

Vraag nr.	Vraag	Antwoord
1	Hoe verhoudt de gevraagde standaardoplossing zonder maatwerk zich tot de behoefte aan lokale procesinrichting, differentiatie per doelgroep en innovatieve functies zoals VR en AI? De consultatie vraagt een standaard SaaS-oplossing zonder maatwerk, terwijl er tegelijkertijd veel nadruk ligt op specifieke functionaliteiten zoals tweerichtingsmatching, VR-integratie en koppelingen met nog niet aanbesteed centrale systemen. Wij vragen ons af in hoeverre ruimte is voorzien om tot een optimale balans te komen tussen standaardisatie en maatwerk, zonder de aansluiting op uw werkwijze en toekomstvisie te verliezen.	Wij gaan ervan uit dat binnen de standaardoplossing er vrijheid is van inrichting van de processen. Daar waar wij specifieke wensen hebben op het gebied van VR streven wij ernaar dat de standaardoplossing dit zal gaan ondersteunen.
2	Kunt u toelichten hoe het nog aan te besteden CRM-systeem zich functioneel en technisch verhoudt tot deze matchingoplossing en hoe afstemming tussen beide aanbestedingen wordt geborgd? In uw document wordt expliciet verwezen naar een toekomstige CRM-aanbesteding. Dit roept de vraag op hoe u de verantwoordelijkheid en scope van beide systemen afbakt. Is er bijvoorbeeld al sprake van een architectuurkader, gegevensmodel of governance tussen beide domeinen?	De intentie is dat er binnen de oplossing een relatiemodule wordt aangeboden. Het dient mogelijk te zijn dat deze metertijd gekoppeld kan worden met een centraal CRM systeem. Het afbaken van de verantwoordelijkheid en scope dient dan plaats te vinden en is nu nog niet bekend.
3	Wat is uw visie op de rol van skills, leerbaarheid en potentie als criteria binnen matching, en op welke manier mogen marktpartijen hier innovatieve invulling aan geven? De uitvraag is sterk gericht op functiematching op basis van bestaande vacaturekenmerken. In andere regio's zien we een verschuiving richting skills-based matching en matching op ontwikkelpotentie. Mag of moet hierop worden voorgesorteerd?	Momenteel heeft de gemeente hier nog geen visie op, maar het hanteren van deze criteria zou in de toekomst wel een optie kunnen zijn. We zien graag de visie en mogelijkheden vanuit de inschrijver in de beantwoording van de marktverkenning hoe de gemeente dit vorm zou kunnen geven.
4	Hoe ziet u de functionele meerwaarde van Virtual Reality (VR) binnen vacaturematching, en op welke manier wilt u het gebruik hiervan monitoren of evalueren? U benoemt VR als wenselijke functie binnen oriëntatie en matching. Wij vragen ons af of er al een inhoudelijke visie of beleidslijn ligt ten aanzien van doelgroep, content, gebruiksinstructie en het beoogde effect van VR-gebruik (bijv. minder mismatch of betere conversie naar intake).	Het gebruik van Virtual reality is een middel om de werkzoekende een beter beeld te geven van de desbetreffende werkvloer. Uiteindelijk zal uit de usecase / de klantreis blijken hoe deze tool wordt ingezet in dit traject. Het gebruik van VR of vacatureschermen (LabXL) ligt beschreven in een visie en zal onderdeel uitmaken van de klantreis.
5	In hoeverre is de gemeente bereid om marktpartijen te betrekken in de concretisering van domeinspecifieke eisen, koppelingen en architectuurkeuzes alvorens deze definitief worden vastgesteld in de aanbestedingsfase? Uw documenten bevatten op meerdere plekken de mededeling dat specifieke eisen of integraties nog niet zijn uitgewerkt (bijv. koppeling met het toekomstige CRM of Lab XL). Wij denken dat marktinput in deze fase cruciaal kan zijn voor een haalbare en toekomstbestendige aanbesteding.	Wij stellen op voorhand geen eisen bij in overleg met een van de aanbidders, maar we zullen aan de hand van de nota van inlichtingen de vragen altijd wegen op toepasbaarheid op de gemeente.
6	Hoe ziet de gemeente de rol van motivatie, leerbaarheid en gedragsverandering in het matchingproces, en op welke wijze verwacht zij dat een digitale oplossing deze gedragscomponenten actief ondersteunt?	De gemeente wil de rol van motivatie, leerbaarheid en gedragsverandering in het matchingsproces wel in beeld brengen maar alleen zodat dit aanknopingspunten kan bieden voor andere afdelingen ten behoeve van verder opvolging. De gemeente heeft hier niet direct een visie op maar verzoekt de inschrijvers hun visie hierop te delen en hiermee de gemeente te inspireren.
7	In lijn met onze visie dat échte matching een gedragsproces is en niet alleen gebaseerd is op harde skills of technische profielen, vragen we hoe de gemeente de ondersteuning van klantmanagers bij het voeren van betekenisvolle gesprekken ziet, en hoe inzicht in de 'leefgebieden' van een inwoner hierbij kan bijdragen aan het stimuleren van zelfregie en beweging richting werk of participatie.	De gemeente heeft hier niet direct een visie op maar verzoekt de inschrijvers hun visie hierop te delen en hiermee de gemeente te inspireren.
8	Wij zien dat een match een proces is dat meerdere leefgebieden van de inwoner raakt. In onze applicatie richten we ons derhalve op alle leefgebieden en ondersteunen we verschillende methoden zoals het integratief gedragsmodel, T-GROW, etc. In hoeverre staat de gemeente open om methodisch te werken en gebruik te maken van data gedreven ondersteuning?	De gemeente staat hiervoor op en zien graag de wijze tegemoet waarop de inschrijver dit heeft vormgegeven binnen de eigen oplossing. M.b.t. data gedreven ondersteuning dient er wel ruimte te zijn voor maatwerk, flexibele aanpak en dit dient niet leidend te zijn, maar slechts als hulpmiddel te dienen
9	Op welke wijze neemt de gemeente de tevredenheid, het vertrouwen en de eigen regie van de inwoner mee in de eisen voor de nieuwe oplossing?	Op dit moment neemt de gemeente dit nog niet mee in de eisen voor de gevraagde oplossing. We verzoeken de inschrijver hoe dit vorm gegeven kan worden binnen de oplossing, rekening houdend o.a. meertaligheid, taalniveau, digitaal of fysiek en het gefaseerd implementeren.
10	Hoe waarborgt de gemeente dat de oplossing niet alleen functionaliteiten biedt voor professionals, maar ook de inwoner activeert en inzicht geeft in hun mogelijkheden, zoals via een burgerportaal met B1-taalniveau?	De gemeente waarborgt dit door deze functionaliteit uit te vragen in de marktverkenning en het Programma van Eisen, zie onder andere vraag 40, 41, Eis FU11 en FU 13.
11	Op welke manier krijgen inwoners die niet (meer) naar regulier werk uitstromen – maar bijvoorbeeld richting vrijwilligerswerk, leerwerkplekken of dagbesteding – een plek in de beoogde functionaliteit?	De gemeente beoogt deze plek te bieden middels een portaal voor diegenen die digitaal vaardig zijn. Deze functionaliteit wordt uitgevraagd in de marktverkenning en het Programma van Eisen, zie onder andere vraag 40, 41, Eis FU11 en FU 13.
12	Hoe specificeert de gemeente deze bredere inzet van de oplossing in de aanbesteding?	Momenteel maakt dit geen onderdeel uit van het Programma van Eisen en wordt dit derhalve niet gespecificeerd
13	Hoe borgt de gemeente dat de oplossing niet alleen werkt voor plaatsing, maar ook voor behoud van werk, bijvoorbeeld door inzet van begeleiding, werkvloer coaching of koppeling met instrumenten als EVA en Dennis?	De gemeente borgt dit door uit te vragen in de marktverkenning dat de matchingsstatus en ontwikkel van een klant kan worden gemonitord middels een integraal klantbeeld. (zie vraag 39)
14	Wat is de visie van de gemeente op het verschil tussen zaakgericht werken en procesgericht begeleiden van inwoners, en op welke manier worden beide principes gewogen bij de selectie van een geschikte oplossing?	De gemeente werkt bij voorkeur procesgericht, maar geven hierbij ook aan geen enkele werkwijze hiermee uit te sluiten en verzoeken de inschrijver toe te lichten hoe dit is vormgegeven binnen diens oplossing. De selectie van een passende oplossing zal via een vastgestelde procedure tijdens de aanbesteding plaatsvinden.
15	Op welke manier ziet de gemeente het matchingproces als cyclisch en iteratief (ontwikkelproces), en hoe wordt dit gereflecteerd in de procesontwikkeling?	Het matchingsproces binnen de gemeente is gericht op begeleiding naar een specifieke plaatsing. Hierna vindt alleen minimale monitoring plaats waar nodig.
16	De huidige procesontwikkeling lijkt een lineair proces te suggereren. Graag verduidelijk hoe de iteratieve aard van gedragsverandering en persoonlijke ontwikkeling, zoals ondersteund door bijvoorbeeld 'live matching op basis van motivatie, interesses en leerbaarheid', wordt opgenomen in de procesdefinitie en functionele eisen.	De gemeente neemt dit momenteel niet mee, maar de inschrijver wordt verzocht mee te nemen in de beantwoording hoe dit vorm wordt gegeven in de eigen oplossing.
17	Hoe ziet de gemeente de samenhang tussen matching, communicatie, voorlichting en begeleiding, en hoe wordt dit in functionele zin georganiseerd? Onze oplossing, 'De Spreekkamer', is modulair en te koppelen met systemen als MensCentraal, Suite4Werk, CRM en matchingtools.	De gemeente richt zich in de kern op Matching. De communicatie vindt plaats met werkgevers vanuit de CRM-module en met klanten vanuit het portaal-app. De genoemde voorlichting en begeleiding vallen buiten de scope.
18	Hoe definieert de gemeente de grenzen en interacties tussen een 'kern' matchingsapplicatie en andere gespecialiseerde toepassingen, en wordt er in het PvE ruimte gelaten voor deze modulaire benadering?	De gemeente heeft hier geen vooraf gedefinieerde beschrijving op echter de ruimte voor deze modulaire benadering wordt geboden mits het totaalpakket voldoet aan de eisen zoals gesteld.
19	Hoe ziet de gemeente de rol van AI, spraakherkenning, gedragsnudging en andere nieuwe technologieën in het ondersteunen van klantmanagers bij het voeren van gesprekken en het analyseren van motivatie en voortgang? Onze visie omvat de ontwikkeling van AI voor gespreksanalyse, VR voor oriëntatie, en robotisering van administratieve stappen.	Vanuit de marktverkenning is juist deze vraag gesteld aan de inschrijver zodat input of visies vanuit inschrijvers mogelijk kunnen worden meegenomen in de aanscherping van de eisen. (Zie eis 38)
20	In hoeverre ziet de gemeente de huidige eisen in de marktverkenning als representatief voor een toekomstige aanbesteding, gezien het feit dat veel eisen ogenschijnlijk niet direct aansluiten op een SaaS-oplossing en inhoudelijk weinig relatie lijken te hebben met het daadwerkelijke proces van het verbinden van vacatures met kandidaten en andersom? Naar aanleiding van de eisen die volgens ons qua inhoud gericht zijn op een uitkeringsadministratie in plaats van een matching applicatie hebben we de vrijheid genomen de marktconsultatie te vergelijken met de aanbesteding van 2022.	De gemeente 's-Hertogenbosch ziet de bijlage Concept eisen als representatief en beoogt met de beantwoording vanuit de marktverkenning de eisen en wensen verder te verscherpen. Hierin is de focus gelegd op de wensen en eisen die voor nu en in de toekomst voor de teams Vacature en Matching, afdeling Mens & Werk bestaan.
21	Hoe ziet de gemeente haar rol in het vormgeven van een open, modulair en schaalbaar ecosysteem voor matching en monitoring? In hoeverre wordt nagedacht over het inzetten van integratieplatforms die regie op data en loskoppeling van leveranciers mogelijk maken?	De gemeente streeft naar open systemen, maar zal steeds de concrete invulling toetsen aan onze kaders.

22	Zijn er voor onderstaande systemen en toepassingen reeds (REST) API's of andere technische koppelmogelijkheden beschikbaar? Zo ja, kunnen technische specificaties of documentatie worden gedeeld? •Lab XL – Voor het ophalen en tonen van vacatures op de website. •Vacatureschermen – Voor centrale aansturing en actuele weergave van vacatures. •Nationale vacaturebanken – Voor integratie t.b.v. het automatisch plaatsen en/of ophalen van vacatures. •Digitale bestelzuilen en beeldzuilen binnen het pand, inclusief koppeling met Weener XL en Vindingrijk. •CRM-module – Koppeling met het (nog aan te besteden) centrale CRM-systeem. •Systemen iSamenleving en iParticipatie – Voor gebruik door "De Poort" en "Diagnose" m.b.t. klantprofielen, matching, plaatsing en uitstroom.	De technische specificaties en documentatie worden gedeeld tijdens een eventueel aanbestedingstraject
23	Hoe ziet de gemeente de integratie van 360-graden weergaves van werkplekken binnen de applicatie?	Het gebruik van Virtual reality (360° graden weergave) is een middel om de werkzoekende een beter beeld te geven van de desbetreffende werkvloer. Uiteindelijk zal uit de usecase / de klantreis blijken hoe deze tool wordt ingezet in dit traject. Het gebruik van VR of vacatureschermen (LabXL) ligt beschreven in een visie en zal onderdeel uitmaken van de klantreis.
24	- Hoe vindt deze integratie momenteel plaats, bijvoorbeeld met de vacaturebank?	Momenteel is er geen digitale integratie/ proces. De workflow op dit moment bestaat uit een werkzoekende die op enig moment in het matchingsproces op een fysieke locatie gebruikmakend van een VR bril een filmpje kan bekijken van de werksituatie bij de potentiële werkgever. Dit proces zal in een mogelijke aanbesteding in de usecases verder worden beschreven.
25	- Welk systeem of platform wordt momenteel gebruikt voor het creëren, beheren en ontsluiten van deze 360°-content.	De technische specificaties en documentatie worden gedeeld tijdens een eventueel aanbestedingstraject
26	- Is er een bestaande API beschikbaar om deze 360-graden weergaves (inclusief toelichtingen in diverse spreek- en schriftalen) automatisch te koppelen aan specifieke vacatures?	De technische specificaties en documentatie worden gedeeld tijdens een eventueel aanbestedingstraject
27	In hoeverre is de gemeente bereid om tijdens deze consultatiefase ook de gewenste scope en ambities te relateren aan een beschikbare of beoogde investerings- en exploitatiebegroting?	Tijdens de marktconsultatie worden nog geen beoogde begrotingen of budgetten gedeeld. We zien graag de input vanuit de inschrijvers tegemoet om meer inzicht te krijgen hieromtrent.
28	Kan financiering en kostenstructuur – inclusief keuzes tussen modulaire opbouw, gefaseerde implementatie of integratie met bestaande infrastructuur – onderwerp zijn van gesprek in een vervolgfase?	Bij een eventuele volgende stap; aanbesteding, zal de kostenstructuur en benodigde financiering worden uitgevraagd. Tijdens de beoordeling en demo's in die fase zal dit onderwerp van gesprek zijn, maar in deze fase niet.
29	In hoeverre is de gemeente bereid een bandbreedte van het beschikbare budget te delen om aanbieders beter in staat te stellen een passende, schaalbare en toekomstbestendige oplossing voor te stellen?	Tijdens de marktconsultatie worden nog geen beoogde begrotingen of budgetten gedeeld. We zien graag de input vanuit de inschrijvers tegemoet om meer inzicht te krijgen hieromtrent.
30	Kan een consultatiefase die bijdraagt aan inhoudelijk betere voorstellen onderdeel worden van de toekomstige aanbesteding?	Tijdens een eventuele toekomstige aanbesteding zal een schriftelijke beoordeling en demo onderdeel zijn van het proces. Er vindt geen fysiek overleg of demo's plaats in deze fase.
31	De meeste aanbestedingen worden van papier beoordeeld, is het mogelijk om in de marktconsultatie fase ook te overleggen over het aanbestedingsproces (bijvoorbeeld een proof-of-concept fase inbouwen)?	In deze marktverkenning wordt zoals benoemd de inschrijving alleen schriftelijk beoordeeld. We nodigen de inschrijvers uit adviezen mee te geven waarmee het aanbestedingstraject kan worden verbeterd. Er vindt geen fysiek overleg of demo's plaats in deze fase.
32	Is het mogelijk om tijdens de marktconsultatie fase in overleg te treden over de eisen die gesteld zijn in de marktconsultatie?	De marktconsultatie is gericht op input te verkrijgen teneinde de eisen en wensen verder te verscherpen voor een mogelijk vervolgetraject. We nodigen de inschrijvers uit alle input zo concreet mogelijk mee te geven de marktconsultatie welke alleen schriftelijk wordt beoordeeld. Er vindt geen fysiek overleg of demo's plaats in deze fase.
33	Kunnen we in overleg aan over onderstaande verbeterpunten voor een toekomstige uitvraag?	Tijdens een eventuele toekomstige aanbesteding zal een schriftelijke beoordeling van het implementatieplan en demo onderdeel zijn van het proces. Er vindt geen fysiek overleg of demo's plaats in deze fase. We nodigen zoals hieronder aangegeven de inschrijvers uit deze adviezen vooral te benoemen in de marktconsultatie zodat deze input kan worden meegenomen in de verscherping van de eisen en wensen in de eventuele aanbesteding.
34	Er wordt gesproken over klanten. Wie is de klant precies?	De klant betreft de werkzoekende
35	Blijft gemeente 's-Hertogenbosch gebruik maken van CompetenSYS in de toekomst, of is het wenselijk dit te vervangen in de aanbesteding?	Het is de wens van de gemeente 's-Hertogenbosch om vanuit een aanbesteding tot de best passende oplossing te komen voor de betreffende teams en diens klanten. Hiermee wordt nog geen uitspraak gedaan over met welke applicatie uiteindelijk gaat worden gewerkt.
36	Zoekt de gemeente een "all-in-one" oplossing, of zijn andere relevante initiatieven/ (sub-) oplossingen ook welkom?	Er is nog geen specifieke visie op de soort oplossing. De inschrijver wordt uitgenodigd alle mogelijke oplossingen vanuit diens oplossing concreet te beschrijven in de marktverkenning.
37	360-graden view; verwacht de gemeente dat de applicatie dit kan, of dat vanuit een externe omgeving dit gemaakt wordt?	Het gebruik van Virtual reality (360° graden weergave) is een middel om de werkzoekende een beter beeld te geven van de desbetreffende werkvloer. Uiteindelijk zal uit de usecase / de klantreis blijken hoe deze tool wordt ingezet in dit traject. Het gebruik van VR of vacatureschermen (Lab XL) ligt beschreven in een visie en zal onderdeel uitmaken van de klantreis.
38	CRM-module; bedoelt de gemeente hier een ATS system mee?	Nee, hiermee wordt een relatiemanagement systeem bedoeld
39	Beschikt de gemeente over api-informatie van alle gewenste koppelingen?	Ja. De technische specificaties en documentatie worden gedeeld tijdens een eventueel aanbestedingstraject
40	Ziet de gemeente ruimte voor kleinschalige experimenten of proof-of-concepts met bestaande toepassingen die inspelen op de doelgroep met beperkte digitale vaardigheden?	De gemeente 's-Hertogenbosch is op zoek naar een vacature en matching oplossing zoals beschreven. Als bovenstaande hieraan bijdraagt wordt de inschrijver verzocht dit concreet te benoemen in de beantwoording marktconsultatie.
41	Staat de gemeente open voor complementaire systemen naast het kernsysteem?	De gemeente 's-Hertogenbosch is op zoek naar een vacature en matching oplossing zoals beschreven. Als bovenstaande complementaire systemen bijdragen aan het doel wordt de inschrijver verzocht dit concreet te benoemen in de beantwoording marktconsultatie.
42	Wat is de samenstelling van het team van de gemeente dat betrokken is bij de taken rondom vacatures, matching en monitoring?	Het team bestaat uit consultants, accountmanagers en administratieve ondersteuning.
43	Zijn er klantreizen beschikbaar van de huidige en/ of gewenste situatie? Denk hierbij aan 3.4 Doelen, kopje Doorstroom en ontwikkeling n dan specifiek "Inrichting van units gericht op doorstroom"	De klantreizen worden beschreven bij een eventuele aanbesteding in de bijgevoegde usecases
44	Kan er in de schriftelijke beantwoording vertrouwelijke informatie worden gedeeld met de gemeente, dat niet naar alle deelnemers van de marktconsultatie wordt gestuurd?	Ja, dat kan. Gelieve dan duidelijk aan te geven welke informatie dit betreft en dan wordt dit door de gemeente als vertrouwelijk behandeld en niet opgenomen in het verslag.
45	Welke onderdelen van het Programma van Eisen zijn als 'must have' benoemd voor de initiële implementatie, en welke als 'wenselijk' of in latere fase realiseerbaar?	Op dit moment is dit onderscheid nog niet benoemd in het concept Programma van Eisen. Bij een eventuele aanbesteding zal dit onderscheid separaat worden benoemd