

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Centraal aanspreekpunt	Verwacht u na gunning van de opdracht zaken zoals functioneel beheer, accountmanagement, etc. vanuit één centraal aanspreekpunt namens de GR in te richten, of verwacht u een aanspreekpunt per individuele gemeente?	Functioneel Beheer van GR de Bevelanden zal fungeren als centraal aanspreekpunt voor de opdrachtnemer.
2	Eén of meerdere omgevingen	Verwacht u na de implementatie met alle 5 gemeenten in dezelfde software omgeving te werken, of verwacht u een apart ingerichte omgeving per gemeente? Kunt u uw verwachting hierop toelichten?	De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur in deze. In het geval gekozen wordt voor dezelfde softwareomgeving, dient deze volledig gezoneerd te zijn.
3	Werkprocessen	In hoeverre heeft u uw gewenste werkprocessen gedocumenteerd beschikbaar? Kunt u hier documentatie in de aanbesteding over beschikbaar stellen? Dit helpt leveranciers om in te schatten hoeveel inspanning het kost om de software op uw processen in te richten.	50% van de (werk)processen is gedocumenteerd. In deze fase worden geen werkprocessen ter beschikking gesteld. De verschillen bij gemeenten zitten nu op het niveau van zaakvragen binnen bepaalde zaaktypen en hebben betrekking op de fase intake en vraagverheldering. De ene gemeente heeft meer zaakvragen in een zaaktype voor het afhandelen van een klantvraag zitten, dan de andere. Daarnaast hebben gemeenten verschillende ambities voor wat betreft het doorontwikkelen van de werkwijzen. In het opstellen van de eisen binnen het programma van eisen hebben we daarmee rekening gehouden.
4	Uniforme werkwijze gemeenten	In hoeverre werken de verschillende gemeenten binnen De Bevelanden in hun werkprocessen voor Jeugdzorg op een uniforme, gelijke wijze? Of zitten hier belangrijke verschillen in tussen gemeenten? Kunt u hier meer over vertellen?	In hoofdlijn werken gemeenten hetzelfde, maar er zijn afwijkingen op zaaktype niveau. Zie ook het antwoord op vraag 3.
5	Organisatie - Sociale wijkteams	Kunt u meer toelichten over de wijze waarop de Jeugdhulp binnen de regio Bevelanden is georganiseerd, wordt er bijvoorbeeld met sociale wijkteams gewerkt?	Er is sprake van verschillende werkwijzen. Goes, Kapelle en Reimerswaal hebben wijkteams vanuit het CJG. Wijkteams die wij hier bedoelen, bestaan uit jeugdconsulenten van het CJG die verantwoordelijk zijn voor een bepaald gebied van de betreffende gemeente. Borsele en Noord-Beveland kennen deze wijkteam werkwijze niet. Daar werken de jeugdconsulenten (Noord-Beveland) en verbindingsteamleden (Borsele) vanuit het CJG voor de gehele gemeente.
6	Verduidelijking organisatie en rol CJG	In de aanbestedingsleidraad benoemt u de medewerkers van het CJG van de betreffende gemeenten. Voor ons is de exacte rol van het CJG niet geheel duidelijk. Is het CJG de partij die de uitvoering van de Jeugdwet namens de Gemeenschappelijke Regeling invult en zijn de CJG medewerkers daarmee de beoogde eindgebruikers van de applicatie?	Er is per gemeente een CJG en deze is direct onderdeel van de gemeentelijke organisatie, dus géén aparte, externe organisatie. De medewerkers van het CJG bij gemeenten zijn de eindgebruikers van de applicatie en tevens uitvoerders van de Jeugdwet. CJG medewerkers zijn: Superuser, Coördinator CJG, Backofficemedewerker, Procescoördinator, Jeugdconsulent (Goes, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal) of Verbindingsteamlid (Borsele), manager CJG. De 5 gemeenten hebben hun ICT uitbesteed aan GR de Bevelanden, waaronder het Functioneel Beheer valt en de ondersteuning van de Jeugdapplicatie. Daarnaast is de GR de Bevelanden contracthouder namens de 5 gemeenten, voor onder andere ICT software. De softwareleverancier heeft uitsluitend contact met Functioneel beheer. Functioneel beheer heeft contact met de 5 superusers van gemeenten. Alleen Functioneel beheer dient support meldingen in. Superusers nemen contact op met Functioneel beheer bij incidenten, wijzigingen of doorontwikkeling/vernieuwing. Medewerkers van de gemeentelijke CJG's kunnen ook deel uitmaken van gemeentelijke wijkteams, waarvan bijvoorbeeld ook een buitendienst medewerker, een wijkagent, een schoolbestuurder, een huisarts, etc. deel van uit kunnen maken. Maar deze volledige gemeentelijke wijkteams werken niet in de jeugdhulp applicatie, hooguit in de toekomst bepaalde wijkteamleden via het self-service portaal zoals beschreven in hoofdstuk 3.5 van het programma van eisen.
7	PVE 80	Vanuit security oogpunt is het niet mogelijk om rechtstreeks de productiedatabase te bevragen. Dit is ook niet gangbaar bij een SaaS oplossing. Wel wordt alle data automatisch dagelijks beschikbaar gesteld in een datawarehouse omgeving, van waaruit deze data door u te bevragen is en te verwerken in eigen BI-tooling. Is dit voor aanbestedende dienst akkoord?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord mits wordt voldaan aan alle andere vereisten en zolang de data dagdagelijks in zijn geheel actueel wordt aangeleverd. Aanbestedende Dienst stelt eveneens dat Eis 80 hiervoor geen nadere aanpassing behoeft.
8	PVE 62	Het is mogelijk om documenten van het type doc en docx binnen de editor in de applicatie te openen en bewerken. Andere bestandstypen dient de medewerker te downloaden en daar te openen. Is dit voor aanbestedende dienst voldoende?	Akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	PVE 57	In hoeverre is het een harde eis dat een medewerker ook zichzelf een werkitem kan toebedelen via het pull principe? In onze applicatie kan de rol werkverdelaar via de push methode werkitems toe bedelen aan medewerkers in zijn/haar team. Bijvoorbeeld voor binnenkomende Signalen. Sommige werkitems landen rechtstreeks in de persoonlijke werkvoorraad en kan de medewerker meteen oppakken, bv taken behorende bij actieve trajecten/dossiers waar de medewerker aangekoppeld is. Er is expliciet gekozen voor een splitsing in rollen qua werkverdeling om zo bij een (of soms meerdere) werkverdelers het overzicht te geven qua openstaande items. Is dit voor aanbestedende dienst voldoende?	Dit is voldoende. De rol van werkverdelers moet dan wel toebedeeld kunnen worden aan meerdere medewerkers. Ook moet het mogelijk zijn om zowel de rol van afhandelaar als van werkverdelers aan één medewerker toe te kennen.
10	PVE 51	Op het onderdeel eHerkenning in deze eis: wij zien dat eHerkenning in de praktijk door zorgaanbieders nog nauwelijks wordt gebruikt. Dit wordt ook als een complexe methode ervaren, welke voornamelijk drempels opwerpt om tot daadwerkelijke samenwerking te komen. Wij weten veilige samenwerking nu te realiseren door beveiligde multifactor authenticatie in de applicatie zelf. Deze wordt niet als drempel opwerpend ervaren. Derhalve zien wij (nog) geen meerwaarde in het realiseren van eHerkenning voor de samenwerking met aanbieders. Bent u bereid om dit deel van de eis te laten vallen?	Niet akkoord, eis blijft bestaan. Met multifactor authenticatie IDENTIFICEERT de medewerker zichzelf niet als medewerker van de zorgaanbieder waar hij/zij werkzaam is. Mocht de medewerker vanwege wantoestanden zijn ontslagen bij de zorgaanbieder, heeft hij/zij nog steeds toegang via multifactor authenticatie. Met e-Herkenning kan het recht tot inloggen namens de zorgaanbieder, worden ingetrokken door de zorgaanbieder.
11	PVE 49	In ons huidige inwonerportaal is dit niet mogelijk. Wel zijn wij voornemens om de komende periode een grote doorontwikkeling op het onderdeel inwonerportaal te starten. Mogelijk zou dergelijke functionaliteit hier in kunnen worden ondergebracht. Bent u bereid om van deze eis een wens te maken? Of is het voor aanbestedende dienst akkoord wanneer wij specifiek deze functionaliteit na gunning van de opdracht realiseren?	Het is voor de aanbestedende dienst akkoord om deze functionaliteit binnen 12 maanden na gunning van de opdracht te realiseren.
12	PVE 34	Kunt u aangeven welk diagnostisch onderzoeksmodel binnen De Bevelanden wordt gebruikt? Of zijn er verschillende instrumenten in gebruik, mogelijk verschillen tussen de verschillende gemeenten?	Ter verduidelijking: gemeenten voeren zelf geen medische of psychische diagnostiek uit, dat doen zorgaanbieders, na toewijzing vanuit de gemeente. Voor intake en vraagverheldering om tot een onderbouwde toewijzing te komen, gebruiken gemeenten (de CJG's) op dit moment de volgende instrumenten/methoden: Borsele: 3 kolommen model, verwerkt in én uitgebreid met specifieke zaakvragen in het zaaktype Afhandelen klantvraag 2020. Goes: Zelfredzaamheidmatrix, 3 kolommen model en specifieke zaakvragen uit het zaaktype Kapelle: 3 kolommen model, verwerkt in én uitgebreid met specifieke zaakvragen in het zaaktype Afhandelen klantvraag 2020. Noord-Beveland: 3 kolommen model, verwerkt in én uitgebreid met specifieke zaakvragen in het zaaktype Afhandelen klantvraag 2020. Reimerswaal: 3 kolommen model, verwerkt in én uitgebreid met specifieke zaakvragen in het zaaktype Afhandelen klantvraag 2020.
13	PVE 34	Om deze eis te beoordelen zouden wij graag een voorbeeld te krijgen van de door u benoemde vraag -en antwoord geleiding, welke u wenst. Dit om te kunnen beoordelen in hoeverre uw verwachtingen en de werking in ons systeem op elkaar aansluiten.	Dit verschilt ook weer per gemeente. Afhankelijk van werkproces. Zie antwoord vraag 12.
14	PVE 32	"In onze applicatie is het mogelijk op een nette, overzichtelijke manier het sociaal netwerk rondom een cliënt vast te leggen. Dit is nog niet letterlijk in de vorm van een sociogram. Bent u bereid om van dit deel van de eis een wens te maken? Of is het voor aanbestedende dienst akkoord wanneer wij dit na gunning van de opdracht realiseren? "	Akkoord om dit na gunning van de opdracht te realiseren binnen een termijn van 18 maanden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	PVE 28	Kunt u verduidelijken welke informatie u exact zou willen vastleggen rondom 'informele machtigingen'?	De ICT-oplossing kan vastleggen welke inwoners zich in hun zaken laten behartigen door een derde (te weten een natuurlijk persoon of vertegenwoordiger van een niet natuurlijk persoon). Daarbij is de wens zo veel mogelijk gegevens vast te leggen, maar het betreft ten minste bedrijfs-, persoons- en contactgegevens.
16	PVE 19	Welke functionaliteit wenst u specifiek rondom het 'doen van een aanvraag' binnen de Jeugdwet, via het inwonerportaal? Ons huidige inwonerportaal is beschikbaar voor alle inwoners welke reeds een ondersteuningsplan (al dan niet met voorzieningen binnen de jeugdwet) bij een gemeente hebben lopen. Het doen van een aanvraag is hier derhalve geen onderdeel van, maar gebeurt al in een eerdere fase van het proces. Dit kan bijvoorbeeld digitaal via een aanvraagformulier op de website van de gemeente. Vervolgens kunnen wij er wel voor zorgen dat dit formulier automatisch als een melding of aanvraag in het systeem landt. Is dit voor u voldoende?	De aanbestedende dienst wenst een digitaal (web)formulier in een beveiligde/afgeschermd omgeving, die inwoners kunnen invullen om een aanvraag te doen. Met DigiD worden de gegevens van de aanvrager automatisch vooraf ingevuld. De inwoner kan zijn of haar inhoudelijke vraag, welke mogelijk bijzondere persoonsgegevens bevat, in een veilige omgeving stellen. De reden dat de aanbestedende dienst dit niet via onze gemeentelijke website wil laten lopen, is omdat daar de ingestuurde webformulieren door, voor het CJG, ongeautoriseerde medewerkers kunnen worden ingezien (bijvoorbeeld door mensen van afdeling Communicatie in plaats van het CJG). Gezien de aard van de persoonsgegevens is dat onwenselijk. Tweede reden is dat het webformulier binnen het inwonerportaal mogelijk het aanmaken van een dossier kan triggeren. Of zoals vraagsteller stelt: <i>"Vervolgens kunnen wij er wel voor zorgen dat dit formulier automatisch als een melding of aanvraag in het systeem landt. Is dit voor u voldoende?"</i> Dat zou voor ons zeker een goede vervolgstap op het digitale formulier binnen het inwonerportaal zijn. De aanbestedende dienst wil de gevraagde functionaliteit van een inwonerportaal nu of binnen 3 jaar ontwikkeld hebben, zonder dat sprake is van extra kosten voor de aanbestedende dienst voor de ontwikkeling als het inwonerportaal als dat nu nog niet beschikbaar is.
17	Common Ground	Wat is de visie van De Bevelanden ten opzichte van ontwikkelingen zoals Common Ground, ter modernisering van het applicatielandschap met behulp van een meer component gerichte benadering?	Waar Common Ground producten bijdragen aan de manier waarop onze informatievoorziening werkt, sluiten we aan zodra de werking bewezen is.
18	Gegevensmigratie	Heeft u met de bestaande leverancier, Lost Lemon, reeds afspraken gemaakt aangaande tijdige aanlevering van alle gegevens die benodigd zijn voor de gegevensmigratie? Welke rol verwacht u hierin van de nieuwe leverancier?	Nee. Hierover zijn (nog) geen afspraken gemaakt met de huidige leverancier. De rol die de aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer staat beschreven in het hoofdstuk 5 Implementatie en migratie van het Programma van Eisen. De aanbestedende dienst vraagt de inschrijver de gehele implementatie, inclusief migratie, op zich te nemen. Waarbij inschrijver mag uitgaan van de maximale inzet van resources en medewerkers van GR de Bevelanden. Hierbij past logischerwijs een rol van projectmanager, uitvoerder en tester, op gegevens-/datamigratie. GR de Bevelanden Functioneel Beheer heeft een controlerende taak op de uit te voeren migratie. Deze staat beschreven in eis 132 en 133 van het Programma van eisen.
19	Gegevensmigratie	Vanuit eerdere migraties met data vanuit de applicatie MensCentraal, weten wij dat deze data niet altijd voldoende gestructureerd wordt aangeleverd. Een alternatief om de data dan wel over te kunnen zetten is om deze in PDF format aan dossiers toe te voegen, zodat historische gegevens ter inzage beschikbaar blijven. Kunt u aangeven of dit voor de GR voldoende is?	Dit is niet akkoord.
20	Gegevensmigratie	Wat is de scope van de data die u vanuit MensCentraal naar de nieuwe oplossing wenst te migreren? Betreft dit enkel actuele gegevens van lopende dossiers, of de volledige danwel gedeeltelijke historie van gegevens? Bent u ermee akkoord wanneer de precieze scope voor datamigratie na voorlopige gunning van de opdracht in overleg tussen aanbestedende dienst en gegunde leverancier wordt vastgesteld?	Aanbestedende Dienst heeft de minimale vereisten neergelegd in paragraaf 5.2 conversie. Zou u hierop kunnen reflecteren en zo nodig hierover in de tweede inlichtingnota nadere afstemming zoeken.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Inwonerportaal	"In de aanbesteding vraagt u diverse functionaliteiten uit m.b.t. het inwonerportaal. In de praktijk zien wij dat inwonerportalen nog weinig worden gebruikt. In onze applicatie bieden wij reeds een inwonerportaal aan, welke aan de basisfunctionaliteiten van inzage en meeschrijven aan een ondersteuningsplan voldoet. In een co-creatie traject, samen met onze klanten, willen we dit op korte termijn gaan doorontwikkelen met o.a. meer interactiemogelijkheden tussen inwoner, gemeente en zorgaanbieder. Staat u open voor een co-creatie traject m.b.t. het inwonerportaal? "	De aanbestedende dienst staat hier wel voor open, maar de ontwikkelkosten zitten in het prijsaanbod van de inschrijver (zoals opgenomen op het 'Prijzen- en Tarievenblad', bijlage 3).
22	Meerwaarde ondersteuning Wmo en P-wet	In de eerder gehouden marktconsultatie was er sprake van een bredere scope van uw uitvraag, waar ook de domeinen Wmo en Participatiewet onderdeel vanuit maakten. Kunt u aangeven of de GR wel meerwaarde ziet in een systeem dat ook de Wmo-processen en /of de P-wet processen voor gemeenten kan ondersteunen?	Aanbestedende Dienst ziet hierin meerwaarde maar heeft dit niet op voorhand bepalend willen laten zijn voor de deelnemende gemeenten. Zodoende is de scope gesplitst in twee aparte aanbestedingen. Het is mogelijk dat een en dezelfde leverancier gegund krijgt voor beide aanbestedingen. In beiden aanbestedingen is dat nadrukkelijk op geen enkele wijze een criterium voor de beoordeling en selectie.
23	Marktconsultatie en scop	In de eerder gehouden marktconsultatie was er sprake van een bredere scope van uw uitvraag, waar ook de domeinen Wmo en Participatiewet onderdeel vanuit maakten. In deze aanbesteding kiest u ervoor om enkel een nieuw systeem voor ondersteuning van de Jeugdzorg te vragen. Kunt u aangeven waarom dit is? Verwacht u in de nabije toekomst separate aanbestedingen voor de ondersteuning Wmo en of P-Wet?	Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag en antwoord 22.
24	Jeugdhulpregio	Voorzien gemeenten in de nabije toekomst belangrijke ontwikkelingen ten aanzien van de samenwerking in de Jeugdhulpregio Zeeland, bijvoorbeeld het verschuiven van de regionale backoffice taak naar de GR of naar individuele gemeenten? In hoeverre ziet u dergelijke mogelijke ontwikkelingen binnen de jeugdzorgregio als een risico in dit project?	Nee gemeenten voorzien geen belangrijke ontwikkelingen in de nabije toekomst. De aanbestedende dienst voorziet (daarom) geen risico's.
25	Sociale Kaart	Gelijk aan veel regio's en gemeenten binnen Nederland zet ook de regio Bevelanden sterk in op de inzet van voortliggende, algemene voorzieningen, alvorens (duurdere) maatwerkvoorzieningen worden ingezet. Om het aanbod aan voortliggende voorzieningen inzichtelijk te maken wordt vaak gewerkt met een Sociale Kaart. Is er een dergelijke sociale kaart oplossing aanwezig binnen uw regio? Ziet de regio meerwaarde in het integreren met een sociale kaart?	Aanbestedende Dienst ziet een Sociale Kaart als element van potentiële meerwaarde afhankelijk van de nadere uitwerking. Het kansendossier geeft ruimte aan inschrijvers deze en andere onderdelen optioneel aan te bieden waarvan ingeschat wordt dat deze van meerwaarde zijn voor aanbestedende dienst.
26	BI-tooling	Kunt u aangeven welke BI-tooling t.b.v. het genereren van management informatie binnen de regio Bevelanden wordt gebruikt? Ziet u mogelijk meerwaarde in een oplossing waarbij een BI-omgeving wordt meegeleverd?	Aanbestedende dienst gebruikt momenteel Cognos als BI-tool. Aanbestedende Dienst wijst nadrukkelijk op Eisen 78 tot en met 81 waarbij wordt gesteld dat de ICT-oplossing in staat moet zijn (het ontwikkelen en) genereren van rapportages te ondersteunen. Aanbestedende Dienst ziet een meer uitgebreide BI-oplossing als element van potentiële meerwaarde afhankelijk van de nadere uitwerking. Het kansendossier geeft ruimte aan inschrijvers deze en andere onderdelen optioneel aan te bieden waarvan ingeschat wordt dat deze van meerwaarde zijn voor aanbestedende dienst.
27	Kansendossier	Bij het schrijven van het kansendossier merken wij dat het max. aantal A4 niet toereikend is. Bent u bereid om het mx. aantal A4 uit te breiden tot 5 A4?	Zie beantwoording vraag 37.
28	Kansendossier	Is het toegestaan om ter verduidelijking schermafbeeldingen toe te voegen, welke niet meewegen in het max. aantal A4?	Zie beantwoording van vraag 37.
29	Kansendossier	Is het leveranciers toegestaan om aanvullende kansen te benoemen, welke wij uitgaande van uw doelstellingen, zien? Of verwacht u enkel een beantwoording op de reeds door u benoemde kansen?	Aanbestedende Dienst staat nadrukkelijk tevens open voor kansen die Inschrijver op eigen initiatief ziet.
30	Start- en stopzorg berichten	Worden de start- (305) en stop zorg berichten (307) ook door de GR verwerkt, of enkel door de Jeugdzorg regio? Dienen deze te worden door gerouteerd, of gebeurt dit door Enable U?	De GR verwerkt deze berichten. Ze lopen van GKG via EnableU naar gemeenten/GR.
31	PVE	Zou u het programma van eisen ook in excel format beschikbaar willen stellen? Dit vergemakkelijkt voor leveranciers de interne informatiedeling rondom de eisen aanzienlijk.	In bijlage treft u het programma van eisen in Excel-formaat aan. De aanbestedende dienst maakt daarbij devolgende opmerking: Op verzoek is de tekst omgezet naar Excel-formaat. Het oorspronkelijk bij publicatie beschikbaar gestelde Programma van Eisen in pdf-formaat blijft leidend/prevaleert, mocht er sprake zijn van onbedoelde wijzigingen als gevolg van omzetting naar Excel-formaat.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	PVE 59	U geeft aan een koppeling te wensen met de cloud-documentgenerator van Templafy. Wij werken met een eigen documentgenerator, waarin wij eenzelfde, dan niet beter kwaliteitsniveau weten te bereiken dan met Templafy, met name op het gebied van het aanmaken en beheren van sjablonen. Staat GR de Bevelanden ervoor open om gebruik te maken van de documentgenerator van de aanbieder, ingeval dezelfde functionaliteiten geboden kunnen worden?	We staan open om een eigen document generator te overwegen, mits deze aantoonbaar dezelfde functionaliteit levert als Templafy. We hebben voorkeur voor een STUF/API koppeling voor document creatie.
33	PVE 85	Het is niet gangbaar voor een front- en backoffice applicatie sociaal domein om volledig aan de WCAG2.1 (AA) te voldoen. Bent u bereid om deze eis zo aan te passen dat dit enkel het inwonerportaal betreft en bent u bereid om leveranciers de tijd te geven (bijvoorbeeld binnen 12 maanden na gunning van de opdracht) om dit te realiseren?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel zoals door de vragensteller gedaan.
34	Prijzen- en tarievenblad	Prijzen- en tarievenblad is nu alleen in PDF formaat gedeeld, graag ook in Excel format delen, zodat leveranciers deze kunnen invullen.	Dit zal (zoals aangegeven in paragraaf 4.1. van het beschrijvend document) bij de tweede nota van inlichtingen in Excel-formaat beschikbaar worden gesteld.
35	Beschrijvend document, 1.5 Planning, pagina 6	In de planning staat aangegeven dat de presentaties/demonstraties in week 7 zijn. Het is lastig om de collega's die hierbij aanwezig zijn de hele week hiervoor vrij te plannen. Zijn er specifieke dagen/dagdelen waar we rekening mee kunnen houden?	Hier zijn maandag 10 februari, woensdag 12 februari en donderdag 13 februari 2025 voor gereserveerd.
36	Beschrijvend document, 4.1, pagina 11	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat alle bijlagen die ingevuld dienen te worden bij publicatie Nvl 2 in bewerkbaar format gedeeld worden?	Dat bevestigt de aanbestedende dienst.
37	Bijlage 8, Programma van wensen	U geeft aan dat het maximaal aantal aangegeven pagina's inclusief eventuele afbeeldingen is. Het is marktconform en zorgt voor het beste en duidelijkste beeld om de afbeeldingen buiten het maximum aantal pagina's te houden. Uiteraard kunt u ervan uitgaan dat Inschrijver geen boekwerken van afbeeldingen aanlevert en deze zorgvuldig uitkiest om een zo goed mogelijk beeld te schetsen. Wij verzoeken u om naast het genoemde maximaal aantal pagina's per onderdeel de mogelijkheid te bieden afbeeldingen toe te voegen voor de in te leveren stukken. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, verzoeken wij u om uw toelichting.	De aanbestedende dienst gaat, met het oog op een gelijk speelveld en vergelijkbare inschrijvingen, niet akkoord met het buiten het maximumaantal A4 houden van afbeeldingen. Wel is de aanbestedende dienst inschrijvers tegemoet te komen en past (onder handhaving van de overige tekst met betrekking tot dit onderwerp) het aantal A4 als volgt aan: 1 Integraliteit: maximaal 9 A4 (in plaats van 6 A4); 2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking: maximaal 9 A4 (in plaats van 6 A4); 3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering: maximaal 9 A4 (in plaats van 6 A4); 4 Concept-implementatieplan: Ongewijzigd; 5 Wensendossier: maximaal 8 A4 (in plaats van 3 A4); 6 Partnerschap en roadmap: maximaal 9 A4 (in plaats van 6 A4); 7 Kansendossier: maximaal 8 A4 (in plaats van 3 A4).
38	Bijlage 12, verwerkersovereenkomst	Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het gebruik van het geautomatiseerde aanvraagproces van gegadigde voor een verwerkersovereenkomst? Deze is identiek aan uw eigen overeenkomst en 100% model van VNG/IBD. Met als voordeel voor u, deze werkwijze scheelt u handmatige acties.	Dit is akkoord.
39	Bijlage 12, verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat u de meest recente versie van het IBD-model voor de verwerkersovereenkomst, dat door de VNG per 1 januari 2020 als bindend is verklaard voor alle gemeenten, volledig aanhoudt (dus geen eigen wijzigingen heeft aangebracht)? Zo nee, graag uw toelichting waarom u afwijkt van het standaard model.	Dit is akkoord.
40	Bijlage 8, demonstratiescript A, pagina 4, tweede blokje	U geeft hier iets aan dat betrokken partners (tot op zekere hoogte) in het systeem kunnen registreren. Kunt u verdere verduidelijken welke partners u bedoelt en wat zij dienen te registreren?	In het systeem moet te zijn zijn welke (hulp) organisaties er rondom het gezin allemaal betrokken zijn en dat deze organisaties 'aangeklikt' kunnen worden om informatie te raadplegen die zij in de applicatie van de gemeente hebben gezet. Met schotten wordt bedoeld dat gemeenten niet de info van partners kunnen muteren en partners niet bij onze info kunnen, tenzij hier in het systeem toestemming wordt gegeven door aan te vinken voor welke organisatie(s) deze informatie zichtbaar is.
41	Bijlage 8, demonstratiescript B, pagina 12	Voor een goede toelichting en het beantwoorden van vragen lijkt ons 30 minuten voor de demonstratie van specifiek functioneel beheer (demonstratiescript B), ook gezien de punten die uitgevraagd worden, een krappe planning. Wij verzoeken u de tijd voor de demonstratie te verlengen met 30 minuten zodat we goed de tijd kunnen nemen om de applicatie toe te lichten. Dit voorkomt een 'gehaaste demonstratie'. Graag uw akkoord.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Er is voor beide onderdelen een tijdsindicatie gegeven. Het is aan de inschrijver om binnen de totale beschikbaar gestelde tijd tot een passende tijdsindeling/-planning te komen.
42	Bijlage 8, demonstratiescript B, Pagina 2	Op deze pagina staat twee keer dezelfde casus voor het demonstratiescript bespreken. We nemen aan dat het voldoende is om dit één keer te laten zien?	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Bijlage 8, 1G1P1R, pagina 13	Kunt u verduidelijken hoe de tekst op pagina 13 en 14 zich verhoudt tot het daarboven uitgewerkte demonstratiescript?	De aanbestedende dienst heeft de tekst vervangen door een demonstratiescript in tabelvorm dat u aantreft in de op dit onderdeel gewijzigde bijlage 8. Bijlage 8 is bij deze nota van inlichtingen gevoegd.
44	Bijlage 8, 1G1P1R, pagina 13, derde alinea	U verwijst in deze tekst naar meldcodes. Kunt u nader verduidelijken hoe u dit nu gebruikt en wat uw functionele wens exact is?	Niet iedere gemeente kan op dit moment de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling verwerken zoals de wet verplicht. Wij hebben in ons systeem een kopje (+) 'meldcode' nodig. Zodra hierop wordt geklikt is er een dropdown menu zichtbaar met alle 5 stappen van de meldcode met bijbehorende toelichting per stap (wat wordt er verwacht en wat moet je registreren). Dit kan een link zijn naar de toelichting die in een apart veld wordt geopend. Per stap een korte toelichting van wat er bij de stap wordt verwacht en een registratieveld.
45	Bijlage 8, Kansendossier, pagina 10	U geeft hier aan bij voorkeur te willen koppelen met de applicatie PGAX. Kunt u de functionele use case nader omschrijven?	De bij GR de Bevelanden aangesloten gemeenten zijn verplicht om complexe casuïstiek te registreren en te delen met het zorg en veiligheidshuis Zeeland. Dit gebeurt in PGAX. Een systeem dat het Zorg en Veiligheidshuis gebruikt om informatie op een veilige manier met elkaar te delen. Koppeling met twee richtingen: Informatie over complexe casuïstiek moet via de link kunnen worden uitgewisseld tussen gemeente en Zorg en Veiligheidshuis Zeeland. Naw gegevens, betrokkenen, situatie en plan van aanpak.
46	Bijlage 8, Kansendossier, pagina 10	U geeft hier aan bij voorkeur te willen koppelen met de applicatie PGAX. Met welke koppelstandaard(en) kan gekoppeld worden?	De aanbestedende dienst heeft hierover geen informatie beschikbaar. Het betreft hier een onderdeel van het kansendossier. Inschrijver dient zelf mogelijkheden te onderzoeken en onderdeel uit te laten maken van zijn inschrijving.
47	Bijlage 8, Kansendossier, pagina 10	U geeft hier aan bij voorkeur te willen koppelen met de applicatie Aeolus. Met welke koppelstandaard(en) kan gekoppeld worden?	Aanbestedende Dienst heeft deze informatie niet voorhanden. Eveneens heeft nog geen nadere afstemming hierover plaatsgehad met Horlings & Eerbeek. De bedoeling dit op te nemen in het kansendossier is van Inschrijvers te vernemen of en wat ze zouden kunnen leveren op dit onderdeel. Op basis van (kwalificatie van) een dergelijke kansuitwerking wordt een passend vervolg bepaald.
48	Bijlage 8, Wensendossier, pagina 8	U geeft hier aan bij voorkeur te willen koppelen met de applicatie Zorgdomein. Met welke koppelstandaard(en) kan gekoppeld worden?	Aanbestedende Dienst heeft deze informatie niet voorhanden. Eveneens heeft nog geen nadere afstemming hierover plaatsgehad met Horlings & Eerbeek. De bedoeling dit op te nemen in het kansendossier is van Inschrijvers te vernemen of en wat ze zouden kunnen leveren op dit onderdeel. Op basis van (kwalificatie van) een dergelijke kansuitwerking wordt een passend vervolg bepaald.
49	Bijlage 8, demonstratiescript A, pagina 12, tweede blokje	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met de zinsnede "Geen externe harde schijf."?	Een document kan direct in het registratiesysteem worden opgeslagen (en hoeft niet eerst op een aparte externe (harde)schijf te worden opgeslagen en daarna te worden geupload in het systeem). Dit om dubbele opslag en schijfvervuiling te voorkomen.
50	Bijlage 8, demonstratiescript A, pagina 3, bovenaan	U schetst hier de situatie van een overgang naar een andere gemeente (bij bijvoorbeeld verhuizing). Deze andere gemeente zal waarschijnlijk in een andere applicatie werken. Hoe ziet u dit qua functionele en technische werking voor u?	Indien de gemeente van verwijziging niet met hetzelfde systeem werkt, dan willen we met een druk op de knop het dossier uit het systeem kunnen halen en per mail vanuit het systeem kunnen delen met de ontvangende partij.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
51	Programma van wensen. 1. integraliteit, aspect innovatie	AD geeft aan modulaire complexiteit te willen voorkomen ten aanzien van onderhoud en innovatie van de initiële afname van de ICT oplossing AD geeft aan 'modulaire complexiteit' te willen reduceren. Kan AD nader specificeren wat zij hiermee bedoelt? Waar worden risico's gezien? Perspectief van leverancier: Wij vinden dat van een goede leverancier mag worden verwacht dat zij haar ICT prestatie continu doorontwikkeld en innoveert, zodat de ICT prestatie goed blijft aansluiten bij wensen en behoeften van de klant. Het is hierbij heel gebruikelijk dat met name nieuwe innovaties modulaair worden aangeboden, zodat klanten een keuze hebben om deze nieuwe functionaliteiten wel/niet af te nemen. Wij zien dus met name voordelen van het modulaair aanbieden van nieuwe/innovatieve modules. Ten aanzien van het onderhoud van de afgenomen functionaliteiten mag AD ervan uitgaan dat we dit zoveel mogelijk aan laten sluiten bij hoe deze initieel zijn afgenomen en enkel en alleen ondergebracht worden in aparte modules als dit in het voordeel is van de klanten. Klanten worden bij dit soort overwegingen/besluiten altijd nadrukkelijk betrokken door leverancier. Graag vernemen wij uw reactie op ons perspectief.	Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de nadruk op "complexiteit" te leggen en niet op "modulaair". IN geval modules niet goed functioneel samenwerken in de breedste zin kan men zich allerlei problemen in deze complexiteit voorstellen vanuit een gebruikers- en / of beheerdersperspectief. Het is aan inschrijvers aan te tonen dat er sprake is van voldoende integraliteit in het licht van de opgestelde wens. De impliciete verwachtingen die u stelt spreekt aanbestedende dienst derhalve ook niet tegen. In de uitwerking hoopt zij expliciete bevestiging van de integrale werking (incl bewijslast) te zien.
52	Wensendossier, wens 4	AD wenst dat de aangeboden oplossing wordt aangesloten op Zorgdomein. Leverancier herkent de behoefte om laagdrempelige samenwerking met huisartsen door middel van het verwijzen en uitwisselen van berichten. Leverancier noemt vanuit dit perspectief het KetenInformatieSysteem (KIS) voor huisartsen van de vijf gemeenten. Binnen het KIS hebben de huisartsen de mogelijkheid om vanuit de applicatie consultvragen en/of berichten uit te wisselen met gemeenten. Eén van de voordelen is dat huisartsen rechtstreeks vanuit het KIS kunnen werken en dat er geen additionele kosten zijn voor de koppeling met Zorgdomein. Vanuit kostenefficiëntie en een verbetering in de samenwerking willen wij AD verzoeken om de wens te verbreden en niet op voorhand andere oplossingen dan Zorgdomein uit te sluiten.	Aanbestedende Dienst ziet dit als element van potentiële meerwaarde afhankelijk van de nadere uitwerking. Het kansendossier geeft ruimte aan inschrijvers deze en andere onderdelen optioneel aan te bieden waarvan ingeschat wordt dat deze van meerwaarde zijn voor aanbestedende dienst. Let wel: Er is een lopende overeenkomst voor Zorgdomein die gerespecteerd dient te worden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Concept Overeenkomst	We verzoeken AD om de genoemde rangregeling aan te passen, waarbij de volgorde oplopend gehanteerd wordt van algemeen naar specifiek en in lijn met de tijdvolgordelijkheid. Immers er kunnen bij nog nader definitief af te sluiten documenten (bijvoorbeeld de SLA/DAP) nog operationele werkafspraken worden opgenomen die dienen te prevaleren boven de Nota van Inlichtingen Leverancier stelt het volgende voor: Mantelovereenkomst Verwerkersovereenkomst SLA/ DAP Implementatieplan (waaronder het Exit-plan) Acceptatieverslag Nota van Inlichtingen Offerte van Leverancier Beschrijvend document GIBIT 2023 De Mantelovereenkomst, de verwerkersovereenkomst, de SLA en het implementatieplan zijn de documenten die tijdvolgordelijk als laatste documenten opgemaakt worden. De Mantelovereenkomst blijft het document hoogste in belangrijkheid. Het beschrijvend document en de GIBIT 2023 zijn documenten die tgv de NVI "overruled" zijn en dienen daarvoor onderaan geplaatst te worden. Gaat AD akkoord met deze aanpassing, Zo nee dan graag een onderbouwing hierbij.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde volgorde in rangorde en geeft hierbij de volgende toelichting: De voorgestelde volgorde zou kunnen leiden tot onduidelijkheden en potentiële conflicten tussen documenten die op verschillende momenten zijn opgesteld. Het verplaatsen van de Nota van Inlichtingen, het beschrijvend document en de GIBIT voorwaarden naar een lagere positie zou de transparantie en gelijkheid in het aanbestedingsproces kunnen ondermijnen. Hoewel operationele werkafspraken in SLA/DAP belangrijk zijn, moeten deze binnen de kaders van de hoofdovereenkomst en aanbestedingsdocumenten vallen, niet erboven. Deze documenten worden in een latere fase opgesteld en kunnen nooit bepalend zijn voor eerder vastgelegde juridische afspraken in onder andere de overeenkomst of NVI. De inschrijving van de leverancier - met als onderdeel daarvan het implementatieplan - dient te allen tijde (te blijven) voldoen aan de in de bovenliggende documenten gestelde voorwaarden.
54	Wijk- en experteams	Er zijn 42 jeugdregio's met grote verschillen in werkwijze en samenwerking tussen de jeugdregio's. Ook in Zeeland wordt (boven) regionaal gewerkt. Wij zijn benieuwd naar de lokale invulling van wijk- en experteams in regio De Bevelanden. Kunt u hier iets meer over vertellen?	Borsele heeft een toegangsteam, crisisteam en Welzijnshuis. Ons toegangsteam bestaat uit Jeugd- en Gezinsprofessionals, Jeugdverpleegkundige, Jeugdondersteuners, Opvoedcoaches en GGZ psycholoog. Crisisteam is doelgroep 0-100 en Welzijnshuis is doelgroep 65+. Noord-Beveland heeft een toegangsteam (CJG Jeugdconsulenten en procescoördinatoren) en een team van jeugdprofessionals op preventie: POH Jeugd, schoolmaatschappelijk werk, jongerenwerk. Gemeente Goes heeft een toegangsteam CJG jeugdconsulenten en procescoördinatoren en sociaal domein. En jeugd preventie team. Reimerswaal en Kapelle hebben een toegangsteam (CJG Jeugdconsulenten en een team van jeugdprofessionals op preventie: POH Jeugd, schoolmaatschappelijk werk en Welzijnswerk jongerenwerk. 0-100, ggz psycholoog/gedragswetenschapper (alles in beweging ivm lokale team ontwikkelingen).

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
55	Kansendossier	Een betaalfunctionaliteit is een financiële functionaliteit in een backoffice applicatie. Het is niet in het belang van AD om een backoffice functionaliteit uit te vragen, dit werkt kostenverhogend. Wat is de reden dat deze functionaliteit niet door Aeolus van Horlings & Eerbeek Automatisering BV wordt uitgevoerd? En staat AD open voor betere goedkopere alternatieven?	Aanbestedende Dienst ziet dit als element van potentiële meerwaarde afhankelijk van de nadere uitwerking. De deelnemende gemeenten doen nu soms zelf incidentele betalingen buiten de systemen om. Daarvoor zou invulling van de kans een oplossing kunnen zijn. Het betreffen aldus nadrukkelijk geen betalingen die onder de verantwoordelijkheid (zouden kunnen) vallen van gemeenschappelijke regeling Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland (IJZ). Het kansendossier geeft ruimte aan inschrijvers deze en andere onderdelen optioneel aan te bieden waarvan ingeschat wordt dat deze van meerwaarde zijn voor aanbestedende dienst.
56	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 162	Wij vragen ons af wat de achterliggende gedachte/ervaring is om te komen tot deze eis.	Aanbestedende Dienst stelt dat de werking van alle versies overeen dient te komen met het Overeengekomen gebruik. De support is erop ingericht het Overeengekomen gebruik te borgen gedurende de looptijd. Er kan aldus geen terugval zijn in het Overeengekomen gebruik dan wel het beperken van support ten aanzien van dit Overeengekomen gebruik gedurende de looptijd, die wordt opgelost door de verplichting naar een andere versie te gaan. Omdat het SaaS betreft acht Aanbestedende Dienst de Eis echter van minder grote impact. Er zijn geen specifieke ervaringen waarop deze Eis berust. Desondanks doet zij de Eis graag gestand.
57	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 80	AD vraagt een SaaS applicatie uit. Vanuit bescherming voor alle klanten is het niet mogelijk om direct toegang te krijgen tot de database. Dagelijks wordt middels MI-Exports een set aan data beschikbaar gesteld aan klanten die ingelezen wordt in de door hen gebruikte BI-tooling. Klanten zijn hier tevreden over en dit voldoet voor hen. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord mits wordt voldaan aan alle andere vereisten. Aanbestedende Dienst stelt eveneens dat Eis 80 hiervoor geen nadere aanpassing behoeft.
58	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 74	De ICT-oplossing wordt indien noodzakelijk gekoppeld aan Microsoft365-Exchange-server (on- of off- premise). Graag een verduidelijking op "indien noodzakelijk". Waar denkt AD hierbij aan?	Aanbestedende Dienst staat nadrukkelijk open voor mailintegratie met de aangeboden ICT-oplossing. Zie hiertoe tevens het programma van wensen: 5 wensendossier, onderdeel 1.
59	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 59 en Eis 73	AD vraagt met de koppeling van de cloud-documentgenerator Templafy een zeer specifieke koppeling uit die zeer beperkend is in het aanbod als ook in haar functionaliteit. De eis voor een koppeling met Templafy is geen gangbare eis. Aanbieder begrijpt de behoefte van AD aan een functionele oplossing voor documentcreatie. Echter er zijn meerdere oplossingen hiervoor op de markt die een gelijkwaardige zo niet betere oplossing zijn voor AD. Aanbieder beschikt over een geïntegreerd oplossing die gelijkwaardig is en wij zijn overtuigd dat deze een betere rijkere functionele ondersteuning biedt aan AD. Wij willen AD vragen om open te staan voor alternatieven dan wel de eis om te buigen naar een wens. Graag uw reactie.	Zie beantwoording vraag 32.
60	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 39	Eis 39 oogt zeer breed. Wij willen AD vragen om meer duidelijkheid te geven over de zinsnede: "mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund.	Aanbestedende Dienst begrijpt uw verwarring. Het betreft hier uiteraard enkel voor de regelingen in de Opdrachtscope, aldus Jeugdwet en algemene regie- en hulpverleningsprocessen.
61	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 19	Kan AD benoemen welke gebruikers bedoeld worden bij de te verrichten handelingen als genoemd in de eis?	Aanbestedende Dienst doelt op "inwoners".
62	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 14	Aanbieder zit in Eis 14 2 verschillende eisen gecombineerd in 1 eis. Wij willen AD verzoeken om in het licht van de GIBIT de garantie van (door)ontwikkeling apart te benoemen.	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Bijlage 8 Programma van Eisen Eis 15	AD mag er van uitgaan dat leverancier haar verantwoording zal nemen en uiterste best zal doen om de ICT-oplossing gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te laten voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving, verplichte koppelingsaansluitingen en beveiligings- en privacy vereisten in relatie tot de opdrachtscope. Maar net als AD zijn leveranciers niet in de gelegenheid om voor de duur van de gehele looptijd te voorzien welke onbekende koppelingen binnen het dynamisch Sociaal Domein zich zullen aandienen. Het is in alle redelijkheid niet mogelijk maar ook niet wenselijk om op voorhand zo'n onbekend risico mee te prijzen. Dit is niet in het belang van beide partijen. De garantie om mee te groeien met de nodige ontwikkelingen mag gevraagd worden, zeker wanneer van gemeenten of gemeentelijke organisaties een deelnameverplichting wordt opgelegd. Vanuit Partnerschap stellen wij voor om indien het opportuun is met elkaar hierover afspraken te maken. Als vangnet kan AD leunen op de aangeboden uurtarieven. Vanuit redelijkheid verzoeken wij AD om aanpassing van de eis. Graag uw reactie.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel.
64	Bijlage 8 Programma van Eisen	Graag ontvangen wij het Programma van Eisen als Excel document. Dit werkt voor aanbieders prettig. Mocht n.a.v. de NVI's het PvE wijzigen als ook het Prijzen en tarievenblad dan ontvangen wij ook deze graag wederom als Excel. Is dit mogelijk?	Zie beantwoording vraag 31.
65	Bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad	De bijlage is als PDF bijgevoegd. Graag Bijlage 3 ook als Excel beschikbaar stellen. Mocht n.a.v. de NVI's het Prijzen en tarievenblad wijzigen dan ontvangen wij ook deze graag wederom als Excel. Is dit mogelijk?	Zie beantwoording vraag 34.
66	Leidraad rol Gr De Bevelanden	GR de Bevelanden is opdrachtgever van onderliggende aanbesteding en voert het functioneel beheer uit voor de aangesloten gemeenten. Wat is de verwachting van AD ten aanzien van het contact Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode en de beheerfase? Zal AD als centraal aanspreekpunt fungeren? Graag uw verwachting.	Functioneel Beheer van GR de Bevelanden zal fungeren als centraal aanspreekpunt voor de opdrachtnemer.
67	Bijlage 13 Totaal gebruikersoverzicht MensCentraal	Het totaaloverzicht van gebruikers roept vragen op bij leverancier. O.a.: voor de gemeente Goes is het totaal aantal gebruikers 18, maar het aantal gebruikers voor PDC is 32, hoe moeten wij dit interpreteren? Een ander voorbeeld; wat wordt bedoeld met SOM gebruikers? Graag het verzoek om een nadere toelichting op het overzicht.	In dit voorbeeld van Goes is de PDC niet opgeschoond wat betreft gebruikersaantal. Het getal van MensCentraal is leidend. De SOM is het rapportagepakket (Sociale Monitor).
68	Implementatieplan	Onderdeel van het implementatieplan is een schematische uitwerking van de technische architectuur. Het helpt leveranciers om ook de huidige architectuur goed te doorgronden. Kan AD de huidige architectuurplaat aanleveren?	Nee deze is niet beschikbaar.
69	Implementatieplan	Ziet AD mogelijkheden om de opleiding van de gebruikers vanuit efficiëntie gezamenlijk voor de vijf gemeentes te organiseren?	Ja dit is mogelijk.
70	Implementatieplan	Ten aanzien van de opleiding van gebruikers horen wij graag hoe AD aankijkt tegen train-de-trainer principe. Graag horen wij of AD hier wel/niet voor openstaat en wat de reden hiervan is.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De inschrijver is verantwoordelijk voor (de kwaliteit van) de opleiding van medewerkers.
71	Implementatieplan	AD vraagt om de standaardinrichting van de ICT oplossing te beschrijven in het concept implementatieplan. Inschrijver is benieuwd welk detailniveau hierin wordt verwacht? Kunt u een voorbeeld geven?	Aanbestedende Dienst heeft nadrukkelijk enkel gevraagd naar de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing. Deze inrichting zelf hoeft niet uitgewerkt te worden.
72	Wensendossier, integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	AD geeft aan dat de ICT oplossing inzicht biedt in verschillende regelingen van het sociaal domein voor zowel eigen medewerkers, inwoners en ketenpartners. Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de usecase voor de inwoners.	Het betreft hier vooral de inzage of een inwoner bekend is, van welke regeling(en) gebruik wordt gemaakt en wie de behandelend medewerker is bij een samenwerkingspartner. Een alternatief voor de verwijzindex.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	Wensendossier. Digitale dienstverlening, zelfservice en ketensamenwerking	Leverancier prijst de ambities van AD op dit vlak en constateert dat AD hiermee voorloper is. De ambities sluiten aan bij de visie van de leverancier op gebied van samenwerking met inwoners, bedrijven en andere dienstverlening. AD geeft aan dat minimaal moet worden voldaan aan de eisen zoals verwoord in het Programma van eisen. Daarnaast wordt aangegeven dat de voorkeur is dat veel meer functionaliteiten beschikbaar worden gemaakt. Ten aanzien van de aanvullende functionaliteiten zijn wij benieuwd of AD al zicht heeft in hoeverre de functionaliteiten aansluiten bij de behoeften wensen van de doelgroepen. Ook is het relevant om te weten of AD inzicht heeft in de prioritering van de aanvullende functionaliteiten. Graag ontvangen wij een toelichting.	De aanbestedende dienst heeft door het stellen van deze wens bedoeld door inschrijvers gevoed te worden met mogelijkheden die zij in dit verband hebben.
74	Implementatieplan	AD geeft aan dat er sprake is van meerdere implementatie-projecten t.a.v. aangeboden ICT oplossing. O.b.v. vrijblijvendheid wordt waar mogelijk met elkaar opgetrokken. Daarnaast wordt beschreven: 'in zekere zin wordt een gelijke wijze van gebruik en functioneel beheer beoogd, tenzij er gegronde redenen zijn hiervan af te wijken. Om een goede inschatting te maken voor het implementatieplan zijn wij benieuwd of en in hoeverre de deelnemende gemeenten werkprocessen al met elkaar hebben gedeeld en of er een beeld is in hoeverre werkprocessen uniform zijn dan wel specifiek zijn voor de deelnemende gemeenten? Is het mogelijk werkprocessen ter beschikking te stellen. Graag uw toelichting?	Nee, in deze fase stelt de aanbestedende dienst geen werkprocessen ter beschikking. In de huidige situatie werken alleen Kapelle en Reimerswaal volgens dezelfde werkwijze. Andere gemeenten wijken af van elkaar. Sommigen werken nog wel met dezelfde zaaktypen in de applicatie, maar missen daar stappen in ten aanzien van hun gewenste werkwijze. Wat botst is het verschil in ambitie versus de 'Samen, tenzij..'-afspraken voor ICT, waar gemeenten zich binnen de Gemeenschappelijke Regeling van GR de Bevelanden aan hebben verbonden. Daarnaast speelt de uitdaging om ondanks deze verschillen toch de administratieve last voor medewerkers zo klein/laag mogelijk te houden. Waar Functioneel beheer naar streeft is om de verschillende werkwijzen samen te brengen in (zoveel mogelijk) generieke zaaktypen of applicatieprocessen, die binnen verschillende werkwijzen kunnen worden ingezet/toegepast. De gemeenten werken allemaal vanuit de Jeugdwet, met de iStandaarden en alle regels omtrent het berichtenverkeer die hiervoor gelden. Daarnaast werken we allemaal (verplicht) met het Inkoopbureau Jeugdhulp Zeeland, voor de contractering met zorgaanbieders, de declaraties en facturaties voor jeugdhulp. Dus de verschillen zitten op het vlak van intake, vraagverheldering en toewijzing.
75	Programma van Eisen	In het PVE stelt u dat de eisen voldaan moeten zijn vanaf het moment van ondertekening. Tussen het moment van ondertekening en ingebruikname zit maximaal [9 maanden.] In deze periode kan door een betrouwbare en bewezen leverancier veel werk worden verricht. Kunt u er mee instemmen om dit punt aan te passen naar: Het PvE dient voldaan te zijn voor integrale acceptatietest? Op deze manier maakt u het mogelijk dat meerdere leveranciers een kans maken in uw aanbesteding en u uit de verschillende aanbiedingen de beste keus voor uw organisatie kunt maken.	De aanbestedende dienst kan op basis van uw vraagstelling geen antwoord geven. De vragensteller wordt verzocht om de vraag in het kader van de tweede inlichtingenronde specifiek (verdere onderbouwing van het ervaren probleem) te formuleren.
76	leidraad, 4.8.4 subgunningcriterium prijs	AD geeft aan: 2. pag 22 Leidraad : De gecalculerde prijs per inwoner (cel D30 in het Prijzen- en tarievenblad) is tevens de maximale prijs per inwoner in geval van op- en afschalen binnen de opdracht voor minder dan 20% (aldus + 21.414 & - 21.414 inwoners ten opzichte van 107.072 inwoners (peildatum 1-1-2024) als basisaantal inwoners voor deze opdracht). Graag begrijpen wij uw achterliggende gedachte hierbij. Gangbaar is een prijs per inwoner. Een prijs per inwoner is proportioneel en doet recht aan beide partijen. In dit geval wordt leverancier in staat gesteld om de gevraagde kwalitatieve dienstverlening te leveren behorend bij het aantal inwoners en voor AD is het van belang dat bij een groeiend dan wel dalend aantal inwoners nog steeds de juiste kwalitatieve dienstverlening tegen de juiste prijs/kwaliteit verhouding wordt geleverd. De impact van bepaling als beschreven in de Leidraad punt 2 pagina 22 brengt risico's met zich mee. Om bovengenoemde risico's te beperken, verzoeken wij AD om de bepaling te laten vervallen.	Met de gestelde bepaling komen wij juist tegemoet aan de Inschrijver. De prijzen waarmee wordt ingeschreven per inwoner zijn alleen vast binnen deze marges. Daarbuiten kan immers sprake zijn van een niet proportionele daling of stijging binnen de opdracht waarvoor de inspanningen en of investeringen van een Leverancier onder druk zouden kunnen komen te staan. Het is dan niet reeel de inwonerprijs niet opnieuw in afstemming met elkaar te bezien. Aanbestedende Dienst neemt aan dat met deze uitleg uw verzoek wordt ingetrokken. Anders vernemen we graag in Inlichtingennota 2 uw aanvullende zienswijze.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
77	Kansendossier	Om een goede inschatting te maken van uw vraag ontvangen wij graag de specificaties waarop de koppeling met PGAx kan plaatsvinden.	Zie beantwoording vraag (45 en) 46.
78	Concept Overeenkomst	11.3 Graag een toelichting op de zinsnede "op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald".	De zinsnede "op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald" waarborgt dat de opdrachtgever controle heeft over het wissen, verwijderen of vernietigen van persoonsgegevens en stelt de Opdrachtgever in staat om specifieke, op maat gemaakte instructies te geven die passen bij de situatie en op dat moment geldende wettelijke verplichtingen. Dit is in lijn met de verantwoordelijkheden van de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke onder de AVG.

Bijlagen op nota van inlichtingen

Bij vraag 31: Bijlage 1 Programma van Eisen K010793 in Excel-formaat

Bij vraag 43: Bijlage 8 Programma van Wensen K010793 gewijzigd nav vraag 43