



3^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 3^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Software Wmo & Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO van de gemeente Almere, met ons kenmerk IA2020.07.05.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

Mochten er ondanks de zorgvuldig gegeven antwoorden toch nog belangrijke vragen zijn, dan dient de houder van de offerteaanvraag de gemeente hiervan zo spoedig, doch uiterlijk 28 februari 2022 uiterlijk 13:00 uur via TenderNed op de hoogte te stellen.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, worden de vragen alsnog beantwoord middels een derde Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. 15 februari 2022 gepubliceerd op TenderNed.

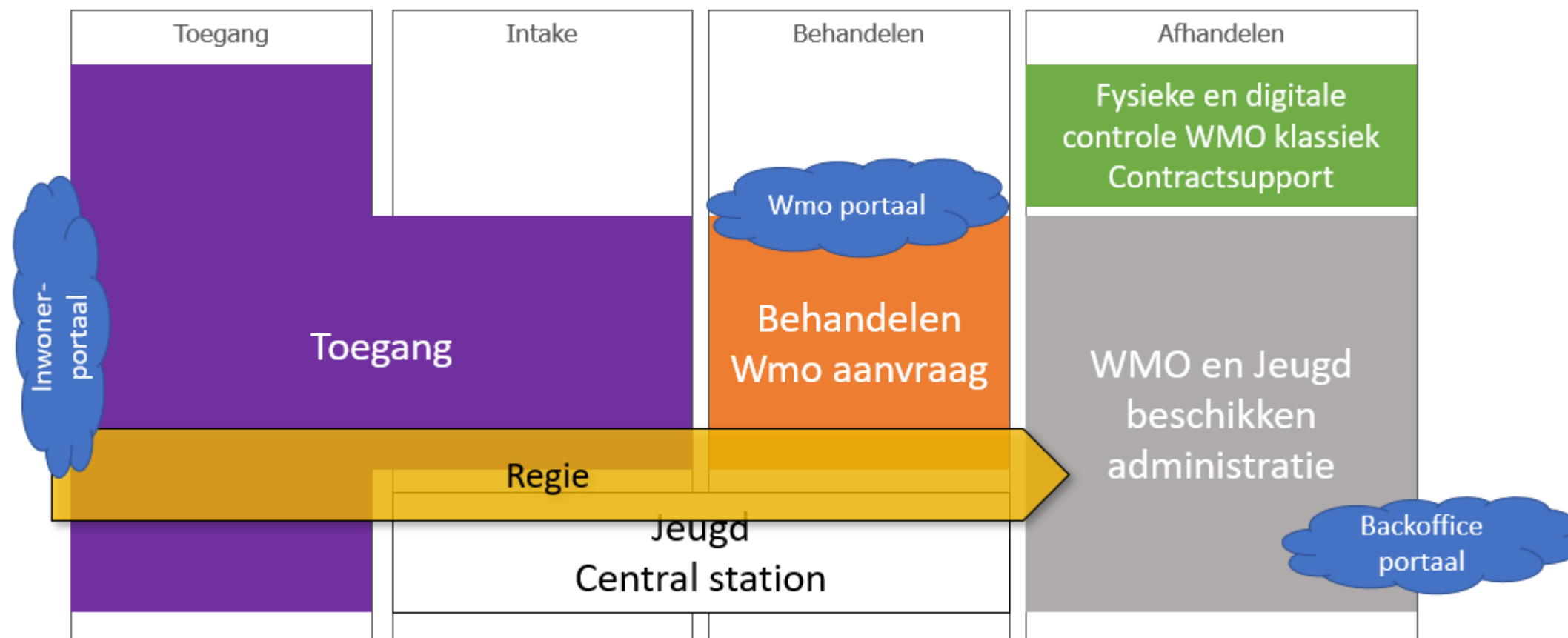
De voorgenomen planning is als volgt gewijzigd:

Nr.	Categorie	Onderwerp	Gewijzigde planning
	Planning	Gewijzigde data	Door eerdergenoemde onvoorziene omstandigheden is de planning diensengevolge aangepast zoals nu vermeld in deze derde nota van inlichtingen. De vragen voor de vierde nota van Inlichtingen dienen uiterlijk 28 februari 2022 13:00 uur te worden gesteld. De publicatie van de beantwoording is voorzien op 10 maart 2022. De deadline voor inschrijving is 25 maart 2022. De presentaties en demo's vinden plaats op 19, 20 en 21 april 2022. Voorlopige gunning is voorzien op 16 mei 2022. Proof of concept 19 mei 2022. Definitieve gunning 8 juni 2022. Contractering z.s.m. na 8 juni 2022.

Portalen

In de uiteindelijke situatie na de aanbestedingen “Software Wmo & Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO” en “Toegang & regie” onderscheiden wij drie portalen:

1. **Inwonerportaal** - inwoners inzicht hebben in al hun zaken in Zorg & Welzijn van Almere;
2. **Wmo portal** - inwoners hun informatie m.b.t. hun Wmo aanvragen kunnen inzien en bewerken;
3. **Backoffice portaal** - leverancier hebben toegang ten behoeve van hun dienstverlening en facturatie/declaratie.





Antwoorden Nvl 3

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
1	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan	Op diverse punten in het implementatieplan wordt aangehaald dat de implementatie van de nieuwe software samen zal gaan met het herijken van functies, processen en werkzaamheden. In hoeverre verwacht gemeente Almere een rol van de software/BPO leverancier in het begeleiden van deze organisatieveranderingen? En in hoeverre verwacht u dat het begeleiden van deze werkzaamheden ook in de prijs van de inschrijving is opgenomen? Het is gangbaar dat eventuele kosten hiervoor geen onderdeel van de offerte zijn, maar op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht.	Opdrachtgever conformeert zich in beginsel aan uw aangeboden oplossing. De eventuele herijking van functies, en werkzaamheden vindt intern binnen de gemeente Almere plaats. De eventuele hieraan verbonden wijzigingen vallen onder regie en verantwoordelijkheid van de gemeente. De eventuele begeleiding van deze werkzaamheden maakt geen onderdeel uit van de scope van de opdracht. Van de leverancier vragen wij wel dat de projectleider (of consultant/adviseur) van de leverancier(s) deel uitmaakt van het projectteam implementatie.
2	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan	Het bij de eerste Nvl gepubliceerde implementatieplan lijkt niet zozeer een implementatieplan te zijn concreet op de implementatie van de nieuwe software Wmo + BPO backoffice, maar juist meer een overkoepelend implementatiedocument voor een breder project of programma binnen gemeente Almere, waar deze en de toekomstige aanbesteding voor Regie en Toegang onderdeel vanuit maken. Daarmee is dit document ook voornamelijk een intern document binnen gemeente Almere, getuige ook diverse verwijzingen naar interne documenten. Kunt u dit bevestigen? In hoeverre, en wanneer in het proces, verwacht u van inschrijver een concreet implementatieplan voor de implementatie van sec. de nieuwe software Wmo + BPO backoffice?	Hierbij bevestigen wij uw aanname dat dit document voornamelijk een intern document binnen de gemeente Almere betreft. Het door u uit te werken implementatieplan dient minimaal in lijn te zijn met Bijlage 29. Het implementatieplan dient door de winnaar, minimaal 7 dagen voorafgaand aan contractondertekening uitgewerkt te zijn, als onderdeel van de scope van de opdracht, en te worden geaccepteerd door de gemeente Almere als geïntegreerd onderdeel van het Implementatieplan van de opdrachtgever.
3	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan	Concluderen wij juist dat u voorogen heeft dat 1 projectleider namens de gemeente Almere zowel de verantwoordelijkheid zal dragen voor de projectleiding op de implementatie 'Software Wmo en Backoffice BPO', 'Toegang en Regie', en het organisatie bredere project? Is dit iemand vanuit de gemeente Almere of wordt hier extern iemand voor ingehuurd?	De gemeente Almere kent één interne programmamanager welke de in- en/of externe (gemeente Almere) projectleiders aanstuurt.
4	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan Hoofdstuk 7 Risico's	In hoofdstuk 7 'Risico's' van het implementatieplan (bijlage 29) staat vermeld: Hieronder een eerste inschatting van risico's die betrekking heeft op de implementatie." . Hieronder zijn echter geen risico's opgenomen. Kunt u een nieuwe versie van het implementatieplan publiceren waarin deze risico's wel zijn opgenomen?	Het risicodocument is een document opgesteld met als doel om de interne risico's voor de gemeente Almere in beeld te brengen. Dat is de reden dat dit document thans niet van toepassing is. In de implementatiefase, na de gunning, is risicomangement een onderdeel van het project. Onze risico's ontvangt u direct na gunning.
5	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan Paragraaf 1.2 Projectdefinitie	Hier wordt een aantal maal verwezen naar het project initiatie document (PID). Dit document is niet bijgesloten. Kunt u dit document bijsluiten of betreft dit een intern document bij gemeente Almere waarvan de inhoud verder voor leveranciers niet van belang is?	Het PID is een intern document. De relevante inhoud is verwerkt in de aanbestedingsbescheiden.
6	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan Paragraaf 1.5.1	In paragraaf 1.5.1 staat 'De implementatie heeft betrekking op het primaire proces van de Wmo van de rechterzijde van de knip (zie onderstaande illustratie). Er is echter geen illustratie opgenomen. Omdat dit de scope van het plan en de opdracht betreft denken wij wel dat dit belangrijk is. Kunt een nieuwe versie van het plan (met afbeeldingen) publiceren?	Abusievelijk is de bedoelde afbeelding niet gepubliceerd. De afbeelding is te vinden in het Programma van Eisen, figuur 3 (pagina 6).

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
7	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan Paragraaf 1.5.1	In paragraaf 1.5.1 staat: Nadat de contractering heeft plaats gevonden, zal in nauwe samenwerking met de leverancier, de implementatie opgestart worden. Uiterlijk in januari 2022 zullen voorbereidende werkzaamheden opgestart worden. Op welke voorbereidende werkzaamheden doelt u? Kunt u bevestigen dat u hiermee werkzaamheden binnen de gemeente bedoelt, die losstaan van de software leverancier	Hierbij kunnen wij bevestigen dat het hier gaat om interne werkzaamheden, zoals datakwaliteit, planvorming, etc.
8	Inhoud	Bijlage 29 - Implementatieplan Paragraaf 4.2	In paragraaf 4.2 van het implementatieplan (bijlage 29) staat de projectgroep implementatie (in functies) uitgewerkt. Onze ervaring leert dat het niet noodzakelijk is en vaak ook vertragend werkt om al deze functies bij elk deel van een implementatietraject te betrekken. Bijvoorbeeld: het betrekken van de wijkteams is niet nodig, daar waar het onderdeel factuurverwerking/betalingen betreft. Kunt u bevestigen dat gedurende het project, vanuit de beschikbare rollen, in overleg een selectie hiervan op een onderdeel zal worden ingezet?	Wij bevestigen dat in overleg, de selecties van relevant betrokkenen worden gemaakt.
9	Inhoud	Bijlage 29 Implementatieplan	Aan het implementatieplan valt op dat op diverse pagina's het begrip Wijkteams wordt genoemd. Wij zien op grond van alle gepubliceerde documenten de wijkteams niet als gebruikers/direct betrokkenen bij de Implementatie van de Wmo software en BPO. Wel de Wmo consultants. Maken Wmo consultants onderdeel uit van de wijkteams? Is dat de reden dat er over wijkteams als betrokkenen in het project wordt gesproken in (par. 1.1, 1.3, 1.13, 3, 4.2 en bijlage 10)?	Uw aanname is juist: de Wijkteams maken in beginsel geen gebruik van de Wmo software en dienstverlening BPO. De scope van het implementatieplan is breder en omvat beide aanbestedingen (Software Wmo en Backoffice dienstverlening als BPO en Toegang & regie), zie paragraaf 1.5 in het Implementatieplan. Een deel van de Wmo consultants maken inderdaad deel uit van de wijkteams. Dat kan leiden tot verwarring.
10	Inhoud	Bijlage 29 implementatieplan, pag. 4	In het document vermeldt u het tijdspad voor de Toegang en Regie aanbesteding. Wij constateren dat dit project grotendeels gelijk oploopt met het Wmo software en BPO project. Hier signaleren we een uitdaging en ook risico. Voor uw eigen interne organisatie, twee grote projecten tegelijk i.c.m. de implementatie van een Zaaksysteem koppeling gaat veel capaciteit vergen. Ons advies is flexibiliteit op te nemen in het oplevermoment voor de Toegang en Regie oplossing. U biedt hiermee leveranciers van een integrale oplossing meer kans om op het perceel Regie en toegang een goed aanbod te kunnen indienen.	Bedankt voor uw advies, echter uw advies is niet rechtstreeks gerelateerd aan de aanbesteding Software Wmo & Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en derhalve op dit moment niet relevant.
11	Inhoud	Bijlage 29 implementatieplan, pag. 5	U noemt hier andere lopende projecten die samenhangen en aansluiting vragen. U hebt deze vast al in beeld. Kunt u een korte beschrijving geven met aard en inhoud van de projecten die in dit verband spelen binnen Almere?	Dit betreft aanbesteding Wmo en Jeugd. Deze nieuwe werkprocessen dienen geïmplementeerd te worden (administratieprotocol e.d.). Echter ook de oude indicaties en facturatie dient opgenomen te worden in de nieuwe omgeving. Op 1 januari 2023 gaan we op basis van de nieuwe contracten voor Jeugd en Wmo werken, vandaar de geëiste bedrijfsklare opgeleverde en geaccepteerde datum voor 31 december 2022. Het doel van de komende aanbesteding Toegang & Regie is om de Wijkteams in staat te stellen om casusregie en inwoners een actieve rol kunnen vervullen in hun proces. De gemeente faciliteert de samenwerking tussen interne en externe dienstverleners rondom de inwoner.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
12	Inhoud	Bijlage 7 SLA, paragraaf 5.5	U spreekt hier over 'de door de gemeente gekozen backup methode'. In de gepubliceerde documenten hebben we hierover geen informatie kunnen vinden. U hebt geen eisen gesteld op dit gebied. Ons verzoek is deze zin te verwijderen uit het implementatieplan.	In de SLA zijn prestatie indicatoren opgenomen m.b.t. o.a. beschikbaarheid, RPO en RTO. Het is aan Inschrijver om hieraan te voldoen binnen een passende oplossing. De bedoelde zin uit het implementatieplan komt derhalve te vervallen.
13	Inhoud	Bijlage 7 SLA, paragraaf 6	U benoemt hier een jaarlijks uit te laten voeren audit. Bedoelt u hier de ISAE3402 verklaring (welke in 4.3.2.2 van de Offerteaanvraag is genoemd)?	We bedoelen minimaal de audits op de: • verwerking van persoonsgegevens; • naleving van de wezenlijke verplichting uit hoofde van de Overeenkomst; • Certificeringen; • Informatiebeveiliging; • wettelijke verplichtingen. Voor de ISAE 3402-1 als basis en de ISAE 3402-2 geldt dat deze laatste jaarlijks vanuit opdrachtnemer dient te worden uitgevoerd.
14	Inhoud	BV06 afhandelen Bezwaar	In de nota van inlichtingen 1 staat bij vraag 63 dat "Inschrijver is verantwoordelijk voor verantwoording voor het verweer over het door hem, al dan niet toegekende beschikking op het moment dat een klant bezwaar aantekent. De vraag is gesteld: "Het afhandelen (en verantwoorden over) het verweer op beschikkingen kan in onze opinie enkel bij de gemeente zelf liggen. Interpreteren wij het correct dat u met deze eis de softwarematige ondersteuning van deze processen bedoeld?	Het (softwarematig) ondersteunen van het klachtenproces behoort niet tot de scope van deze aanbesteding. De gemeente Almere behandelt het verweer, waarbij inschrijver zich dient te kunnen verantwoorden over zijn activiteiten.
14	Inhoud	BV06 afhandelen Bezwaar	Uw antwoord hierop: "Uw aanname is juist. Het betreft een informatiestroom vanuit de opdrachtnemer m.b.t. (dossier) gegevens naar de opdrachtgever. Gemeente behandelt het verweer op beschikkingen. Indien de inschrijver aanvragen afhandelt dient zij daar ook verantwoording aan de gemeente over te kunnen afleggen". Uw laatste zin in uw antwoord maakt uw antwoord onduidelijk: • Zoals in de eerste zinnen van uw antwoord beschreven gaat het alleen om de softwarematige ondersteuning? Of moet opdrachtnemer nog meer doen in het bezwaarproces? • Wat bedoelt u met 'het afhandelen van aanvragen' in het kader van het afhandelen van bezwaren? Kunt u dit nader uitleggen?	Het (softwarematig) ondersteunen van het klachtenproces behoort niet tot de scope van deze aanbesteding. De gemeente behandelt het verweer, waarbij inschrijver zich dient te kunnen verantwoorden over zijn activiteiten.
15	Inhoud	Datamigratie	Kunt u aangeven welke data vanuit het WIZportaal moet worden gemigreerd?	Vanuit WIZportaal hoeven geen gegevens te worden gemigreerd.
16	Inhoud	eerste Nvl	Zijn er mogelijkheden om afspraken te maken om eventueel personeel over te nemen indien deze medewerkers boventallig raken? Dit zou vanuit SROI en ook continuïteit van dienstverlening wellicht voordelig kunnen zijn.	Neen, er zal geen sprake zijn van boventalligheid van personeel. Er is dus ook geen sprake van een reorganisatie. Wel van mogelijke herijking van functies. Er kan een aanbod worden gedaan aan medewerkers.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
17	Inhoud	eerste Nvl	In het kader van het inschatten van de capaciteit van administratieve afhandeling van hulpmiddelen in de Wmo is het van belang om te weten of er de gemeente de Wmo hulpmiddelen huurt dan/wel koopt (huur van hulpmiddelen of koop van hulpmiddelen). Kunt u aangeven wat uw huidige situatie is en of er voornemens zijn tot verandering, zo ja, voor welke periode de huidige contracten zijn afgesloten?	Het betreft een mix van huur en koop. Aantallen ter indicatie per jaar: 3.200 huurvoorzieningen (betaling per maand); 250 koopvoorzieningen (betaling eenmalig). Huidig contract met Medipoint loopt t/m 27-4-2023 en kan nog verlengd worden tot 27-4-2025. Toekomstige keuzes zijn vooralsnog niet bekend. Over 2019 hadden we bij de zachte Wmo 5734 klanten. Over 2019 hadden we bij Jeugd 6276 klanten. Aantal cliënten van BW over 2020 zijn 353. Circa 12.000 betalingen komen er dan bij (dat is per maand). In 2019 zijn er 3.400 betalingen (excl. huurvoorzieningen) gedaan, 2.000 vorderingen verwerkt en in de huur zijn er 3.300 voorzieningen.
18	Inhoud	eerste Nvl	Welke lopende afspraken zijn er in 2023 voor de hulpmiddelenleveranciers, zijn zij verplicht om landelijk berichtenverkeer te werken. Gezien de complexiteit en foutgevoeligheid van aparte stromen vragen wij of u kunt bevestigen dat u in komende aanbestedingen in het jeugdhulp en wmo het gebruik van landelijk berichtenverkeer als eis opneemt	Zie ook het antwoord op vraag 19. Ja, wij bevestigen dat deze eis wordt opgenomen in de komende aanbestedingen in Jeugdhulp en Wmo.
19	Inhoud	eerste Nvl, aantallen	Verzoek: Kunt u het gebruik van landelijke berichtenverkeer voor alle jeugd en wmo aanbieders verplicht stellen in de toekomst?	Gebruik van landelijke berichtenverkeer is voor alle Jeugd en Wmo aanbieders verplicht. Voor leverancier van hulpmiddelen is er een optie tot gebruik van berichtenverkeer afgesproken. Hierin volgen wij de landelijke ontwikkelingen. Voor leveranciers/aannemers van andersoortige aanpassingen hebben wij deze optie niet afgesproken. Daarnaast dient het natuurlijk mogelijk te zijn zonder berichtenverkeer een opdracht uit te zetten door Opdrachtnemer als onderdeel van de scope van de opdracht.
20	Inhoud	eerste Nvl, aantallen	Hoeveel mensen heeft u nu op de mid-office en back-office zitten die zich bezighouden in de gevraagde dienstverlening met het wmo/jeugd?	Zie het antwoord op vraag 26.
21	Inhoud	eerste Nvl, aantallen	Is er aandacht geweest voor het juist gebruik van berichtenverkeer onder de aanbieders? Zo ja, wat is hier aan gedaan? In onze ervaring is er soms weerstand bij kleinere zelfstandige aanbieders voor het berichtenverkeer en hebben deze veel ondersteuning nodig. Is er ook specifiek aandacht geweest voor de vrijgevestigde aanbieders?	Nu geen problemen met aanbieders zonder berichtenverkeer. In de nieuwe aanbestedingen Jeugd en Wmo wordt berichtenverkeer verplicht gesteld waar mogelijk. Al onze gecontracteerde Jeugd en Wmo aanbieders, groot en klein, maken in beginsel op de juiste manier gebruik van het berichtenverkeer.
22	Inhoud	eerste Nvl, introductie	Om inzicht te krijgen hoeveel standaardisatie en automatiserings mogelijkheden er zijn willen we graag meer inzicht in de volume van de aanbieders die zich hebben gecommitteerd aan het berichtenverkeer (absolute aantallen en aantallen).	Al onze leveranciers, in zowel de huidige als komende aanbesteding, moeten zich conform de Almeerse aanbestedingen conformeren aan het berichtenverkeer. In verband met nog lopende aanbestedingen Wmo en Jeugd zijn de nieuwe aantallen daarin nog niet te noemen. Zie ook het antwoord op vraag 26.
23	Inhoud	eerste Nvl, planning	U heeft aangegeven dat de indieningsdatum is verzet naar 25 maart, kunt u de aangeven wat het verschuiven van deze datum doet met zowel planning aanbesteding als met de planning van implementatie. Wij nemen aan dat alles wordt meegenomen zodat het niet ten koste gaat van de benodigde implementatietijd.	Nee, de eerder gepubliceerde realisatie van de live gang per 1 januari 2023 blijft gehandhaafd.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
24	Inhoud	eerste Nvl, vraag en antwoord 14	a. Digitale en geautomatiseerde afhandeling is natuurlijk het streven, in onze ervaring vullen zorgaanbieders soms (onbewust) onvolledige of onjuiste facturen in waardoor deze uitvallen, in hoeverre is daar nu sprake van? b. Heeft u nog veel vrijgevestigden als zorgaanbieders? c. Indien dat het geval is, heeft u daar in de huidige situatie een aantal FTE voor gereserveerd voor contact en juiste afhandeling?	a. Uw aanname dat er onvolledige of onjuiste facturen uitvallen is juist. Het aantal in 2021 bedroeg circa 2.000. In uw rol als expert in deze en op basis van de door u aangeboden dienstverlening kunt u hiermee rekening houden. b. In het aantal zorgaanbieders genoemd in het antwoord op vraag 26 is ook sprake van een aantal vrijgevestigden (lokale en/of zzp'ers) als zorgaanbieders. c. De gemeente Almere zal de verplichtingen van vrijgevestigden als zorgaanbieders klaar moeten zetten in het systeem, zodat tot uitbetaling kan worden overgegaan. Het definitieve proces zal gezamenlijk met opdrachtnemer bekend worden vastgesteld. Het contact en de juiste afhandeling maakt onderdeel uit van uw dienstverlening binnen de scope van de opdracht. Het contact komt vanuit de zorgaanbieder naar Opdrachtnemer. Het aantal FTE's voor contact en juiste afhandeling is op dit moment niet bekend.
25	Inhoud	eerste Nvl, vraag en antwoord 21	Om een inschatting te maken van het werk van de backoffice zouden wij graag een beeld krijgen van hoeveel mensen/fte/capaciteit de gemeente nu inzet voor de journalisering tbv goede financiële afhandeling. Kunt u inschatting delen hiervan?	Naar het oordeel van aanbestedende dienst is uw vraag niet relevant, immers u bent expert in deze op basis van de door u aangeboden dienstverlening. Voor huidige andere aantallen verwijzen we u graag naar de aantallen genoemd als antwoord op vraag 26. Met koppeling tussen beschikking, administratieprotocol en factuur zou dit in hoge mate een geautomatiseerd proces kunnen zijn. Onze verwachting is dat door middel van deze aanbesteding taken in een zo hoog mogelijke mate zijn te automatiseren en snelheid aan te brengen tussen een factuur en de uitbetaling naar een organisatie.
26	Inhoud	eerste Nvl, vraag en antwoord 39	U geeft aan dat het aantal geschatte gebruikers omstreeks 250 zal zijn. Om een goede inschatting te maken van zowel implementatie, training, gebruik en contactmomenten is het noodzakelijk voor de opdrachtnemer om een beter beeld te krijgen van deze groep, een interne gebruiker (zorgconsulent) heeft in onze ervaring soms andere technische/administratieve supportvraag dan externe gebruiker (zorgaanbieders bijv). Kunt u daarom zo gedetailleerd mogelijk de geschatte gebruikersgroep beschrijven en daar waar mogelijk onderscheid maken tussen de verschillende gebruikers? Hoeveel zorginstellingen zijn er bijvoorbeeld en hoeveel zorgconsulenten?	De gebruikersgroep bestaat uit circa 50 Wmo- consulenten (Wmo consulenten en Jeugd-consulenten). Momenteel zijn er circa 150 gecontracteerde zorgaanbieders met elk minimaal 1 gebruiker, waarbij de inkoopstrategie gericht is op minder zorgaanbieders. Er zijn ongeveer 25 backoffice en ondersteunende medewerkers.
27	Inhoud	eerste Nvl, vraag en antwoord 39	Om een inschatting te maken van het werk van de backoffice is het noodzakelijk om een indruk te krijgen van de in totaal af te handelen facturen. Om een goed beeld te krijgen hoeveel capaciteit dit vergt vragen wij u om ook een uitsplitsing te maken binnen het totaal aantal facturen van wmo klassiek/nieuw en jeugd. Hoeveel verschillende facturanten er zijn geweest? Hoeveel capaciteit in FTE heeft de gemeente Almere in de huidige situatie voor het afhandelen van de facturen en betalingen?	Naar het oordeel van aanbestedende dienst is uw vraag niet relevant, immers u bent expert in deze, op basis van de door u aangeboden dienstverlening. Voor huidige andere aantallen verwijzen we u graag naar de aantallen genoemd als antwoord op de vraag 17.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord																		
28	Inhoud	eerste Nvl, vraag en antwoord 54	U geeft geen inzicht in de huidige bekostiging vormen. Wij begrijpen dat u in de toekomst uw opties open wilt houden voor verschillende manier van bekostiging. Echter zonder de bekostigingsvormen is het niet mogelijk om een goede inschatting te maken van de benodigde capaciteit en de prijs tbv van implementatie. De vormen van bekostigen spelen een grote rol bij de inrichting systemen (ICT kant) en in hoeverre er al ervaring is bij de backoffice (mens kant) met afhandeling. Ook qua overdracht scheelt het enorm of het enkel pXq of ook taak- en resultaat bekostiging naast elkaar betreft. Daarbij is een beoogde verandering van de bekostiging een enorme operatie met lopende beschikking etc. Daarom nogmaals de vraag om inzicht te geven in de huidige systematiek, hoe lang de huidige contracten met huidige wmo en jeugdbekostiging nog doorlopen (wanneer is de eerste verandering mogelijk) en in hoeverre er hier reeds inkoop/beleidsvoornemen voor zijn.	Het grootste deel van de huidige contracten is gericht op pxq bekostiging. Belangrijkste uitzondering hierop is het regionale contract jeugdhulp met verblijf. Dat is momenteel populatie gebonden. Op dit moment zijn er voorbereidingen voor de aanbestedingen Jeugd en Wmo per 2023. Daarbij kan een verandering in bekostigingsvorm optreden als dat beter passend is om de inhoudelijke opgave en doelen te realiseren.																		
29	Inhoud	eerste Nvl, vraag en antwoord 59	a) Welke onderzoeksdocumenten worden hier bedoeld? b) Kunt u een voorbeeld geven waarvoor en door wie deze documenten worden gebruikt? c) Op welke wijze worden de documenten beschikbaar gesteld indien zij niet via een portaal gaan? d) Worden deze separaat gemaild? e) Om hoeveel aanbieders gaat dit?	Ter verduidelijking: binnen de scope van deze aanbesteding zijn er twee soorten portalen. 1. Wmo portaal - het betreft functionaliteit in de ICT Prestatie Wmo waarin consulent, inwoner en zorgaanbieder samen kunnen werken aan ondersteuningsplannen, met eventuele onderliggende documenten. 2. Backoffice portaal - het betreft functionaliteit van de BPO waarin opdrachtnemer en zorgaanbieders communiceren over o.a. meldingen, declaraties en facturen. Of wijzigingen waar geen berichtenverkeer voor beschikbaar is. Antwoorden op uw vragen, uitgesplitst naar de portalen: <table><tr><th>#</th><th>Wmo portaal</th><th>Backoffice portaal</th></tr><tr><td>a</td><td>Ondersteuningsplannen, met eventuele onderliggende documenten.</td><td>O.a. meldingen, declaraties en facturen. Of wijzigingen waar geen berichtenverkeer voor beschikbaar is.</td></tr><tr><td>b</td><td>Waar in consulent, inwoner en zorgaanbieder samen kunnen werken.</td><td>Waar in opdrachtnemer en zorgaanbieders communiceren.</td></tr><tr><td>c</td><td>De documenten worden in de huidige situatie per brief aan de inwoner beschikbaar gesteld.</td><td>Voor zorgaanbieders geldt de plicht het portaal te gebruiken.</td></tr><tr><td>d</td><td>In de huidige situatie worden deze documenten niet separaat gemaild.</td><td>In de huidige situatie worden deze documenten niet separaat gemaild.</td></tr><tr><td>e</td><td>Zie het antwoord op vraag 26.</td><td>Voor de Wmo in de huidige aanbesteding betreft dit circa 45 aanbieders.</td></tr></table>	#	Wmo portaal	Backoffice portaal	a	Ondersteuningsplannen, met eventuele onderliggende documenten.	O.a. meldingen, declaraties en facturen. Of wijzigingen waar geen berichtenverkeer voor beschikbaar is.	b	Waar in consulent, inwoner en zorgaanbieder samen kunnen werken.	Waar in opdrachtnemer en zorgaanbieders communiceren.	c	De documenten worden in de huidige situatie per brief aan de inwoner beschikbaar gesteld.	Voor zorgaanbieders geldt de plicht het portaal te gebruiken.	d	In de huidige situatie worden deze documenten niet separaat gemaild.	In de huidige situatie worden deze documenten niet separaat gemaild.	e	Zie het antwoord op vraag 26.	Voor de Wmo in de huidige aanbesteding betreft dit circa 45 aanbieders.
#	Wmo portaal	Backoffice portaal																				
a	Ondersteuningsplannen, met eventuele onderliggende documenten.	O.a. meldingen, declaraties en facturen. Of wijzigingen waar geen berichtenverkeer voor beschikbaar is.																				
b	Waar in consulent, inwoner en zorgaanbieder samen kunnen werken.	Waar in opdrachtnemer en zorgaanbieders communiceren.																				
c	De documenten worden in de huidige situatie per brief aan de inwoner beschikbaar gesteld.	Voor zorgaanbieders geldt de plicht het portaal te gebruiken.																				
d	In de huidige situatie worden deze documenten niet separaat gemaild.	In de huidige situatie worden deze documenten niet separaat gemaild.																				
e	Zie het antwoord op vraag 26.	Voor de Wmo in de huidige aanbesteding betreft dit circa 45 aanbieders.																				
30	Inhoud	Gebruikers - vraag 57 Nvl	a) Kunt u aangeven hoe het genoemde aantal van 250 gebruikers is opgebouwd? b) Uit welke rollen en functies bestaat dit aantal?	Zie het antwoord op vraag 26.																		



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
31	Inhoud	Nvl - Vraag 103: Vragen over certificering of gelijkwaardig	a) de backoffice dienstverlening dient te voldoen aan ISO 16175 of gelijkwaardig, gaat u ermee akkoord dat tot gelijkwaardig wordt gerekend de combinatie van Nen 7510, ISO 27001 en ISO 9001 onder aanlevering van de verklaring van toepasselijkheid? b) de backoffice dienstverlening dient te voldoen aan ISAE 3402 of gelijkwaardig, gaat u ermee akkoord dat tot gelijkwaardig wordt gerekend de combinatie van Nen 7510, ISO 27001 en ISO 9001 onder aanlevering van de verklaring van toepasselijkheid? c) Klopt het dat u geen eisen stelt met betrekking tot de aanvullende veiligheidsmaatregelen met betrekking tot gezondheidsgegevens zoals weergegeven in de Nen 7510?	a. Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat. b. Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat. c. Uw aanneme is juist, echter voor de door u aangeboden dienstverlening kunnen aanvullende veiligheidsmaatregelen van toepassing zijn.
32	Inhoud	Nvl - Vraag 123	U stelt in uw antwoord dat u uiteindelijk niet meerdere inwoner portalen wenst, hiermee lijkt het erop dat u wilt dat de backoffice leverancier ook de frontoffice leverancier wordt. Indien ja, wat maakt dat u een inwonerportaal vraagt? Indien nee, begrijpen we dan goed dat het inwonerportaal hoort bij de frontoffice uitvraag en daarmee niet behoort tot de scope van deze uitvraag?	Neen, de backoffice-leverancier hoeft niet gelijk te zijn aan de frontofficeleverancier. In de komende aanbesteding voor Toegang en Regie wordt een portaal uitgevraagd, waarmee een inwoner toegang krijgt tot alle informatie/zaken die tot het sociaal domein gerekend kunnen worden. Deze informatie kan in verschillende toepassingen staan en bij verschillende partners. We verwachten van de Wmo software dat deze toepassing functionaliteit biedt waarmee: • Online aanvragen gedaan kunnen worden voor Wmo voorzieningen. Hetzij door de inwoner, hetzij vanuit de toepassing voor toegang en regie (waarbij de relevante gegevens vanuit deze toepassing worden meegenomen in de aanvraag; • Inwoner, consulent en leverancier samen kunnen werken aan een ondersteuningsplan Wmo; • De inwoner rechtstreeks, via Mijn gemeente, Mijn overheid of via het portaal Toegang en regie toegang kan krijgen tot zijn/haar informatie in de Wmo toepassing en naadloos wordt doorgeleid.
33	Inhoud	Nvl - Vraag 125	U geeft aan dat het voor Opdrachtgever niet relevant is hoe de BPO dienstverlening is ingericht in systemen maar wel voor software. Hoe kijkt u hiernaar in relatie tot borging van een integraalproces en uw antwoord op vraag 75?	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO wordt als dienst uitgevraagd. De Software Wmo wordt geleverd als hard- en software welke door medewerkers van de gemeente Almere wordt gebruikt. Inschrijver is verantwoordelijk voor de integraliteit van beide functionaliteiten te weten de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo., alsmede de afzonderlijke functionaliteiten binnen de scope van de opdracht.
34	Inhoud	Nvl - Vraag 127 t/m 141	Uw antwoorden op de vragen 127 t/m 141 met uitzondering van 139 impliceren een functionaliteit die toegeschreven lijkt naar 1 leverancier die zowel front als backoffice kan leveren. Zou u de grens zoals weergegeven in uw afbeelding "Figuur 3 gewenste situatie na aanbesteding Software Wmo en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO" willen blijven hanteren waarin Intake en behandelen plaatsvindt als frontoffice scope en afhandelen als backoffice scope?	Van uw suggestie, toegeschreven functionaliteit naar 1 leverancier die zowel front- als backoffice kan leveren is geenszins sprake. Afbeelding Figuur 3 blijft ongewijzigd als vereenvoudigde weergave van de scope van de opdracht. De door u voorgestelde wijziging wordt niet gehonoreerd. Zie ook het antwoord op vraag 32.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
35	Inhoud	Nvl - vraag 146	U geeft aan: "Aanvulling; inschrijver dient haar standaard prijslijst all-in uurtarieven aan te leveren." a) Kunt u hier een format voor aanleveren? b) Wenst u hier enkel een uurtarief (exclusief BTW) terug te zien? Zo nee, waar moet deze aanvulling allemaal aan voldoen?	a. U treft een gewijzigde Bijlage 3 Tarievenblad aan bij deze Nota van Inlichtingen. b. Uurtarieven exclusief btw, let op eisen in het Tarievenblad.
36	Inhoud	Nvl - Vraag 21	a) Dient bij aanvang van gunning sprake te zijn van een derdenrekening? b) Zo, nee wat doet u bij aanvang van de werkzaamheden als betreffende opdrachtnemer niet beschikt over een derdenrekening?	De derdenrekening wordt in overleg ter beschikking gesteld.
37	Inhoud	Nvl - Vraag 71	Het lijkt erop alsof u, in afwachting van de uitkomst van de aanbesteding toegang en regie, in deze uitvraag al wenst te beschikken over enkele functionaliteiten gericht op burgertoegang. Hierdoor is uw uitvraag alleen bedoelt voor partijen die front-office, back-office en BPO kunnen leveren. We verzoeken u de front office functionaliteit bij de aanbesteding toegang en regie onder te brengen.	Zie het antwoord op vraag 32.
38	Inhoud	Nvl 1, vraag 33b, bijlage 7 PVE	In de nota van inlichtingen 1 staat bij vraag 33b, bijlage 7 PVE: De vraag: "Hierna stelt u "beoordelen van de aanvraag en het beschikken en afwijzen daarvan", is deze beoordeling zowel zorginhoudelijk of enkel administratief/procesmatig van aard? Uw antwoord hier is: De beoordeling kan zowel inhoudelijk (door de opdrachtgever) als administratief/procesmatig (door opdrachtnemer) zijn. a) Kunt u bevestigen dat er van de backoffice geen enkele inhoudelijke/kwalitatieve beoordeling wordt verwacht ten aanzien van het advies? b) Kunt u bevestigen dat de beoordeling van de backoffice enkel ligt op de rechtmatigheid en geldigheid van de indicatie? c) Wat is de rol van de Wmo consulent van de gemeente Almere en wat van de backoffice van de opdrachtnemer? d) Als de medewerker van de backoffice een ander besluit neemt dan het advies (b.v. op grond van rechtmatigheid), gaat dit dan terug naar de Wmo consulent?	a. Dit bevestigen wij. b. Dit bevestigen wij. c. De Wmo-consulent is verantwoordelijk voor het Wmo-onderzoek, contact met de cliënt en 'bestellen' van een Wmo-voorziening. De backoffice is verantwoordelijk voor de processen die daarna plaats vinden, beginnend bij, maar meer dan, het versturen van het beschikkingsdocument en het berichtenverkeer. d. De consulent kan enkel en alleen beschikken op basis van het door gemeente Almere ingerichte Producten Diensten Catalogus en is verantwoordelijk voor het onderzoek. Van afwijzen door de backoffice is hierbij geen sprake. Bij twijfel over bijvoorbeeld rechtmatigheid binnen het verwerken van Verzoek om Toewijzingsberichten dient u deze te kunnen versturen aan de gemeente Almere voor verder besluit.
39	Inhoud	Nvl 11	Om te kunnen voldoen aan uw uitvoeringseisen en verzoek te ontzorgen m.b.t. het CAK is het voor inschrijver noodzakelijk om kennis te nemen van het Almeerse beleid/ uitgangspunten inzake eigen bijdrage en bijzonderheden daaromtrent. Wij verzoeken u daarom nogmaals uw huidige beleid en/of relevante uitgangspunten qua uitvoering op dit gebied te delen. Wij realiseren ons dat hier in de toekomst (2022/2023) wijzigingen kunnen voordoen. Echter, een beschrijving van de huidige situatie geeft ons een beeld en kans om de impact van de implementatie ervan te kunnen overzien.	Gemeente Almere conformeert zich volledig aan de landelijke standaard van eigen bijdrage. We hanteren op dit moment geen minima-beleid, echter hebben we één uitzondering voor cliënten met door de schuldhulpverlening geconstateerde schulden. Er moet dus een uitsluiting op standaard aanlevering van de eigen bijdrage plaats kunnen vinden. Toekenning van uitsluiting komt alleen vanuit gemeente Almere.
40	Inhoud	Nvl 113	De toegang tot het systeem van de externe zorgaanbieders, verloopt nemen wij aan niet via de Active Directory (Eis AT01) van de gemeente. Is deze aanname juist?	Uw aanname is correct. De toegang tot het systeem van de externe zorgaanbieders, verloopt niet via de Active Directory.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
41	Inhoud	Nvl 34	U geeft aan 250 gebruikers voor Wmo incl. Zorginstellingen. Kunt u aanvullend informatie verstrekken over de verhouding, dus (ongeveer) hoeveel gebruikers Wmo (intern gemeente) en (ongeveer) hoeveel gebruikers Zorginstellingen (extern)?	Zie het antwoord op vraag 26.
42	Inhoud	Nvl 36	U benoemt hier Landelijke Wmo. Voor zover bij ons bekend bestaat er geen landelijke inkoop van Wmo voorzieningen. Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met Landelijke Wmo?	Met 'Landelijke Wmo' bedoelen wij de inkoop van de Wmo Zintuigelijke Beperking. Deze wordt door de VNG aanbesteed.
43	Inhoud	Nvl 53	Ons beeld uit de inleidende toelichting op de Nvl is dat in WIZ-portaal geen BSN's worden geregistreerd. Dit leidt tot vervuiling bij een datamigratie, omdat het BSN geen gemeenschappelijk uniek kenmerk is in de drie systemen. Wij baseren dit op ervaring met eerdere datamigraties uit WIZ- portaal. Ook de status informatie in WIZ-portaal kan een risico vormen, met gevolgen voor de selectie van 'actuele/lopende' dossiers. Gezien bovenstaand: kunt u herbeoordelen of het werkelijk voor de Wmo software en BPO noodzakelijk is dat gegevens uit WIZ-portaal mee gaan in de conversie voor dit project? Indien u ondanks bovenstaande toch vanuit drie systemen input wenst, dus ook vanuit WIZportaal, vragen wij u voldoende tijd/capaciteit in te ruimen voor het opschonen en het nagaan van de datakwaliteit in WIZ. Dit om te voorkomen dat cliënten dubbel worden opgevoerd of vervuilde data meekomt in het nieuwe systeem.	Vanuit het WIZportaal hoeven geen gegevens te worden overgezet.
44	Inhoud	Nvl 53	a) Kunt u aangeven welke voor de opdrachtnemer relevante gegevens uit WIZ-portaal zouden moeten overgenomen in het nieuwe systeem? b) Gezien de geschetste informatieketen lijkt het ons logisch dat de minimaal benodigde gegevens ook beschikbaar zijn in het MO-platform of T-Care?	a. Zie ook het antwoord op vraag 43. Er is geen informatie uit WIZportaal nodig. Vanuit het WIZportaal hoeven geen gegevens te worden overgezet. b. Dit is correct.
45	Inhoud	Nvl 54	De vraag is niet volledig beantwoord. Wij zien graag alsnog per voorzieningssoort (jeugdhulp, wmo nieuw, wmo klassiek) een toelichting van de huidige systematiek. Dit is namelijk van invloed op de hoeveelheid benodigde arbeid in de backoffice processen.	De werkprocessen zijn toegevoegd als bijlage in de aanbesteding. Als nadere toelichting geven we bijgaand een beeld van de omvang. In totaal zijn er 3.200 jongeren actueel in zorg jeugdhulp ambulant. Er zijn 5.184 contracten voor de nieuwe Wmo. Dit betreffen individuele declaraties. Tot slot zijn er 2.542 klanten klassieke Wmo. Dit betreffen verzamelbetalingen die specificeerbaar dienen te zijn naar de beschikte voorzieningen. Naar schatting worden er op termijn nog 600 klanten toegevoegd vanuit Maatschappelijke opvang, Beschermd Wonen en jeugdzorg residentieel. Vooralsnog zijn er geen BPO-activiteiten t.a.v. de laatstgenoemde doelgroep.
46	Inhoud	Nvl 56	Wij zouden graag zien dat u dit technische project explicieter plek geeft in het Implementatieplan. Wij geven u ter overweging mee om voor dit projectonderdeel intern een separate projectleider aan te wijzen.	Wij nemen uw overweging ter harte.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
47	Inhoud	Nvl 56	Het antwoord bevestigt dat er sprake is van een deelproject binnen de Implementatie, namelijk het nieuw implementeren van een zaakkoppeling. In eerdere projecten hebben wij ervaren dat de impact van een dergelijk project door de gemeente werd onderschat. Dit was het gevolg van ontbrekende ervaring/referentieprojecten. - Hebt u binnen de gemeente al eerder vakapplicaties gekoppeld aan het DJUMA zaaksysteem? - Hebt u voor dit deelproject binnen uw organisatie de juiste kennis en capaciteit beschikbaar volgend jaar? - En kunt u ons bevestigen dat er een beroep kan worden gedaan op de leverancier van DJUMA?	- Ja, er zijn al vakapplicaties gekoppeld aan Djuma. Dit gebeurt overigens niet rechtstreeks maar via de servicebus (EnableU) van de gemeente; - Ja, want stellen een technisch projectleider aan en wij maken (o.a.) gebruik van de kennis en capaciteit van EnableU; - Ja, maar het is in de eerste plaats aan EnableU om dit te organiseren, zie antwoord a.
48	Inhoud	Nvl 56	Ter verificatie: graag uw bevestiging dat het antwoord betekent dat u van inschrijver verwacht dat deze bij de datamigratie regelt dat voor de lopende zaken een nieuw zaaknummer wordt aangemaakt in DJUMA, want er is nog geen zaaknummer in DJUMA en ook geen zaaknummer in de datadump vanuit de drie bronsystemen zoals vermeld in Nvl 53	Dat is correct: er moeten nieuwe zaaknummers worden aangemaakt voor lopende zaken.
49	Inhoud	Nvl 57	U geeft aan 250 gebruikers voor Wmo incl. Zorginstellingen. Kunt u aanvullend info verstrekken over de verhouding, dus (ongeveer) hoeveel gebruikers Wmo (intern gemeente) en (ongeveer) hoeveel gebruikers Zorginstellingen (extern)? Dit is relevant voor het inschatten van o.a. de aanpak voor de scholing.	Zie het antwoord op vraag 26.
50	Inhoud	Nvl 59	Omdat de portaalfunctionaliteit per ICT leverancier sterk kan verschillen, een vervolg vraag omdat het voor ons relevant is te weten wat de leveranciers nu gewend zijn. U noemt onderzoeksdocumenten. - Worden deze met alle leveranciers uitgewisseld, dus zowel voor Wmo klassiek, Wmo Nieuw en voor jeugd? - Kunt u aangeven hoeveel gebruikersaccounts er in totaal beschikbaar zijn gesteld in de huidige situatie aan leveranciers. - En of deze ook daadwerkelijk in gebruik zijn?	- Nee deze onderzoeksdocumenten worden in de huidige situatie alleen gedeeld met leveranciers Wmo Nieuw. Zie ook het antwoord op vraag 29. - Zie het antwoord op vraag 26. - Zie b.
51	Inhoud	Offerte aanvraag, 4.3.2.2 certificering	De NEN-ISO16175 is nog maar recentelijk in gebruik genomen. Partijen op dit gecertificeerd, zijn voornamelijk leveranciers van Zaaksystemen en DMS-en. Wij onderzoeken op dit moment de impact van de wijziging van NEN 2082 naar NEN-ISO 16175. Zo nodig voeren we daarvoor in 2022 aanpassingen door in onze software. De eis die u stelt, zijn we nog niet eerder tegengekomen bij aanbestedingen in het sociaal domein. Bent u bereid inschrijvers de ruimte te bieden dit certificaat of gelijkwaardig document op te leveren na de gunning, maar vóór de geplande acceptatiedatum?	Indien dit voor een aanbieder een wezenlijk probleem is dan dient dit apart aangegeven te worden om er in een later stadium alsnog aan te voldoen. Deze termijn wordt contractueel in samenspraak gespecificeerd. Ja opdrachtgever is bereid inschrijvers de ruimte te bieden dit certificaat of gelijkwaardig document op te leveren na de gunning, maar vóór de geplande acceptatiedatum.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
52	Inhoud	Offerte aanvraag, 5.3 Gewenste situatie	U vraagt inschrijvers een beschrijving op te leveren hoe middels de door haar aangeboden oplossing het doel van de gemeente Almere 'van maatwerk in processen, naar standaardisatie' gerealiseerd kan worden. Dit is niet eenvoudig op te leveren als buitenstaander, zonder kennis van de huidige processen. a. Kunt u een aantal voorbeelden geven van processen waar u op dit moment te weinig standaardisatie ervaart. b. Of een beschrijving van de knelpunten of verbetermogelijkheden die u ziet in de huidige situatie?	Uw vraag wordt als niet relevant beoordeeld, want verandermanagement is intern programma.
53	Contract	Overeenkomst, artikel 13.8	Voorgestelde route via e-facturatie is niet gebruikelijk In plaats hiervan sturen wij onze klanten een digitale PDF per e-mail. Bent u hiermee akkoord?	Dit artikel blijft gehandhaafd. Leverancier verzendt de factuur aan Opdrachtgever elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. De e-factuur wordt in ubl-formaat aangeleverd via het open PEPPOL netwerk van Simpler Invoicing. Kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van Leverancier.
54	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AA07	Gemeente wil in het zaaksysteem archiveren en niet in de applicatie Wmo. Wij maken dit mogelijk aan de hand van een koppeling met het zaaksysteem. a. Kunt u motiveren waarom u toch van leveranciers verlangt dat zij ze zich aan deze eis committeren? b. Deze eis kunnen leveranciers die kiezen voor archivering in het zaaksysteem onmogelijk accepteren. Wij verzoeken u deze eis te laten vallen.	Wij bedoelen dat de documentatie van een lopende zaak wordt opgeslagen in de Wmo applicatie en als deze zaak is afgehandeld na verloop van tijd wordt overgebracht naar het zaaksysteem.
55	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AA11	Kunt u bevestigen dat dit gaat om exportsjablonenbeheer (brieven e.d.)?	Ja, wij bevestigen dat dit gaat om exportsjablonenbeheer (brieven e.d.).
56	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AA13	Het valt ons op dat u de datum van beschikking koppelt aan het moment waarop een dossier gearcheveerd moet worden. Dit is niet gebruikelijk. Een beschikking hoeft niet per definitie te betekenen dat een Wmo traject is afgerond. In onze oplossing is het mogelijk om in te stellen dat een trajectdossier wordt gearcheveerd na een instelbaar aantal dagen. Kunt u bevestigen dat wij hiermee aan deze eis voldoen?	Wij bevestigen dat u in de door u geschetste oplossing voldoet aan deze eis.
57	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AC04 - AC06	De inschrijver dient in het bezit te zijn van een door een onafhankelijke instanties opgestelde verklaring dat de ondernemer aan kwaliteitsnormen ISO9001 2015, ISO27001 (informatiebeveiliging), ISO27701 (privacy), NEN-ISO 16175 (informatiebeheer) en ISAE 3402 (outsourcing) voldoet, te weten een geldig certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Vrijwel elke aanbieder van Wmo software of dienstverlener BPO maakt gebruik van externe partijen, componenten in hun software of hostingpartijen. Wij gaan ervanuit (gezien de relevantie van de certificaten) dat deze eisen enkel gelden voor de hoofdaannemer van de opdracht. a. Kunt u dit bevestigen? b. Indien niet, geldt dit voor alle certificaten of een deel daarvan?	Neen, dit geldt voor zowel de hoofdaannemer als de onderaannemers. Het verschil is dat dit alleen aangetoond moet worden door de hoofdaannemer. De hoofdaannemer is verantwoordelijk voor de onderaannemers.
58	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AC05	Wij begrijpen het beoogde doel, echter is het eisen van deze certificering of gelijkwaardige verklaring erg ongebruikelijk. Wij hebben deze eis niet eerder in aanbestedingen voor Wmo software of BPO Wmo/Jeugd gezien. Wij verwachten daarmee dat geen enkele leverancier hieraan zal willen/kunnen voldoen bij inschrijving. U sluit hiermee een groot deel of wellicht zelfs alle leveranciers uit. Dit is niet in uw belang. Wij vragen u dringend deze eis te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 51.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
59	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AC06	Wij begrijpen de relevantie van deze certificering voor de onderdelen Backoffice Dienstverlening Wmo en Jeugd. U heeft er echter voor gekozen om dit ook te koppelen aan Wmo software. Softwareleveranciers kunnen zich hiervoor niet laten certificeren aangezien zij geen financiële processen uitvoeren. Wij vragen u de eis bij te stellen naar: De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO voldoet aan de norm ISAE 3402, of gelijkwaardig. Is dit akkoord?	ISAE 3402 is inderdaad van toepassing op Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO niet op software Wmo.
60	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AC17	In eis AC03 wordt leveranciers gevraagd beheer en beveiliging conform de BIO te organiseren. Kunt u specificeren op welke aanvullende richtlijnen u specifiek doelt?	Voor wat betreft de BIO, zijn er geen aanvullende richtlijnen buiten de eisen vanuit de BIO. Het beheer en de beveiliging moet eenduidig en controleerbaar zijn, daarnaast moet er hierover periodiek (eens per 6 maanden) gerapporteerd worden. De gebruiker moet op basis van need to know rechten hebben. Ook moet 2FA ingericht zijn.
61	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AE01	Het is op voorhand lastig om te bepalen hoeveel werk dit met zich meebrengt over een aantal jaren. Wellicht veranderen uw wensen op dit punt ook na verloop van tijd. Mag leverancier de hiermee gemoeide kosten daarmee als meerwerk in rekening brengen?	Nee, inschrijver moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten, deze dienstverlening maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en is niet separaat doorbelastbaar.
62	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AE01	Het is op voorhand lastig te bepalen wat de beste manier is om data over te dragen na einddatum contact. In theorie is dat pas over 12 jaar. Zou het niet verstandiger zijn om de zinssnede "Ook hier moet worden voldaan aan de Richtlijn Overdragen en Migreren (bijlage 16)" te veralgemeniseren naar "leverancier draagt verantwoordelijkheid voor het overdragen van data in een leesbaar formaat. De wijze waarop dit plaatsvindt wordt in onderling overleg te zijner tijd vastgesteld"?	De eis blijft gehandhaafd. Richtlijn Overdragen en Migreren (bijlage16) is thans van toepassing.
63	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AG03	U geeft als voorbeeld van uitwisseling van informatie tussen Software Wmo en Backoffice dienstverlening (BPO) op het gebied van onderzoeksgegevens. Deze gegevens voegen ons inziens niets toe aan de Backoffice dienstverlening werkzaamheden en zijn ook in strijd met de AVG aangezien er geen doelbinding met deze gegeven is. Kunt u daarom dit voorbeeld niet van toepassing verklaren?	Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel. Onderzoeksgegevens is in deze dubbel omdat die bij ons ook productgegevens bevatten.
64	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AG05	Het ontsluiten van data conform Rest-API's is zeer ongebruikelijk. Dit zou betekenen dat alle data vanuit het Wmo-systeem naar een analyse tool moet kunnen worden overgezet. Wij zien de meerwaarde hiervan niet. Bent u akkoord als wij via een ETL-script elke nacht data laden in ons DWH die wordt aangesloten op uw BI/BA systemen op basis van een ODBC-koppeling?	ODBC geniet niet onze voorkeur. Wij gaan echter toch akkoord met de door leverancier voorgestelde koppeling.
65	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AI01	Het bepalen van welke data er wordt overgenomen is een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Dit kan leverancier niet voor u doen. Bovendien is het onmogelijk om te garanderen dat alle historische data kan worden overgenomen omdat wij uw huidige systeem(inrichting) en database niet kennen. In onze bewezen migratieaanpak leveren wij importsheets aan die u kunt vullen met gegevens die u wenst over te nemen. Wij zorgen ervoor dat deze (na meerdere proefconversies) in de Wmo software worden overgenomen. Bent u hiermee akkoord?	Uw aanpak dient minimaal te voldaan Richtlijn Overdragen en Migreren (bijlage16) aan Intern project om data op te schonen loopt. Het overzetten van gegevens gaat in samenwerking tussen huidige en nieuwe leverancier en de gemeente Almere.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
66	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AI02	Het bepalen van welke data er wordt overgenomen is een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Dit kan leverancier niet voor u doen. Bovendien is het onmogelijk om te garanderen dat alle historische data kan worden overgenomen omdat wij uw huidige systeem(inrichting) en database niet kennen. In onze bewezen migratieaanpak leveren wij importsheets aan die u kunt vullen met gegevens die u wenst over te nemen. Wij zorgen ervoor dat deze (na meerdere proefconversies) in de Wmo software worden overgenomen. Bent u hiermee akkoord?	Dit is een duplicaat van vraag 65, zie het antwoord op vraag 65.
67	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AI03	Wij hebben goede ervaringen met het toepassen van het train de trainer principe. Dit is sneller, effectiever, voordeliger en draagt bij aan borging van kennis en draagvlak voor het gebruik van het nieuwe systeem binnen de gemeente. Bent u bereid om opleidingen op basis van dit principe te accepteren?	Wij staan hier in beginsel positief tegenover. In overleg met opdrachtgever kan nader gesproken worden over waar het train de trainer principe van toepassing kan zijn.
68	Inhoud	Programma van Eisen - Eis AT01	Betekent dit dat u in de AD alle rechten vanuit het systeem gaat vastleggen? Gebruikelijk is authenticatie niet voor autorisatie, gaat u hiermee akkoord?	Autorisatie dient plaats te vinden op basis van groepen uit de Microsoft Azure Active Directory. Hierbij wordt gebruik gemaakt van openID of SCIM. Authenticatie dient plaats te vinden op basis van Microsoft Azure Active Directory, waardoor single sign-on en MFA mogelijk zijn. Hierbij wordt gebruik gemaakt van SAML2.0 of OAUTH. Als u hieraan voldoet zijn wij hiermee akkoord.
69	Inhoud	Programma van Eisen - Eis WK01	Onze PDC koppeling maakt het mogelijk om gegevens geautomatiseerd op te halen uit de PDC. Hiervoor dient wel op een knop geklikt te worden om de PDC te verversen. Dit is wenselijk omdat u er zeker van wilt zijn dat gegevens niet al tijdens het bewerken (incompleet of foutief) in uw Wmo software belanden. Kunt u bevestigen dat hiermee aan uw eis wordt voldaan?	Dit bevestigen wij hierbij. Eis WK01 wordt gewijzigd: <i>"Voor de producten- en dienstencatalogus Wmo is de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO de bron; de gegevens dienen geautomatiseerd verstuurd en/of opgehaald te worden."</i>
70	Inhoud	Programma van Eisen - Eis WN03	a. Kunt u motiveren waarom u deze eis stelt aan een Wmo softwareapplicatie die in zichzelf geen archieffunctie heeft? b. Archieveren vindt immers plaats in het zaakstelsel. Wij vragen u deze eis te laten vallen?	a. Zonder deze metagegevens kunnen wij het dossier niet onderbrengen in ons archief. b. Eis blijft gehandhaafd.
71	Inhoud	Programma van Eisen - Eis WN04	Het releasebeleid verschilt nogal per leverancier. Er zijn leveranciers die maandelijks releasen. Voor deze leveranciers is het niet haalbaar om zich aan deze eis te committeren. Achterliggend doel van deze eis is dat de functionaliteit beschikbaar is bij livegang. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Nee, de eis blijft gehandhaafd. We vragen specifiek om geen maatwerk. Blijkt dat wel noodzakelijk dan dient dat als standaard te worden in de applicatie. Niet alleen voor Almere, ook voor andere klanten van inschrijver. Indien eerstvolgende release niet realistisch is, dan geldt zo spoedig mogelijk in overleg.
72	Contract	Programma van Eisen - TF4	Het is niet gangbaar om voor een contractueel reeds geregelde indexering van tarieven, ook nog een maand van tevoren een verzoek in te moeten dienen. Omwille van het voorkomen van onnodige administratieve last stellen wij voor om dit verzoek te schrappen. Bent u hiermee akkoord?	De eis blijft gehandhaafd. Het betreft een mogelijke 'voor ten hoogste' indexering. De contractmanager van Opdrachtgever heeft hierin een administratieve en controlerende rol.
73	Contract	Programma van Eisen – TF4	Gebruikelijk is om met de indexatie van de prijs per inwoner ook het aantal inwoners opnieuw vast te stellen. Kunt u bevestigen dat per 1 januari 2024 ook jaarlijks het aantal inwoners opnieuw wordt vastgesteld?	Deze eis blijft gehandhaafd.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
74	Contract	Programma van Eisen - TF5	Het is niet gangbaar om de facturatie maandelijks achteraf te doen. Voor al onze klanten hanteren wij een maandelijkse facturatie vooraf. Gaat u hiermee akkoord?	Deze eis blijft gehandhaafd.
75	Inhoud	SLA - 2.3 Ontbinding en garanties	a. Hoe borgt u de objectiviteit van metingen? b. Wij kunnen ontbinding enkel toestaan als aantoonbaar is vastgesteld door een onafhankelijke derde dat er niet aan service levels is voldaan. Bent u hiermee akkoord?	Zie bijgevoegde, nieuwe versie van de SLA, zie KPI's.
76	Inhoud	SLA - 3.6 Gebruiksresultaat	Wij kunnen niet akkoord gaan met de hier genoemde fatale termijn. Bent u bereid leverancier een redelijk hersteltermijn te gunnen alvorens tot contractontbinding kan worden overgegaan?	Deze fatale datum is zo hard, i.v.m. de risico's die de organisatie loopt als we uit de planning lopen. De fatale termijn is alleen sprake van indien uitloop van planning niet door de gemeente Almere wordt veroorzaakt.
77	Inhoud	SLA - 3.8.1 Software Wmo	Kunt u bevestigen dat leverancier niet verantwoordelijk is voor het te woord staan van eindgebruikers, inwoners en ketenpartners over Wmo software gerelateerde zaken?	Neen, dit kunnen wij niet bevestigen. Eindgebruikers en ketenpartners dienen hun vragen bij opdrachtnemer te stellen. Vragen vanuit inwoners worden afgehandeld door opdrachtgever. De wijze waarop de vragen kunnen worden ingediend bij opdrachtnemer wordt nader uitgewerkt als onderdeel van de implementatie.
78	Inhoud	SLA - 3.9 On site ondersteuning	Kunt u bevestigen dat on-site support als meerwerk kan worden aangemerkt?	Nee, dit wordt niet aangemerkt als meerwerk.
79	Inhoud	SLA -3.12 Eigendom	In deze paragraaf geeft u aan dat "de programmatuur is eigendom van de gebruikersvereniging (of vergelijkbaar) waaraan gemeente deelneemt". a. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoeld? b. Wij kunnen u het gebruiksrecht van onze SaaS-oplossing geven maar software blijft te alle tijden eigendom van de leverancier. Kunt u dit bevestigen?	a. Niet van toepassing. b. Is van toepassing.
80	Inhoud	Vraag 109 1e Nvl - Referenties	a. Daar de referenties bedoeld zijn om te controleren of wezenlijke onderdelen van de aanbesteding reeds aantoonbaar geleverd kunnen worden, is het dan voor de continuïteit van uw bedrijfsvoering niet logisch om te mogen verwachten dat de combinatie van BPO en software reeds middels referentie kan worden aangetoond? b. Juist omdat dit in een demo ook niet zodanig naar voren komt?	Aparte referenties volstaan, geen referentie voor samenwerking, wel aantoonbare naadloze integratie.
81	Inhoud	Vraag 125 1e Nvl Inrichting BPO processen	U stelt hier dat het voor de gemeente niet relevant is hoe de BPO processen zijn ingericht. Tegelijkertijd beaamt u in de aanbesteding dat er altijd uitzonderingssituaties zijn die door de gemeente zullen moeten worden beoordeeld en ook kunnen wij ons voorstellen dat u zelf wel graag inzicht houdt en dus grip op processen wenst te behouden, in termen van inzicht. Door te stellen dat BPO op elke wijze mag worden ingevuld laat u het volledig aan leverancier of en zo ja op welke wijze u deze grip heeft, en op welke wijze u de afhandeling van uitzonderingen dient te verrichten en ook hoe u hierin wordt ondersteund. Bent u zich hiervan bewust en hoe dienen inschrijvers hiermee om te gaan?	De gemeente Almere is op zoek naar de specialist in de markt die het totale backoffice werkproces optimaal faciliteert en ontzorgt. Dit kan zijn door slimme automatisering, efficiënt inrichten van het proces en vermindering van handmatige handelingen/controles. In de inschrijving willen wij kunnen beoordelen hoe uw organisatie hier vorm aangeeft en of u gespecialiseerd bent in dit werkproces. Voldoet het proces aan de wettelijke verplichtingen en waar is wel of niet aan gedacht. De gemeente Almere wil niet voorschrijvend zijn, omdat wij denken dat er in de markt slimme oplossingen reeds voor handen zijn. Uitzonderlijke situaties worden door gemeente behandeld.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
82	Inhoud	Vraag 52 1e Nvl Migratie	Het is zowel voor u als gemeente als voor leveranciers van belang dat duidelijk(er) is wat u hier verwacht: a. Beseft u dat door alleen data te migreren waar 'lopend recht op zit' op de overige toewijzingen niet meer gedeclareerd en/of gecrediteerd kan worden? b. Wat wil de gemeente Almere ten aanzien van de huidige uitnutting van budgetplafonds? c. Moeten deze mee gemigreerd worden? d. Wat wil de gemeente Almere ten aanzien van credit posities van zorgaanbieders, moeten deze mee gemigreerd worden?	a. Dit zijn wij ons bewust. Uitgangspunt is een systeem met schone gegevens, maar het doel is een soepele overgang. Zie o.a. subgunningscritirium A6. Wij staan open voor suggesties voor dit soort knelpunten. b. Gemeente Almere maakt momenteel geen gebruik van budgetplafonds. Dus niet relevant voor migratie. c. Zie b. d. Zie het antwoord bij a. Relevante debet/credit posities dienen te worden gemigreerd.
83	Inhoud	Vraag 52 1e Nvl Migratie	a. Wat wil de gemeente Almere ten aanzien van documenten (zoals indicatiebesluiten), ten behoeve van het burgerportaal functionaliteit? b. Wat wil de gemeente Almere ten aanzien van de (restantposities van) bevoorschotting posities van zorgaanbieders? c. Wat wil de gemeente Almere ten aanzien van de (restantposities van) waarde van hulpmiddelen ten behoeve van CAK? d. Wat wil de gemeente Almere ten aanzien van het mee migreren van de startbalans positie?	a. Zie het antwoord op vraag 82. Gemigreerde gegevens moeten, mits juiste rechten, toegankelijk zijn in inwonerportaal; b. Zie het antwoord op vraag 82. c. Zie het antwoord op vraag 82. d. Zie het antwoord op vraag 82.
84	Inhoud	Vraag 58 1e Nvl - Burgerportaal	Op dit moment is er geen burgerportaal beschikbaar. Bent u ook akkoord met de route van aansluiting op het burgerportaal via het Zaaksysteem (Djuma)?	Nee, daarmee zijn wij niet akkoord. Wij willen de klant inzicht bieden en actief samenwerken in het aanvraagproces en de documenten behorende/ opgesteld binnen dit Wmo proces.
85	Inhoud	Vraag 59 1e Nvl – Zorgaanbiedersportaal	Dienen zorgaanbieders in het zorgaanbiedersportaal ook de financiële /administratieve informatie te kunnen inzien? Zoals de openstaande toewijzingen, gedeclareerde zorg, etc. ?	Binnen de beantwoording van de subgunningscriteria kunt u uw aangeboden oplossing toelichten. Opdrachtgever is op zoek naar optimale ontzorging. Declaraties gaan altijd via het berichtenverkeer.
86	Inhoud	Vraag 59 1e Nvl - Zorgaanbiedersportaal	Klopt het dat in de huidige (en toekomstige) situatie aanbieders via het aanbieder portaal ook inzage moeten kunnen hebben in hun toewijzingen, declaraties en de mogelijkheid moeten hebben om via het aanbieder portaal declaraties in te dienen en start- en stopmeldingen door te geven?	Zie het onderscheid tussen Wmo- en backofficeportaal in de figuur op pagina 2 van dit document. Zie ook het antwoord op vraag 84.
87	Inhoud	Vraag 59 1e Nvl - Zorgaanbiedersportaal	Klopt het dat in de huidige (en toekomstige) situatie alle Wmo en jeugdzorg aanbieders toegang hebben tot het aanbieder portaal, juist ook aanbieders die niet zijn aangesloten op het GGK?	Zie ook het antwoord op vraag 84.
88	Inhoud	Vraag 6 1e Nvl voldoen aan wijzigingen in lokaal beleid, landelijke wet- en regelgeving	In uw antwoord geeft u aan dat het lokale beleid niet in strijd zal zijn met landelijke wet- en regelgeving. Maar daarmee biedt het nog steeds veel ruimte voor (grootschalige) aanpassingen binnen de wet- en regelgeving en de beleidsvrije ruimte. Stel bijvoorbeeld dat de applicatie is ingericht op gebruik van meetinstrument zelfredzaamheidsmatrix en Almere wenst met andere meetinstrument(en) te gaan werken, dan het systeem conform uw beleid moet worden afgestemd. Mogelijke toekomstige kosten zijn voor geen enkele leverancier in te schatten. Derhalve zouden we pleiten voor het eisen dat het systeem altijd blijft voldoen aan de landelijke wet- en regelgeving.	Uw voorstel klopt. Het systeem moet altijd minimaal voldoen aan de landelijke wet- en regelgeving.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
89	Inhoud	Vraag 61 1e Nvl - beschikkingen	U geeft aan dat de BPO leveranciers ook beschikkingen moet printen en versturen, dit in tegenstelling tot de huidige BPO waarin de printstraat van de gemeente wordt gebruikt. Kunt u toelichten hoe u tot deze keuze bent gekomen, motivatie hierachter?	Gemeente Almere heeft hiervoor niet de juiste faciliteiten en willen zo veel mogelijk ontzorgd worden.
90	Inhoud	Vraag 61 1e Nvl - beschikkingen	U geeft aan dat de BPO leveranciers ook beschikkingen moet printen en versturen, dit in tegenstelling tot de huidige BPO waarin de printstraat van de gemeente wordt gebruikt. a. Hoe dient leverancier de uitvoeringskosten hiervoor mee te nemen? b. Bent u ermee akkoord om kosten voor frankeren / papier, etc. achteraf in rekening te brengen?	a. De uitvoeringskosten dienen te zijn meegenomen in de totale inschrijving. b. Nee hier zijn wij niet mee akkoord.
91	Inhoud	Vraag 65 1e Nvl communicatie met leverancier buiten berichtenverkeer om	U stelt dat leverancier ook verantwoordelijk is voor de 'communicatie' met leveranciers niet aangesloten op het berichtenverkeer. Kunt u specifiek toelichten wat wel en niet onder 'communicatie' valt?	Zie het antwoord op vraag 84.
92	Inhoud	Vraag 66 t/m 68 1e Nvl: Demo	U bevestigt dat de demo zich uitsluitend dient te richten op het proces voor de 'oude Wmo voorzieningen'. Echter, de ondersteuning van de klassieke Wmo is slechts een beperkt onderdeel van deze aanbesteding en zal logischerwijs ook slechts een beperkt deel van de kosten bepalen. Daarmee achten wij het niet proportioneel om zo'n groot belangrijk deel van de beoordeling alleen op klassieke Wmo te richten. Hoe verhoudt dit zich tot het basisbeginsel van proportionaliteit in de Aanbestedingswet (AW2012)?	De verhouding achten wij proportioneel, zie de antwoorden op vragen 66 t/m 68 in de Nvl 1. De demo is niet beperkt tot klassieke Wmo, maar richt zich op het gestandaardiseerde Wmo-onderzoek, dit betreft zowel de nieuwe als de klassieke Wmo. Van BPO-dienstverlening vertrouwen wij op expertise van de inschrijvers en zijn we vooral geïnteresseerd in de integratie tussen Software Wmo en Backoffice dienstverlening als BPO, en de werking van het backoffice portaal.
93	Inhoud	Vraag 75 1e Nvl (en Bijlage 10 use case)	In Usecase 10 staat als output "Laat zien hoe cliënten, aanbieders en consulenten kunnen samenwerken via het systeem". Hoe verhoudt zich dit tot de uitvraag (aanvraag paragraaf 1.4) en antwoord op vraag 75, waarin wordt gesteld dat het burgerportaal feitelijk alleen het delen van informatie bevat. Zou u - in aansluiting hierop - ook de usecase (output bullets pagina 8 van bijlage 10) kunnen aanpassen?	De use case blijft gehandhaafd, zie het antwoord op vraag 32 voor toelichting op de portalen.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
94	Inhoud	Vraag 75, 76 dubbel uitvragen functionaliteiten, impact op gebruik en kosten?	U bevestigt hier dat zowel in deze aanbesteding als in de toekomstige aanbesteding voor toegang en regie om de functionaliteit van een burgerportaal wordt gevraagd. Tegelijkertijd onderschrijft u de visie van leverancier op het gebied van integraliteit: 1 portaal voor het sociaal domein. Wij leiden hieruit af dat u een soort 'groeimodel' voorziet waarin de burger eerst voor de klassieke Wmo alleen wordt ondersteund en later voor het gehele Sociaal Domein. Echter, uit de komende aanbesteding hoeft niet dezelfde leverancier te komen als uit deze aanbesteding. Dit betekent in onze ogen dat de kans groot is dat het portaal in deze aanbesteding in de praktijk niet of nauwelijks gebruikt zal gaan worden. - Klopt dit? - Is er een mogelijkheid dat u hier uitgevraagde functionaliteiten niet af gaat nemen omwille van dat deze dubbel gecontracteerd zijn na de aanbesteding toegang en regie? - Wat is de impact hiervan op de kosten?	- Nee dit klopt niet. Het portaal binnen de Software Wmo is specifiek gericht op het Wmo proces en het delen van en samenwerken aan informatie met de klant (en zorgaanbieder) binnen dit proces. Het inwonerportaal binnen Toegang en Regie heeft een breder doel (Toegang en Regie tot achterliggende informatie). - Nee, deze mogelijkheid is er niet. - Bijlage 3 Tarievenblad is leidend.
95	Inhoud	Vraag 9 1e Nvl - CORV	In uw antwoord geeft u aan dat CORV geen onderdeel is van de opdracht, maar ook geen onderdeel uitmaakt van Central Station. - Ontstaat hier geen lacune voor de gemeente Almere? - Hoe lost u dit op?	- Nee. - Zie het antwoord op vraag a.
96	Inhoud	Vraag 91 1e Nvl	U geeft met uw antwoord aan dat feitelijk een referentie van 6 jaar oud nog geldig is. In een markt die zo onderhevig is aan ontwikkelingen (met nieuwe GGK standaarden, iEB standaard voor uitwisseling met CAK, iPGB standaard voor uitwisseling met de SVB) valt deze situatie niet meer met elkaar te vergelijken. - Gaat u er akkoord met een kortere periode van 3 jaar? - En zo niet, kunt u dan uitleggen hoe u het conform het aanbestedingsrecht valt te rechtvaardigen dat een dergelijke sterk gewijzigde / verouderde situatie als referentie kan dienen?	We houden vast aan onze eis en beantwoording Nvl 1 vraag 91. Vanzelfsprekend dient de aanbieder aan te tonen juist vernieuwingen te kunnen implementeren.
97	Inhoud	Vraag 91 1e Nvl - Referentie	U geeft met uw antwoord aan dat feitelijk een referentie van 6 jaar oud nog geldig is. In een markt die zo onderhevig is aan ontwikkelingen (met nieuwe GGK standaarden, iEB standaard voor uitwisseling met CAK, iPGB standaard voor uitwisseling met de SVB) valt deze situatie niet meer met elkaar te vergelijken. Gaat u er akkoord met een kortere periode van 3 jaar? En zo niet, kunt u dan uitleggen hoe u het conform het aanbestedingsrecht valt te rechtvaardigen dat een dergelijke sterk gewijzigde / verouderde situatie als referentie kan dienen?	Duplicaat van vraag 95.



Antwoorden Nvl 1

Hierna volgen enkele rest-vragen en antwoorden vanuit de Nota van Inlichtingen 1.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
15	Nvl1	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier inhoudelijk kan controleren welke reparaties onder een contract vallen?	Wij verwachten dat u dit (aantoonbaar) organiseert met de juiste (technische) inhoudelijke deskundigheid. Op basis van de door ons afgesloten contracten.
16	Nvl1	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier controleert of er overmatige reparaties aan oudere installaties zijn uitgevoerd?	Wij verwachten dat u dit (aantoonbaar) organiseert met de juiste (technische) inhoudelijke deskundigheid. Op basis van de door ons afgesloten contracten.
17	Nvl1	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier controleert of producten/diensten niet al zijn geleverd in samenwerkingsverband?	Wij verwachten dat u constateert en signaleert of er sprake is van stapeling/dubbelingen. Dit voorbeeld is van toepassing op Jeugdhulp met verblijf. Wij verwachten dat u dit (aantoonbaar) organiseert met de juiste (technische) inhoudelijke deskundigheid.
18	Nvl1	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier controleert of een voorziening daadwerkelijk is geleverd?	Wij verwachten dat u dat doet door minimaal/niet gelimiteerd tot: actieve bewaking en opvolging van tijdige en juiste levering, controle van getekende afleverbonnen en bruikleen overeenkomsten, steekproefsgewijs inwoners bevragen (bij niet tastbare afleveringen). Resultaat van deze controles zijn zichtbaar in de rapportages voor gemeente. Wij verwachten ook dat het beheer van bruikleenovereenkomsten en afleverbonnen als basis voor de controles op orde is.
23	Nvl1	BF10 verhalen restbedrag	a. Wat bedoelt u hier precies met het 'verhalen van het restbedrag van een beschikking', wanneer de klant verhuist naar buiten de gemeente? b. Welke concrete acties verwacht u hiervan van leverancier? c. Kunt u een voorbeeld geven?	a. Het aanmaken van een creditnota en het volgen daarvan. b. Wij verwachten dat u dit (aantoonbaar) organiseert met de juiste (technische) inhoudelijke deskundigheid. c. Verhuizen buiten de gemeente, woonplaatsbeginsel bij Jeugdzorg, onterechte beschikking.
24	Nvl1	BF11: Int vorderingen waarbij een derde partij meebetaalt (bijv.: woningbouw organisatie i.g.v. een woningaanpassing).	Welke werkzaamheden verwacht u hier concreet van leverancier rondom het innen van vorderingen bij een derde partij? (wij zijn tenslotte geen incassobureau) .	Debiteurenbeheer richting zorgaanbieders, waarin wij worden ontzorgd m.b.t. terugvorderen en betalingen. Bij niet tijdig betalen neem de gemeente de incassoprocedure over.



40	Nvl1	Bijlage 7 PVE, pag. 16, BF10	a. welke rol speelt de opdrachtgever bij het verhalen van restbedrag bij andere gemeente? b. Wat gebeurt er indien er onduidelijkheid bestaat tussen gemeenten over de nieuwe woonplaats bijvoorbeeld in geval tijdelijkheid van verhuizing, gezag en/of status van ingezetenen?	a. zie het antwoord op vraag 23 Nvl 1. b. Uitzonderingen zoals deze worden door gemeente behandeld. Dit betreft individuele burgers en daarvoor is maatwerk vereist.
62	Nvl1	BPO op klassieke Wmo?	Interpreteren wij het juist dat u op de 'klassieke Wmo' (hetgeen nu door TCare wordt ondersteund) geen BPO dienstverlening verlangt?	Wij verwachten ook BPO-dienstverlening voor de klassieke Wmo.
69	Nvl1	Eis BC03 Bijlage 8, Programma van Eisen	a. Worden de materiële controles ook in het MO platform geregistreerd? b. Komen de data hiervan ook mee in de dump die huidige leverancier kan opleveren? c. Of moeten hier separate afspraken over worden gemaakt?	a. Nee. b. Nee. c. Nee.
101	Nvl1	PvE	C03 Voert (financiële) controles uit op (maar niet beperkt tot) banktransacties, betalingen, accountants controles en materiële controles. Kunt u nader toelichten wat u exact bedoelt met materiele controles?	Eis C03 wordt gewijzigd in: "Voert (financiële) controles uit op (maar niet beperkt tot) banktransacties, betalingen en accountantscontroles."



	herstel	Nvi vraag 39 a	BF09 a) wat verstaat u onder debiteurenbeheer? b) Wanneer kan de openstaande factuur richting incasso-organisatie? a) Zorgdragen dat de facturen van de leveranciers, worden gecontroleerd en overeenkomen met de prestatie en tijdig betaald worden betalingen alle ondersteunende activiteiten die daarbij nodig zijn .	Het hierna, eerder gegeven, antwoord betreft <u>crediteurenbeheer</u>. a. Zorgdragen dat de facturen van de leveranciers, worden gecontroleerd en overeenkomen met de prestatie en tijdig betaald worden betalingen en alle ondersteunende activiteiten die daarbij nodig zijn.
	nieuw	Nvi vraag 39 a en b	BF09 a) wat verstaat u onder debiteurenbeheer? b) Wanneer kan de openstaande factuur richting incasso-organisatie?	a. Debiteurenbeheer betreft het proces van invorderen en betalingen, incl. incasso. b. In onderling overleg wordt deze termijn vastgesteld. Zie ook het antwoord op vraag Nvi vraag 24.