

Algemene informatie

Aanbesteding: Sociaal Domein Software
Aanbestedende Dienst: Gemeente Heerlen
Referentie: 66100 / I&A7637

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 114
Onderwerp: PvE Eis 82 – drag en drop

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt drag-and-drop functionaliteit binnen onderdelen waar documentverwerking en gebruikersinteractie centraal staan. De toepassing hiervan binnen frontofficeprocessen is afhankelijk van de gemeentelijke werkwijze en inrichting van het proces.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij drag-and-drop functionaliteit beschikbaar is op relevante onderdelen en in overleg met de gemeente wordt afgestemd waar deze het meest effectief kan worden ingezet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.

115

Onderwerp:

PvE Eis 79 – vraag antwoord in documenten

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt documentfunctionaliteit, waaronder vraag-antwoordstructuren, op onderdelen waar dit functioneel is ingericht en relevant is voor de gemeentelijke werkwijze. De mate van interactie en invulfunctionaliteit verschilt per onderdeel, afhankelijk van het type proces en gebruikscontext.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij per onderdeel een passende vorm van documentfunctionaliteit wordt toegepast, afgestemd op de beoogde functie en waarbij aanvullende toepassing in overleg met de gemeente wordt afgestemd tijdens implementatie?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

116

Onderwerp:

PvE Eis 76 – push pull werkvoorraden

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt push- en pullfunctionaliteit voor werkverdeling binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht. De toepassing hiervan is afhankelijk van de gemeentelijke rolverdeling en procesinrichting.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij per onderdeel een passende vorm van werkverdeling wordt toegepast, afgestemd

op de beoogde functie en gemeentelijke werkwijze, en waarbij aanvullende toepassing in overleg wordt afgestemd tijdens implementatie?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.
117

Onderwerp:

PvE Eis 74- werkvoorraden

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt werkvoorraadfunctionaliteit en visueel inzicht in processtatus en termijnen binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht. De invulling hiervan is afhankelijk van de gemeentelijke gebruiksinrichting en rolverdeling.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze benadering, waarbij per onderdeel een passende vorm van werkvoorraadfunctionaliteit wordt toegepast, afgestemd op de beoogde functie en gemeentelijke werkwijze, en waarbij aanvullende toepassing in overleg wordt afgestemd tijdens implementatie?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de

inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

118

Onderwerp:

PvE Eis 59 – actieve fasering in proces

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt procesretour en -doorzetting bij overdracht en afkeur binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht. Deze functionaliteit maakt het mogelijk om processtappen terug te zetten of door te zetten op basis van inhoudelijke beoordeling en besluitvorming. Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij procesretour en -doorzetting beschikbaar zijn op relevante onderdelen van de oplossing, en waarbij aanvullende toepassing in overleg met de gemeente wordt afgestemd op basis van procesverantwoordelijkheid en gemeentelijke werkwijze?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
119

Onderwerp:
PvE Eis 58 – termijnbewaking

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt termijnbewaking en opschorting binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht. Deze functionaliteit maakt het mogelijk om deadlines te bewaken en processtappen tijdelijk te onderbreken indien dit vanuit beleid of uitvoering noodzakelijk is.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij termijnbewaking en opschorting beschikbaar zijn op relevante onderdelen van de oplossing, en waarbij aanvullende toepassing in overleg met de gemeente wordt afgestemd op basis van procesverantwoordelijkheid en gemeentelijke werkwijze?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
120

Onderwerp:
PvE Eis 57 – verplichte acties

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt verplichte acties en gebruikersattending binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht. Deze functionaliteit is gericht op het tijdig signaleren van noodzakelijke handelingen en het informeren van gebruikers over relevante processtappen.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij verplichte acties en attending beschikbaar zijn op relevante onderdelen van de oplossing, en waarbij aanvullende toepassing in overleg met de gemeente wordt afgestemd op basis van procesverantwoordelijkheid en gemeentelijke werkwijze?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

121

Onderwerp:

PvE Eis 56 - processen

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt procesgeleiding en activiteitenregistratie voor de genoemde processen binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht. Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij procesgeleiding en registratie beschikbaar zijn op relevante onderdelen van de oplossing, en waarbij aanvullende toepassing in overleg met de gemeente wordt afgestemd op basis van de gemeentelijke werkwijze en inrichting van procesverantwoordelijkheid?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Pve Eis 54 – configureren processen

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt op maat te configureren procesondersteuning voor wettelijke regelingen binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij procesondersteuning beschikbaar is op relevante onderdelen van de oplossing, en waarbij aanvullende configuratie in overleg met de gemeente wordt afgestemd op basis van de gemeentelijke werkwijze en beleidsinrichting?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

124

Onderwerp:

PvE Eis 166 raadplegen

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt autorisatie op verschillende niveaus, waaronder functionaliteit, registratie, proces en document. Deze autorisatiemogelijkheden zijn operationeel binnen meerdere onderdelen van de oplossing. Verdere uitbreiding is voorzien, met aandacht voor beheersbaarheid, beheerlast en toepassing van juiste AVG-rechten. Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij autorisatie per onderdeel wordt toegepast op basis van functionele relevantie en gemeentelijke werkwijze, en waarbij aanvullende autorisatiemogelijkheden in overleg worden afgestemd tijdens de implementatie?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.
127

Onderwerp:
PvE Eis 83

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt het automatisch openen van de meest gebruikte documentformaten (zoals RTF, DOC(X), PDF, XLS(X)) in de bijbehorende lokale applicaties. Pdf-bestanden kunnen reeds binnen de browser worden weergegeven.

Voor overige formaten, waaronder JPG, JPEG en MSG, wordt een previewfunctionaliteit beschikbaar gesteld binnen de nieuwe gebruikersinterface, gepland voor oplevering eind 2026 of begin 2027.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij de meest gebruikte formaten direct worden ondersteund en overige formaten via een previewfunctie beschikbaar komen binnen de gestelde termijn?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en kent aan dit vereiste onderdeel een uitgestelde leveringstermijn van uiterlijk 1-7-2027 toe.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.
128

Onderwerp:
PvE Eis 78

Vraag:

De ICT-oplossing voorziet in een SaaS-gebaseerde documentgeneratiefunctie die voldoet aan de gestelde eisen. Voor situaties waarin gebruikersinteractie vereist is na initiële documentcreatie, is aanvullende functionaliteit beschikbaar via een optionele plug-in. Deze plug-in wordt online gehost, maar vereist eenmalige lokale installatie, afhankelijk van de technische mogelijkheden van de gebruikte kantoorsoftware.

Voor documentonderdelen zonder gebruikersinteractie is deze plug-in niet noodzakelijk. Koppeling met kantoorapplicaties vindt plaats via desktopapplicaties, vanwege functionele volledigheid en gebruiksvoorkeur.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij aanvullende functionaliteit optioneel wordt ingezet op basis van gebruikersbehoefte en technische randvoorwaarden, en waarbij de basisfunctionaliteit volledig voldoet aan de gestelde eisen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in conform het gestelde in Eis 143.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

129

Onderwerp:

PvE Eis 178 – gelijktijdig muteren

Vraag:

Binnen onze ICT-oplossing wordt gelijktijdige mutatie van gegevens ondersteund op onderdelen waar gegevensdeling en synchronisatie zijn ingericht, zoals bij het delen van BRP-gegevens en het synchroniseren van productcatalogi tussen frontoffice en backoffice.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij gelijktijdige mutatieverwerking wordt toegepast op onderdelen waar dit technisch en functioneel is gerealiseerd, en waarbij aanvullende functionaliteit zoals check-in/check-out of record-locking in overleg wordt toegepast om gegevensverlies en -inconsistentie te voorkomen, conform de Common Ground-principes?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

PvE Eis 177

Vraag:

Binnen onze ICT-oplossing is het niet mogelijk om automatisch een volledig dossierextract te genereren dat alle onderdelen van de oplossing omvat. Wel is het mogelijk om via aanvullende tooling, zoals rapportage- of privacybeheerfunctionaliteit, dossierinformatie zorgvuldig samen te stellen conform de AVG.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze, waarbij dossierextracten worden samengesteld via aanvullende tooling, en waarbij verwijderverzoeken van inwoners worden verwerkt met tussenkomst van de leverancier, conform de geldende privacywetgeving en gemeentelijke afspraken?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat de Inschrijver dit op beschreven wijze mogelijk maakt en faciliteert volledig binnen de Inschrijving(sprijs).

De werkwijze moet juist gedocumenteerd worden en ter beschikking gesteld worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
132

Onderwerp:
PvE Eis 167

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt het scheiden van DAT- en WAT-informatie conform de werkwijze binnen het sociaal domein. Autorisaties kunnen gericht worden ingericht, zodat medewerkers enkel toegang hebben tot relevante informatie en contactgegevens van dossierbehandelaars zichtbaar zijn voor overleg. Deze functionaliteit is beschikbaar binnen onderdelen van de oplossing en wordt verder doorontwikkeld met aandacht voor AVG, beheerlast en functionele toepasbaarheid.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij autorisatie en informatieafscherming per onderdeel worden toegepast op basis van gemeentelijke werkwijze, en waarbij verdere uitbreiding in overleg wordt afgestemd tijdens implementatie?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
133

Onderwerp:
PvE Eis 165

Vraag:

Onze ICT-oplossing ondersteunt autorisatie op verschillende niveaus,

waaronder functionaliteit, registratie, proces en document. Deze autorisatiemogelijkheden zijn operationeel binnen meerdere onderdelen van de oplossing. Verdere uitbreiding is voorzien, met aandacht voor beheersbaarheid, beheerlast en toepassing van juiste AVG-rechten. Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij autorisatie per onderdeel wordt toegepast op basis van functionele relevantie en gemeentelijke werkwijze, en waarbij aanvullende autorisatiemogelijkheden in overleg worden afgestemd tijdens de implementatie?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.
134

Onderwerp:

PvE Eis 121

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt zaakgericht en archiefwaardig opslaan via standaardkoppelingen met zaak- en documentservices. Deze functionaliteit is operationeel voor onderdelen waarin documentuitwisseling en procesregistratie zijn geïntegreerd.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij zaakgericht opslaan wordt toegepast op die onderdelen waar dit functioneel en procesmatig relevant is, en waarbij aanvullende toepassing in overleg met de gemeente wordt afgestemd op basis van de gemeentelijke werkwijze en technische mogelijkheden?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat:

- 1). Inschrijver de Aanbestedende Dienst actief adviseert over en ondersteunt in de door hem voorgestelde werkwijze en inrichting van het proces om dit mogelijk te maken;
- 2). Alle benodigde aanpassingen en doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

135

Onderwerp:

PvE Eis 120 e-herkenning

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt authenticatie via DigiD en voorziet in integratie met eIDAS en eHerkenning zodra deze binnen de infrastructuur beschikbaar zijn en functioneel relevant worden.

Is de aanbestedende dienst akkoord met een werkwijze waarbij deze authenticatiemethoden worden geïmplementeerd op het moment dat de bijbehorende functionaliteiten worden opgeleverd, en waarbij de eis specifiek van toepassing is op nieuwe of te wijzigen portaalfunctionaliteiten, zodat bestaande onderdelen in een latere fase kunnen worden aangepast conform de geldende standaarden?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat alle doorontwikkeling op dit punt gedurende de looptijd van de overeenkomst inbegrepen zijn in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

136

Onderwerp:

PvE Eis 73

Vraag:

De ICT-oplossing voldoet aan de gestelde toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1 niveau AA) voor nieuwe en recent ontwikkelde portaalfunctionaliteiten. Voor bestaande onderdelen, zoals het berichtenoverzicht en statusweergave, is optimalisatie gepland in Q2 2026.

Is de aanbestedende dienst akkoord met een specificatie van deze eis, waarbij de toegankelijkheidseisen gelden voor nieuwe en te ontwikkelen portaalfunctionaliteiten bij oplevering, en waarbij bestaande onderdelen in overleg met de gemeente worden geoptimaliseerd binnen een vastgestelde termijn conform WCAG 2.1 niveau AA?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en verwijst tevens naar antwoord vraag met ref. nr. 126.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

137

Onderwerp:

PvE Eis 72 WCAG

Vraag:

De ICT-oplossing voldoet op dit moment volledig aan de WCAG 2.1 niveau AA-toegankelijkheidseisen voor de digitale aanvraagfunctionaliteit en het persoonlijke overzichtsscherm. Voor onderdelen zoals het berichtenoverzicht

en het statusoverzicht is de implementatie van deze eisen gepland in Q2 2026.

Is de aanbestedende dienst akkoord met een gefaseerde implementatie, waarbij de genoemde onderdelen per direct voldoen aan de WCAG-standaarden en de resterende onderdelen uiterlijk in Q2 2026 worden opgeleverd conform WCAG 2.1 niveau AA?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en verwijst tevens naar antwoord vraag met ref. nr. 126.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

138

Onderwerp:

PvE Eis 67 IWP en Regie

Vraag:

De ICT-oplossing ondersteunt het versturen van notificaties bij het delen van informatie via het portaal, inclusief aanduiding van het bestuursorgaan en het type bericht. Voor gegevens die enkel ter inzage zijn, wordt geen notificatie verstuurd, tenzij een actieve reactie van de inwoner wordt verwacht.

Functionaliteiten zoals het opnemen van reactietermijnen en het loggen van verzendmomenten zijn momenteel niet beschikbaar binnen alle onderdelen van de oplossing.

Is de aanbestedende dienst akkoord met een gefaseerde implementatie van deze functionaliteiten, waarbij in overleg met de gemeente wordt bepaald welke onderdelen direct moeten voldoen aan de eisen en welke op termijn kunnen worden gerealiseerd, rekening houdend met de wettelijke kaders en de gemeentelijke werkwijze?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en kent aan de door u genoemde onderdelen een uitgestelde oplevering termijn van uiterlijk 31-12-2026 toe op voorwaarde dat alle doorontwikkeling op dit punt inbegrepen zijn bij de

inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

139

Onderwerp:

PvE eis 66

Vraag:

Onze ICT-oplossing ondersteunt het geautomatiseerd verwerken van mutaties voor aanvragen via het digitale aanvraagproces. Voor mutaties binnen het portaal is deze functionaliteit nog niet beschikbaar. Gemeenten kiezen er in de praktijk vaak bewust voor om bepaalde mutaties handmatig te verwerken, bijvoorbeeld om veiligheidsredenen of om voorafgaand een gesprek met de inwoner te voeren.

Is de aanbestedende dienst akkoord met een werkwijze waarbij geautomatiseerde verwerking wordt toegepast op het aanvraagproces, en waarbij mutaties in het portaal in overleg met de gemeente worden geanalyseerd op geschiktheid voor automatisering? Kunt u tevens aangeven welke mutatietypen u bij voorkeur geautomatiseerd verwerkt ziet, en hoe u het controleproces voor deze mutaties voor zich ziet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft dit zo bedoeld en stelt enkel dat als er sprake is van geautomatiseerde mutaties, eerst goedkeuring hiervan kan worden ingeregeld. Aanbestedende Dienst heeft aldus tevens geen voorkeur voor bepaalde mutatiesoorten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
140

Onderwerp:
PvE Eis 65 Met IWP toegang tot gezinsdossiers

Vraag:

Binnen onze ICT-oplossing hebben inwoners via DigiD toegang tot informatie uit hun eigen dossier. Documenten worden pas beschikbaar gesteld na een expliciete delingsactie, om informatie-overload te voorkomen en regie bij de inwoner te houden. Voor gezins- en/of kinddossiers geldt dat, conform de AVG, expliciete toestemming van betrokkenen vereist is voor het delen van informatie.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze, waarbij informatiedeling plaatsvindt op basis van bewuste acties van de inwoner, en waarbij de benodigde functionaliteit in overleg met de gemeente in een afgesproken fase wordt geïmplementeerd?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dat uw beschrijving van de werkwijze voldoet aan de gestelde Eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
141

Onderwerp:
PvE Eis 37 Toegang ketenpartners

Vraag:

Binnen onze ICT-oplossing is het signaleren van tekorten en het digitaal communiceren met de aanvrager reeds beschikbaar. Eén functionaliteit binnen het IWP voldoet hier nog niet volledig aan.

Is de aanbestedende dienst bereid om akkoord te gaan met een gefaseerde implementatie, waarbij deze specifieke functionaliteit op een nader te bepalen moment wordt opgeleverd, mits dit moment vooraf concreet wordt afgestemd en de impact op de uitvraag transparant wordt gemaakt ten behoeve van het gelijk speelveld?

Hergeformuleerd: Onze oplossing sluit aan bij de Common Ground-principes en hanteert een streng securitybeleid. Externe partijen krijgen geen directe toegang tot de applicatie; in plaats daarvan ontsluiten wij data via een breed palet aan API's. Dit biedt u als opdrachtgever regie: u bepaalt samen met ketenpartners welke gegevens beschikbaar worden gesteld aan externe applicaties. Deze aanpak waarborgt datadeling op basis van functionele relevantie, governance en AVG-compliance.

Bent u akkoord met deze inrichting, waarbij datatoegang uitsluitend via API's plaatsvindt en u als opdrachtgever de regie voert over welke data met ketenpartners wordt gedeeld, conform de uitgangspunten van Common Ground en informatiebeveiliging?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft moeite uw vraag te doorgronden doordat deze verkeerd verwijst. Ook maakt u in dezelfde vraag een herformulering die op een geheel ander onderwerp lijkt in te gaan. Aanbestedende Dienst onthoudt zich derhalve van beantwoording van deze vraag en hoopt met haar beantwoording van de volgende vraag met referentie nummer 142, die deels overlapt met deze vraag, aan uw verzoeken tegemoet te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

142

Onderwerp:

PvE Eis 36 nvi 1 referentienummer 14

Vraag:

Binnen onze ICT-oplossing is het signaleren van tekorten en het digitaal communiceren met de aanvrager reeds beschikbaar. De volledige digitale

afhandeling van hersteltermijnen is voorzien in een vervolgfase. Is de aanbestedende dienst bereid om akkoord te gaan met een gefaseerde implementatie, waarbij de eerste fase voorziet in digitale ondersteuning van signalering en communicatie, en de vervolgfase in overleg met inschrijvers wordt afgestemd op basis van functionele prioriteit en gemeentelijke werkwijze?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en kent aan de door u genoemde onderdelen een uitgestelde oplevering termijn van uiterlijk 31-12-2026 toe op voorwaarde dat alle doorontwikkeling op dit punt zijn inbegrepen in de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

143

Onderwerp:

PvE e Eis 34 Regeling overstijgende werkprocessen

Vraag:

Binnen onze oplossing is een functionele scheiding aangebracht tussen de Regie- en Domeinapplicatie. Procesuitvoering vindt plaats binnen de Domeinapplicatie, terwijl regievoering wordt ondersteund vanuit de Regieapplicatie. Beide applicaties bieden onderling inzicht in relevante gegevens en statussen.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij proces- en regiefunctionaliteit gescheiden zijn maar onderling verbonden, en ziet u hierin voldoende aansluiting op de eisen zoals geformuleerd in PvE Eis 34?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dat uw beschrijving voldoet aan de gestelde Eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

145

Onderwerp:

PvE eis 41

Vraag:

Binnen onze ICT-oplossing is het mogelijk om op cliëntniveau, naast de BRP-adresgegevens, afwijkende verblijf- en verzendadressen vast te leggen. Deze gegevens zijn beschikbaar voor gebruik binnen alle relevante regelingen. Aanvullende contextinformatie kan worden toegevoegd in de vorm van notities. Het werken met notities bij afwijkende adresgegevens is effectief omdat het extra context biedt die essentieel is voor een juiste interpretatie binnen regelingprocessen, zonder de structuur van de BRP te verstoren.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij afwijkende adresgegevens centraal worden geregistreerd en beschikbaar zijn voor alle regelingprocessen, conform de eisen uit PvE 41?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dat uw beschrijving voldoet aan de gestelde Eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 161

Vraag:

In deze eis wordt gesproken over monitoring. In onze praktijk maken wij als leverancier een duidelijk onderscheid tussen monitoring en logging.

Bij monitoring bekijkt een beheerder real time hoe een koppeling functioneert, bijvoorbeeld via een dashboard dat continu de status toont. Bij logging kan bij uitval worden gecontroleerd met welke reden dit is gebeurd en kan in specifieke gevallen door de functioneel beheerder zelf herstel plaatsvinden.

Kunt u bevestigen dat het in deze eis primair gaat om logging, waarbij bij uitval kan worden geanalyseerd welke situaties zijn misgelopen en herstel kan plaatsvinden, en niet om real time monitoring?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft met monitoring bedoeld: Functioneel beheer kan zien of een koppeling actief of inactief is. Aanbestedende Dienst is bereid dit onderdeel van deze Eis te laten vervallen indien Inschrijver realtime monitort en actief informeert indien een koppeling onbedoeld inactief is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 79

Vraag:

Binnen onze oplossing is het mogelijk om documenten te genereren op basis van templates en deze na generatie verder aan te passen. Er zijn verschillende manieren om dit proces vorm te geven.

Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met het genereren van documenten op basis van een vraag-antwoordmodel, zodat wij hier goed op kunnen

aansluiten?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst past de Eis aan op het volgende onderdeel. Het onderdeel: "Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken" is toereikend.

Aanbestedende Dienst laat het gevraagde: "Bovendien is het mogelijk om op basis van een vraag- antwoord spel, de juiste tekstblokken te tonen" vervallen. Eveneens blijft het gestelde van vraag en antwoord met ref. nr. 115 ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 14

Vraag:

Voor een goed begrip van deze eis willen wij u vragen het begrip ‘niet-inwoner’ nader te duiden. Bedoelt u hiermee een natuurlijk persoon die niet in de gemeente Heerlen woont, of bedoelt u een niet-natuurlijk persoon (zoals een organisatie of rechtspersoon)?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft het eerst gestelde bedoeld maar sluit daarmee het tweede niet uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
151

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen / Nota van Inlichtingen 1 - Eis 58 / Vraag 76

Vraag:

Op basis van het signaal- en casustype is vooraf in te stellen wat de termijn is waarbinnen de aanvraag afgesloten moet zijn. Een signaal staat gelijk aan een melding en wordt ook toegepast op een aanvraag. Een casus is het dossier waarbinnen de aanvraag behandeld wordt.

Kunt u bevestigen dat deze functionaliteit aansluit op de bedoeling van Eis 58?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst past Eis 58 als volgt aan: "Voor ieder afzonderlijk proces kan een termijn door het functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden". Uw beschrijving voldoet aan deze aangepaste Eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.
152

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen / Nota van Inlichtingen 1 - Eis 54, 56, 57, 157 / Vraag 77

Vraag:

Binnen onze bestaande oplossing is het mogelijk om aan een signaal en een

casustype een vaste doorlooptijd te koppelen. Daarnaast kunnen checklijsten worden ingesteld, waarbij kan worden vastgelegd of een eerdere actie moet zijn afgerond voordat de volgende gestart kan worden. Deze checklijsten zijn leidend maar niet blokkerend, waardoor de consultant hier gemotiveerd van kan afwijken.

In 2027 wordt deze functionaliteit uitgebreid met zaakgestuurde werkprocessen en de mogelijkheid om specifieke velden verplicht te stellen.

Kunt u bevestigen dat deze huidige functionaliteit voor u toereikend is, en dat het voor u akkoord is dat de aanvullende functionaliteit in 2027 beschikbaar komt?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en kent aan de door u genoemde onderdelen een uitgestelde opleveringstermijn van uiterlijk 31-12-2027 toe op voorwaarde dat alle doorontwikkeling op dit punt inbegrepen zijn bij de inschrijving en de inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 39

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat de vernietigingsfunctionaliteit, inclusief het genereren van vernietigingslijsten en het daadwerkelijk vernietigen van informatieobjecten met metadata, primair belegd is bij het zaak- en documentmanagementsysteem van de opdrachtgever. De rol van de Sociaal Domein-applicatie is in dit kader is het ondersteunen van de koppeling via Zaak- en Documentservices. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist is?

Antwoord:

Zowel binnen het zaakstelsel als binnen de aangeboden applicatie moet gegarandeerd worden dat alle betreffende gegevens volledig en onherstelbaar

zijn vernietigd.

Het systeem moet voorzien in een mechanisme waarmee aantoonbaar kan worden vastgesteld dat de gegevens daadwerkelijk zijn verwijderd. De vernietiging dient te kunnen worden onderbouwd met bewijslast (bijvoorbeeld een logbestand, rapportage of certificaat van vernietiging).

Aantoonbaar door middel van documentatie en/of systeemlog die bevestigt dat de gegevens conform beleid en regelgeving zijn vernietigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen / Nota van Inlichtingen 1 - Eis 146 / Vraag 73

Vraag:

In de eerste Nota van Inlichtingen geeft u aan dat de volledige oplossing WCAG-compliant dient te zijn. Ons burgerportaal voldoet volledig aan WCAG 2.1 AA, zodat inwoners gebruik kunnen maken van een toegankelijke digitale omgeving.

Nieuwe onderdelen van onze oplossing worden gefaseerd opgeleverd en ontwikkeld in lijn met de WCAG-richtlijnen. Hiermee borgen wij dat toegankelijkheid structureel onderdeel is van onze modernisering. Wij erkennen het belang van toegankelijke digitale dienstverlening, ook voor interne gebruikers, en nemen WCAG daarom nadrukkelijk mee in de doorontwikkeling van onze interne applicaties. Wij verwachten dat de volledige modernisering in 2028 is afgerond en dat de applicatie dan volledig voldoet aan WCAG 2.1 AA.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze gefaseerde aanpak akkoord is en als passend wordt gezien binnen de gestelde WCAG-eisen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag en antwoord met referentie nr. 126.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen / Nota van Inlichtingen 1 - Eis 130 / Vraag 85

Vraag:

In Eis 130 wordt specifiek verwezen naar de Divosa Benchmark. Zoals aangegeven in de eerste Nota van Inlichtingen betreft de Divosa Benchmark momenteel uitsluitend de aanleveringen voor Werk & Inkomen, Armoede & Schulden en Statushouders & Inburgering. Voor andere domeinen, zoals de Wmo, bestaat op dit moment geen Divosa Benchmarkaanlevering.

Daarnaast verwijst u in Eis 129 naar de aanlevering van de Monitor Sociaal Domein, waarin wel informatie is opgenomen over onder meer de Wmo en die eveneens als benchmarkinstrument kan worden gezien.

Wij verzoeken u daarom om een nadere toelichting op Eis 130 en vragen u om concreet aan te geven welke aanleveringen richting Divosa u binnen de scope van deze eis verwacht, mede in relatie tot hetgeen in Eis 129 is gevraagd.

Antwoord:

"De dataverzameling t.b.v. de DIVOSA-benchmark (sociale voorzieningen) gebeurt op basis van de richtlijnen van de CBS-statistieken. Het gaat daarbij om de Bijstands Uitkeringen Statistiek (BUS), de Statistiek Re-integratie Gemeenten (SRG) en de Bijstands Debiteuren en Fraude Statistiek (BDFS). Daarnaast is vanaf 2021 nog de statistiek t.b.v. de Wet Inburgering 2021 erbij gekomen als verplichte aanlevering. Deze aanlevering is verplicht vanwege de informatiebehoefte van het ministerie van SZW en het CBS. Het is vastgelegd in artikel 5 van de Regeling statistiek Participatiewet, IOAW en IOAZ 2015 van de staatssecretaris van Sociale Zaken en

Werkgelegenheid:

Concreet betreft het deze statistieken:

1. Bijstandsuitkeringenstatistiek (BUS)
2. Statistiek Re-integratie door Gemeenten (SRG)
3. Bijstandsdebiteuren en -fraudestatistiek (BDFS)
4. SWI (Wet Inburgering)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Sociaal Domein Software

Beantwoord op:

22 okt 2025