeven: a. welke werkinstructies, beslisregels en behandelprotocollen nu al zijn vastgesteld; b. of er formats komen voor hoorverslagen, conceptbesluiten, proceskostenadviezen, dossiercontrole en kwaliteitsreviews; c. uiterlijk wanneer vóór 1 februari 2027 deze documenten beschikbaar zijn?	De gepubliceerde scope en acceptatiecriteria vormen het uitgangspunt. De operationele uitwerking wordt na selectie verstrekt; hiermee wordt niet bevestigd dat alle documenten al definitief zijn vastgesteld. TNE voorziet in formats voor de genoemde onderdelen en stelt de voor de start noodzakelijke documenten uiterlijk 18 januari 2027 beschikbaar.
174	Stelt TNE een centrale kennisbank, motiveringsbibliotheek of juridische standaardset beschikbaar aan de opdrachtnemer? Worden nieuwe interpretaties, richtinggevende beslissingen en relevante jurisprudentie daarin centraal vastgelegd?	TNE organiseert een centrale kennisvoorziening met geldende instructies, formats en vastgestelde juridische uitgangspunten. Nieuwe interpretaties, richtinggevende beslissingen en relevante jurisprudentie worden daarin na inhoudelijke vaststelling opgenomen. Opdrachtnemer draagt relevante signalen en voorstellen aan.
175	Hoe en met welke termijn communiceert TNE wijzigingen in regelgeving, beleid en werkinstructies aan de opdrachtnemer?	TNE communiceert wijzigingen schriftelijk via het aangewezen aanspreekpunt en de centrale kennisvoorziening, met vermelding van ingangsdatum en gevolgen voor lopende zaken. Dit gebeurt zo spoedig mogelijk en waar mogelijk vóór inwerkingtreding. Bij spoed vindt direct afstemming plaats over uitvoering, capaciteit en planning.
176	Stelt TNE vóór de start opleidingsmateriaal, gebruikershandleidingen en voorbeeldzaken beschikbaar, naast de werkinstructies, formats en systeeminstructies uit §15?	TNE stelt vóór de start de benodigde gebruikersinstructies en ondersteunend opleidingsmateriaal beschikbaar. Voorbeeldzaken worden waar beschikbaar gebruikt voor instructie en oefening. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de vakinhoudelijke deskundigheid van zijn medewerkers.
177	Welke initiële opleiding verwacht TNE vóór de operationele start van de opdrachtnemer? Welk deel daarvan verzorgt TNE zelf, en hoeveel uur opleiding en instructie voorziet TNE vóór de ingebruikname van systemen en processen?	TNE verzorgt instructie over de regeling, systemen, werkprocessen en acceptatiecriteria. Opdrachtnemer organiseert de interne opleiding en kennisoverdracht. Het benodigde aantal instructie-uren wordt na selectie vastgesteld; hiervoor is nog geen vaste urenraming beschikbaar. Reguliere opleidingskosten zijn inbegrepen in de all-in tarieven.
178	Wordt van alle behandelaars verwacht dat zij vooraf binnen de werkwijze van TNE worden gecertificeerd of geaccrediteerd?	Er geldt geen aanvullende formele certificerings- of accreditatie-eis. Behandelaars moeten vóór inzet de noodzakelijke instructies hebben gevolgd en voldoen aan de gepubliceerde deskundigheids-, integriteits- en toegangseisen.
179	Welke systemen worden gebruikt en wanneer worden toegang, training, testmogelijkheden, werkinstructies en formats beschikbaar gesteld?	De concrete systemen en instructieplanning worden na selectie bekendgemaakt. Voorgesteld wordt de benodigde toegang, testmogelijkheden, werkinstructies en formats uiterlijk 18 januari 2027 beschikbaar te stellen, zodat instructie en oefening vóór de operationele start kunnen plaatsvinden. Toegang vereist tijdige aanlevering van de benodigde gegevens en verklaringen door opdrachtnemer.
180	Kunt u bevestigen of uitsluitend de contractuele uitgangspunten uit het offerteverzoek, de Nota('s) van Inlichtingen en de geaccepteerde aanbieding de basis vormen voor de overeenkomst, dan wel of daarnaast de ARVODI of andere algemene voorwaarden van toepassing zullen zijn? Indien aanvullende voorwaarden gelden, ontvangen wij graag de exacte versie en de gelegenheid om deze vóór inschrijving te beoordelen en er vragen over te stellen. Kunt u tevens aangeven of inschrijvers gemotiveerde afwijkingsvoorstellen mogen indienen en hoe deze worden beoordeeld, en bevestigen of de eigen algemene voorwaarden van inschrijvers zijn uitgesloten?	Het offerteverzoek, de Nota's van Inlichtingen en de geaccepteerde aanbieding vormen de contractuele basis. ARVODI of andere niet vooraf bekendgemaakte algemene voorwaarden worden niet aanvullend van toepassing verklaard. Eigen algemene voorwaarden van inschrijvers zijn uitgesloten. Eventuele aanpassingen worden via de Nota van Inlichtingen voor alle inschrijvers bekendgemaakt. Voorbehouden bij inschrijving zijn niet toegestaan.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
181	De overeenkomst loopt volgens paragraaf 13.1 tot en met 30 september 2027 zonder automatische verlenging en de tarieven zijn niet indexeerbaar. Kunt u bevestigen dat bij een eventuele verlenging of nieuwe opdrachtperiode van twaalf maanden of langer opnieuw tariefafspraken kunnen worden gemaakt, inclusief een objectieve indexeringsregeling, bijvoorbeeld op basis van een toepasselijke CBS-index?	De vaste tarieven gelden gedurende de overeengekomen looptijd. Er is geen automatische verlenging. Bij een eventuele rechtmatige verlenging of nieuwe opdracht worden de toepasselijke tarieven en eventuele indexering vooraf schriftelijk overeengekomen. Er bestaat geen automatisch recht op indexering.
182	Het offerteverzoek bevat geen afspraken over het overnemen van personeel van Inschrijver. Is TNE bereid hierover afspraken te maken in lijn met de algemene voorwaarden van Inschrijver, en op welke wijze kunnen deze afspraken vóór contractering worden afgestemd en vastgelegd?	Inschrijver kan tijdens de vragenronde een concreet voorstel indienen. TNE beoordeelt dit en maakt eventuele aanvullende afspraken via de Nota van Inlichtingen bekend. De algemene voorwaarden van inschrijver worden niet van toepassing. Na gunning worden hierover geen nieuwe materiële voorwaarden toegevoegd.
183	De vaste, niet-indexeerbare tarieven gelden uitsluitend gedurende de overeengekomen looptijd van 1 februari 2027 tot en met 30 september 2027. Indien TNE de looptijd eenzijdig verlengt, behoudt Inschrijver zich het recht voor de tarieven voor werkzaamheden buiten deze contractuele looptijd te indexeren. De toepasselijke index en berekeningswijze dienen vooraf te worden overeengekomen.	De overeenkomst voorziet niet in een eenzijdige verlenging door TNE. Een eventuele rechtmatige verlenging vereist voorafgaande schriftelijke afspraken, waaronder over tarieven en eventuele indexering. Een eenzijdig indexeringsvoorbehoud bij inschrijving wordt niet aanvaard.
184	Wij verzoeken de aansprakelijkheid te beperken tot de totale opdrachtwaarde (of de waarde van de basisscope) per contractperiode in plaats van € 2.000.000 per tekortkoming, en indirecte schade en gevolgschade uit te sluiten. De huidige grens is gelijk aan de maximale totale opdrachtwaarde en geldt per tekortkoming, zodat het totaal onbeperkt kan oplopen.	TNE stemt in met een totale aansprakelijkheidslimiet van €1.000.000 voor de basisscope gedurende de contractperiode. Bij activering van het optiedeel stijgt deze limiet met de waarde van het geactiveerde deel, tot maximaal €2.000.000. Indirecte schade en gevolgschade worden uitgesloten, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.
185	Wie betaalt dwangsommen bij niet tijdig beslissen en proceskostenveroordelingen in bezwaar of beroep? Wordt hierbij gekeken of het aan de opdrachtnemer te wijten is, ook als TNE het besluit neemt (§7.2) of zelf vertraging veroorzaakt?	TNE draagt deze kosten in eerste instantie. Verhaal op opdrachtnemer is uitsluitend mogelijk voor zover de kosten aantoonbaar voortvloeien uit diens toerekenbare tekortkoming, binnen de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet. Vertraging of fouten van TNE komen niet voor rekening van opdrachtnemer. Reguliere proceskostenvergoedingen bij gegronde bezwaren zijn geen tekortkoming van opdrachtnemer.
186	Uit de contractuele uitgangspunten volgt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beschikbaar houden van voldoende capaciteit, het opvangen van fluctuaties in de instroom en het volledig afhandelen van toegewezen zaken, ook wanneer de financiële cap van € 1.000.000 is bereikt. Tegelijkertijd heeft de opdrachtnemer geen invloed op onder meer de instroom, de kwaliteit van aangeleverde dossiers, de beschikbaarheid van TNE-systemen en de tijdigheid van besluitvorming door TNE en andere uitvoerders. Ook een afwijkende casemix of gewijzigde instructies kunnen gevolgen hebben voor de benodigde inzet. Hierdoor lijkt een onevenredig groot deel van de financiële en operationele risico's bij de opdrachtnemer te worden neergelegd, ook wanneer deze risico's voortvloeien uit omstandigheden buiten diens invloedssfeer. Is TNE bereid in paragraaf 13 expliciet vast te leggen dat partijen tijdig in overleg treden over aanpassing van de vergoeding, capaciteit, planning, scope en/of prestatieverplichtingen wanneer overschrijding van de cap dreigt door omstandigheden die aantoonbaar niet aan de opdrachtnemer zijn toe te rekenen, waaronder een afwijkende casemix, gewijzigde instructies of vertragingen bij TNE of andere uitvoerders? Kan TNE daarbij bevestigen dat de opdrachtnemer niet zonder aanvullende vergoeding gehouden is werkzaamheden voort te zetten boven de financiële cap wanneer de overschrijding aantoonbaar wordt veroorzaakt door dergelijke omstandigheden?	TNE is bereid in paragraaf 13 expliciet vast te leggen dat partijen tijdig overleggen wanneer overschrijding van de cap dreigt door aantoonbaar niet aan opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheden. Daarbij worden de gevolgen voor vergoeding, capaciteit, planning, scope en prestatieverplichtingen beoordeeld en eventuele aanpassingen vooraf schriftelijk vastgelegd.

Vraag #	Vraag	Beantwoording (huidig)
187	Bij overschrijding van wettelijke beslistermijnen kunnen dwangsommen en andere juridische en financiële gevolgen ontstaan, terwijl de opdrachtnemer niet zelfstandig bevoegd is om deze termijnen door middel van formele besluitvorming te bewaken of te beëindigen. Kan TNE bevestigen dat de opdrachtnemer niet aansprakelijk kan worden gesteld voor dwangsommen wegens niet tijdig beslissen, proceskostenveroordelingen, wettelijke rente of andere juridische en financiële gevolgen die voortvloeien uit de publiekrechtelijke besluitvorming en verantwoordelijkheden van TNE of het bevoegde bestuursorgaan? Is TNE bereid in paragraaf 13 expliciet vast te leggen dat dergelijke dwangsommen en daarmee samenhangende juridische en financiële gevolgen volledig voor rekening en risico van TNE blijven en zijn uitgesloten van de contractuele aansprakelijkheid van de opdrachtnemer, ook wanneer deze gevolgen verband houden met de behandeling van een door de opdrachtnemer behandeld bezwaardossier?	De publiekrechtelijke verantwoordelijkheid en formele beslissingsbevoegdheid blijven bij TNE dan wel het bevoegde bestuursorgaan. Dwangsommen, proceskosten, wettelijke rente en vergelijkbare gevolgen komen in beginsel voor rekening van TNE. TNE stemt niet in met een volledige uitsluiting van contractuele aansprakelijkheid. Verhaal op opdrachtnemer is uitsluitend mogelijk voor zover deze kosten aantoonbaar voortvloeien uit een eigen toerekenbare tekortkoming, binnen de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet. Gevolgen van vertraging of fouten van TNE komen niet voor rekening van opdrachtnemer. Dit wordt expliciet vastgelegd in paragraaf 13.
188	In artikel 13.10 is de aansprakelijkheid voor aantoonbare schade door een toerekenbare tekortkoming gemaximeerd tot € 2.000.000 exclusief btw. Kunt u bevestigen of dit maximum per jaar geldt of voor de gehele overeenkomst? Is TNE bereid in plaats daarvan een aansprakelijkheidslimiet van € 500.000 per gebeurtenis overeen te komen, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd en aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade expliciet wordt uitgesloten?	Het maximum van §13 punt 10 geldt voor de gehele overeenkomst, niet per jaar. TNE stemt in met een totale aansprakelijkheidslimiet van € 1.000.000 voor de basisscope; bij activering van de optie stijgt deze met de waarde van het geactiveerde deel, tot maximaal € 2.000.000 (zie #184). Indirecte schade en gevolgschade zijn uitgesloten, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid. Een limiet van € 500.000 per gebeurtenis wordt niet overgenomen.
189	Kan TNE de conceptovereenkomst en de subverwerkersovereenkomst vóór de inschrijving beschikbaar stellen? Na gunning mogen namelijk geen nieuwe materiële voorwaarden worden toegevoegd (§13 lid 11)	TNE stelt de subverwerkersovereenkomst bij contractering beschikbaar. Deze vormt een uitwerking van de reeds gepubliceerde privacy- en beveiligingsvoorwaarden en bevat geen nieuwe materiële verplichtingen.
190	In paragraaf 14 is bepaald dat vóór de start een subverwerkersovereenkomst wordt gesloten. Is reeds een concept van deze overeenkomst beschikbaar? Zo ja, wilt u dit uiterlijk bij de Nota van Inlichtingen verstrekken, zodat inschrijvers de verplichtingen en eventuele gevolgen voor hun aanbieding vóór inschrijving kunnen beoordelen?	TNE stelt de subverwerkersovereenkomst bij contractering beschikbaar. Deze vormt een uitwerking van de reeds gepubliceerde privacy- en beveiligingsvoorwaarden en bevat geen nieuwe materiële verplichtingen.
191	Volgens hoofdstuk 14 treedt Inschrijver op als subverwerker en moet vóór de start van de opdracht een subverwerkersovereenkomst worden gesloten. Kan TNE het concept van deze overeenkomst, inclusief de daarbij behorende bijlagen en toepasselijke privacy- en beveiligingsvoorwaarden, vóór de uiterste inschrijfdatum beschikbaar stellen, zodat Inschrijver deze juridisch kan beoordelen en eventuele vragen tijdig aan TNE kan voorleggen?	TNE stelt de subverwerkersovereenkomst bij contractering beschikbaar. Deze vormt een uitwerking van de reeds gepubliceerde privacy- en beveiligingsvoorwaarden en bevat geen nieuwe materiële verplichtingen.