

Vragen / antwoorden
marktconsultatie E-dienstverlening e-formulieren
Zaaknr.: 3682746 / TenderNed kenmerk: 527994

Volg nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Toelichting op de wens: "Aanbieden migratieplan bij overgang van 2 tools naar 1 tool"	Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met deze wens? Wat wordt er in deze context bedoeld met "2 tools" en "1 tool"? Heeft dit betrekking op specifieke bestaande tools binnen uw organisatie, of betreft het een generieke situatie? Verwacht u van de leverancier dat deze de migratie uitvoert, of uitsluitend een plan aanlevert	Wij maken op dit gebruik van 2 tools voor online formulieren: Djuma forms en de Toolkit E-Formulieren van xxlInc (voorheen Lost Lemon). De formulieren gebouwd in deze tools moeten worden omgezet naar de nieuw aan te schaffen tool.
2	Toelichting op de wens: "Er is een repository aanwezig"	Kunt u nader specificeren wat u bedoelt met het vereiste dat "er een repository aanwezig" is? Doelt u hiermee op een technische repository zoals GitLab, GitHub of een vergelijkbare oplossing voor versiebeheer van broncode en configuraties? Of betreft het een functionele repository voor formulieren, sjablonen of content? Welke functionele en/of technische eisen stelt u aan deze repository, bijvoorbeeld met betrekking tot toegangsbeheer, openbaarheid, versiebeheer of integratiemogelijkheden?	Wij bedoelen een functionele repository om formulieren onderling te delen, bijvoorbeeld met andere gemeenten. Een verzamelplek voor terugkerende stukken content, zoals NAW-gegevens, wordt ook gewaardeerd.
3	Uitnodigingsbrief	In de uitnodiging staat: "Uw presentatie is ingepland op 17 juli 2025 van 09.00u tot 10.00u." Omdat dit een openbaar document is en meerdere leveranciers zich kunnen aanmelden, vragen wij ons af: volgt er nog een overzicht of schema met beschikbare presentatiemomenten voor andere aanbieders?	Ja er volgt nog een schema. In de Uitnodigingsbrief komt een tijdstip te staan bij meerdere presentaties.
4	Programma van Eisen en Wensen	In het Programma van Eisen (eis 1a) staat dat een afschrift per mail naar de klant moet worden onderdrukt, om datalekken te voorkomen. Tegelijk staat dit ook vermeld als wens onder 1b. Kunt u toelichten of dit een harde eis is of een wens	De eis is dat de inhoud van de ingevulde formulieren niet naar de invuller wordt gemaild, en de (aanvullende) wens is dat deze wél kunnen worden gedownload vanaf een bevestigings- of bedankpagina na verzending.
5	Programma van Eisen en Wensen	In het wensenoverzicht wordt genoemd: "Aanbieden migratieplan bij overgang van 2 tools naar 1 tool." Kunt u toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld? Welke tools gebruikt de gemeente momenteel, hoeveel formulieren zijn er in totaal, en wat zijn de verwachtingen richting de leverancier voor deze migratie (zoals herbouw, conversie, ondersteuning)?	Wij maken op dit gebruik van 2 tools voor online formulieren: Djuma forms en de Toolkit E-Formulieren van xxlInc. De formulieren gebouwd in deze tools moeten worden omgezet naar de nieuw aan te schaffen tool. Er zijn op dit moment zo'm 150 formulieren in gebruik.
6	Vragenformulier, vraag 7.	In het vragenformulier wordt gesproken over een "freeviewfunctie" voor burgers, voordat zij het formulier indienen. Kunt u toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld? Gaat het om een controlepagina waarin de gebruiker het hele formulier kan nakijken en eventueel terug kan om antwoorden aan te passen?	Dit gaat inderdaad om een voorbeeldweergave of voorvertoning voordat het definitief wordt ingediend.
7	Vragenformulier, vraag 22.	In vraag 22 wordt gevraagd naar het "BC5701 certificaat (verwerkersovereenkomst)". Wij kennen deze naam niet als officieel erkende norm of certificering. Bedoelt u hiermee een verwerkersovereenkomst volgens de AVG, of een certificaat zoals ISO 27001 of BIO-conformiteit?	BC5701-certificaat is een Nederlandse certificeringsstandaard die specifiek is ontwikkeld om aan te tonen dat een organisatie voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), ook wel bekend als de GDPR in Europa

Vragen / antwoorden
marktconsultatie E-dienstverlening e-formulieren
Zaaknr.: 3682746 / TenderNed kenmerk: 527994

Volg nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Programma van Eisen en Wensen	In het Programma van Eisen staat dat ondersteuning voor DigiD Machtigen vereist is. Wij willen dit graag aanbieden, maar dit is technisch pas mogelijk zodra het Stelsel Toegang landelijk beschikbaar is (verwacht na de zomer). Gaat u ermee akkoord dat deze functionaliteit uiterlijk eind 2025 beschikbaar komt?	Ja.
9	Programma van Eisen en Wensen	In het Programma van Eisen staat als eis: "Geen (persoons)gegevens op een server; alle gevoelige data alleen bij de gemeente." Wij willen hier graag op reageren: bij een moderne SaaS-oplossing is het technisch onvermijdelijk dat persoonsgegevens tijdelijk op de server worden verwerkt. Uiteraard voldoet dit volledig aan de BIO en zijn deze gegevens versleuteld opgeslagen en beveiligd. Bent u bereid deze eis om te zetten naar een wens?	Hiermee bedoelen wij (langdurige) opslag, geen gegevens die in het geheugen of cache van de server zitten tijdens het invul- en verzendproces.
10	Programma van Eisen en Wensen	Bij de eis "Speciale balie-login: formulier kan door (balie)medewerker worden ingevuld voor inwoner" willen wij toelichten dat onze oplossing dit ondersteunt door formulieren zonder authenticatie aan te bieden, die alleen bereikbaar zijn via een beveiligde VPN-verbinding. Vindt u dat dit voldoende invulling geeft aan deze eis?	Ja dit geeft voldoende invulling hieraan.
11	Programma van Eisen en Wensen	In het Programma van Eisen wordt gesproken over "Keuze tussen endpoints: formulieren worden gemaild of naar zaakstelsel gestuurd (d.m.v. wat voor soort koppeling?) Motion, MS". Wij stellen voor om deze eis specifieker te formuleren: bedoelt u hiermee dat koppelingen via standaarden zoals ZGW (Zaakgericht Werken) of StUF-ZDS gewenst zijn? Of verwacht u een specifieke koppeling met bepaalde zaaksystemen?	Inderdaad of ZGW-API's (Zaakgericht Werken API's) of StUF-ZaakDocumentServices. Er is op dit moment maar een zaakstelsel.
12	Vragenformulier, vraag 8	Bij vraag 8 wordt gevraagd of het e-formulier ingediend kan worden zonder dat betaling heeft plaatsgevonden. Wij ondersteunen dit niet: de betaling moet eerst succesvol zijn afgerond, anders wordt het formulier niet verzonden. Kunt u toelichten waarom de gemeente deze eis stelt? Is er een specifieke reden waarom een formulier wél zonder betaling verzonden zou moeten kunnen worden?	Wij eisen inderdaad dat het formulier alleen wordt verstuurd wanneer de betaling gelukt is. Een ontkennend antwoord op vraag 8 is dus inderdaad wat we zoeken.
13	Demo	In de uitnodigingsbrief wordt 17 juli 09:00 tot 10:00 uur genoemd voor de demonstratie. Zijn er in overleg andere momenten mogelijk, onder andere in verband met vakantieperiode?	De datum 17 juli is de vaste datum. In de Uitnodigingsbrief komt een tijdstip te staan bij meerdere presentaties.
14	Demo	Is de beoogde demonstratie puur bedoeld voor een kort plan van aanpak m.b.t. de wijze waarop de implementatie en migratie plaats kan vinden (omschrijving volgens uw brief), of is ook een demonstratie van de backend van de applicatie gewenst (omschrijving volgens uw vragenlijst)?	Er is mag zeker ook een korte demo van de backend plaatvinden.

Vragen / antwoorden
marktconsultatie E-dienstverlening e-formulieren
Zaaknr.: 3682746 / TenderNed kenmerk: 527994

Volg nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Demo	In de brief wordt voor de demonstratie een tijdvak genoemd van één uur, met een toelichting dat de demonstratie een half uur mag duren, wat ons vrij kort lijkt. Wordt hier toch een demonstratie van één uur bedoeld?	Binnen het uur verwachten wij een korte presentatie van uw aanpak en een korte demo van de backend. Zie nr. 14.
16	Planning	Kunt u toelichting geven over de periode na de marktconsultatie: Heeft Gemeente Katwijk de intentie om een aanbesteding uit te schrijven en op welke termijn?	Het is inderdaad de bedoeling om na de vakantieperiode een aanbesteding te publiceren.
17	Migratie	Hoe gaat u in de uiteindelijke tender zorg dragen voor een eerlijke beoordeling, wanneer de huidige leverancier ook mee doet en dus niet hoeft te migreren?	Wij zullen zeker zorgdragen voor een eerlijke beoordeling met de hoogste scoring op basis van kwaliteit: functionaliteiten.
18	Certificering	Kunt u toelichten waarom u naar een BC 5701 certificaat vraagt? Volstaat een ISO 20001 certificaat ook?	BC5701-certificaat is een Nederlandse certificeringsstandaard die specifiek is ontwikkeld om aan te tonen dat een organisatie voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), ook wel bekend als de GDPR in Europa
19		Wat betreft eis “De tool maakt betaling van producten in het formulier mogelijk. Dit kan in ieder geval met iDeal en creditcard.”. Heeft de gemeente een voorkeur voor een betaaloplossing	Niet direct.
20		Als de gemeente al werkt Email Api of SMTP service voor het versturen van de mails kan hiermee gekoppeld worden. De mails kunnen ingericht worden samen met de formulieren en vervolgens verstuurd worden met deze service. Is dit van toepassing voor de gemeente of is het gewenst dat het versturen van de e-mails wordt geregeld door de leverancier?	Er zijn binnen onze ict omgeving wat wensen met betrekking tot email die zijn opgenomen in ons "beschrijvend ICT document". Deze wordt bij de aanbestedingsdocumenten toegevoegd.
21		Eis “Toegankelijk (WCAG 2.1 AA)” en wens “Het heeft een certificaat/toegankelijkheidsaudit.” Het design van de formulieren wil je naadloos aansluiten op de website en huisstijl van gemeente Katwijk. Hierin wordt de toegankelijkheid, zoals het contrast, ook bepaald. Een WCAG toets na implementatie is ons inziens een waardevollere en betere eis. Hoe ziet de gemeente Katwijk dit?	Natuurlijk kan design en content ook getest worden op toegankelijkheid, maar als de techniek niet toegankelijk is, zal het formulier als geheel nooit door een toegankelijkheidstoets komen. Daarom blijft een certificaat op techniek en functionaliteiten nog steeds gewenst, omdat dit de gemakkelijkste manier is om aan te tonen dat de oplossing toegankelijke formulieren kan leveren. Indien er geen certificaat voorhanden is, zijn andere bewijzen van toegankelijkheid ook toegestaan.
22		Wat betreft de eis “Leesbare URLs”. Wat wordt hiermee bedoeld? Url van de pagina waarop het formulier wordt geïntegreerd? Mag er een parameter in de URL worden meegegeven (bijvoorbeeld na inlog)?	Hiermee bedoelen wij URLs die door eindgebruikers gelezen en begrepen kunnen worden, zodat zij ook aan de URL kunnen zien waar het over gaat, bijvoorbeeld [formulierenURL]/paspoort-aanvragen/ Specifiek bedoelen wij hier: niet meer dan 8 willekeurige tekens in de URL. Wij hebben geen plannen om de formulieren op een webpagina te integreren.
23		Wat betreft eis: “Speciale balie-login: formulier kan door (balie)medewerker worden ingevuld voor inwoner”. Bij inloggen met DigiD, hoe kan de medewerker de data van klant ophalen? Kan deze functie uitgebreider worden beschreven, wat is het doel van de functionaliteit?	Het doel van de functionaliteit is om de formulieren ook bruikbaar te maken aan de balie, zodat daar geen aparte oplossingen voor nodig zijn, en de dienstverlening overal hetzelfde is. Inloggen met DigiD wordt vervangen door een inlog voor een baliemedewerker, en het ophalen van persoonsgegevens gaat dan bijvoorbeeld via het invullen van het BSN van de klant. Met het formulier wordt bij voorkeur ook de inlognaam van de baliemedewerker onder water mee verstuurd. Verder zijn de formulieren identiek aan de online formulieren.

Vragen / antwoorden
marktconsultatie E-dienstverlening e-formulieren
Zaaknr.: 3682746 / TenderNed kenmerk: 527994

Volg nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24		Wat wordt verstaan onder de eis “Duidelijk foutmeldingsstelsel” ?	Als het misgaat met bijvoorbeeld het versturen of een betaling, moeten wij gemakkelijk onderzoek kunnen doen naar waar het precies mis is gegaan. Een overzicht met alleen serverlogs is tijdrovend en niet gebruikersvriendelijk.
25		Wat wordt er bedoeld met de wens “Overzicht formuliergegevens in de foutrapportages”. Heeft dit een relatie met monitoring en logging?	Ja, soms is het nodig om contact op te nemen met de eindgebruiker wanneer we zien dat het formulier niet goed is ontvangen, bijvoorbeeld.
26		Om de kosten te bepalen zijn er een aantal variabelen relevant: - hoeveel bezoekers van formulieren zijn er op piek momenten tegelijk actief? - Is er een lijst beschikbaar van de formulieren die moeten worden gemaakt? - hoeveel formulierbeheerders zijn er vanuit gemeente Katwijk?	Dat is lastig in te schatten, omdat er altijd gebruikers zijn die het formulier uiteindelijk niet insturen, maar afgaande op cijfers van ontvangen formulieren gaat het om zo'n 30 - 50 gebruikers per dag. Niet meer dan enkele tientallen tegelijk dus.
27		Wat betreft de wens “Aanbieden migratieplan bij overgang van 2 tools naar 1 tool”. a. Welke tools worden er hier bedoeld? b. Waarom is de gemeente op zoek naar een nieuwe formulier oplossing?	a. nu gebruiken we formulieren van Djuma en van xxlInc; b. de toolkit van xxlInc (voorheen Lost Lemon) houdt op te bestaan in de huidige vorm en de formulieren van Djuma zijn te beperkt voor onze wensen
28		Wat betreft de wens “Er is een repository aanwezig”. Kan worden toegelicht wat de gemeente Katwijk met een repository wil doen?	Wij bedoelen een functionele repository om formulieren onderling te delen, bijvoorbeeld met andere gemeenten. Een verzamelplek voor terugkerende stukken content, zoals NAW-gegevens, wordt ook gewaardeerd.
29		Wat betreft “implementatieplan”. Wat is de wens van de gemeente voor de termijn waarbinnen het project in ieder geval afgerond moet zijn. Bijvoorbeeld x maanden? Is er een deadline wanneer de huidige oplossing niet meer gebruikt kan worden en de nieuwe oplossing dus ten minste geïmplementeerd moet zijn?	Het zou fijn zijn als de ~70 formulieren , of de meest gebruikte daarvan, voor eind 2025 zijn omgebouwd; voor de rest geen harde deadline maar we willen natuurlijk niet eindeloos met 3 oplossingen tegelijk werken
30		Wat betreft “implementatieplan”. Hoe ziet de gemeente Katwijk haar eigen betrokkenheid en invulling van werkzaamheden aan het project?	Wij hebben kennis van het bouwen van formulieren, het testen en het koppelen met backofficesystemen. Maar gezien de hoeveelheid om over te zetten is elk plan om dit geassisteerd of (deels) geautomatiseerd te doen welkom.
31		De wens is dat de formulieren worden opgemaakt in huisstijl van Katwijk. Beschikt de gemeente over een huisstijlgids waarin ook de formulier componenten zijn uitgewerkt?	Een huisstijlhandboek waarin online uitingen als uitgangspunt zijn genomen is aanwezig. Hierin zijn geen formuliercomponenten uitgewerkt, dus deze zijn nog vrij in te vullen. Wel proberen wij het NLdesign systeem te volgen en uiteraard moet het toegankelijk zijn. Tenslotte maken wij gebruik van de open source iconenset van OpenGemeenten (www.gemeenteniconen.nl)
32		Beschikt de gemeente over een test en/of acceptatie website waarop de formulieren (naadloos) kunnen worden geïntegreerd?	Wij linken naar formulieren en hebben geen plannen om ze te integreren.
33		In hoeverre gebruikt de gemeente analytics tooling zoals Google Analytics?	Geen GA, wij gebruiken SiteImprove
34		Beschikt de gemeente over documentatie van de gewenste koppelingen en zijn hier ook testomgevingen van beschikbaar?	Via onze leverancier is inzage mogelijk van onze koppelingen. Een testomgeving is niet beschikbaar.