

Aanbesteding: Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Aanbestedende Dienst: Gemeente Heerlen
Referentie: 66100, I&A 7606

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsleidraad - C.7 Inlichtingen

Vraag:

De uiterste datum voor het indienen van vragen is 13 maart 2024 om 13:00 uur. De antwoorden op deze vragen worden op 22 maart 2024 middels een geanonimiseerde nota van inlichtingen beschikbaar gesteld.

In de aanbestedingsleidraad (bladzijde 17) staat dat het niet mogelijk is om vragen te stellen over eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in de nota van inlichtingen na de uiterste datum voor het indienen van vragen.

Omdat de nota van inlichtingen wordt gepubliceerd na de uiterste datum voor het indienen van vragen, wensen wij de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen indien één of meerdere antwoorden onduidelijk zijn en/of op meerdere manieren geïnterpreteerd kunnen worden. Stemt u hiermee in? Zo niet, graag uw uitgebreide motivatie.

Antwoord:

Met name bij grote of complexe aanbestedingen is het gebruik van meerdere nota's van inlichtingen raadzaam. De aanbestedende dienst acht het gezien de grote en complexiteit van deze aanbesteding proportioneel dat één Nota van Inlichtingen afdoende is. De aanbestedende dienst geeft hierbij een redelijke termijn voor het stellen van deze vragen. Echter wanneer beantwoording van vragen in eerste aanleg tot nieuwe vragen leidt, die inhoudelijk van belang zijn voor het doen van een goede inschrijving, zal een 2e Nota van Inlichtingen zeker aan de orde zijn.

Het kan in bepaalde gevallen proportioneel zijn om ná de termijn van vragen stellen toch nog vragen te beantwoorden, bijvoorbeeld als de vraag zou kunnen leiden tot een wezenlijke wijziging van de opdracht. Dit laat onverlet, dat voor de eenduidigheid de definitieve Nota van Inlichtingen met alle gebundelde vragen en antwoorden uiterlijk 10 dagen voor inschrijving dient te zijn gepubliceerd. Op vragen die tijdig binnenkomen kan de aanbestedende dienst een inhoudelijk nog een antwoord geven. Het bewust zonder goede reden op het allerlaatste moment stellen van vragen om het proces te frustreren jegens de aanbestedende dienst wordt onprofessioneel geacht.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 27 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad + prijzenblad - Prijs / eenmalige vergoeding

Vraag:

Voor het berekenen van de eenmalige vergoeding hebben wij aanvullende informatie nodig, zoals:

- Wie gaat de implementatie uitvoeren (de opdrachtgever of de opdrachtnemer)?
- Hoeveel informatie moet er opgenomen worden in de kennisbank, bij voorkeur uitgesplitst naar afdeling, aantal documenten en aantal pagina's (A4). En hoe wilt u dat deze informatie wordt opgenomen in de kennisbank, als tekst en/of als documenten?
- Hoeveel gebruikers moeten getraind worden in het gebruik van de kennisbank? En wat heeft hierbij uw voorkeur: op locatie of digitaal?
- Binnen welke termijn moet de implementatie uitgevoerd worden?
- Waar moet de implementatie uitgevoerd worden: op locatie of op afstand? Wilt u eventuele andere wensen ook aangeven? Dan kunnen wij daar rekening mee houden bij het aanbod.

Antwoord:

- Op dit moment maken wij al gebruik van uw kennisbank. Daarom gaan wij ervan uit dat bij een evt. gunning een implementatie, behoudens het trainen/opleiden (zie antwoord vraag 9), niet nodig is.
- Hoeveel lokale informatie wordt opgenomen is niet bekend.
- Lokale regelgeving en instructies willen wij opnemen zoals genoemd in 1.3. van het programma van eisen.
- Op dit moment zijn er ca. 250 gebruikers die allen getraind moeten worden. Hierbij verwijzen ook naar het antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op: 22 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 1.5

Vraag:

In eis 1.5 staat dat de kennisbank een overzicht van veel gestelde vragen bevat. Wij bieden deze informatie aan bij de relevante informatie in plaats van in 1 overzicht. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, wij willen de veel gestelde vragen inclusief antwoorden duidelijk

kunnen vinden.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Wij hebben de aanbestedingsstukken van deze aanbesteding en de vorige opdrachtverlening door de gemeente Heerlen naast elkaar gelegd. De documenten zijn in de kern gelijk. De wijzigingen zien op enkele aanvullingen die de gemeente Heerlen heeft gemaakt bij deze aanbesteding: verschillende gedetailleerde eisen zijn toegevoegd aan het Programma van Eisen.

Artikel 2.75 Aanbestedingswet schrijft voor dat technische specificaties verband moeten houden met het voorwerp van de overheidsopdracht en in verhouding moeten zijn tot de doelstellingen van de opdracht. In lid 6 staat expliciet: 'De technische specificaties bieden de inschrijvers gelijke toegang en leiden niet tot ongerechtvaardigde belemmeringen in de openstelling van overheidsopdrachten voor mededinging.' Met andere woorden, het toeschrijven van een aanbesteding naar een bepaalde marktpartij levert vervalsing van de mededinging op en is aanbestedingsrechtelijk verboden.

Dat is wat hier precies gebeurt. Door de aanvullende specifieke eisen is er nog maar één marktpartij die voldoet aan het Programma van Eisen. Uit vaste rechtspraak volgt dat dit niet is toegestaan en een gebod oplevert om de opdracht opnieuw uit te schrijven maar dan conform de Aanbestedingswet. Zie bijvoorbeeld: <https://deelink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBZWB:2014:3579> waarin staat: 'De eiseressen die DMRapparatuur kunnen leveren hebben gesteld dat de eisen in het Beschrijvend Document zo specifiek zijn toegeschreven op Motorola apparatuur, dat ook zij geen DMR-apparatuur kunnen leveren die aan de specificaties voldoet en dus evenmin kunnen inschrijven.' Dit was voldoende om de Veiligheidsregio te veroordelen. De grondslag hiervan is te vinden in het recht op gelijke toegang tot overheidsopdrachten en het niet mogen opwerpen van ongerechtvaardigde belemmeringen. Zie hiervoor: Hof van Justitie 15 juni 2012, C-368/10.

Het valt ons op dat er in het Programma van eisen een groot aantal zeer specifieke eisen zijn opgenomen, waar onze concurrent als enige in de markt aan kan voldoen. Met name de gedetailleerdheid en de combinatie van verschillende eisen maakt dat – al dan niet bewust – is toegeschreven naar één bepaalde marktpartij, te weten: de Schulink kennisbanken van Wolters Kluwer.

Dit is onrechtmatig, in strijd met het proportionaliteitsbeginsel en het bepaalde in art. 2.75 Aanbestedingswet. Wij verzoeken u daarom om deze onnodige lijst van eisen te schrappen of aan te passen om gelijke toegang te bieden aan alle inschrijvers: eisen 1.1, 1.3, 1.4, 1.7, 2.6, 2.8, 3.1, 3.2, 3.6, 3.7 en 3.9.

Wij vinden het erg jammer dat er eisen in het Programma van Eisen zijn opgenomen die de gemeente Heerlen niet eerder kenbaar heeft gemaakt bij ons. In de afgelopen jaren zijn er geen soortgelijke vragen, wensen of suggesties bij ons binnengekomen. Wij hadden graag met jullie nagedacht over het realiseren van jullie wensen. We hopen dit in de komende periode wel te kunnen.

Antwoord:

In vraag 13 t/m 18 gaan wij in op de eisen waar u vragen bij heeft. Bijna alle eisen zijn naar onze mening proportioneel en ook door uw organisatie te bewerkstellingen. Enkele eisen zijn bijgesteld en een aantal eisen blijven gehandhaafd. Er is in het verleden wel contact met uw organisatie geweest.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Programma van Eisen - Eis 2.8

Vraag:

Wat bedoeld u met de zin "... wat er is teevee...?"

Antwoord:

Dit is een schrijffout. Hier had toegevoegd moet staan.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Programma van Eisen - Eis 1.1

Vraag:

Wij bieden ook een module aan met informatie over de Wet inburgering 2021 (Wi2021). Is dit ook onderdeel van de opdracht?

Antwoord:

Ja, dat is ook een onderdeel van de opdracht. Dit staat in A.1.2. van de leidraad.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Concept overeenkomst - Artikel 10.9

Vraag:

Wilt u artikel 10.9 aanpassen zodat duidelijk is dat de intellectuele en industriële eigendomsrechten en databankrechten van alle niet-gemeentelijke informatie ten allen tijde bij de opdrachtnemer blijven. Wij kunnen de rechten over de software en landelijke content niet overdragen. Indien u hiermee niet akkoord gaat, waarom niet?

Antwoord:

In art. 10.9 lid 1 is een uitzondering opgenomen die voor u van toepassing is. Aanpassing van dit standaard artikel is dan ook niet nodig. Intellectuele en industriële eigendomsrechten en databankrechten van niet-gemeentelijke informatie blijven bij opdrachtnemer.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad + prijzenblad - Prijs / vaste vergoeding per jaar

Vraag:

Voor het berekenen van de vaste vergoeding hebben wij aanvullende informatie nodig. Zijn er naast de gemeente Heerlen nog andere organisaties die gebruik zullen maken van de kennisbank. Zo ja, om welke organisaties gaat het en om hoeveel gebruikers uitgesplitst per organisatie.

Antwoord:

Nee, alleen gemeente Heerlen maakt hier gebruik van. Op dit moment zijn dit er 257 unieke gebruikers.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Algemeen

Vraag:

Klopt het dat u geen plan van aanpak of andere informatie wenst te ontvangen over de implementatie van de kennisbank? Indien dit niet klopt, wilt u dan aangeven welke informatie u hierover wilt ontvangen en wat uw wensen zijn met betrekking tot de implementatie.

Antwoord:

Bij (1) Prijs op pagina 19 van de leidraad is opgenomen dat bijbehorende en benodigde trainingen/opleidingen van de kennisbank opgenomen moeten zijn in de prijs.

Wij vinden dat de benodigde trainingen/opleidingen zijn:

- Een online training of Webinar die duidelijk uitleg geeft hoe de kennisbank is opgebouwd en geraadpleegd kan worden. Deze training of Webinar moet toegankelijk zijn en blijven voor alle huidige en toekomstige gebruikers.
- Voor de beheerders van de kennisbank zal een eenmalige training nodig zijn.

Dat zijn circa 15 personen. Deze training is gericht op het opnemen, verwijderen en aanpassen van lokaal beleid, verordeningen en werkinstructies in de kennisbank. Het op en afvoeren van gebruikers. Het inrichten van de kennisbank voor lokaal gebruik.

Percelen:

P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op:

22 mrt. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Gebruikerstest

Vraag:

Kunt u toelichten wat u bedoeld met het aspect 'aanwezigheid van interactieve rekentool en beslisboom die het voor gebruikers makkelijker maakt om een besluit te nemen'? Dit is nu onvoldoende duidelijk.

Antwoord:

Wij zijn van mening dat dit aspect voldoende duidelijk is.

Percelen:

P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op:

22 mrt. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Gebruikerstest

Vraag:

Kunt u toelichten wat u bedoeld met het aspect 'de inhoudelijke en juridische onderbouwing van een aantal casussen'. Dit is nu onvoldoende duidelijk.

Antwoord:

De mate waarin het antwoord van de casus inhoudelijk en juridisch onderbouwd wordt waarbij de gebruiker de juiste beslissing kan nemen en ook de onderbouwing begrijpt.

Percelen:

P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op:

22 mrt. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 3.9

Vraag:

In eis 3.9 staat dat u de mogelijkheid wilt om de helpdeskfunctie alleen vrij te geven aan bepaalde functiegroepen. Dit om zo te monitoren welke vragen er zijn gesteld en waar er kennis mist. En om te voorkomen dat vragen dubbel worden gesteld. Dit is een erg specifieke eis dat alleen de Schulinck kennisbank van Wolters Kluwer biedt.

Wij nemen aan dat de gemeente Heerlen behoefte heeft om vragen te monitoren? Dit kan op verschillende wijzen waardoor een eis zich hier niet voor leent en dit logischerwijs uitgevraagd dient te worden via een wens. In dat kader: Wilt u deze eis schrappen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Wij willen periodiek kunnen monitoren wie en welke vragen heeft gesteld aan de helpdeskfunctie. Met als doel te kunnen sturen op kwaliteit. Deze info moet voor elke leverancier mogelijk zijn om aan te leveren.

Percelen:

P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op:

22 mrt. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 3.7

Vraag:

In eis 3.7 staat dat 'de oplossing' sturingsinformatie biedt. Wij nemen hier aan dat de dienstverlener deze informatie moet kunnen aanbieden aan de

gemeente Heerlen (periodiek of op verzoek)?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op: 22 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 3.1 + 3.2 + 3.6

Vraag:

In eis 3.1 en 3.2 staat dat de juridische en technische helpdesk telefonisch bereikbaar moet zijn. In eis 3.6 staat dat niet doorgeschakeld mag worden naar voicemail gedurende reguliere werktijden.

Een dergelijke eis is disproportioneel en toegeschreven naar Wolters Kluwer, omdat deze partij een telefonische helpdesk biedt. Wij werken namelijk met een digitale helpdesk waarbij ná beantwoording telefonisch contact kan worden onderhouden voor een nadere toelichting.

Proportioneel is om een helpdeskfunctie verplicht te stellen, niet per se een digitale en een telefonisch bereikbare. Overige aspecten zoals de snelheid van beantwoorden en de kwaliteit van dienstverlening, leent zich vervolgens het meest voor een formulering als gunningscriterium / wens, niet als eis.

Een telefonisch bereikbare helpdesk is bovendien in de praktijk minder van kwaliteit dan een schriftelijke helpdesk: onze ervaring is dat de kans op misverstanden bij schriftelijke vragen kleiner is, waardoor vragen sneller correct beantwoord worden. Uit ons periodieke tevredenheidsonderzoek blijkt dat onze gebruikers heel tevreden zijn over onze digitale helpdesk. Wij vinden dan ook dat wij een zeer goed werkende helpdesk bieden zonder bij voorbaat voor vragen telefonische benadering open te stellen. Een digitale helpdesk is bovendien efficiënter, waardoor wij een goed product kunnen bieden voor een goede prijs. Dit sluit aan bij de doelstellingen van het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente Heerlen.

Wij verzoeken u om eis 3.6 te schrappen en eis 3.1 en 3.2 te beperken tot het bieden van een helpdesk voor de gebruikers. Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Een digitale helpdesk is mogelijk als vervolgens deze casus e.v.t. na beantwoording telefonisch besproken kan worden met dezelfde persoon die de casus heeft beantwoord. Hiervoor moeten de telefonische gegevens van deze persoon opgenomen zijn in het eerste antwoord. Ook dit is voor elke leverancier mogelijk.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 16
Onderwerp: Programma van Eisen - Eis 1.3 + 2.8

Vraag:

In eis 1.3 en 2.8 staat dat de oplossing gegevens moet bijhouden over wijzigingen van de informatie in de kennisbank. Hierbij moet herleidbaar zijn wat er is gedaan, door wie, door wie het gepubliceerd is, vanaf wanneer het geldig is en vanaf wanneer het gepubliceerd is. Wij houden deze gegevens niet bij voor wijzigingen van de lokale informatie in onze kennisbank. Deze informatie is volgens ons niet relevant voor de gemiddelde gebruiker. Het zou bovendien betekenen dat wij deze gegevens, waaronder persoonsgegevens van gebruikers, standaard moeten opslaan in ons systeem. Wij zijn heel terughoudend met het opslaan van dit soort gegevens. Zeker aangezien andere klanten deze wens niet hebben. Wij vinden dan ook dat deze functie niet bij de kernfunctionaliteiten van de gevraagde oplossing hoort. Daarom verzoeken wij u om deze eisen te schrappen of te veranderen naar een wens. Indien u hier niet mee instemt, waarom niet?

Antwoord:

Het moet voor ons (onze beheerders) mogelijk zijn om wijzigingen bij te houden over de lokale informatie in de kennisbank. M.a.w. u hoeft niet voor ons een audit trail bij te houden.

Wij vinden dit belangrijk om gegevens te kunnen herleiden, zoals de datum van publicatie, de historie wanneer iets is gewijzigd en de mogelijkheid om te beschrijven wat is gewijzigd t.o.v. de laatste keer. Het is niet nodig te herleiden door wie dit is gedaan.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 17
Onderwerp: Programma van Eisen - Eis 2.6

Vraag:

In eis 2.6 staat dat de kennisbank een overzicht van de 10 meest gebruikte zoektermen moet bevatten. De top 10 van meest gebruikte zoektermen bevat algemene termen als 'bijzondere bijstand', 'normen' en 'loonkostensubsidie'. Wij zien geen meerwaarde waarom deze eis is ingevoerd. Het biedt qua gebruik namelijk geen meerwaarde aan gebruikers. Dit is de reden dat wij er bewust voor kozen om geen overzicht van de meest gebruikte zoektermen op te nemen in onze kennisbank. Met als doel de gebruiksvriendelijkheid van de kennisbank juist te verhogen. Als het gaat om het helpen van gebruikers bij

formuleren van zoektermen e.a., dan heeft een dergelijke algemene top 10 geen zin. Gedacht kan worden om dit in de gunningscriteria bijvoorbeeld mee te nemen. Onze zoekmachine helpt bijvoorbeeld bij het invoeren van zoekopdrachten aan de hand van veelvoorkomende termen in de kennisbank. Wij verzoeken u om deze eis te schrappen. Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Deze eis kan geschrapt worden.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein

Beantwoord op: 22 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 1.1 + 1.4 + 1.7

Vraag:

In eis 1.1 en 1.4 staat dat alle informatie geïntegreerd moet zijn in de kennisbank, met in eis 1.4 de aanvulling dat sprake moet zijn van een minimum aan verwijzingen naar externe websites. Aanvullend daarop staat in eis 1.7 dat een uitstap naar [wetten.nl](https://www.wetten.nl) of [jurisprudentie.nl](https://www.jurisprudentie.nl) niet toegestaan is. Wij missen de grondslag voor deze eisen. Wij vinden bovendien dat deze eisen zijn toegeschreven naar Wolters Kluwer, aangezien de partij wetteksten en uitspraken overneemt.

Wij nemen in onze kennisbank alleen relevante informatie op voor de uitvoering van de betreffende wet en verwijzen voor officiële wetteksten en volledige uitspraken naar de bron. Binnen de kennisbank doorlinken naar de bron is juist adequater en het meest betrouwbaar i.p.v. het rechtstreeks in de kennisbank over te nemen. Voor gebruikers is er functioneel geen verschil. De informatie in de kennisbank is immers compleet integraal doorzoekbaar en via de relevante informatie in de kennisbank kunnen gebruikers eenvoudig doorklikken naar de officiële wettekst op [wetten.nl](https://www.wetten.nl) of de volledige uitspraak op [rechtspraak.nl](https://www.rechtspraak.nl). De informatie op [wetten.nl](https://www.wetten.nl) en [rechtspraak.nl](https://www.rechtspraak.nl) is aanvullend op de informatie in de kennisbank.

Wij vinden dan ook dat wij een gelijkwaardig alternatief bieden voor de gevraagde oplossing. Daarom verzoeken wij u om deze eisen zodanig te wijzigen dat een verwijzing in de kennisbank naar externe websites wordt toegestaan. Indien u hier niet mee instemt, waarom niet?

Antwoord:

Eisen 1.1, 1.4 en 1.7 zijn voor ons essentieel. Wij vinden het voor onze gebruikers belangrijk dat alle informatie beschikbaar is op één plek en dat zij zowel de praktische informatie, de jurisprudentie, de wetteksten, alsmede het deskundige commentaar integraal kunnen doorzoeken. De kennisbank moet gevuld zijn met relevante en actuele wetgeving waarbij in de inhoudelijke

teksten ook naar de wetsartikelen en jurisprudentie wordt doorgelinkt binnen de kennisbank wat het makkelijker leesbaar maakt. Alle informatie moet eenvoudig en overzichtelijk gelinkt zijn binnen één kennisbank.

Wij zijn van mening dat alleen op deze manier de gebruiker bij de uitvoering van zijn werkzaamheden het beste ondersteund wordt.

Deze ondersteuning wordt niet geboden als er wordt doorgelinkt naar de websites van wetten.nl en jurisprudentie.nl.

Percelen: P1 Kennisbank t.b.v. Sociaal domein
Beantwoord op: 22 mrt. 2024
Label: Inhoud