



Nota van Inlichtingen Selectieleidraad

Mededingingsprocedure met Onderhandeling

Clïëntvolgsysteem Slachtofferhulp

Stichting Slachtofferhulp Nederland

Referentie: SHN2221

Datum: 13 januari 2023

Versie: 1.0

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Antwoorden op de vragen	4

1. Inleiding

Stichting Slachtofferhulp Nederland (hierna: Slachtofferhulp) heeft een selectieleidraad gepubliceerd in de Europese aanbesteding voor de uitvraag van een Cliëntvolgsysteem (hierna: CVS), met referentie SHN2221. De selectieleidraad omvat alle gegevens met betrekking tot de selectiefase en geeft een beknopte omschrijving van de opdracht. Bij deze wil Slachtofferhulp alle deelnemers die vragen gesteld hebben over de selectieleidraad nogmaals hartelijk bedanken voor hun interesse in deze opdracht en de inspanningen die zij hiervoor hebben geleverd.

Verloop van de procedure

In reactie op de door Slachtofferhulp op 9 december 2022 via TenderNed (kenmerk TN 388338) gepubliceerde selectieleidraad, hebben 14 partijen schriftelijk gereageerd binnen de daarvoor gestelde termijn. Er zijn in totaal 78 vragen gesteld. Deze vragen zijn voorzien van een antwoord en worden anoniem gepubliceerd in deze nota van inlichtingen van de selectieleidraad.

2. Antwoorden op de vragen

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Omzeteis	In bijlage G wordt de gemiddelde omzet van de laatste 3 afgesloten boekjaren gevraagd. Kijkende naar onze omzet over de afgelopen jaren, dan ziet deze er als volgt uit: 2018 – xx 2019 – xx 2020 – xx 2021 – xx 2022 – xx Met deze cijfers betreuren wij het ten zeerste dat wij niet aan de eis van 4.5 miljoen gemiddelde omzet over de afgelopen 3 jaar kunnen voldoen. Met 2022 meegerekend komen wij gemiddeld xx tekort om aan de eis van 4.5 miljoen te voldoen. Wij willen u vriendelijk verzoeken om deze eis naar beneden bij te stellen en op 4 miljoen te zetten of de eis te versoepelen door niet naar de afgelopen 3 jaar te kijken en alleen het laatste boekjaar te hanteren. Dit laatste biedt ook meer kansen voor bedrijven die groeiende zijn. Kijkende naar onze specifieke situatie, dan zijn wij van mening dat als u de eis niet aanpast, u een belangrijke kans mist om een oplossing in de selectie te wegen die is voortgekomen uit problematiek rondom samenwerking in de keten van cliënten, slachtofferhulp, politie en overige instanties. Hieronder trachten wij dit kort en bondig uit te leggen. xx Dit platform is bij uitstek geschikt om als basis te dienen voor Slachtofferhulp Nederland en het zou in onze optiek een gemiste kans zijn om ons op basis van een verschil van xx op de omzeteis buiten te sluiten van verdere mededinging. Aanvullend willen wij meegeven dat onze omzet de afgelopen 2 jaar lager is geweest omdat wij xx Met deze informatie in het achterhoofd willen wij u vriendelijk verzoeken om de omzeteis van de afgelopen 3 jaar naar beneden bij te stellen. Dit zodat wij een eerlijke kans krijgen om onze prachtige oplossing gecombineerd met onze expertise in het ontwikkelen, onderhouden en ondersteunen van privacygevoelige software voor miljoenen gebruikers mee te nemen in het selectieproces. Wij zouden het zeer op prijsstellen wanneer u ons tijdig kunt laten weten of u bereid bent de omzeteis naar beneden bij te stellen en/of te versoepelen. Dit zodat wij zo snel mogelijk weten of wij verder kunnen met deze aanbesteding.	Slachtofferhulp verlaagt, onder andere gezien het grote belang van dit systeem voor ons primaire proces, de omzeteis niet.
2	Bijlage S1 pagina 61 en pagina 62	Na het bestuderen van het document Selectieleidraad hebben wij geconstateerd dat de gebruikte schema's van een lage kwaliteit zijn en/of lage resolutie. Er is ook een deel niet zichtbaar. Om een goede weergave te krijgen en om een correcte en juiste analyse van onze zijde te kunnen realiseren ontvang ik graag de content op een leesbare resolutie.	In de bijlage treft u onder tabblad 'Documenten' aangepaste schema's van de huidige situatie in een leesbare resolutie.

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	Bijlagen Leidraad	1. Kunt u de in te vullen en in te dienen formulieren in Word aanleveren? 2. In de tender stukken mist het Invulformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Kunnen we de voor deze aanbesteding in te vullen UEA ontvangen?	1. De content is als Word-document geüpload in TenderNed onder het tabblad 'Documenten' 2. De UEA treft u in TenderNed onder het tabblad 'Documenten'.
4	Tijdstip indienen en aanmelding	Het tijdstip van indienen van een aanmelding in de leidraad en TenderNed wijken af. We nemen aan dat TenderNed leidend is voor de planning. Is dat juist?	De planning in de selectieleidraad is leidend, u dient deze planning aan te houden.
5	Selectieleidraad pagina 14 en pagina 19	Uit de Selectieleidraad maken wij op dat u in beginsel de mogelijkheid openlaat om een maatwerk- dan wel standaardoplossing te leveren. Sommige eisen lijken echter de mogelijkheid om een standaardoplossing te leveren te blokkeren. Zo bepaalt de Selectieleidraad dat geen andere voorwaarden van toepassing zullen zijn dan de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever (p. 19). Voorts houdt de Selectieleidraad in dat u in het kader van de exit-strategie de oplossing vrij van rechten wilt kunnen gebruiken en in eigen beheer wil kunnen nemen (p.14). Een leverancier van een standaardoplossing levert deze doorgaans alleen tegen standaardvoorwaarden en een gebruiksrecht is daarbij in het algemeen niet eeuwigdurend en onbeperkt, noch kosteloos. Vraag: staat u toe dat met de winnende Inschrijver wordt gecontracteerd op basis van uw Overeenkomst en bijbehorende Algemene Inkoopvoorwaarden, maar dat daarbij een uitzondering wordt gemaakt voor wat betreft de te leveren standaardoplossing, in de zin dat de laatste wordt geleverd tegen de standaardvoorwaarden van de leverancier? Zo ja, staat u toe dat een gebruiksrecht wordt afgesloten voor de duur van de licentieovereenkomst en waarbij een jaarlijkse fee is verschuldigd? Of staat u een en ander niet toe en sluit u daarmee in feite de levering van standaardoplossingen uit?	Partijen krijgen bij Uitnodiging tot Inschrijving de overeenkomsten en voorwaarden ter beschikking gesteld en hebben dan de mogelijkheid hier vragen over te stellen. Dit geldt evenzeer voor het geval er gebruik wordt gemaakt van een standaardoplossing. In de onderhandelingsronde is er ruimte voor inschrijver om hierover vragen te stellen en bespreekbaar te maken.
6	Selectieleidraad pagina 41	In het UEA en op p. 41 van de Selectieleidraad wordt een onderscheid gemaakt tussen twee soorten "derden": i) derden waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen (als bedoeld onder IIC van het UEA), en ii) derden die bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken maar waarop geen beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen (als bedoeld onder IID van het UEA). Wij hebben twee vragen hieromtrent: Vraag I) Beschouwt u een leverancier van een standaardoplossing als een derde bedoeld onder ii) (en als bedoeld onder IID van het UEA) (aangenomen dat op	Uitgangspunt van Slachtofferhulp is dat <u>derden</u> (waar door inschrijver een beroep op wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen) wel een eigen UEA dient in te vullen, maar een <u>onderaannemer</u> (die door inschrijver wordt ingeschakeld om een deel van de werkzaamheden namens inschrijver uit te voeren) dit niet hoeft te doen. In het geval van een onderaannemer die al bekend is dient de inschrijvende partij deze 'slechts' te vermelden in de UEA (deel II, D)

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		deze leverancier geen beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen) of überhaupt niet als een derde? Vraag II) Dient een derde als bedoeld onder ii) (en als bedoeld onder IID van het UEA) wel of geen UEA in te vullen? De reden voor deze vraag II) is dat uit de toelichting in het UEA niet blijkt dat een dergelijke derde/onderaannemer een UEA moet invullen (i.t.t. de derde als bedoeld onder i)), terwijl op p. 41 van de Selectieleidraad staat: "Alle onderstaande betrokken derden dienen: (...) Individueel de Eigen verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen."	I) Een leverancier van een standaardoplossing (aangenomen dat op deze leverancier geen beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen) wordt gezien als onderaannemer en hoeft geen eigen UEA in te vullen. II) Een derde als bedoeld onder II, D van het UEA hoeft geen eigen UEA in te vullen.
7	Selectieleidraad pagina 48	De Selectieleidraad bepaalt: "Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Gegadigde aan wie de opdracht gegund wordt voor zowel de bedrijfsaansprakelijkheid als de beroepsaansprakelijkheid een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt dat Gegadigde minimaal verzekerd is voor de genoemde bedragen." Gegadigde en zijn verzekeraar beschouwen de inhoud van de verzekeringspolis en de hoogte van de premie als bedrijfsvertrouwelijk. Vraag: Staat u toe dat in plaats van de polis en het betalingsbewijs een verzekeringscertificaat wordt overgelegd waaruit blijkt van de door u genoemde verzekeringen en de verlangde verzekerde bedragen?	Dit is akkoord, mits hieruit de gevraagde bedragen blijken, de datum van afgifte overeenkomt met de eis en het door de verzekeraar is afgegeven
8	Selectieleidraad paragraaf 3.3 pagina 20	Indien een partij in de wachtkamer is geplaatst, binnen welke termijn na kennisgeving zou deze partij alsnog moeten kunnen beginnen met leveren?	Slachtofferhulp verwacht dat partijen in de wachtkamerconstructie hun aanbod gestand doen en derhalve beschikbaar zijn om, indien hier beroep op wordt gedaan, op korte termijn tot levering over te gaan.
9	Selectieleidraad paragraaf 3.3 pagina 21	Staat opdrachtgever ervoor open om samen met opdrachtnemer aanvullende kwalitatieve beoordelingscriteria op te stellen?	Het is Slachtofferhulp niet duidelijk op welke kwalitatieve beoordelingscriteria deze vraag ziet en dit is de reden dat Slachtofferhulp de vraag niet kan beantwoorden.
10	2.5.3 Huidige oplossing (pagina 9)	De huidige oplossing welke gebaseerd is op Exact e-Synergy, beslaat niet alleen een cliëntvolgsysteem maar tevens de processen voor HR, document management en workflow. Normaliter zijn met name HRM, CRM en gedeeltelijk documentmanagement en workflow, processen die niet of in mindere mate in een Cliënt Volg Systeem plaatsvinden. Meestal worden hier best-of-breed oplossingen zoals b.v. Exact of soortgelijke oplossingen voor ingezet. Dit omdat	Exact Synergy is bij Slachtofferhulp gebruikt om een maatwerksysteem mee te realiseren. Daarmee is de standaard Synergy functionaliteit niet representatief voor het systeem wat nu als CRIS wordt aangeduid. In beginsel zijn oplossingen buiten het cliëntvolgsysteem geen onderdeel van de scope. In de scope beschrijving is

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		deze in de regel juist deze deelgebieden goed afdekken en niet of in mindere mate geschikt zijn als cliëntvolgsysteem waarin medische, juridische en privacygevoelige informatie wordt vastgelegd. Is de verwachting qua scope dat Finance, CRM, HRM, documentmanagement en workflow, zoals Exact die biedt, onderdeel uitmaakt van het nieuwe systeem en daarmee binnen scope is? Ons advies is om deze buiten scope te plaatsen en te kiezen voor een best of breed architectuur waarin er op onderdelen gekoppeld wordt.	echter bewust opgenomen dat wijzigingen die nodig zijn in aanpalende systemen om de oplossing als geheel/integraal te laten functioneren ook onderdeel van de scope zijn. Het huidige CRIS dient vervangen te worden. CRIS gaat niet over Finance en HRM.
11	Selectieleidraad, blz 39, bijlage A	De UAE als in te dienen documenten is niet toegevoegd. Dient Gegadigde een blanco exemplaar via pianoo.nl te downloaden en deze in te vullen. Of gaat Opdrachtgever deze verstrekken?	Het gevraagde document is toegevoegd onder het tabblad 'Documenten'.
12	Selectieleidraad, blz 39, "in te dienen" in de bijlagen	Het werkt voor Gegadigde handiger als de "in te vullen" bijlagen in Word-format worden aangeleverd (i.t.t. de werkwijze om ze in het huidige PDF-bestand in te vullen). Is dit alsnog mogelijk zodat wij alleen de "in te vullen" bijlagen zullen indienen? (i.p.v. ook de selectieleidraad en bijlagen ter informatie ook mee terug te sturen)	De gevraagde documenten zijn in Word toegevoegd onder het tabblad 'Documenten'.
13	Selectieleidraad, blz 39, NIET "in te dienen" bijlagen	Bijlagen E, I, K, L, M, N en O treffen wij niet aan bij de stukken. Klopt de aanname van Gegadigde dat deze of later worden verstrekt en/of dat deze in de doornummering bewust niet zijn meegenomen door Opdrachtgever? Dit ter verificatie dat wij geen bijlagen hebben gemist in TenderNed.	Uw aanname klopt dat u geen bijlagen heeft gemist in TenderNed. De door u genoemde bijlagen zijn bewust door Slachtofferhulp niet in de Selectieleidraad opgenomen.
14	Selectieleidraad, blz 12, hoofdstuk 2.6.1	In het document wordt gesproken over 'helper', 'professional' en over 'medewerker'. Kan Opdrachtgever nog concreter duiden wat bedoeld wordt en of hier overlap in zit? (Kan 'medewerker' bv. ook 'helper' zijn?)	Medewerkers zijn al dan niet betaalde gebruikers van het cliëntvolgsysteem in dienst van Slachtofferhulp. Helpers en professionals zijn cliënten welke met ondersteuning van Slachtofferhulp, slachtoffers helpen. Het is hierbij niet persé noodzakelijk dat Slachtofferhulp een relatie met die slachtoffers heeft. Voor helpers en professionals zijn specifieke diensten en kanalen beschikbaar. Op verzoek van een cliënt kan haar of zijn dossier voor een helper of professional toegankelijk zijn. Hoewel het theoretisch zou kunnen, is er geen overlap.
15	Selectieleidraad, blz 12, hoofdstuk 2.6.2	Bij 'Applicatie moet ontzorgen' wordt aangegeven dat cliënt steeds volledig inzicht moet hebben in alles wat Slachtofferhulp NL van hem/haar registreert. Tegelijk wordt ook aangegeven dat het mogelijk moet zijn zaken te registreren die de cliënt niet mag zien. Kan Opdrachtgever dit verduidelijken?	Uitgangspunt is dat medewerker en cliënt dezelfde informatie kunnen zien. Daarnaast dient ruimte te zijn om interne aantekeningen/registraties te maken die hier

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			geen onderdeel van uitmaken (en dus niet voor cliënt toegankelijk zijn).
16	Selectieleidraad, blz 12, hoofdstuk 2.6.2	Kan Opdrachtgever dit requirement verduidelijken, liefst met een voorbeeld? "Het is daarom belangrijk dat de verrichte diensten (veelal acties) via de diverse kanalen met een hoge automatiseringsgraad worden geregistreerd en zijn te abstraheren naar aantoonbaar en toetsbaar geleverde productie volgens de huidige financieringsbasis"	Slachtofferhulp heeft haar dienstverlening aan de hand van een dienstenkader. Om de dienst als geleverd te zien moeten er aan vooraf vastgelegde minimale stappen gezet of informatie gedeeld, worden. Nu geeft een medewerker aan welke diensten hij 'geleverd' heeft in bijvoorbeeld het telefoongesprek. In het cliëntvolgsysteem wil Slachtofferhulp vastleggen wat er besproken is. Als daarbij het minimale besproken is om een dienst als geleverd te zien, dan kan deze dienst ook 'geteld' worden als geleverde dienst. Voor onze financiering moeten we aan kunnen tonen hoe we gekomen zijn tot de geleverde dienst.
17	Selectieleidraad, blz 15, hoofdstuk 2.7	Opdrachtgever geeft aan: 'Voor Slachtofferhulp is het belangrijk dat er voor 15 december 2024 een werkende oplossing geïmplementeerd is die, op zijn minst, alle huidige functionaliteit vervangt door nieuwe functionaliteit waarmee het nieuwe bedieningsmodel al zo goed mogelijk wordt ondersteund'. Kan Gegadigde er van uit gaan dat in de eisen en wensen in de 'Uitnodiging tot Inschrijving' een zo volledig en concreet mogelijk overzicht van deze gevraagde functionaliteit/requirements wordt gegeven, om op basis daarvan een realistisch plan van aanpak/tijdspad tot 15-12-2024 en kostenraming te kunnen afgeven?	Slachtofferhulp spant zich in om een zo compleet mogelijke opsomming van de gevraagde functionaliteit/requirements aan te leveren in de Uitnodiging tot Inschrijving.
18	Selectieleidraad, blz 18, hoofdstuk 3.2.2	4e bullet (Koppelingen): is het voor Opdrachtgever mogelijk om in de eisen en wensen in de 'Uitnodiging tot Inschrijving' te komen tot een limitatieve opsomming van de te realiseren koppelingen (o.a. in de strafrechtketen) en d.m.v. een beknopte functionele beschrijving per koppeling de gewenste werking aan te geven? (cf. featurebeschrijving of andere vorm). Gegadigde wil zoveel mogelijk voorkomen dat tijdens de projectuitvoering ('scope creep') bijkomende koppelingen moeten worden gerealiseerd die niet voorzien waren. Mocht dit bij de 'Uitnodiging tot Inschrijving' niet mogelijk zijn, dan vernemen we graag van Opdrachtgever hoe hier mee om te gaan in voorstel/plan van aanpak/kostenraming.	Slachtofferhulp spant zich in om een zo compleet mogelijke opsomming van de te realiseren koppelingen aan te leveren in de Uitnodiging tot Inschrijving.

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Selectieleidraad, blz 19, hoofdstuk 3.2.2	Fase 2: deze fase is nog niet duidelijk afgebakend. Is de verwachting dat deze afbakening bij de 'Uitnodiging tot Inschrijving' concreet gemaakt kan zijn? Hoe kan Gegadigde volgens Opdrachtgever het beste anticiperen (in plan van aanpak, prijsvoorstel e.d.) op features die op dat moment nog niet duidelijk zijn? Kunnen alle Gegadigden hierbij uitgaan van bv. een budgetplafond (per periode voor aanvullende features) of kostenuitgangspunt/aanname voor fase 2 dat als zodanig ook meegenomen kan worden in het voorstel?	Slachtofferhulp heeft bewust gekozen voor een tweede fase waarvan het aantal features en de verfijning van die features open wordt gehouden. Slachtofferhulp stelt zich voor dat in gezamenlijkheid wordt vastgesteld welke aanvullende features binnen het beschikbare budget en eventueel andere beperkende factoren kunnen worden gerealiseerd.
20	Selectieleidraad, blz 20, hoofdstuk 3.2.3.	Het huidige CMS wordt niet in de scope opgenomen. Houdt dit voor Opdrachtgever ook de 'portaal-interactie' tussen cliënt en Slachtofferhulp in? (denk aan taken, documenten, berichten etc.). De 'portaal-interactie' maakt voor Gegadigde geïntegreerd onderdeel uit van de beoogde oplossing. Is de veronderstelling van Gegadigde juist dat uitsluitend het 'informatievoorziening'-deel (bv. het deel 'test voor advies bij jouw situatie' op 'mijn.slachtofferhulp.nl' en andere algemene informatie binnen het huidige CMS) buiten scope is?	In de scopedefinitie is bepaald dat onderdelen van aanpalende systemen onderdeel kunnen uitmaken van de scope, wanneer dit noodzakelijk is om het systeem integraal, als geheel te laten functioneren. Wij kennen uw oplossing niet en kunnen geen conclusie verbinden aan het gegeven dat uw portaal-interactie onderdeel uitmaakt van uw beoogde oplossing. Uw veronderstelling is in die zin dus ook niet juist.
21	Bijlage G Solvabiliteits-verklaring	Er wordt gerefereerd naar boekjaar 2019 of 2020. Is 2021 ook toegestaan?	Boekjaar 2021 is ook toegestaan, indien deze is afgesloten.
22	Selectieleidraad, pagina 11, paragraaf 2.6.2	In paragraaf 2.6.2 heeft aanbestedende dienst het over "Applicatie moet ontzorgen". Kunt u SMART aangeven wat u hiermee bedoelt?	Het antwoord geven wij niet SMART weer, maar qua voorbeelden denkt Slachtofferhulp ondermeer aan: - Medewerkers houden geen aparte to-do-lijstjes meer bij. - Medewerker beoordeelt de in het proces aangeboden informatie met een 8+. - Medewerkers ervaren een positieve balans tussen registreren en helpen.
23	Selectieleidraad, kwaliteitsnormen pagina 10	U geeft aan dat de huidige kwaliteitsnormen niet altijd gehaald worden. Kunt u concreet maken welke normen u hanteert?	Het delen van de met de huidige dienstverleners overeengekomen kwaliteitsnormen is niet noodzakelijk en/of mogelijk in de onderhavige aanbesteding. In algemene woorden kan Slachtofferhulp zeggen dat het niet behalen van alle huidige kwaliteitsnormen leidt tot een verminderde kwaliteit van dienstverlening zoals Slachtofferhulp deze wenst te leveren. De met de uiteindelijke inschrijver overeen te komen

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			kwaliteitsnormen worden in een later stadium gezamenlijk bepaald.
24	Leidraad blz 65 BI en datascience	Er wordt gerefereerd aan BI en Data Science en mogelijkheden daarvan. Is het mogelijk om use cases te delen die slachtofferhulp hierbij in gedachten heeft richting de toekomst?	Wij verwachten hiermee verbanden inzichtelijk te maken tussen de geleverde dienstverlening en de mate waarin de cliënt geholpen is. Zodat we daar de dienstverlening op kunnen optimaliseren. Een voorbeeld van zo'n inzicht kan zijn dat cliënten met bepaalde kenmerken effectiever via een bepaald kanaal de eerste benadering kunnen hebben. Slachtofferhulp acht het in dit stadium niet relevant om use cases te delen op gebied van BI en Data Science.
25	Bijlage J - Kostenmodel	"De Inschrijving wordt ten behoeve van de Selectie niet beoordeeld op Prijs. Wel wil Slachtofferhulp graag inzicht in uw kostenmodel. Het aanleveren van informatie hierover maakt derhalve wel onderdeel uit van de Selectieprocedure. Hieronder beschrijft Slachtofferhulp in welke prijsonderdelen Slachtofferhulp graag nu al inzicht wil, ter voorbereiding op de Inschrijffase. Slachtofferhulp gaat er daarom vanuit dat genoemde prijzen in deze fase niet afwijken van prijzen in de Inschrijffase." Bevinding gegadigde: u wenst inzicht in ons kostenmodel, maar u gaat er in deze fase niet op beoordelen. Omdat u stelt dat genoemde prijzen niet mogen gaan afwijken van de prijzen in de inschrijffase, verbindt gegadigde zich al wel. Dat gegadigde zich al dient te verbinden, zonder dat bv de gedetailleerdere informatie over het bedieningsmodel en het programma van eisen ten aanzien van de oplossing en aanpak bekend is, vinden wij onwenselijk. Zowel de gedetailleerdere informatie als het programma van eisen (en daaraan mogelijk gekoppelde risico's) kunnen namelijk invloed hebben op het kostenmodel. Vraag 1: bent u bereid bijlage J te laten vervallen in de Selectiefase en onderdeel te maken van de Inschrijvingsfase? Vraag 2: zo nee, bent u bereid de zin "SHN gaat er daarom vanuit dat de genoemde prijzen in deze fase niet afwijken van prijzen in de Inschrijffase" te laten vervallen?	Het doel van het inzicht krijgen van de verschillende kostenmodellen van gegadigden is tweeledig. Ten eerste wil Slachtofferhulp in de Uitnodiging tot Inschrijving inzake het beoordelingscriterium 'prijs' een model uitvragen dat door gegadigden herkend wordt en aansluit bij een marktconforme manier van beprijzen. Ten tweede wil Slachtofferhulp zo vroeg mogelijk inzicht in het te reserveren budget. Wanneer gegadigden tarieven later sterk wijzigen, kan een onrechtmatige situatie ontstaan die noch in het belang is van Slachtofferhulp noch van gegadigden. Onze antwoorden op uw vragen zijn in het verlengde van de doelen als volgt: 1. Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. 2. Slachtofferhulp kan zich moeilijk voorstellen dat gegadigden in dit stadium nog geen inzicht kunnen geven in bijvoorbeeld uurtarieven. Het staat gegadigden vrij om in de prijscomponenten bandbreedtes op te nemen met concrete vermelding van de factoren waarvan de tarieven afhankelijk zijn.
26	Testen	Vinden jullie het belangrijk dat medewerkers vanuit het platform zelf nieuwe releases kunnen testen?	Het is een wens van Slachtofferhulp dat medewerkers vanuit het platform ook zelf nieuwe releases kunnen testen.

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Bijlage S1	Is er een betere resolutie afbeelding beschikbaar van het applicatielandschap?	In de bijlage treft u onder tabblad 'Documenten' aangepaste schema's van de huidige situatie in een leesbare resolutie.
28	2.6.5 gewenste sourcing partner	In 2025 wordt een verdubbeling van aantal cliënten verwacht. Hoeveel gebruikers dienen tegelijkertijd van het CVS gebruik te kunnen maken?	Op dit moment hebben we rond de 50 concurrent cliënten in ons 'MijnSlachtofferhulp' omgeving. Ons doel is om dat te verdubbelen in 2025. Echter, kunnen wij niet met zekerheid voorspellen wat het daadwerkelijke aantal wordt. We vragen daarom ook aan de leverancier om hierin mee te denken wat realistisch is en een systeem die flexibel is. Aan de medewerkerskant weten we dat er een piek van 700 concurrent users zijn op dit moment en verwachten we een groei naar 1000.
29	Bijlage P	Is het, in verband met de leesbaarheid, mogelijk illustraties als losse bijlage toe te voegen?	In de bijlage treft u onder tabblad 'Documenten' aangepaste schema's van de huidige situatie in een leesbare resolutie.
30	2.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland	Op dit moment bestaat de SHN-organisatie uit zo'n 1500 betaalde en onbetaalde medewerkers. Hoeveel hiervan zullen toegang krijgen tot het CVS? Wat is de verwachting van dit aantal in 2025?	Ongeveer 1200 medewerkers hebben nu toegang tot het cliëntvolgsysteem. Een groei naar 1500 lijkt reëel.
31	Leidraad 2.6.2	Er wordt gerefereerd aan voorkeurskanalen van cliënten, dit zouden ook sociale media kunnen zijn. Mede in het kader van informatiebeveiliging en de gevoeligheid van clientdata zijn wij benieuwd op welke sociale media Slachtofferhulp inzet om met cliënten te communiceren?	Alle vormen van social mediakanalen worden gebruikt om te communiceren met cliënten. Afhankelijk van de vertrouwelijkheid wordt bepaald welk kanaal er ingezet wordt om met cliënt te communiceren.
32	Algemeen, inloggen	Dient er voor de helper ook een DigiD achtige inlogmogelijkheid te zijn die uniek gekoppeld kan worden aan het dossier van de client?	Voor een helper dient dit niet met DigiD te zijn maar de inlogmogelijkheid dient wel uniek gekoppeld te kunnen zijn aan het dossier van de cliënt of aan meerdere cliënten. Ook dient het te voorzien in eenzelfde betrouwbaarheidsniveau als DigiD.
33	Leidraad 2.5.6	Er wordt aangegeven dat momenteel niet alle kwaliteitsnormen worden behaald, kunt u aangeven welke dat zijn en wat de impact daarvan is op de organisatie of de cliënten?	Het delen van de met de huidige dienstverleners overeengekomen kwaliteitsnormen is niet noodzakelijk en/of mogelijk in dit stadium van de onderhavige aanbesteding. In algemene woorden kan Slachtofferhulp zeggen dat het niet behalen van alle huidige

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			kwaliteitsnormen leidt tot een verminderde kwaliteit van dienstverlening zoals Slachtofferhulp deze wenst te leveren.
34	Bijlage S1 - leesbaarheid	Het huidige applicatielandschap en de schematische systeemweergave van de huidige oplossing zijn slecht leesbaar, kunt u goed leesbare exemplaren toevoegen?	In de bijlage treft u onder tabblad 'Documenten' een aangepast schema van de huidige situatie in een leesbare resolutie.
35	Bijlage S2	U geeft aan naar een microservices architectuur te willen werken, kunt u aangeven waarom dit de voorkeur heeft boven SaaS-oplossingen?	De huidige webservices zijn gebaseerd op microservices. Het cliëntvolgsysteem moet in ieder geval gekoppeld worden aan deze architectuur met dezelfde schaalbaarheidsvoordelen.
36	Algemeen, aantallen gebruikers	Hoeveel medewerkers zouden met het nieuwe systeem moeten gaan werken? Gaat dit om alle 1500 medewerkers benoemd in de documenten, en welke rollen hebben deze betrokken medewerkers?	Ongeveer 1.200 medewerkers hebben nu toegang tot het cliëntvolgsysteem. Een groei naar 1.500 lijkt maximaal. Er zijn meerdere rollen denkbaar. Rollen moeten ervoor zorgen dat toegang tot cliëntinformatie beheersbaar beperkt kan worden. Belangrijke rollen die we nu hebben zijn bijvoorbeeld, maar niet limitatief: Teamleider, Privacy Officer, Beheerder, Dienstverlenende medewerker met verschillende taken (Juridische Dienstverlening, Algemene Dienstverlening, Actieve Benadering, Centrale Service Lijn, etc.) en verschillende teams (noord, noordwest, etc).
37	Optimalisatie	U verwacht in de eerste fase (de integrale vervanging van de huidige oplossing) implementatie van optimalisatie(s). Welke impact op de organisatie verwacht u hiervan te hebben in deze fase?	We verwachten dat de vervanging en optimalisatie van de huidige oplossing grote impact op de organisatie zal hebben. We verwachten dat de organisatie anders zal moeten gaan werken. Maar het is aan de leverancier om daar inzicht in te geven.
38	Business case	U heeft aangegeven dat u naar aanleiding van de aanbesteding voor het clientvolgsysteem (voorafgaand aan het aanbestedings-proces) een business-case hebt opgesteld. Kan deze business-case gedeeld worden met gegadigde?	De opgestelde business case is gebaseerd op kentallen en diende ter raming van de omvang van de opdracht in relatie tot de scope. Wij gaan ervan uit dat gegadigden op basis van hun oplossing en aanpak een gerichtere en specifiekere raming kunnen doen van de kosten en zien dan ook geen reden om de business case te delen

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Bedieningsmodel	U heeft een nieuw bedieningsmodel voor ogen. Om dit te kunnen bereiken neemt de sourcing partner de verantwoordelijkheid voor een deelresultaat van een programma. Wij denken aan de volgende belangrijke onderdelen en hoe die in dit programma op elkaar inspelen: cultuur, organisatie, proces, procedure functioneel en technisch. Hoe voorziet Slachtofferhulp de aansturing op die wisselwerking waarbij de visie op het bedieningsmodel leidend is en kunt een beschrijving geven van de programmatische aanpak die u voor ogen heeft?	Het verandermanagement met betrekking tot cultuur, organisatie, etc. wordt in een later stadium aanbesteed en is mede afhankelijk van de visie en werkwijze van gegadigden voor de onderhavige opdracht. Slachtofferhulp gaat ervan uit dat een ervaren gegadigde een visie heeft op de rol die hij zelf speelt en welke inspanning hij daarbij verwacht van Slachtofferhulp of de sourcing partner die het verandermanagement voor zijn rekening neemt.
40	Samenwerking	Wij zien vanuit onze ervaring dat er nauwe samenwerking tussen de opdrachtnemer van de systeemimplementatie en de partij die ondersteunt in het verandermanagement dient te zijn. Heeft Slachtofferhulp al een samenwerkingsvorm tussen genoemde partijen in gedachte?	Slachtofferhulp heeft nog geen specifieke samenwerkingsvorm in gedachte. Gegadigde heeft waarschijnlijk een visie hierop en kan suggesties doen.
41	Marktconsultatie	Kunt u aangegeven welke conclusies uit de marktconsultatie terug (gaan) komen in de RFP?	Eén van de conclusies is dat Slachtofferhulp in dit stadium geen voorkeur heeft voor het type oplossing of het type implementatie-aanpak. Dit is ook één van de moverende redenen om een Mededingingsprocedure met Onderhandeling te doen op basis van een functionele uitvraag en hierin demo's en proeven van Bekwaamheid en Waarde op te nemen. In de RFP (Uitnodiging tot Inschrijving) zullen vragen worden opgenomen waarin gegadigden hun onderscheidend vermogen op gebied van oplossing en aanpak kunnen bewijzen.
42	Selectie tot Inschrijving	Opdrachtgever selecteert uit de ontvangen Aanmeldingen maximaal 5 Gegadigden voor de Uitnodiging tot Inschrijving. Deze 5 ontvangen aanvullende informatie en daarmee inzichten via de voorlichtingsbijeenkomst en de aanvullende documenten. Een geselecteerde Gegadigde kan op basis van voortschrijdend inzicht alsnog besluiten niet over te gaan tot Inschrijving. Hoe gaat Opdrachtgever om met deze situatie in relatie tot de eerder niet geselecteerde maar wel als 6de e.v. gekwalificeerde Gegadigde(n)?	Opdrachtgever zal zich houden aan de vijf geselecteerde gegadigden en zal verder gaan met de gegadigden die overblijven van de eerste vijf.

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Bijlage A	Uit bijlage P volgt de beantwoording selectiecriteria. Vanuit bijlage A lijkt het alsof bijlage P los ook nog ondertekend moet worden, naast het aanleveren van de beantwoording. Klopt dat?	Uw aanname klopt. De beantwoording van de vragen in bijlage P dient rechtsgeldig ondertekend te worden.
44	Partijen	Hoeveel partijen hebben zich ingeschreven voor deze tender?	Deze informatie wordt niet gedeeld.
45	sourcing partner	Doet de huidige sourcing partner mee in deze tender?	Deze informatie wordt niet gedeeld.
46	Data	In hoeverre is het een vereiste dat de opslag en verwerking van de data ten aller tijde onder de nederlandse wet & regelgeving valt?	Het is een vereiste dat de opslag en verwerking van de data ten alle tijden onder de Nederlandse wet- & regelgeving en de Europese privacywetgeving valt.
47	gebruikers	Welke gebruikerstypen hebben direct toegang tot het CVS en welke indirect in de gewenste situatie?	Medewerkers Cliënt Helpers Professionals Als met direct bedoeld wordt dat ze inloggen met een eigen inlog-account dan zijn het allemaal directe toegankelijkheden. We gaan niet uit van afgeleide of indirecte toegang.
48	S1, S2	Kunnen we de architectuur afbeeldingen en schema's in origineel formaat krijgen? S1 & S2	In de bijlage treft u onder tabblad 'Documenten' een aangepast schema van de huidige situatie in een leesbare resolutie.
49	Scope	In welke mate worden aanpassingen aan de huidige mijn-slachtofferhulp omgeving verwacht en onderdeel van de scope? Gaat dit om wijzigingen in de koppelingen of functionele wijzigingen?	De 'Mijn Slachtofferhulp'-omgeving blijft komende periode in ontwikkeling. Dat betreft vooral functionele wijzigingen, waarbij wijzigingen in de koppeling niet uitgesloten kunnen worden. Ook deze aanpassingen zijn onderdeel van de scope. In de scopedefinitie is bepaald dat onderdelen van aanpalende systemen onderdeel kunnen uitmaken van de scope, wanneer dit noodzakelijk is om het systeem integraal, als geheel te laten functioneren.
50	Algemene Inkoopvoorwaard en Slachtofferhulp	Op pagina 4 van de Selectieleidraad worden de Algemene Inkoopvoorwaarden Slachtofferhulp genoemd. Waar zijn deze terug te vinden of anders zou u deze kunnen delen?	Zoals onder 3.3. van de Selectieleidraad uiteengezet, worden de Algemene Inkoopvoorwaarden bij de Uitnodiging tot Inschrijving verstrekt.

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
51	Voorkeur voor Cloud	In het Marktconsultatieverslag heeft u aangegeven dat meerdere Marktpartijen kunnen helpen door oplossingen te realiseren vanuit de Cloud. In het leveranciers document wordt duidelijk dat Slachtofferhulp op verschillende gebieden reeds gebruikt maakt van SAAS c.q. (public) cloud oplossingen. Heeft Slachtofferhulp, als het gaat om een Clientvolgsysteem een voorkeur voor 1) een on-premise installatie in een eigen datacenter 2) eigen installatie in private Cloud bij bijv. Azure, Amazon etc. 3) Cloud omgeving van een softwareleverancier (dus geen eigen installatie nodig) Of is het zo, gezien de gevoeligheid van de informatie (AVG technisch gezien), Cloud überhaupt geen optie is?	Slachtofferhulp heeft geen voorkeur voor de door u genoemde omgevingen. Het is belangrijk voor Slachtofferhulp dat er een goede toegestane, beveiligde en werkbare oplossing wordt geboden door de marktpartijen. Het is een vereiste dat de opslag en verwerking van de data ten alle tijden onder de Nederlandse wet- & regelgeving en de Europese privacywetgeving valt.
52	Beroep op derden	Onze oplossing is gebaseerd op de SaaS clouddiensten van Microsoft (zijnde Dynamics 365 en Power Platform). Op basis van deze producten zijn wij in staat op een moderne wijze, effectief en efficiënt invulling te geven aan uw aanvraag. Daarnaast is de Microsoft Cloud een van de veiligste cloud omgevingen, welke voldoet aan uw geschiktheidseisen (F6). Vergelijkbaar met bijvoorbeeld hoe u Office 365 inkoopt, neemt u de Microsoftproducten niet direct bij ons af, maar via een Software Provider (zoals een SoftwareOne). Hoogstwaarschijnlijk heeft nu al een bestaande Enterprise Agreement voor uw huidige Microsoftdiensten. Het meest logisch is het om nieuwe licenties aan dit contract toe te voegen. Dit is voor u prijstechnisch ook het meest aantrekkelijke. In het kader van de transparantie zullen wij deze kosten wel in het kostenmodel meenemen. Concreet betekent dit dus dat er een contractverhouding is tussen uw organisatie en Microsoft in het kader van deze licenties, die niet via ons verloopt. Wij gaan er dan ook vanuit dat Bijlage B2 - Verklaring beroep op (een) derde(n) hier niet van toepassing is. Bent u het hier mee eens?	In het voorbeeld dat u hier schetst zou Slachtofferhulp direct een contractverhouding hebben met Microsoft en bent u geenszins penvoerder of schrijft u gezamenlijk in met Microsoft; in dit geval is Bijlage B2 – Verklaring beroep op (een) derde(n) niet van toepassing en zijn wij het met hetgeen u schetst met betrekking tot Bijlage B2, eens. Het overige wat u schetst over de kwaliteit en veiligheid van Microsoft nemen wij in dit antwoord geen standpunt in.
53	T1	Krijgt in het geval van aanwezigheid PB'er, het slachtoffer zelf ook toegang tot MSH? Maw: is het nodig dat voor 1 client meerdere personen toegang krijgen tot MSH? Zo ja, wat is het maximum aantal personen dat toegang kan krijgen tot 1 case	Indien PB'er staat voor Persoonlijk Begeleider, bij voorkeur wel. Denk ook aan ondersteunende helpers en professionals. Er is geen maximum bepaald. Het slachtoffer is leidend en heeft altijd toegang.
54	T1/T2	Hoe ziet de medewerkersreis die de clientreis moet ondersteunen eruit? Krijgt medewerker bijvoorbeeld automatische reminders om tot eerste contact te komen?	Deze medewerkersreis wordt op dit moment nog verder uitgewerkt. Naar verwachting kan deze gedeeld worden als bijlage van de Uitnodiging tot Inschrijving.

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
55	2.5.2 Complexe dienstverlening	Hoeveel verschillende medewerkers kunnen betrokken zijn bij cliënt? Zijn er verschillende rechten niveaus voor betrokken medewerkers op 1 cliënt ivm gevoelige informatie (psychisch/medisch/financieel etc)	Dit is afhankelijk van de cliënt en van de casus van cliënt hoeveel en welke soort zij of hij aan ondersteuning wenst. Er zijn verschillende rechtenniveaus voor de betrokken medewerkers op één cliënt in verband met gevoelige informatie.
56	2.5.2 Niet-lineair proces; afbeelding	Heeft er inmiddels heroriëntatie plaatsgevonden op uniformiteit van de dienstverlening en optimale ondersteuning voor de medewerker? Indien ja, kan die gedeeld worden? Indien niet, wanneer wordt deze verwacht en/of is hier een rol weggelegd voor de implementatiepartner?	De uniformiteit van de dienstverlening en de optimalisatie van de ondersteuning van de medewerker wordt thans nog verwerkt in het ontwerp van het nieuwe bedieningsmodel. Bij de concretisering en detaillering hiervan wordt zeker ook een rol verwacht van de implementatiepartner. De uitwerking zal naar verwachting ook mede afhankelijk zijn van de inrichtings- of ontwikkelmogelijkheden.
57	2.5.2 Niet-lineair proces; afbeelding	Waar staat ZSM (slachtoffermonitor) voor	Zorgvuldig Snel Maatwerk (https://www.om.nl/onderwerpen/veelvoorkomende-criminaliteit-zsm) is een intensieve samenwerking tussen het Openbaar Ministerie, Politie en Slachtofferhulp.
58	2.6 gewenste situatie	Mbt datamigratie: Moet alle data van (afgesloten) cases gemigreerd worden? Indien niet, welke type data mag achterblijven/elders opgeslagen worden?	We laten aan leverancier of er gemigreerd dient te worden of een alternatief te bieden om historische dossiers op basis van de afgesproken bewaartermijnen toegankelijk te houden. Het huidige systeem zal daar niet meer voor beschikbaar zijn.
59	2.6 gewenste situatie	Mbt datamigratie: hoeveel records moeten gemigreerd worden?	Hou rekening met ongeveer een miljoen cliëntdossiers bestaande uit meerdere contactmomenten en diverse documenten.
60	2.6 gewenste situatie	Mbt datamigratie: Is er een datamodel beschikbaar? Zo ja, kan deze gedeeld worden?	Ja, die is er. Wij achten het in dit stadium niet nodig om deze te delen. Het betreft nu immers nog een selectiefase. Wij staan echter in een later stadium van deze aanbesteding open voor argumentatie waarom u van mening bent dat dit wel noodzakelijk is.

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61	II.2.3 Plaats van uitvoering	Gezien de BPKV en Nederlandse locatie; hoe staat SHN tegenover gedeeltelijke inzet van off/nearshoring van bepaald ontwikkelwerk?	Slachtofferhulp staat hier op voorhand niet afwijzend tegenover, maar wijst op in de Selectieleidraad reeds gestelde (vorm- en procedure) eisen die een dergelijke inzet kunnen bemoeilijken, zoals de eisen omtrent verwerking persoonsgegevens en het uitsluitend communiceren in de Nederlandse taal.
62	3.2.2. niet in scope van de opdracht	Staat SHN ervoor open om de kavel voor verandermanagement ook bij dezelfde sourcing partner neer te leggen als de implementatiekavel?	Slachtofferhulp staat ervoor open om sourcing partner niet uit te sluiten, mits het binnen de daarvoor geldende regelgeving past.
63	61/62	Mbt integraties: De architectuurplaten zijn niet goed leesbaar. Met weke systemen dient het CVS te integreren?	In de bijlage treft u onder tabblad 'Documenten' een aangepast schema van de huidige situatie in een leesbare resolutie.
64	61/62	Mbt integraties: In welke richting gaan de integraties? (van, naar CVS of bidirectioneel)	Alle drie kunnen van toepassing zijn.
65	Pag. 61 en 62	hogere resolutie van de afbeeldingen	In de bijlage treft u onder tabblad 'Documenten' aangepaste schema's van de huidige situatie in een leesbare resolutie.
66	T1	Voorbeelden van documenten welke gebruikt worden tijdens de klantreis van bijv Henk – infosheet, praatplaat (tijdlijn)	Mogelijke documenten zijn de aangifte van de politie, een overzicht van gelede schade, een voegingsformulier aan het OM.
67	T1/T2/T3	Is er altijd eenzelfde medewerker betrokken bij een totale klantreis? De gesprekken die plaatsvinden tussen SHN en Client	Nee, vaak niet. Maar we zien daarbij een paar uitdagingen: 1. Een cliënt wil snel geholpen worden. 2. Een cliënt wil haar of zijn verhaal maar 1x uit hoeven te leggen 3. Een cliënt wil iemand die hem het juiste advies geeft en daarmee dus het liefst deskundig advies van dezelfde medewerker. Niet iedere medewerker is deskundig in alles. De wens is om in het nieuwe cliëntvolgsysteem de overgang tussen medewerkers voor de cliënt niet relevant te laten zijn. Of haar of hem (in het kader van

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			haar of zijn regie) de mogelijkheid te geven te wachten op haar of zijn vaste contact of snel antwoord van een andere medewerker te krijgen.
68	T1/T2	Wat is de legenda van de stippen in de proceslijn clientreis	Wij begrijpen niet welke stippen u bedoelt en kunnen daarom geen antwoord geven op uw vraag.
69		Hoeveel medewerkers zouden met het nieuwe systeem moeten gaan werken? (gaat dit om alle 1500 medewerkers benoemd in de documenten)	Ongeveer 1.200 medewerkers hebben nu toegang tot het cliëntvolgsysteem. Een groei naar 1.500 lijkt maximaal. Er zijn meerdere rollen denkbaar. Rollen moeten ervoor zorgen dat toegang tot cliëntinformatie beheersbaar beperkt kan worden. Belangrijke rollen die we nu hebben zijn bijvoorbeeld, maar niet limitatief: Teamleider, Privacy Officer, Beheerder, Dienstverlenende medewerker met verschillende taken (Juridische Dienstverlening, Algemene Dienstverlening, Actieve Benadering, Centrale Service Lijn, etc.) en verschillende teams (noord, noordwest, etc).
70	T1	Vallen de PB'ers onder dit aantal? Zo nee, hoeveel PB'ers zijn er?	Bij Slachtofferhulp gebruiken wij de term PB'er niet, maar noemen deze helper. Er is geen vast aantal helpers.
71		Welke rollen hebben de betrokken medewerkers? Hebben zij omni-channel mogelijkheden nodig?	Er zijn meerdere rollen denkbaar. Rollen moeten ervoor zorgen dat toegang tot cliëntinformatie beheersbaar beperkt kan worden. De wens van Slachtofferhulp is de cliënt via omni-channel te laten communiceren. De medewerker zal de communicatie via CVS laten verlopen.
72	T2/T3	Waar staat PSO voor?	Psycho Sociale Ondersteuning
73	T3	Waar staat SGM voor?	Schadefonds geweldsmisdrijven (https://www.schadefonds.nl/)
74	T3	Waar staat MSZ voor?	Mijn Slachtofferzaak (www.mijnslachtofferzaak.nl)

Ref.nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
75	Verdeling percelen	Het nieuwe CVS-systeem dient het huidige systeem CRIS te vervangen wat bestaat uit meerdere uiteenlopende functionele gebieden, van HRM tot documentatiebeheer tot CRM en Solutionbuilder. In welke percelen wordt dit gegroepeerd uitgevraagd? Gezien de zeer uiteenlopende domeinen adviseren wij om de verschillende oplossingen te groeperen en zo uit te vragen aangezien deze expertises sterk van elkaar verschillen waarbij Slachtofferhulp de beste passende totaaloplossing in de markt wil verkrijgen. Dit is niet persé het geval wanneer dit bij één partij wordt afgenomen, ook niet als deze partij optreedt als penvoerder.	Alle functionaliteiten van het CVS-systeem worden uitgevraagd als één perceel. Exact Synergy is bij Slachtofferhulp gebruikt om een maatwerksysteem mee te realiseren. Daarmee is de standaard Synergy functionaliteit niet representatief voor het systeem wat nu als CRIS wordt aangeduid. Het huidige CRIS dient vervangen te worden. CRIS gaat niet over Finance en HRM.
76	Benodigde functionaliteit	Welke verwachting heeft Slachtofferhulp van maatwerk in de nieuwe applicatie? Wat is de gewenste/verwachte verhouding tussen maatwerk/standaard oplossing? Hoe ziet Slachtofferhulp de rol van de sourcingpartner in deze?	Slachtofferhulp heeft geen verwachting ten aanzien van de verwachting maatwerk/standaard. Uitkomst van de marktconsultatie is dat het doel van de onderhavige opdracht via verschillende oplossingen of aanpakken kan worden gerealiseerd. Deelnemers aan de marktsconsultatie hebben verschillende mogelijkheden gepresenteerd: maatwerk-, standaard-, lowcode- of combinaties daarvan. Om die reden is de uitvraag functioneel van aard. De MMO-methode biedt mogelijkheden voor verschillende typen gegadigden om op basis van hun eigen visie, oplossing en aanpak aan te bieden.
77		Wat is het maximaal aantal Leveranciers dat de Uitnodiging tot Inschrijving zal ontvangen?	Maximaal vijf (5) leveranciers zullen de Uitnodiging tot Inschrijving ontvangen, zoals vermeld op pagina 31 in de selectieleidraad.
78		Met belangstelling bestuderen wij uw uitvraag. Als leverancier zullen wij diverse bijlagen moeten invullen, maar deze zijn nu als PDF toegevoegd in de leidraad. Is het mogelijk deze als Worddocument aan deze tender toe te voegen, zodat wij in deze lay-out de beantwoording kunnen doen.	De bijlagen zijn in Word geüpload, zulks onder het tabblad 'Documenten'.