



Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Software Wmo & Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO 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 5 januari 2022 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 tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. 20 december 2021 gepubliceerd op TenderNed.

Algemene antwoorden

In deze paragrafen worden drie onderwerpen verduidelijkt, omdat daar meerdere vragen over zijn gesteld.

Definities

Opdrachtgever hanteert onderstaande definities:

Begrip	Toelichting
Front Office	Processen van het wijkteam. Dit is BSN vrij en gericht op eigen kracht oplossingen en collectieve (algemene) voorzieningen (fases ‘Toegang en intake’ in figuur 3 in het Programma van Eisen) . Onderdeel hiervan is een burgerportaal incl. beschikkingen. Het valt buiten de scope van de huidige aanbesteding en binnen de scope van de, nog op te starten, aanbesteding Toegang & regie.
Mid office	Alle Wmo processen, inclusief contacten met Wmo leveranciers en samenwerking met de inwoner. Zie fase ‘Behandelen’ in figuur 3 in het Programma van Eisen.
Back office	De BPO dienstverlening (fase ‘Afhandelen’ in figuur 3 in het Programma van Eisen).
Harde of klassieke Wmo	Wmo voorzieningen, hulpmiddelen, woning aanpassen, etc.; alle fysieke voorzieningen.
Zachte of nieuwe Wmo	Wmo voorzieningen zoals begeleiding, ondersteunende diensten, etc.

Koppeling Central Station

Verschillende vragen gaan over de informatie uitwisseling met Central Station, het informatiesysteem van JGZ Almere. Er is géén koppeling tussen Central Station en Software Wmo en/of Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO nodig. De informatie die nodig is voor Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO kan worden gehaald uit het berichtenverkeer, vergelijkbaar met andere aanbieders binnen Jeugd.

Portalen

In de huidige aanbesteding dient de inwoner toegang te hebben tot de informatie over diens Wmo aanvraag. In de, nog op te starten, aanbesteding Toegang & regie zal naar verwachting een portaal worden gevraagd waarin naast inzicht ook participatie van inwoner en derden dient te worden gefaciliteerd.



#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	1.3 Doel van de aanbesteding	Inschrijver dient de verwachtingen en doelstellingen van gemeente Almere te onderschrijven. Onder Algemeen eist Aanbestedende dienst dat de gewenste situatie succesvol geïmplementeerd en door haar geaccepteerd voorafgaand aan live gang 1 januari 2023, hetgeen noodzakelijk is voor de gewenste start in het kader van het nieuwe boekjaar. Aanbestedende dienst geeft aan dat deze aanbesteding deel uit maakt van het project Informatievoorziening Zorg & Welzijn. Het project en de daarmee samenhangende verandering en vernieuwing kenmerkt zich door verandering en vernieuwing op alle onderdelen en alle werkzaamheden, inclusief organisatie, aansturing en cultuur. Het door u beschreven project kent verschillende in- en externe spelers en van invloed zijnde factoren, te omschrijven als schuivende "panelen". Dit kan van grote impact zijn op de realisatie van de opdracht, zowel aan de kant van de gemeente als van de leverancier. Leverancier zal uiteraard haar uiterste best doen om aan de verwachting en de doelstelling te voldoen echter heeft zij geen invloed op factoren buiten haar invloedssfeer welke mogelijk wel kunnen leiden tot vertraging en daarmee een belemmering voor invulling van de eis. Leverancier heeft gezien de dynamiek van het project het verzoek om de eis om te buigen naar een prestatiewens en op te nemen dat factoren buiten haar invloedssfeer haar niet aangerekend worden ingeval deze leiden tot vertraging en geen tijdige acceptatie aan gemeentezijde. Indien u hier niet in mee gaat horen wij graag uw onderbouwing.	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De eis blijft gehandhaafd. Vertragingen welke aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn, worden niet aangerekend aan Opdrachtnemer.
2	1.7 Doel	Bijlage 7 PVE: a) klopt het dat de toeleiding vanuit het wijkteam naar wmo/ jeugd uitgesloten is van deze aanbesteding? b) Op welke wijze wordt dan toegeleid vanuit de wijkteams?	a) Het klopt dat de toeleiding vanuit het wijkteam naar Wmo/ jeugd buiten de scope van deze aanbesteding valt. In de volgende fase van het gehele project Informatievoorziening Zorg & Welzijn, besteedt de gemeente de benodigde applicatie functionaliteit voor integrale frontoffice processen aan. b) In de huidige situatie (tot en met de aanbesteding Toegang & Regie) verloopt de toeleiding via de applicatie fase WIZportaal. In fase 2 volgt een aanbesteding voor de Toegang en regie functies.
3	1.7 Doel	Bijlage 7 PVE: a) is er al burger/inwoner portaal? b) Is de gemeenten of BPO beoogd primair aanspreekpunt indien de burger vervolgens vragen heeft over deze burgerportaal?	a) Nee, er is nu nog geen burgerportaal voor Wmo. b) Inwonerportaal: De gemeente is het beoogd primair aanspreekpunt voor inwoners voor inhoudelijke vragen. De functionele/technische ondersteuning bij Inschrijver van Software Wmo. Leveranciersportaal: De gemeente is het beoogd primair aanspreekpunt voor inwoners voor inhoudelijke vragen. De functionele/technische ondersteuning bij Inschrijver van BPO.
4	A102	In A102 stelt u dat Aanbestedende dienst zelf geen gegevens aanlevert voor de conversie, maar de huidige dienstverleners opdracht geeft voor een data-dump van gegevens die door dienstverlener BPO en Software Wmo geconverteerd kan worden. a) Zijn er afspraken gemaakt over medewerking op dit vlak met huidige leveranciers? b) En kunt bevestigen dat de kwaliteit van de data en de aanlevering altijd een verantwoordelijkheid is van de gemeente ook al wordt deze niet door de gemeente zelf aangeleverd? Graag uw bevestiging, zo nee dan graag uw onderbouwing waarom niet.	a) Er worden door Opdrachtgever afspraken gemaakt met de huidige betrokken dienstverleners met betrekking tot de specifieke exit strategie. b) Uw aanname is juist dat de kwaliteit van de data tot en met het moment van aanlevering de verantwoordelijkheid is van de gemeente ook al worden de data niet door de gemeente zelf aangeleverd



5	Aanbiedersportaal	Is het leveren van een Zorgaanbiedersportaal (wel zichtbaar in PvE figuur 4) als onderdeel van de Wmo Software en/of de backoffice Wmo en Jeugd als BPO, onderdeel van de opdracht?	Ja, het zorgaanbiedersportaal is onderdeel van de scope van de opdracht.
6	AC02	In AC02 vraagt u van leverancier om in de opgegeven prijs te garanderen dat het systeem altijd aan nieuwe landelijke wet en regelgeving én het lokale beleid. Het binnen de reeds betaalde licentiekosten blijven voldoen aan landelijke wet- en regelgeving is gangbaar. Het binnen de reeds betaalde licentiekosten blijven voldoen aan alle mogelijke wijzigingen in lokaal beleid voelt echter als het afgeven van een 'carte blanche'. In deze bewoording kunnen wij hier niet mee akkoord gaan. Wij vragen u dan ook 'lokaal beleid' uit deze eis te schrappen.	Eis AC02 blijft gehandhaafd. Ons lokale beleid betreft een invulling van de landelijke wet- en regelgeving en zal in beginsel daarmee niet in strijd zijn. In het uitzonderlijke niet voorziene geval dat er tegenstrijdigheid wordt verlangd door Opdrachtgever maakt dit in beginsel geen onderdeel uit van de standaard dienstverlening.
7	AC14 in relatie tot AC17	In het PvE AC17 vraagt u leveranciers (terecht) om te voldoen aan de richtlijnen van de IBD, welke de BIO voorschrijft. Tegelijkertijd vraagt u in AC14 leveranciers te voldoen aan criteria rondom dataverlies en hersteltijd welke veel verder gaan de BIO voorschrijft. Natuurlijk zal elke leverancier zich altijd zo maximaal mogelijk inzetten om dataverlies en hersteltijd tot het minimale te beperken. Bent u bereid om hiervoor de criteria uit de BIO12.3.1.3 over te nemen?	EIS AC14 vervalt, de criteria uit de BIO zijn leidend. Gegevens zijn niveau BBN2. Met uw Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo wordt voldaan aan de relevante eisen en wensen op het gebied van beheer en beveiliging conform de BIO en Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (bijlage 5). Voor het personeel van Opdrachtnemer en of personeel namens Opdrachtnemer gelden ook alle (relevante) BIO normen waar "Dienstenleverancier" als Verantwoordelijke(n) (in de laatste kolom van de tabellen) is aangegeven.
8	AI02: data in leesbaar en bewerkbaar format	In AI02 geeft u aan dat gemeente Almere zelf geen conversiewerkzaamheden op de te migreren data gaat verrichten, maar dat winnende inschrijver dit dient te doen op basis van datadumps van huidige leveranciers. a) Hiervoor is het van belang dat de gegevens in een leesbaar en bewerkbaar format worden aangeleverd. Kunt u dit bevestigen? b) Kunt u ook aangeven in welk format deze gegevens zullen worden aangeleverd?	a) We bevestigen dat de huidige Opdrachtnemer verplicht is mee te werken aan het beschikbaar stellen van de gegevens in een leesbaar en bewerkbaar format. b) Het format wordt in onderling overleg bepaald door gemeente en betreffende partijen. Zie ook het antwoord op vraag 4.
9	BB01 – Koppelingen	Wij missen in dit overzicht een koppeling met de CORV, is deze reeds voorzien vanuit Central Station?	In het bedoelde overzicht ontbreekt deze koppeling inderdaad, omdat deze buiten de scope van de opdracht valt. Deze koppeling is niet voorzien vanuit Central Station.
10	BB-01 BRP koppeling	Wij missen in dit overzicht van koppelingen de koppeling met de gemeentelijke BRP, zoals deze benoemd staat onder WR25. Kunt u bevestigen dat deze in scope is?	Deze koppeling met de gemeentelijke BRP, zoals deze benoemd staat onder WR25 is inderdaad binnen scope (zie o.a. Bijlage 8: Figuur 4 en eis WR25). Deze koppeling verloopt via Enable-U.
11	BB01 en Eigen Bijdrage functionaliteit	In BB01 van het PvE benoemt u dat leverancier het gestandaardiseerde berichtenverkeer met het CAK dient te ondersteunen. De verdere ondersteuning van de Eigen bijdrage processen is echter niet uitgewerkt, terwijl het is juist in dit detailniveau dat de verschillende in de markt beschikbare softwareoplossingen van elkaar verschillen. Denk aan: automatisch vaststellen en verwerken start- en stopdata, ondersteuning 'normale' producten en kostprijsproducten. Zorgdagen voor het doorgeven van mutaties, afhandelen uitval, etc. In hoeverre verwacht u dit van leverancier?	Wij verwachten dat Inschrijver de Opdrachtgever zo veel mogelijk ontzorgt door (o.a.) berichten aan CAK aan te leveren in alle mogelijke (huidige en toekomstige) vormen, conform eisen van het CAK om te voldoen aan actuele, tijdige en volledige aanleveringen. Hoe de Inschrijver dat doet is niet aan Opdrachtgever.



12	BB01 en PGB functionaliteit	In BB01 van het PvE benoemt u dat leverancier het gestandaardiseerde berichtenverkeer met SVB dient te ondersteunen. De verdere ondersteuning van het PGB-proces is echter niet uitgewerkt, terwijl het is juist in dit detailniveau dat de verschillende in de markt beschikbare softwareoplossingen van elkaar verschillen. Denk aan: automatische berekening PGB-budgetten, automatische splitsing naar jaarbudgetten, automatisch verwerking BAB-berichten, onderhouden van contact met de SVB, zorgdragen voor eventuele herberekening, heraanlevering, etc. In hoeverre verwacht u dit van leverancier?	Wij verwachten dat Inschrijver de Opdrachtgever zo veel mogelijk ontzorgt door (o.a.) berichten aan SVB aan te leveren in alle mogelijke (huidige en toekomstige) vormen, conform eisen van het SVB om te voldoen aan actuele, tijdige en volledige aanleveringen. Hoe de Inschrijver dat doet is niet aan Opdrachtgever.
13	BC01 WLZ signalen	Wij willen u erop wijzen dat de WLZ-signalen functionaliteit enkel voor de Wmo wordt aangeboden en niet voor Jeugd. Klopt het dat hiermee enkel voor Wmo wordt bedoeld?	De eis BC01 wordt aangepast naar: <i>Realtime geautomatiseerde controle op dubbelingen in:</i> 1) <i>Wlz signalen voor Wmo,</i> en 2) <i>Indien in de toekomst voor Jeugd beschikbaar ook beschikkingen (zoals: woonplaatsbeginsel).</i> <i>waarbij uitzonderingen handmatig worden beoordeeld en verwerkt door Opdrachtgever.</i>
14	BC02 inhoudelijk controleren offertes	a) Welke werkzaamheden verwacht u hier van leverancier rondom het 'inhoudelijk controleren van offertes'? b) Kunt u een voorbeeld hiervan geven?	a) Eis BC02 wordt aangepast in: Digitale prijs- en factuurcontrole van zorgaanbieders. Doorlopend monitoren, offertes financieel controleren, controle prijzen en facturen. In het geval van afwijkingen contact zoeken met de desbetreffende zorgaanbieder om zaken te corrigeren en correct af te handelen. b) <i>zie het antwoord op a).</i>
15	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier inhoudelijk kan controleren welke reparaties onder een contract vallen?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
16	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier controleert of er overmatige reparaties aan oudere installaties zijn uitgevoerd?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
17	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier controleert of producten/diensten niet al zijn geleverd in samenwerkingsverband?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
18	BC05	Hoe verwacht u dat leverancier controleert of een voorziening daadwerkelijk is geleverd?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
19	BD01 - budgetplafonds	U vraagt hier om een rapportage m.b.t. budgetplafonds en uitnutting, maar de functionaliteit voor het hanteren van budgetplafonds lezen wij niet terug in de uitvraag. Kunt u bevestigen dat het (kunnen) hanteren van budgetplafonds ook onderdeel van de uitvraag is?	Hierbij bevestigen wij dat het (kunnen) hanteren van budgetplafonds ook onderdeel is van de uitvraag en binnen de scope van de opdracht valt.
20	BD01 - Voorschotten	In lijn met de onder BD01 omschreven functionaliteiten: dient leverancier tevens goedgekeurde declaraties ten aanzien van reeds verstrekte voorschotten te kunnen verwerken?	Ja, Opdrachtnemer dient tevens goedgekeurde declaraties ten aanzien van reeds verstrekte voorschotten te kunnen verwerken.



21	BD02	Betekent dit dat leverancier het volledige beheer inclusief journalisering van een derdenrekening voor de gemeente Almere dient uit te voeren?	De scope van de opdracht betreft de volledige financiële afhandeling en administratie, waaronder het uitvoeren van de journalisering van derdenrekeningen door Opdrachtnemer voor de gemeente Almere.
22	BDO2 - aanlevering financiële rapporten	In BD02 stelt u dat genoemde financiële rapporten via sFTP beschikbaar moeten worden gesteld. Leverancier biedt deze rapporten aan middels een API, waarmee wij o.a. voldoen aan Common Ground principes. Is dit akkoord?	Nee. Ons financieel systeem kan nog geen API verwerken. API als aanvulling op sFTP is akkoord, API als vervanging van sFTP niet.
23	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?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
24	BF11 innen van vorderingen	Welke werkzaamheden verwacht u hier concreet van leverancier rondom het innen van vorderingen bij een derde partij? (wij zijn tenslotte geen incassobureau) .	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
25	Bijlage 2 Technische bekwaamheid	U vraagt om tevredenheidsverklaring per kerncompetentie. Verwacht u deze als aparte bijlage en voorzien van een handtekening van de opdrachtgever?	Per kerncompetentie wordt door opdrachtgever een door de referent getekende tevredenheidsverklaring geëist, welke u als onderdeel van de referentiebijlage dient in te dienen.
26	Bijlage 2, technische bekwaamheid, Kerncompetentie 2	Wat bedoelt u met een tevredenheidsverklaring? Dient hier een quote of wellicht handtekening worden ingevuld? Kunnen wij hier ook een losse bijlage als tevredenheidsverklaring toevoegen?	Per kerncompetentie wordt door opdrachtgever een door de referent getekende tevredenheidsverklaring geëist, welke u als onderdeel van de referentiebijlage dient in te dienen.
27	Bijlage 2, technische bekwaamheid, Kerncompetentie 2	welke data bedoelt u bij punt 6: data?	Hier worden datums bedoeld te weten start en doorlooptijd van de opdracht,
28	Bijlage 2, technische bekwaamheid, Kerncompetentie 2	bedoelt u bij de beschrijving van kerncompetentie 2 het uitvoeren van backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd bij een gemeente met meer dan 50.000 inwoners?	Bij de beschrijving van kerncompetentie 2 wordt het uitvoeren van backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd bij een gemeente met meer dan 50.000 inwoners bedoeld.
29	Bijlage 29 - Implementatieplan	Wij constateren dat het implementatieplan (bijlage 29) nog ontbreekt (document bevat de tekst 'wordt nagezonden'). Wanneer kunnen wij deze verwachten?	Bijlage 29 – implementatieplan treft u als bijlage aan bij deze Nota van Inlichtingen.
30	Bijlage 29 implementatieplan	In bijlage 29 wordt de tekst vermeld 'wordt nagezonden'. Wat kunnen wij hierin verwachten en wanneer?	In Bijlage 29 – Implementatieplan worden de randvoorwaarden van opdrachtgever beschreven. Bijlage 29 – implementatieplan treft u als bijlage aan bij deze Nota van Inlichtingen.



31	Bijlage 3, Tarievenblad, inwoners/ beschikking	naast het aantal inwoners is voor de opdrachtopnemer van belang het aantal beschikkingen, hoeveel verzoeken tot toewijzing voor wmo hulpmiddelen en wmo zorg en jeugd zijn er per onderdeel binnengekomen gedurende het jaar 2018, 2019, 2020. Kunt u per onderdeel aangeven hoeveel daarvan direct zijn toegewezen en afgewezen?	Actuele cijfers over Zorg & Welzijn zijn te vinden op de openbare Monitor Sociaal Domein bij “Welke hulp en ondersteuning gebruiken Almeerders?” en de volgende “Vormen van hulp en ondersteuning”: •Jeugdhulp•Wmo-ondersteuning aan volwassenen. Dit is het totaal aantal verzoeken om toewijzing. <table><tr><td>VOT</td><td>JW</td><td>WMO</td></tr><tr><td>2018</td><td>7750</td><td>352</td></tr><tr><td>2019</td><td>9793</td><td>233</td></tr><tr><td>2020</td><td>8479</td><td>318</td></tr><tr><td>2021 tot 30-11</td><td>8183</td><td>202</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>AFGEWEZEN</td><td>JW</td><td>WMO</td></tr><tr><td>2018</td><td>191</td><td>24</td></tr><tr><td>2019</td><td>46</td><td>8</td></tr><tr><td>2020</td><td>54</td><td>31</td></tr><tr><td>2021 tot 30-11</td><td>74</td><td>7</td></tr></table>	VOT	JW	WMO	2018	7750	352	2019	9793	233	2020	8479	318	2021 tot 30-11	8183	202				AFGEWEZEN	JW	WMO	2018	191	24	2019	46	8	2020	54	31	2021 tot 30-11	74	7
VOT	JW	WMO																																		
2018	7750	352																																		
2019	9793	233																																		
2020	8479	318																																		
2021 tot 30-11	8183	202																																		
AFGEWEZEN	JW	WMO																																		
2018	191	24																																		
2019	46	8																																		
2020	54	31																																		
2021 tot 30-11	74	7																																		
32	Bijlage 7 – SLA	Wij constateren dat de SLA (bijlage 7) nog ontbreekt (document bevat de tekst 'wordt nagezonden'). Wanneer kunnen wij deze verwachten?	Bijlage 7 – SLA treft u als bijlage aan bij deze Nota van Inlichtingen.																																	
33	Bijlage 7 PVE, 1.7 Doel	a) u geeft aan "dat dienstverlening start op moment van waarop de beschikking verleend kan worden", betekent dat de inhoudelijke beoordeling van de zorgvraag door een professional buiten de scope deze aanbesteding valt? b) Hierna stelt u "beoordelen van de aanvraag en het beschikken en afwijzen daarvan", is deze beoordeling zowel zorginhoudelijk of enkel administratief/procesmatig van aard?	a) De inhoudelijke beoordeling door de professional dient te worden ondersteund met Software Wmo, de dienstverlening BPO start daarna. Beiden behoren tot de scope. b) De beoordeling kan zowel inhoudelijk (door Opdrachtgever) als administratief/procesmatig (door Opdrachtnemer) zijn.																																	
34	Bijlage 7 PVE, pag 3,	a) Voor de Wmo is de gemeente uitvoerder, hoeveel mensen zullen actief rol hebben bij het WMO proces? b) Zijn zowel JGZ Almere als JPH consult verbonden aan de gemeente voor de looptijd van deze aanbesteding?	a)circa 250 gebruikers inclusief zorginstellingen. b)Naar het oordeel van gemeente is deze looptijd niet relevant.																																	
35	Bijlage 7 PVE, pag. 15, 2.3 Back-office dienstverlening, BP01	a) Wat bedoelt u met Almeerse criteria? b) Bedoelt u hiermee de producten catalogus voor WMO en Jeugd? c) Op welke wijze stelt de opdrachtgever deze ter beschikking?	a) De Almeerse criteria zijn de PDC en inkoopafspraken. b) Ja, maar niet beperkt tot de producten catalogus voor WMO en Jeugd c) De ter beschikking stelling vindt n samenspraak met inschrijver plaats.																																	
36	Bijlage 7 PVE, pag. 15, 2.3 Back-office dienstverlening, BP03	a) Op welke wijze worden de aanvragen nu inhoudelijk gecontroleerd op klantniveau? b) Welke eisen stelt u aan z'n inhoudelijke check?	a) Huidige situatie: bij de WMO wordt de aanvraag door een MWO-consulent zelf gemaakt op basis van PDC-mogelijkheid en daarmee gecontroleerd. Bij jeugd vindt controle plaats op basis van PDC-inrichting. Bij beide wordt inhoudelijk gecontroleerd op dubbelingen. Landelijke WMO volgt hier het jeugdproces. In de gewenste situatie dienen inhoudelijke controles nog steeds te worden gedaan, hoe die beter kunnen worden uitgevoerd vernemen we graag van inschrijvers. b) De inhoudelijke check betreft controle WPB, PDC-inrichting en controle op dubbelingen.																																	
37	Bijlage 7 PVE, pag. 15, 2.3 Back-office dienstverlening, BP05	a) Wat voor bijzonderheden bedoelt u? b) Klopt het dat het bijzonderheden zijn vanuit de BPO tbv software WMO?	a)Voorbeeld: “Aanbieder heeft een wachtlijst even niet selecteren maar verwijst naar aanbieder X”. b) Dit juist het zijn bijzonderheden vanuit de BPO t.b.v. software WMO, de BPO is leidend.																																	



38	Bijlage 7 PVE, pag. 16, BF04	wat was de grootte van de bevoorschotting in 2019, 2020 en 2021 voor SVB?	Eis BF04 vervalt; gemeente betaalt zelf bevoorschotting aan SVB.
39	Bijlage 7 PVE, pag. 16, 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 en alle ondersteunende activiteiten die daarbij nodig zijn. b) In onderling overleg wordt deze termijn vastgesteld.
40	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?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
41	Bijlage 7 PVE, pag. 16, BP07	a) hoeveel verzoeken om toewijzing zijn binnengekomen in de jaren 2018,2019, 2020, wmo/jeugd/kinderopvang sociaal medische indicatie b) dienen deze ook inhoudelijke te worden gecheckt? c) wat zijn de eisen voor een inhoudelijke beoordeling?	a) in 2018: 31, 2019: 46, 2020: 41, 2021: 44 wmo/jeugd/kinderopvang sociaal medische indicaties. b) De inhoudelijke check op PDC inrichting, woonplaats etc. dient, in beginsel, automatisch te gebeuren. De eventuele uitval, die niet automatisch beoordeeld kan worden, dient door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. c) Geen inhoudelijke beoordeling, alleen verwerken van betaalopdracht
42	Bijlage 7 PVE, pag. 16, Controlediensten BC03	d) Wij verheugen ons dat u ook aandacht heeft voor de materiele controle; verwacht de opdrachtgever hier dat de opdrachtnemer eigenstandig een materiele controle uitvoert? e) Betreft dit zowel op niveau van cliënt(en) als van zorgaanbieder(s)?	a) Ja, voor de BPO dienstverlening, de Wmo en de steekproefcontroles. b) Voert materiele controles uit op Wmo betaling. Alleen op het gebied van zorgaanbieders juistheid van de gedeclareerde uren ten op zichte van de declaratie. Bij Wmo wordt ter onderbouwing een urenbrief/verantwoording opgevraagd die hoort bij de declaratie (de materiële controle).
43	Bijlage 7 PVE, pag. 4, 1.7 Doel	a) welke verantwoordingsverplichtingen bedoelt u? b) Klopt het dat het controleren van de verantwoording van zorgaanbieders buiten de scope van deze opdracht valt?	a) De verantwoordelijkheidsverplichtingen betreffen het kunnen verantwoorden van volledige en betrouwbare informatie en administratie, waaronder getrouwe en rechtmatige financieel informatie en administratie. b) Inschrijver is niet verantwoordelijk voor het controleren van de verantwoording van zorgaanbieders
44	Bijlage 7 PVE, pag. 4, 1.7 Doel	wat verstaat u onder "operationeel contractbeheer van zorgaanbieders", welk gedeelte van het contractbeheer blijft de opdrachtgever zelf uitvoeren en waar zit de knip/grens tussen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtnemer	Onder operationeel contractbeheer van zorgaanbieders wordt enerzijds het functioneel beheer van aanbiedersportaal anderzijds de controles CLM verstaan. Operationeel contractbeheer: berichtenverkeer (bestellen), bewaken en controleren, verwerken/uitvoeren van facturen, declaraties en betalingen (betalen) komt bij de BPO-dienstverlener te liggen. Het betreft het laatste blokje uit de afbeelding. Het tactisch en strategisch contractbeheer blijft de gemeente zelf doen.
48	Bijlage 7 PVE, pag. 5, 1.8 Procesatlas	a) hierin geeft u aan 'uitvoeren van WMO onderzoek'; op welke wijze dient dit wmo onderzoek te worden uitgevoerd? b) Kunt u aangeven welke elementen in een integrale intake worden uitgevraagd die de basis vormen van het wmo onderzoek?	a) Opdrachtgever is niet aan de huidige methodiek gebonden en is bereid zich te conformeren aan andere landelijk gangbare methoden. b) Opdrachtgever is niet aan de huidige methodiek gebonden en is bereid zich te conformeren aan andere landelijk gangbare methoden.
49	Bijlage 7 PVE, pag. 6, 1.8 Procesatlas	a) Wat bedoelt u met klassieke en zachte wmo? b) Welke systematiek van toewijzen gebruikt u? c) Richt deze aanbesteding zich tot inspanningsgericht toewijzen en bekostiging? d) Kan de wijze van bekostiging wijzigen gedurende de looptijd van deze overeenkomst? e) Zijn er binnen jeugd en wmo nog differentiatie in wijze van bekostiging? f) Indien er op resultaat wordt bekostigd, wie controleert op resultaat?	a) Onder Klassieke (of harde) Wmo wordt (o.a.) verstaan: voorzieningen, vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassingen. Met Zachte Wmo wordt bijvoorbeeld individuele begeleiding, huishoudelijke hulp, beschermde woonplek, dagbesteding op maat, respijtzorg of ondersteuning van mantelzorgers bedoeld; b) Ervan uitgaande dat u uitvoeringsvarianten bedoelt dan luidt het antwoord alle varianten dienen mogelijk te zijn. Als u een andere vraag heeft bedoeld vragen wij u een verduidelijking van uw vraag. c) Alle Uitvoeringsvarianten (Inspanningsgericht, Outputgericht of Taakgericht) dienen mogelijk te zijn; d) Ja de wijze van bekostiging kan wijzigen gedurende de looptijd van deze overeenkomst, o.a. omdat zowel Jeugd als Wmo dienstverlening opnieuw worden aanbesteed. e) Ja, binnen Jeugd en Wmo is differentiatie in wijze van bekostiging. f) Opdrachtgever, controleert op resultaat bij bekostiging op resultaat. g) Uitbetalingssystematiek is afhankelijk van de declaratiesystematiek; h) Door een wijziging in de wet Woonplaatsbeginsel is naar het oordeel van gemeente uw vraag niet relevant.



		g) Wordt het bedrag in uitbetaling naar zorgaanbieder opgesplitst in verschillende delen of slecht 1 deel aan het eind? Kunt u aangeven hoeveel betalingen er in 2018, 2019 en 2020 zijn verhaald op andere gemeenten door wijziging van woonplaats?	
50	Bijlage 7 SLA en Bijlage 29 implementatieplan	Op welke termijn volgen deze documenten?	Beiden treft u als bijlagen aan bij deze Nota van Inlichtingen.
51	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis AG05	Bedoelt u met gemeentelijke BI&BA systemen Business Informatie en Business Analyse systemen?	De gemeentelijke BI&BA systemen betreffen de Business intelligence en Business Analytics systemen.
52	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis AI01	Welke uitgangspunten wenst u te hanteren als het gaat om het meenemen van historische data? Voor de BPO is met name het overnemen van lopende aanvragen en actuele voorzieningen relevant.	Historische data (alles waar geen lopend recht op zit) worden niet meegenomen. Uw aanname dat het overnemen van informatie over lopende aanvragen en actuele voorzieningen (gegevens, bestanden, etc) relevant is correct en maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht.
53	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis AI02	Is het juist dat er een datamigratie vanuit twee bronsystemen moet plaatsvinden, te weten MO platform en T-care?	Neen, datamigratie dient wel plaats te vinden maar dan vanuit drie bronsystemen te weten: MO-platform, T-care (BPO) en WiZportaal (Software Wmo).
54	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis BF06	Om een inschatting te kunnen maken van de implementatie impact is het wenselijk om een overzicht te krijgen van de inkoop- en bekostigingsmethodiek per voorzieningssoort gedurende de looptijd. a) Welke methodieken hanteert Almere in 2022 voor de Wmo en Jeugd en zijn er mogelijk wijzigingen aanstaande per 2023? b) Kunt u tevens een indicatie geven van het volume van het aantal verzoeken tot toewijzing voor Wmo en Jeugd, actuele voorzieningen Wmo en Jeugd, aantal beschikkingen per jaar en aantal materiële controles per jaar dat wordt uitgevoerd?	a) Het betreft in 2022 alle bekostigingssystematieken: inspanning + output gericht. Veranderingen kunnen we nu nog niet inschatten, vandaar dat we alle vormen van bekostigingssystematieken uitvragen. b) Graag verwijzen wij u naar de openbare Monitor Sociaal Domein, zie ook de antwoorden op vraag 31 en 41
55	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis WK02	Bent u gewend met een centrale planning en afsprakenblokken te werken, of maken consultants hun eigen afspraken in de door henzelf beheerde outlookagenda?	De huidige situatie is dat consultants zelf afspraken plannen, een en ander o.b.v. de geëiste integratie met Outlook. In de toekomst kan dit natuurlijk wijzigen.
56	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis WK07	a) Is onze aanname juist dat er op dit moment geen koppeling bestaat tussen het WIZ portaal en MO platform en het Zaaksysteem DJUMA van gemeente Almere? b) Is het correct om bij het implementatieplan als uitgangspunt te nemen dat alle nieuwe zaken vanaf 1 januari 2023 met deze koppeling in het Zaaksysteem worden gemeld. c) En dat de historie (bestaande zaken) niet meegaan in de datamigratie vanuit het MO-platform.	a) Uw aanname is niet juist, WIZportaal en MO-platform hebben wel koppeling. WIZportaal en MO-portaal hebben thans geen koppeling met Djuma. b) Het is correct, dit betreft de koppeling met het zaaksysteem DJUMA, c) Uw aanname is niet juist. Lopende zaken, alles waar een lopend recht op zit, gaan mee met de migratie naar Software Wmo. Alle historische data (alles waar geen lopend recht op zit) gaan niet mee.

57	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis WR04	Welke interne en externe gebruikersgroepen (buiten de gebruikers van de BPO organisatie) maken in de huidige situatie gebruik van het MO platform en T-Care? Kunt u deze kort omschrijven en toelichten om hoeveel gebruikers per groep het ongeveer gaat.	De totale omvang van gebruikers betreft circa 250.
58	Bijlage 8 Programma van Eisen Paragraaf 1.4	Is er op dit moment een burger-/inwonerportaal beschikbaar, waarbij inzicht in documenten, planvorming, digitale accordering en de voortgang van Wmo dossier wordt aangeboden?	Nee, er is op dit moment geen burger-/inwonerportaal beschikbaar voor Wmo, waarbij inzicht in documenten, planvorming, digitale accordering en de voortgang van Wmo dossier wordt aangeboden.
59	Bijlage 8 Programma van Eisen Paragraaf 1.7	U vraagt een zorgaanbiedersportaal. a) Kunt u toelichten welke functionaliteit de zorgaanbieders op dit moment gewend zijn via het portaal te gebruiken? b) Maken alle zorgaanbieders (Jeugd en Wmo) hiervan gebruik, of alleen de zorgaanbieders die niet via het landelijke berichtenverkeer werken?	a) Functionaliteit die zorgaanbieders op dit moment gewend zijn via het portaal te gebruiken is het delen en aanleveren van onderzoeksdocumenten; b) In de huidige situatie betreft dit alleen Wmo-aanbieders met berichtenverkeer.
59	Bijlage 8 Programma van Eisen Paragraaf 1.7	U vraagt een zorgaanbiedersportaal. a) Kunt u toelichten welke functionaliteit de zorgaanbieders op dit moment gewend zijn via het portaal te gebruiken? b) Maken alle zorgaanbieders (Jeugd en Wmo) hiervan gebruik, of alleen de zorgaanbieders die niet via het landelijke berichtenverkeer werken?	a) Delen en aanleveren van onderzoeksdocumenten; b) In de huidige situatie alleen Wmo aanbieders met berichtenverkeer
60	bijlage 9 marktverkenning blz 6 usecases	use cases heeft u toekennen van jeugdhulp gebruikt, valt onder deze BPO brede jeugdhulp, dus ook elementen als jeugdhulpplus, jb-jr, 18-/18+, kamertrainingen, etc?	Ja, onder deze BPO brede jeugdhulp, dus ook elementen als jeugdhulpplus, jb-jr, 18-/18+, kamertrainingen, etc.
61	BP02 printen en versturen beschikkingen	In BP02 stelt u dat de beschikking automatisch door Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO wordt opgesteld, op formeel papier en met datumstempel, en bij uitzonderingen door de gemeente. Betekent dit dat u het printen en versturen van de brieven ook als BPO activiteit wilt gaan uitbesteden (aanvullend op de nu uitbestede BPO werkzaamheden), waarbij leverancier dus zelf brieven zal moeten gaan printen, frankeren en versturen?	Ja, het is juist dat het printen en versturen van de brieven ook als BPO-activiteit wordt uitbesteed (aanvullend op de nu uitbestede BPO-werkzaamheden), waarbij Opdrachtnemer dus zelf brieven zal moeten gaan printen, frankeren en versturen
62	BPO op klassieke Wmo?	Interpreteren wij het juist dat u op de 'klassieke Wmo' (hetgeen nu door TCare wordt ondersteund) geen BPO dienstverlening verlangt?	Ook de afhandeling van de 'klassieke Wmo' dient te worden ondersteund door BPO dienstverlening. Nadere antwoord volgt in NvI2
63	BV06 - afhandelen verweer Inschrijver is verantwoordelijk voor verantwoording voor het verweer over de door hem, al dan niet toegekende, beschikkingen op het moment dat een klant bezwaar aantekent.	Het afhandelen (en verantwoorden over) het verweer op beschikkingen kan in onze opinie enkel bij de gemeente zelf liggen. Wel kunnen wij met software deze processen ondersteunen, denk daarbij aan de processen behorend bij: bezwaar, beroep, hoger beroep, inplannen van hoorzitting, verdagen, opschorten. Interpreteren wij het correct dat u met deze eis de softwarematige ondersteuning van deze processen bedoeld?	Uw aanname is juist. Het betreft een informatiestroom vanuit Opdrachtnemer m.b.t. (dossier) gegevens naar Opdrachtgever. Gemeente behandelt het verweer op beschikkingen. Indien Inschrijver aanvragen afhandelt dient zij daar ook verantwoording aan de gemeente over te kunnen afleggen.



64	Central Station in Applicatielandschap	Ons is onduidelijk wat precies de rol van Central Station is binnen uw applicatielandschap. a) Kunt u aangeven hoe de verhouding tussen Central Station en (nu nog) WIZportaal is? b) Worden de frontoffice processen voor Jeugd ook onderdeel van de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie?	Zie de algemene antwoorden in de inleiding van dit document.
65	Communicatie met leveranciers niet aangesloten op het GGK	Onderschrijft de gemeente dat de BPO dienstverlener ook verantwoordelijk is voor communicatie van en naar leveranciers die niet zijn aangesloten op het GGK berichtenverkeer? Denk aan vervoersbedrijven, hulpmiddelen leveranciers, etc.	Ja, Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor communicatie van en naar leveranciers die niet zijn aangesloten op het GGK berichtenverkeer
66	Demo uitgangspunten	Eén van de uitgangspunten voor de demonstratie is dat indien de gevraagde functionaliteit (deels) niet gedemonstreerd kan worden, dit kan leiden tot een lagere beoordeling voor de betreffende usecase. Het tonen van de werking van functionaliteiten staat in bepaalde gevallen op gespannen voet met automatisering: het is gemakkelijker een functionaliteit op het scherm te tonen wanneer een gebruiker zelf een handeling moet verrichten dan wanneer het systeem dit automatisch heeft gedaan. Vanuit dit uitgangspunt zou het uitvoeren van handmatige handelingen gemakkelijk tot een hogere beoordeling kunnen leiden, terwijl gemeente Almere juist een zo hoog mogelijke mate van efficiëntie en ontzorging nastreeft. Hier past vergaande automatisering bij. Hoe kijkt u hier tegenaan, hoe dient leverancier hier mee om te gaan?	Demo is met name gericht op Wmo proces, niet op BPO Zie ook het antwoord op vraag 68
67	Demo usecase enkel frontoffice processen	Voor de demo is een usecase uitgewerkt rondom 'Behandelen aanvraag ondersteuningsproduct', waarin het verrichten van onderzoek en de communicatie met zorgaanbieders een belangrijke rol spelen. Echter, dit zijn in onze optiek typisch 'frontoffice processen'. Deze uitwerking van de demo lijkt zich dan ook beter te lenen voor de nog komende aanbesteding op het onderdeel Toegang en Regie. Hoe kijkt u hier tegenaan?	Behandelen aanvraag ondersteuningsproduct Wmo wordt door gemeente uitgevoerd, Toegang en Regie gaat over de processen/activiteiten daarvoor (brede, integrale toegang aan de voorkant). De demo is erop gericht om gebruikers een beeld te geven van de toekomstige situatie en ter beoordeling.
68	Doelstellingen Demo	De doelstellingen voor de demo hebben enkel betrekking op het onderdeel 'Software Wmo' en niet op het onderdeel 'Wmo en Jeugd beschikken' + de BPO component. Hiermee wordt een belangrijk en groot onderdeel van de opdracht onderbelicht. Hoe kijkt u hier tegenaan? Bent u bereid de casus voor demo verder uit te werken met ook het tonen van hoede afhandeling van backofficeprocessen voor Wmo en Jeugd gaat plaatsvinden?	De inhoud van de casus voor de demo blijft gehandhaafd. Er is voorzien in de demonstratie dat u aantoont dat de Software Wmo naadloos met Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO integreert. Zie ook het antwoord op vraag 66.
69	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?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
70	Gebruikers	Bijlage 7 PVE: Voor de Wmo is de gemeente uitvoerder, hoeveel mensen zullen actief een rol hebben bij het WMO proces? Zijn zowel JGZ Almere als JPH consult verbonden aan de gemeente voor de looptijd van deze aanbesteding?	Duplicaat van #34



71	Gunningscriterium A3	In gunningscriterium A3 spreekt u over optimale samenwerking met zorgverlener, ketenpartners en inwoners. Echter: u vraagt in deze aanbesteding om een backoffice systeem en BPO op backofficeprocessen. Natuurlijk vinden wij dat de burger optimaal ondersteund moet worden, maar de functionaliteiten hiervoor verwachten wij in eerste instantie in de frontoffice applicatie (welke natuurlijk wel vanuit de backoffice gevoed moet worden). a) Deze wens lijkt naar onze mening dan ook voornamelijk op de (nog aan te besteden) frontoffice te slaan? b) Is er ruimte om deze vanuit de frontoffice te faciliteren en hoe dient inschrijver in zijn beantwoording hiermee om te gaan?	a) De scope van de volgende aanbesteding is brede, integrale toegang en regie. De uitvoering van Wmo processen is onderdeel van de huidige aanbesteding. Let op: het betreft de uitvoering van de aanvraag van de Wmo processen tot en met levering, inclusief de ondersteuning van de contacten met inwoners en zorgaanbieders. b) Neen, dit betreft een separate aanbesteding, de eisen en wensen hieromtrent worden bekend gemaakt tijdens de aanbesteding 1a/1c. Voldoen aan de minimum eisen zoals gesteld in aanbestedingsbescheiden zoals PvE
72	Gunningscriterium A6	In gunningscriterium A6 vraagt u om een soepele implementatie, transitie en beheer. Het niveau van deze vraag staat in geen relatie tot de overige: hier kan inschrijver een heel implementatieplan over opschrijven. Wat is uw verwachting?	Beschrijf hoe u de soepele implementatie, transitie en beheer realiseert. Hoe ziet u uw eigen rol binnen het in Bijlage 9 aangeleverde implementatieplan.
73	Gunningscriterium CG1	In gunningscriterium CG1 vraagt u leveranciers om voor de software Wmo het Groeipact Common Ground te hebben ondertekend. Het groeipact Common Ground is breed opgesteld en beperkt zich niet noodzakelijkerwijs tot Wmo of Jeugd. a) Waarom vraagt u dit enkel voor Wmo uit? b) Dient leverancier ook voor de backofficesoftware Jeugd het CG pact te hebben ondertekend?	a) Opdrachtgever vraagt om Software Wmo, daar hebben we invloed op; b) Opdrachtgever heeft geen invloed op hoe de dienstverlening BPO wordt uitgevoerd.
74	Gunningscriterium SW2	In gunningscriterium SW2 vraagt u om de mogelijkheden om cliënten eigen beheer op gegevens te laten doen. Laten wij voorop stellen dat we dit doel natuurlijk onderstrepen. Alleen de functionaliteit tot het uitvoeren van de beheer op eigen gegevens zien wij eerder gefaciliteerd vanuit het frontofficesysteem. a) Deze wens lijkt naar onze mening dan ook voornamelijk op de (nog aan te besteden) frontoffice te slaan? b) Is er ruimte om deze vanuit de frontoffice te faciliteren en hoe dient inschrijver in zijn beantwoording hiermee om te gaan?	a) In de te verwachten aanbesteding Toegang en regie wordt deze functionaliteit hoogstwaarschijnlijk uitgebreider uitgevraagd. Daarnaast wil Opdrachtgever wel dat inwoners toegang hebben tot hun gegevens in het Wmo het proces; b) Nee, deze vragen wij uit bij de volgende aanbesteding.
75	Gunningscriterium SW3	In gunningscriterium SW3 vraagt u leveranciers om een beschrijving van de samenhang met de komende aanbesteding voor Toegang en Regie. Echter, in de overige criteria (A3, A6, SW2) sorteert u hier zelf reeds op voor door in onze ogen 'frontoffice functionaliteiten' in deze aanbesteding uit te vragen. In de ogen van leveranciers is het wenselijk front- en backofficeprocessen zoveel mogelijk met elkaar te integreren, waarbij de bestaande scheiding tussen de 'nieuwe Wmo' en de 'oude Wmo (WRV-voorzieningen)' niet meer nodig is: zowel in backoffice als in frontofficeprocessen. Harmonisatie van dit landschap betekent dan ook naar 1 portaal voor de inwoner. a) Bent u het hiermee eens? b) Hoe dient inschrijver hier in zijn beantwoording mee om te gaan?	a) Wij onderschrijven de naadloze integratie tussen front- en backoffice processen en ontschotten van oude en nieuwe Wmo processen; b) In deze uitvraag vragen we de mogelijkheid voor inwoners om hun gegevens in te kunnen zien mbt de Wmo aanvraag en WMO/Jeugd levering. In de verwachte aanbesteding (integrale) Toegang en regie zal dit naar verwachting breder worden uitgevraagd.



76	Inwonerportaal op software Wmo?	In de weergave van de gewenste situatie (figuur 3) is er een 'wolkje' 'Inwoner portaal' opgenomen op de component Behandelen Wmo aanvraag. Deze bevindt zich dan tussen WIZportaal (Intake) en de Wmo Backoffice software (Behandelen) in. Dit achten wij niet logisch. Wij zouden verwacht dat een harmonisatie van het applicatielandschap ook 1 inwonerportaal zou nastreven, zowel voor 'nieuwe Wmo' als de 'oude Wmo'. a) Interpreteren wij juist dat u met meerdere inwonerportalen wilt gaan werken? b) Zo ja, kunt u dit verder toelichten?	a)Nee, uiteindelijk (na beide aanbestedingen) willen we één portaal voor gehele sociaal domein. In eerste instantie alleen portaal voor Wmo. b)Zie het antwoord op a)
77	Inzending documenten	U geeft in de offerteaanvraag aan dat inschrijvers hun inschrijving onder 'overige documenten' moeten uploaden. In Tendered worden onder gunningscriteria verschillende documenten wel gevraagd om up te loaden. Hoe dienst inschrijver hier mee om te gaan?	Er kan worden volstaan met de documenten slechts eenmaal te uploaden via de 'overige documenten'.
78	Koppeling Djuma via Zaakgericht werken API	U vraagt om een koppeling met Djuma gebruik makend van de StUF-ZKN standaard, echter vanaf 2022 zijn leveranciers door de VNG verplicht om bij het realiseren van een koppeling met het Zaaksysteem gebruik te maken van de nieuwe Zaakgericht Werken API. Wij vragen u dan ook om deze eis hierop aan te passen.	Op dit moment vragen wij uit aan de hand van ons bestaande systeem. Wij kunnen op dit moment niet inschatten wanneer Opdrachtnemer van Djuma met API kan werken. De eis blijft gehandhaafd. We staan u toe om van API's gebruik te maken.
79	Koppeling zaaksysteem	In eis AA13 vraagt u om functionaliteit waarbij het volledige dossier rondom een cliënt na aflopen van de einddatum van een beschikking naar het Zaaksysteem Djuma wordt verplaatst. Dit zou betekenen dat een 'dossier' (voor zover hier sprake van is) dan ook niet meer bewerkt of heropend kan worden (gearchiveerd is gearchiveerd). Is dit zoals u dit voor zich ziet? In de praktijk blijkt dit vaak niet wenselijk. Wij vragen u om deze eis te laten vervallen.	Dit is zoals bedoeld; de eis komt niet te vervallen. Zie het antwoord op vraag 143.
80	Koppelingen met Toegang en Regie en Central Station	Wij zien in de aanbesteding geen concrete eisen opgenomen rondom koppeling met de oplossing voor Toegang en Regie, alsmede met Central Station. Welke koppelingen verwacht u dat met deze systemen worden gerealiseerd?	Zie de algemene antwoorden in de inleiding van dit document.
81	Management Informatie	Verwacht u dat leverancier als onderdeel van de opdracht een rapportageomgeving, inclusief verantwoordings- en prognoserapportages op tactisch en strategisch niveau aan de gemeente ter beschikking stelt?	Nee dat is niet het geval, naast alle ruwe data (zie o.a. Bijlage 8 eisen AM03, AM04, AG05) betreft het de standaardrapportages op operationeel niveau worden beschreven in eis BD01 en AM02.
82	Offerte aanvraag; Kerncompetentie 2	In de offerteaanvraag (paragraaf 4.3.2.3 en bijlage 2), vraagt u bij kerncompetentie 2 om ervaring met een 50.000+ gemeente. Er zijn weinig 50.000+ gemeenten die kiezen voor een BPO voor de uitvoering van een Wmo en Jeugd backoffice. Wij hebben meerdere midden en klein gemeenten waarvoor wij middels een BPO de volledige Wmo en Jeugd backoffice administratie voeren, waarbij we daarnaast een actieve rol in meerdere regio's in Nederland bekleden. De keuze om de grote van één enkele gemeente om onze bekwaamheid aan te tonen is ons onduidelijk, lijkt ons niet terecht en neigt naar een te grote beperking in het aanbod binnen deze aanbesteding. Bent u bereid deze eis aan te passen naar bijvoorbeeld ervaring met minimaal 3 verschillende gemeenten of naar een totaal inwonersaantal van deze gemeenten samen?	Neen, het betreft het: "Implementeren en uitvoeren Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO, met vergelijkbare functionaliteiten (zoals registreren, beschikken, afhandelen) als de beoogde dienstverlening bij een 50.000+ gemeente."



83	offerteaanvraag - 5.2 beoordeling	U kiest voor een beoordelingsmethodiek van relatief scoren op prijs waardoor u het risico loopt op een rangorde paradox? Wat maakt dat u daarvoor heeft gekozen?	Wij zijn bekend met de rangorde paradox. In geval van ongeldigverklaring van een inschrijving na de beoordeling op het sub-gunningscriterium prijs, blijven de scores van inschrijvers gehandhaafd. Wij hebben gekozen voor een relatieve beoordelingsmethodiek voor het sub-gunningscriterium omdat dit passend is bij de aard van de opdracht.
84	offerteaanvraag 5.3 beoordeling	In hoeverre hebben de huidige leveranciers een concurrentieel voordeel doordat ze geen of veel lagere implementatiekosten hebben ten opzichte van de andere inschrijvers? Op basis van de plafondbedragen is dit voordeel ca 10% (300.000 op bedrag van 3.5 mio), hoe kijkt u hiernaar? Gaat u akkoord met het niet meewegen van de implementatiekosten als gunningscriterium en bent u akkoord met het plafond bedrag voor alle inschrijvers om zo een gelijk level-playing-field te creëren?	Niet mee akkoord, implementatie wordt meegewogen en geldt voor alle inschrijvers.
85	Offerteaanvraag Paragraaf 3.2 Gewenste situatie globaal beeld	a) Zijn er mogelijkheden vanuit de leverancier (Obec) om geautomatiseerd gegevens uit te wisselen met de backoffice applicatie? b) Het zou voor de gebruikers van Central Station ook voordelen kunnen bieden, om bepaalde informatie uit de backoffice applicatie (denk aan start en stop data jeugdhulpvoorzieningen) te kunnen inzien?	a) Dit zou wellicht kunnen is echter niet relevant voor de scope van deze aanbesteding. b) Dit zou wellicht kunnen is echter niet relevant voor de scope van deze aanbesteding.
86	Offerteaanvraag Paragraaf 3.2 Gewenste situatie globaal beeld	Figuur 3. In deze afbeelding is geen pijl opgenomen tussen Central Station en de backoffice applicatie. Is dit juist? Betekent dit dat alle jeugd aanvragen handmatig worden opgevoerd? Of komen deze allemaal binnen via het berichtenverkeer (iJw315). Welke afspraken zijn er ten aanzien van het opvoeren van nieuwe jeugdhulpaanvragen in de backoffice applicatie? Worden deze bijvoorbeeld middels iJw301 berichten uit Central Station overgedragen naar het MO platform?	In de gewenste situatie vindt er geen geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen Central Station en plaats via iJw berichten. De toeleiding van Jeugdhulp beschikkingen komt binnen op basis iJw 315 berichten.
87	Offerteaanvraag Paragraaf 3.2 Gewenste situatie globaal beeld	Figuur 3. Welke gegevens wenst het WIZ portaal terug te zien, terug te krijgen vanuit de Backoffice applicatie?	Het WIZportaal krijgt niets terug te zien. De Wmo Software krijgt gegevens terug vanuit de backoffice
88	Offerteaanvraag Paragraaf 3.2 Gewenste situatie globaal beeld	In Figuur 3 Gewenste situatie na aanbesteding, inclusief koppelingen is een pijl opgenomen tussen WIZ portaal en Behandelen aanvraag. a) Is ook in de huidige situatie sprake van een geautomatiseerde koppeling/gegevensuitwisseling? b) En zo ja, op welke wijze brengt WIZ portaal nieuwe aanvragen Wmo onderzoeken vanuit FO teams over naar het MO platform? (welke informatie, via welke techniek)	a) Ervan uitgaande dat u Figuur 4 bedoelt is uw aanname juist. De pijl tussen WIZportal en Behandelen Wmo aanvraag is abusievelijk in het plaatje terecht gekomen. Hier wordt in de totale uitvraag niet naar verwezen Er is geen geautomatiseerde koppeling/gegevensuitwisseling. b) -
89	offerteaanvraag paragraaf 3.4 SROI	Kunt u aangeven wat u momenteel al doet op het gebied van duurzaamheid (en wat uw voetprint is) binnen het WMO en Jeugdproces en wat er momenteel gebeurt op het gebied van social return?	Graag verwijzen wij u naar de uitleg in de offerte-aanvraag Social Return betekent: "iets teruggeven aan de samenleving". Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 2% van de totale opdracht som(excl. Btw in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage B 'Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere' en de Bijlage C 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere.
90	offerteaanvraag paragraaf 4.3.2.3 - kerncompetentie 1	5.U richt uw aanbesteding op software WMO en backoffice WMO en Jeugd als BPO en kiest voor clustering en niet percelen met als argumentatie (pagina 6) dat de aanbesteding kansen biedt voor marktpartijen in concurrentie en voor de gemeente Almere in het kader van 'best of breed'. Software Wmo en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd	Competentie 1 ziet alleen toe op implementatie van Software Wmo-oplossing, er wordt hier geen integraliteit bedoeld met BPO

		als BPO maken een onlosmakelijk geheel ten behoeve van dienstverlening aan de inwoners. De dienstverlening middels Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO is een van de belangrijke kerntaken van de gemeente, door dit uit te besteden aan gespecialiseerde marktpartij is de dienstverlening geborgd. U geeft ook aan dat uit de marktverkenning blijkt dat er voldoende bedrijven die deze samenhangende opdracht tot uitvoering kunnen brengen. Zover bij ons bekend klopt het dat diverse partijen (al dan niet in samenwerking) de dienst kunnen leveren, echter uw referentie eis bij kerncompetentie 1 een volledig integraal WMO software conform (al dan niet vergelijkbare) functionaliteiten zoals beschreven in uw bijlagen maakt het onmogelijk voor partijen om deel te nemen behoudens de huidige leveranciers. Daarom verzoeken we u om de referentie eis op dit aspect aan te passen en te verlangen dat partijen aantoonbaar moeten maken dat ze in staat zijn voor 2023 te beschikken over de gevraagde oplossing met de genoemde functionaliteiten?	
91	Offerteaanvraag, pag. 20, referentie-eis	a) bedoelt u met 6 jaar dat er binnen die termijn een gelijkwaardige referentie is? b) Of dient de inschrijver gedurende de volledige afgelopen 6 jaar de gevraagde dienstverlening continu hebben verleend?	a) Correct, binnen 6 jaar een gelijkwaardige referentie. b) Neen, zie het antwoord op vraag a)
92	Overeenkomst tbv ICT prestatie GIBIT 2020	Onder artikel 1.1. staat vermeld :Leverancier verplicht zich tot het leveren van de ICT Prestatie zoals beschreven in: • De Nota van Inlichtingen; • Het Programma van Eisen; • Het Beschrijvend Document (Offerteaanvraag); • Concept Service Level Agreement (SLA); • De Offerte van de Leverancier; • GIBIT 2020. Wij zien de volgorde van documenten graag gewijzigd van specifiek naar generiek (rekening houdend met de tijdslijn waarmee documenten opgesteld zijn). Wij verzoeken u onderstaande volgorde aan te houden: • Overeenkomst; • Verwerkersovereenkomst • Offerte van leverancier • SLA • DAP • Verslag PoC • NVI • GIBIT 2020 • Aanbestedingsdocument Graag uw akkoord. Indien u daar anders over denkt horen wij graag uw onderbouwing.	Rangorde is conform richtlijnen gemeente Almere. De in de Overeenkomst t.b.v ICT prestatie GIBIT 2020 gehanteerde volgorde betreft de rangorde van genoemde documenten en wordt: • Overeenkomst; • Verwerkersovereenkomst; • Verificatieverslag; • Service Level Agreement (SLA); • De Nota van Inlichtingen; • Het Programma van Eisen; • Het Beschrijvend Document (Offerteaanvraag); • GIBIT 2020; • De Offerte van de Opdrachtnemer.
93	Overeenkomst tbv ICT prestatie GIBIT 2020	In paragraaf 'overwegende dat' eerste bullet worden de termen beoogd en al dan niet gebruikt. Dit zijn vage begrippen. Wij hebben het verzoek om beoogd te wijzigen in 'overeengekomen gebruik'. Gaat u hiermee akkoord?	Het beoogde gebruik kunt u lezen als het bedoelde gebruik. Zoals gemeente het voor zich ziet, blijkt uit aanbestedingsdocumenten.
94	Overeenkomst tbv ICT prestatie GIBIT 2020	U stelt onder overwegende dat: • Voor Opdrachtnemer de beleidsdoelstellingen voldoende duidelijk zijn (Zie hiervoor paragraaf 1.3 Offerteaanvraag) en dat in het kader van de Software Wmo en Backoffice Dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO alle taken adequaat en conform wet – en regelgeving	De bedoelde taken in het kader van de Software Wmo en Backoffice Dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO dienen conform wet- en regelgeving adequaat te worden uitgevoerd en zijn waar nodig nader uitgewerkt in aanbestedingsdocumenten.

		volledig worden uitgevoerd . Voor leverancier is de omschrijving 'alle taken' te breed gesteld en onvoldoende afgekaderd. Leverancier verzoekt u dit te laten vervallen.	
95	Overeenkomst tbv ICT prestatie GIBIT 2020	In artikel 7.2. staat: Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 8.11 GIBIT 2020, een Acceptatieprocedure plaatsvinden. Wat is de reden dat aanbestedende dienst afwijkt van artikel 8.11 van de GIBIT 2020? Bij een SaaS applicatie kan geen sprake zijn dat een individuele afnemer een update kan tegenhouden. Leveranciers beschikken over test- en acceptatieprocessen om dit af te dekken. Een separate acceptatieprocedure is onnodig en onwenselijk. Dit zou de mogelijkheid hebben om de applicatie te gijzelen. Wij verzoeken u de afwijking op de GIBIT 2020 in dit artikel te laten vervallen.	Omdat de Software Wmo gebruik maakt van koppelingen met systemen van Gemeente Almere dienen die te worden getest voordat een wijziging wordt doorgevoerd in productie.
96	Overeenkomst tbv ICT prestatie GIBIT 2020	In artikel 7.2. staat: Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 8.11 GIBIT 2020, een Acceptatieprocedure plaatsvinden. Gemeenten en leveranciers kunnen in de toekomst geconfronteerd worden met met noodzakelijk uit te voeren updates die vanwege wetswijziging niet redelijk en proportioneel zijn om geheel ten laste te komen van leverancier. Leverancier verzoekt u om op te nemen dat Implementatie tegen een nader overeen te komen vergoeding kan plaatsvinden.	Niet akkoord, want dit is voor rekening en risico inschrijver.
97	PDC	Vanuit een integraal applicatielandschap is het wenselijk dat de software Wmo (voor de 'klassieke Wmo') gebruik maakt van dezelfde PDC als de Backoffice Wmo en Jeugd als BPO. Het lijkt ons erg onwenselijk wanneer hier verschillen in ontstaan. Kunt u bevestigen dat dit het geval dient te zien?	Uw aanname dat de software Wmo (voor de 'klassieke Wmo') gebruik maakt van dezelfde PDC als de Backoffice Wmo en Jeugd als BPO is juist. Zie Bijlage 8, eisen BP05 en WN02.
98	PDC beheer	Wij constateren dat in het Programma van Eisen geen enkele eis is opgenomen rondom het PDC-beheer van de gemeente Almere. Is het beheren van de PDC onderdeel van de BPO werkzaamheden of valt dit onder werkzaamheden van de gemeente Almere zelf?	PDC beheer ligt bij de dienstverlening BPO, zie o.a. Bijlage 8, eis BP05 en WN02.
99	Programma van eisen - 1.7	Wat verstaat u onder operationeel Contractbeheer en welke taken verwacht u dat daarbij worden uitgevoerd?	Zie het antwoord op vraag 44.
100	PvE- BC04	BC04 Monitort het de mate waarin administratieve- en contractafspraken tussen aanbestedende dienst en zorgaanbieders worden nagekomen en overtredingen en opvallende zaken hierop (zoals bijv.: stapeling) worden gesignaleerd aan aanbestedende dienst. Kunt u aan de hand van enkele voorbeelden duiden hoe u monitoring ingericht wilt zien?	De adequate monitoring dient te voorzien in monitoring van de beschreven situaties om aan de geëiste en gewenste functionaliteit . Voorbeelden: beschikking die is beëindigd waarop met terugwerkende kracht wordt gedeclareerd, overlag in indicatietermijnen.

101	PvE	BC03 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?	Het antwoord op deze vraag volgt in de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
102	PvE	AC07 Gegevens die afkomstig zijn uit de huidige applicaties dienen gekenmerkt te worden. Kunt u deze vraag verduidelijken?	Gegevens afkomstig uit de huidige applicaties dienen een kenmerk te krijgen waaruit de oorspronkelijk gebruikte applicatie blijkt.
103	PvE	U stelt: AC05 De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo worden ingericht conform de normen van NEN-ISO 16175 of gelijkwaardig, en zoals beschreven in de Richtlijn Applicatiefunctieiteit (zie bijlage 15). Wat ziet u als gelijkwaardig aan de norm NEN-ISO 16175?	Doel hiervan is Duurzame Toegankelijkheid, NEN-ISO 16175 is hiervan een veelgebruikte norm. Inschrijver dient te voldoen aan het hiermee beoogde doel. 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 (uit bovengenoemde regelingen) die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.
104	PvE AI02	In AI02 geeft u aan dat gemeente Almere zelf geen conversiewerkzaamheden op de te migreren data gaat verrichten, maar dat winnende inschrijver dit dient te doen op basis van datadumps van huidige leveranciers. Kunt u aangeven of met de huidige leveranciers afspraken hierover zijn gemaakt?	Zie het antwoord op vraag 8.
105	PvE; 1.11 Overzicht gebruikers	In het programma van eisen, staat in hoofdstuk 1.11 een overzicht van alle gebruikers. Hierin wordt de administratief medewerker van de gemeente genoemd. Hoe verhoudt zich deze medewerker tot de BPO leverancier?	Die rol gaat veranderen door BPO. Het is aan Inschrijver om Opdrachtgever daarin maximaal te ontzorgen.
106	PvE; BFO7	U schrijft dat declaraties binnen 7 werkdagen betaald moeten worden. Deze termijn is korter dan landelijke richtlijnen. a) Wilt u deze termijn aanpassen naar de termijnen zoals beschreven in de landelijke richtlijnen? b) Zo nee, kunt u toelichten waarom u deze termijn wilt hanteren?	a) Akkoord b) N.v.t. , zie het antwoord op vraag a)
107	PvE; BPO2	In BPO2 staat dat de beschikkingsbrief wordt verstuurd door dienstverlener (BPO). Kan hiervoor gebruik gemaakt worden van de printstraat van de gemeente Almere?	Nee, u kunt hiervoor geen gebruik gemaakt worden van de printstraat van de gemeente Almere.
108	PvE; figuur 4 Central Station	In het programma van eisen, figuur 4, staat "Central Station Jeugd" zonder verbinding/koppeling weergegeven. Hoe vindt gegevensoverdracht plaats?	Zie de algemene antwoorden in de inleiding van dit document.
109	Referentie	a) Is het toegestaan om in de opgegeven referenties een BPO project op te voeren uitgevoerd op software van derden, waarbij dit niet de software is die in deze aanbesteding wordt aangeboden? b) En daarbij de referentie voor Software Wmo anders is dan de referentie voor BPO?	a)Ja, met vergelijkbare functionaliteit. b) Ja.
110	Scope software Wmo en relatie tot Toegang en Regie	Onder scope 'Software Wmo' vraagt u om groeiende mogelijkheden voor inwoners om de regie op eigen gegevens te kunnen voeren. Iet dat in onze ogen juist vanuit de aanbesteding voor Toegang en Regie zou moeten worden ondersteund. Tegelijkertijd vraagt u van opdrachtnemer om een optimale samenwerking te realiseren met de leverancier	Gemeente vraagt verduidelijking van uw vraag.

		van het nieuwe systeem voor Toegang en Regie. Een optimale samenwerking is erbij gebaad dat duidelijk rondom de scope van beide opdrachten bestaat. Is het inschrijvers toegestaan om in deze aanbesteding voor het invullen van deze 'frontoffice functionaliteiten' een beroep te doen op de nog te selecteren leverancier van het nieuwe 'frontofficesysteem'? Door dezelfde functionaliteiten in 2 systemen uit te vragen verkrijgt u in onze ogen een onnodig inefficiënt en duurder applicatielandschap.	
111	Social return	Interpreteren wij juist dat leverancier in de fase van inschrijving nog geen plan voor de invulling van de Social Return verplichting hoeft te overleggen, maar dat dit na gunning van de opdracht tussen gemeente en gegunde partij wordt afgestemd?	Uw aannahme is juist. Na de definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen 2 weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return. Samen met de opdrachtnemer stelt het Coördinatiepunt Social Return vervolgens een plan van aanpak op om de Social Return invulling concreet te maken.
112	Social return	Is het leverancier toegestaan om de gevraagde social return verplichting in te vullen bij gemeenten dichterbij standplaats leverancier?	In beginsel is het Opdrachtnemer toegestaan om de gevraagde social return verplichting in te vullen bij gemeenten dichterbij standplaats Opdrachtnemer. Hiertoe zullen afspraken worden gemaakt met Coördinatiepunt Social Return van de gemeente Almere.
113	SSO koppeling	In eis AT01 vraagt u om authenticatie en autorisatie vanuit de Microsoft Azure AD middels Single Sign On. Het is gangbaar medewerkers automatisch toegang tot het systeem te geven middels een SSO koppeling (authenticatie), autorisatie van medewerkers binnen het nieuwe systeem zelf vindt normaal gesproken binnen het systeem zelf plaats. Om autorisatie van rechten in het systeem reeds vanuit de AD te organiseren zou het rollen en rechtenmodel zoals het nieuwe systeem kent ook in de AD van de gemeente moeten worden ingericht. a) Kunt u aangeven of u dit van plan bent? b) Bent u bereid deze eis aan te passen naar enkel authenticatie?	a)Uw oplossing moet kunnen werken met rollen en rechtenmodel uit Azure en IAM b)Nee
114	Tijdsduur demo	Voor de demo heeft u 90 minuten (inclusief introductie leveranciers en beantwoording vragen) ingeruimd. Ervaring leert dat dit krap is. In deze tijd kunnen we natuurlijk de 'happy flow' laten zien, maar het is doorgaans juist op de afhandeling van afwijkingen en uitzonderingen dat de werkelijke efficiëntieverbetering behaald kan worden en het systeem haar meerwaarde toont. Bent u bereid de tijd te verhogen naar 120 minuten?	Nee, de 90 minuten is de maximale tijd.
115	Uitbreiding demo?	Voor de demo is een usecase uitgewerkt rondom 'Behandelen aanvraag ondersteuningsproduct', daarbij is de laatste stap het 'tonen van het berichtenverkeer'. a) Hoe zit het met de verdere administratieve en financiële afhandeling? (welke cruciaal is binnen de backoffice), alsmede de BPO-dienstverlening door leverancier? b) Hier lijkt nu in demo geen ruimte voor te zijn opgenomen. Bent u het met ons eens dat de demo moet worden uitgebreid met ook de ondersteuning van de backofficeprocessen: van beschikking tot en met uitbetaling?	Zie de antwoorden op vraag 66 en vraag 68.
116	Uitvraag Software Wmo en BPO Wmo en Jeugd in relatie tot nog komende aanbesteding Toegang en Regie	Wij stellen vast dat in uw uitvraag de ondersteuning van de processen voor de 'klassieke Wmo' los lijken te staan van de ondersteuning van de processen voor de 'nieuwe Wmo' en Jeugdwet. Dit is terug te lezen waar over een 'koppeling' tussen de software Wmo en backoffice BPO Wmo en Jeugd	Geen vraag, betreft een inleiding op 116 deel 2.

		wordt gevraagd en tevens in de uitgebreide set aan 'frontoffice functionaliteiten' die in het Programma van Eisen (met name WR01 t/m WR29) rondom de 'klassieke Wmo' worden gevraagd. Wij vermoeden dat dit sterk is ingegeven vanuit de huidige situatie waarin er een scheiding in systemen en leveranciers tussen de 'klassieke Wmo' en de 'nieuwe Wmo' bestaat. Zo worden voor de 'nieuwe Wmo' vergelijkbare frontoffice processen als nu in WR01 t/m WR29 uitgevraagd ondersteund vanuit het WIZportaal voor Toegang en Regie.	
116	Uitvraag Software Wmo en BPO Wmo en Jeugd in relatie tot nog komende aanbesteding Toegang en Regie	Het op deze wijze uitvragen van deze functionaliteiten in deze aanbesteding maakt dat u een in onze ogen onnodige en inefficiënte scheiding in uw applicatielandschap in stand houdt, met meerdere dossiers en ondersteuningsplannen binnen de Wmo voor dezelfde inwoner en meerdere inwonerportalen afhankelijk van het soort voorziening waarvoor iemand een aanvraag wenst te doen. In plaats hiervan zouden wij u sterk adviseren om vanuit een procesbenadering deze aanbesteding te beperken tot backofficefunctionaliteiten en alle frontofficefunctionaliteiten in uw uitvraag (inwonerportaal, dossier en ondersteuningsplan, vraagverheldering, etc.) onder te brengen in de nog komende aanbesteding voor ondersteuning van het onderdeel Toegang en Regie. Hoe kijkt u hier tegenaan?	Almere wil inderdaad geen hard onderscheid tussen de verschillende Wmo vormen in de procesondersteuning. Doel is efficiënter werken. De scope van de aanbesteding blijft Software Wmo (midoffice) en BPO backoffice.
117	Uploaden in tenderned	U geeft in de offerteaanvraag, onder andere in de checklist, aan dat inschrijvers hun inschrijving onder 'overige documenten' moeten uploaden. In Tenderned zien we dat er onder gunningscriteria verschillende documenten worden gevraagd om te uploaden. a) Wat betreft de prijs, mogen we hier '0' en 'nul' invullen omdat het prijzenblad wordt beoordeeld? b) Wat betreft de overige gunningscriteria, mogen we daar volstaan met het aanvinken van 'dit criterium is beantwoord'?	a)Ja, svp 0 (nul) invullen; het prijzenblad wordt beoordeeld b)Akkoord.
118	usercases	Bijlage 9, Marktverkenning: use cases heeft u toekennen van jeugdhulp gebruikt, valt onder deze BPO brede jeugdhulp, dus ook elementen als jeugdhulpplus, jb-jr, 18-/18+, kamertrainingen, etc?	Zie het antwoord op vraag 60.
119	Verwarring taalgebruik Software Wmo en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO	U spreekt in de aanbesteding enerzijds over 'Software Wmo' en anderzijds over 'Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO'. Dit is verwarrend, omdat ook voor de uitvoering van de BPO activiteiten voor Wmo en Jeugd software ondersteuning vereist is. Daarbij dient de gemeente Almere ook op deze software in te kunnen loggen (ter beoordeling van uitzonderingssituaties). Interpreteren wij dit juist wanneer wij stellen: 'Software WMO' betreft het leveren van software voor het ondersteunen van een 'Aanvraag oude Wmo', waarbij 'Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO' betreft: het leveren van de software + uitvoering voor de backoffice processen daaropvolgend voor Wmo (oud + nieuw) en Jeugd?	Nee, uw interpretatie is onjuist. Software Wmo betreft alle vormen van aanvragen (oud/nieuw/klassiek/hard/zacht) te ondersteunen Backoffice BPO: Wmo + jeugd beschikken + administratieve afhandeling
120	Verzoek om Wijziging	Landelijk staat het gebruik van het bericht Verzoek om Wijziging nog ter discussie, waarbij de algehele consensus is dat het bericht met de afspraken zoals deze er nu zijn in de praktijk niet werkbaar is. Bent u ermee akkoord om voor het ondersteunen van het Verzoek om Wijziging 'op termijn' toe te voegen?	Akkoord. het ondersteunen van het Verzoek om Wijziging wordt 'op termijn' toegevoegd.

121	Waarde BPO en Software in relatie tot weging	U vraagt in deze aanbesteding zowel software als BPO uit. Onze ervaring is dat BPO een hoger financieel bedrag vertegenwoordigd dan enkel software (het gaat immers om het uitbesteden van taken waar mensen voor in dienst zijn). Onze verwachting is dan ook dat BPO een significant hoger % van de TCO van deze opdracht zal uitmaken dan de softwarecomponent. Toch lijkt in deze aanbesteding de nadruk in de beoordeling sterk op de softwarecomponent (voor de klassieke Wmo) te liggen. a) Hoe kijkt u hier tegenaan? b) Ziet u bijvoorbeeld mogelijkheden om de BPO in de demo (voor 20% van de punten) meer terug te laten komen?	De aanbesteding heeft tot doel integratie en samenhang tussen BPO dienstverlening en software Wmo. Het zwaartepunt ligt bij de gemeente op het werk (inhoudelijk en technisch) in het Wmo uitvoeringsproces Wmo software en haar integratie met BPO . Met name in software Wmo. In de softwareoplossing Wmo wordt het verschil gemaakt, door software dienen we maximaal te kunnen anticiperen op veranderingen. BPO dienstverlening wordt uitgevoerd als dienst
122	WK02 - synchroniseren met Outlook	Het synchroniseren van een agenda met Outlook is typisch frontofficefunctionaliteit ten behoeve van de consultants die hiermee werken. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a)Eens dat het bij Toegang en Regie belangrijke functionaliteit is. Ook bij uitvoeren van Wmo processen is agenda nodig, dus in de scope van deze aanbesteding; b)Nee, eis WK02 blijft gehandhaafd.
123	WK04 - Aansluiting DigiD	U stelt hier dat de software gebruik moet maken van de Almeerse aansluitingen op DigiD en e-Herkenning. Dit zijn zaken die bij het gebruik van een inwonerportaal relevant worden. a) Hoe zit u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Het lijkt ons niet de bedoeling dat er meerdere portalen gaan komen. Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a)We willen uiteindelijk niet meerdere portalen. In de tussentijd wel toegang voor inwoners tot hun gegevens in Wmo proces; b)Nee, eis WK04 blijft gehandhaafd.
124	WK09 - Toegang Djuma	U stelt dat een interne gebruiker direct vanuit het systeem naar de zaak in Djuma moet kunnen gaan. Kunt u dit nader toelichten? Door een dossier pas bij afsluiten in zijn geheel naar Djuma te over te plaatsen maakt u het niet mogelijk om deze gegevens vanuit het zaaksysteem weer terug te gebruiken (gearchiveerd is gearhiveerd).	Alleen een verwijzing naar zaaknummer in Djuma is voldoende
125	WN01 - flexibiliteit	U vraagt hier om flexibiliteit in de inrichting van het systeem, waaronder in de volgorde van activiteiten, entiteiten, workflows, termijnen, etc. Kunt u een specifiek voorbeeld noemen waarin dit voor de backoffice van belang is?	Hoe de ondersteunende systemen voor de BPO dienstverlening zijn ingericht is niet relevant voor Opdrachtgever. Voor Software Wmo echter wel.
126	WR 29 - niet lokaal opslaan documenten	Het niet lokaal opslaan van documenten op apparaten klinkt meer als werkafpraak dan iets dat vanuit de software dient te worden ondersteund. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?	Nee, eis WR29 blijft gehandhaafd.
127	WR04 - vastleggen traject en subdoelen	In WR04 spreek u over de voortgang en status van een traject met daarin vastgelegde subdoelen. Dit zijn typisch frontoffice processen welke niet in een backoffice systeem thuishoren, zoals u dit nu uitvraagt. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a)Ook in Wmo processen zijn voortgang, status en doelen van toepassing. In de verwachte aanbesteding Toegang en regie is dit inderdaad zeker relevant; b)Nee, eis WR04 blijft gehandhaafd.

128	WR05 - brieven fysiek en digitaal	In WR05 stelt u dat het mogelijk moet zijn brieven fysiek en digitaal te versturen. a) Betekent dit dat de brieven in een burgerportaal beschikbaar moeten worden gesteld? b) Hoe verhoudt dit zich tot de nog komende aanbesteding op Toegang en Regie?	a) Naast fysieke brieven versturen vanuit BPO, ook in Software Wmo burgerportaal beschikbaar stellen; b) De scope van de aanbesteding Toegang en Regie wordt nader bepaald.
129	WR08 - inhoudelijke afspraken met cliënten en agendafunctionaliteit	Inhoudelijke afspraken met cliënten en agendafunctionaliteit zijn typisch functionaliteiten welke in de frontoffice thuishoren. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Zie het antwoord op vraag 122. b) Nee, eis WR08 blijft gehandhaafd.
130	WR09 - Vastleggen contactmomenten met cliënten	Het vastleggen van contactmomenten met cliënten is typisch functionaliteit welke in de frontoffice thuishoort. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Ook in Wmo processen zijn contactmomenten relevant; b) Nee, eis WR09 blijft gehandhaafd.
131	WR11 - Beheren werkvoorraad casemanager	Het beheren van de werkvoorraad van casemanager is typisch functionaliteit welke in de frontoffice thuishoort. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	Ook in Wmo processen zijn voortgang, status en doelen van toepassing. In de verwachte aanbesteding Toegang en regie is dit inderdaad zeker relevant; a) Nee, eis WR11 blijft gehandhaafd.
132	WR12 - Bepalen zorgzwaarte	Het bepalen van de zorgzwaarte met behulp van instrumenten zoals bijvoorbeeld de zelfredzaamheidsmatrix is typisch functionaliteit welke in de frontoffice thuishoort. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Ook in Wmo processen wordt een onderzoek gedaan naar de behoefte, dit dient ondersteund te worden d.m.v. Software Wmo. In de verwachte aanbesteding Toegang en regie is dit inderdaad zeker relevant; b) Nee, eis WR12 blijft gehandhaafd.
133	WR13 - Beheren wachtlijsten	Het beheren van wachtlijsten is typisch functionaliteit welke in de frontoffice thuishoort. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Ook in Wmo processen is wachtlijstbeheer van toepassing. In de verwachte aanbesteding Toegang en regie is dit inderdaad zeker relevant; b) Nee, eis WR13 blijft gehandhaafd.
134	WR14 - Vastleggen doelen en subdoelen op klantniveau	Het op klantniveau vastleggen van doelen en subdoelen (en monitoren hierop) is typisch functionaliteit welke in de frontoffice thuishoort. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Ook in Wmo processen zijn doelen van toepassing. In de verwachte aanbesteding Toegang en regie is dit inderdaad zeker relevant; b) Nee, eis WR14 blijft gehandhaafd.
134	WR14 - Vastleggen doelen en subdoelen op klantniveau	Het op klantniveau vastleggen van doelen en subdoelen (en monitoren hierop) is typisch functionaliteit welke in de frontoffice thuishoort. b) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? c) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Ook in Wmo processen zijn doelen van toepassing. In de verwachte aanbesteding Toegang en regie is dit inderdaad zeker relevant; b) Nee.

135	WR16	Trajecten met individuele processtappen hierbinnen, met elk afzonderlijke begin- en einddata, zijn typisch onderdeel van de opbouw van een dossier of ondersteuningsplan in de frontoffice. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Wel relevant b) Nee, eis WR16 blijft gehandhaafd.
136	WR17 - Exporteren (delen) dossier cliënt	Het exporteren van (delen van) het dossier van een cliënt is typisch functionaliteit voor de frontoffice. Wij beschikken als backoffice ook niet over het 'dossier' van de cliënt. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Opdrachtgever wil inwonerstoegang tot informatie van hun Wmo aanvraag en dataportabiliteit is het recht wat inwoners daarbij hebben. b) Nee, eis WR17 blijft gehandhaafd.
137	WR18 - Toewijzen verantwoordelijke per dossier	Het toewijzen van een verantwoordelijke medewerker/dossierhouder per aanvraag en dossier is typisch functionaliteit voor de frontoffice. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Ook Wmo aanvragen kennen een medewerker die de aanvraag behandelt. b) Nee, eis WR18 blijft gehandhaafd.
138	WR19 - aanmaken signalen op specifieke klantsituaties	Het aanmaken van signalen op specifieke situaties op klant- en/of gezinsniveau (bijvoorbeeld agressiviteit) is typisch frontofficefunctionaliteit. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Ook bij Wmo aanvragen kan het relevant zijn dat medewerkers/leveranciers op de hoogte zijn van specifieke situaties. b) Nee, eis WR19 blijft gehandhaafd..
139	WR20 - Toekennen klantspecifieke kenmerken aan aanvraag	Het toekennen van klantspecifieke kenmerken (zoals scheiding, opvoeding, etc.) aan een aanvraag is typisch frontofficefunctionaliteit. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	Eis WR20 vervalt.
140	WR24 - Registreren fysieke kenmerken klanten	Het registreren van fysieke kenmerken van klanten (bijvoorbeeld lichaamseigenschappen) t.b.v. producten en diensten is typisch frontofficefunctionaliteit. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Voor het aanvragen van klassieke/harde Wmo voorzieningen is het noodzakelijk om dit type gegevens op te vragen en vast te leggen; b) Nee.
141	WR28	U heeft het hier over een concept plan, vastleggen van de goedkeuring door de klant, betrokkenheid van gebruikers, etc. Dit zijn typisch frontofficefunctionaliteiten. a) Hoe ziet u dit in relatie tot de nog komende aanbesteding voor Toegang en Regie? b) Bent u bereid om deze eis in deze aanbesteding te laten vervallen?	a) Deze frontoffice functionaliteiten zijn ook nodig in Wmo. b) Nee.
142	Zaaksysteem koppeling	In eis AA13 vraagt u om functionaliteit waarbij het volledige dossier rondom een cliënt na aflopen van de einddatum van een beschikking naar het Zaaksysteem Djuma wordt verplaatst. Omdat u in deze aanbesteding vraagt om een backoffice hebben wij echter geen beschikking over het gehele dossier. Hoe moeten we hiermee omgaan?	In de BPO heeft u niet het volledige dossier de Wmo-aanvraag maar alleen de beschikking. Dit betekent dat de beschikking moet worden teruggestuurd naar Wmo software waarna het volledige dossier naar Djuma kan worden verplaatst. Voor Jeugdzorg is het complete dossier (verzoek op toewijzing, beschikking en toewijzing) wel beschikbaar in BPO dienstverlening en moet middels een koppeling overgebracht kunnen worden naar Djuma.



143	Zaaksysteem koppeling	In eis AA13 vraagt u om functionaliteit waarbij het volledige dossier rondom een cliënt na aflopen van de einddatum van een beschikking naar het Zaaksysteem Djuma wordt verplaatst. Hierbij lijkt u eraan voorbij te gaan dat op deze voorziening nog (tot 2 jaar later) door leverancier gedeclareerd kan worden?	De gemeente bepaalt het archiveringsmoment. Deze vindt pas plaats na laatste activiteit + bepaalde termijn.
144	EIS AA07	Verduidelijking EIS AA07 "Het archiefbeheer moet gedocumenteerd zijn op de wijze zoals omschreven in artikel 3 van de Beheerregeling Informatiebeheer Gemeente Almere 2021(bijlage 14). De documentatie moet actueel en volledig zijn, en beschikbaar voor de gemeente."	Hierbij, zoals beschreven in artikel 3 van de Beheerregeling Informatiebeheer Gemeente Almere 2021, acteert opdrachtnemer in de rol van beheerder.
145	GIBIT artikel 13 aansprakelijkheid en artikel 14 verzekering	Verduidelijking; deze artikelen zullen uitdrukkelijk worden benoemd in het contract.	
146	Prijzen mogelijke extra dienstverlening	Aanvulling; inschrijver dient haar standaard prijslijst all-in uurtarieven aan te leveren. Bij opdrachtverlening dient onomstotelijk vast te komen staan dat de door u aangeboden tarieven minimaal gelijk of lager zijn dan de tarieven die u voor gelijke activiteiten doorbelast aan uw andere opdrachtgevers. Let op dit betreft dus tarieven welke niet tot de gedekte uitgevraagde scope van de opdracht door de door u aangeboden prijsinformatie uw in bijlage 3 Tarievenblad behoort. Een voorbeeld hiervan kan zijn de werkzaamheden welke ontstaan uit een nog niet gedefinieerde (dus niet tot de initiële scope van de opdracht behorende), behoefte.	
147	Artikel 13	Wijziging artikel 13.	13. Vergoedingen 13.1. De vergoeding van de all-in ICT-Prestatie is nader gespecificeerd in de financiële bijlage, (Bijlage 3 Tarievenblad.) 13.2. Facturatie van delen van het jaarbedrag vindt plaats maandelijks achteraf en vangt aan wanneer de dienstverlening daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Geprognoseerde startdatum live gang dienstverlening 1 januari 2023 (fatale datum) 13.3. De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in Bijlage 3 Tarievenblad. De vergoeding o.b.v. 60% van het door u geoffeerde implementatiebedrag wordt achteraf gedaan aan de hand van de voortgang ten opzichte van het overeengekomen projectplan van Opdrachtnemer. De resterende 40% van het door u geoffeerde implementatiebedrag wordt vergoed na door Opdrachtnemer opgeleverde den door Opdrachtgever geaccepteerde ingebruikname. 13.5. 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. Eisen waaraan factuur dient te voldoen worden uitgewerkt in de DAP; 13.6. De in GIBIT 2020 artikel 9.8 benoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202.
148	Boeteclausule	Aanvulling o.b.v. bovenstaande vraag 147	Er is sprake van een boete in het geval dat Opdrachtnemer de Prestatie niet of niet geheel heeft opgeleverd en Opdrachtgever de Prestatie niet heeft geaccepteerd vanaf de fatale datum live gang dienstverlening op 1 januari 2023. De boete bedraagt bij deze verlate oplevering en acceptatie in de maanden januari, februari en maart 2023 per maand € 15.000,- en is door Opdrachtgever direct opeisbaar en verrekenbaar. Wanneer de oplevering en acceptatie verder nog vertraagd wordt is de boete vanaf 1 april 2023 € 115.000,- per maand zolang de vertraging voortduurt eveneens direct door Opdrachtgever opeisbaar en verrekenbaar.