

## Algemene informatie

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

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Planning aanbestedingsprocedure

### Vraag:

Wij constateren dat de beschikbare tijd voor zowel de vragenronde als de inschrijving in deze aanbesteding vrij beperkt is. We zullen ons uiterste best doen om zoveel mogelijk vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen in te dienen, maar zouden graag zien dat er in aanloop naar de tweede nota wat meer ruimte wordt geboden. Hetzelfde geldt voor de termijn richting de uiterste datum en tijdstip van inschrijving. Binnen het sociaal domein lopen momenteel meerdere aanbestedingen parallel, waarbij vaak dezelfde inhoudsdeskundigen betrokken zijn bij zowel het beoordelen als het opstellen van de stukken. Dit leidt tot extra druk en kan ertoe bijdragen dat inschrijvingen minder zorgvuldig en volledig worden uitgewerkt dan wenselijk is. Met wat extra ruimte ontstaat er meer gelegenheid om kwalitatief sterke en goed doordachte inschrijvingen te doen, wat ook in het belang is van de aanbestedende dienst.

Zou de aanbestedende dienst daarom willen overwegen de planning op deze punten iets te verruimen?

### Antwoord:

De planning van deze aanbesteding is met zorg vastgesteld, waarbij rekening is gehouden met de interne processen en de inzet van de benodigde capaciteit hiervoor. Er is begrip voor het feit dat er binnen het sociaal domein meerdere aanbestedingen parallel lopen, wat extra druk kan geven bij inschrijvers.

Tegelijkertijd dienen de vastgestelde termijnen welke ruimer zijn dan wettelijk voorgeschreven, in het kader van het gelijkheids- en transparantiebeginsel, voor alle inschrijvers te worden gehandhaafd, tenzij sprake is van omstandigheden die voor alle partijen een wezenlijke belemmering vormen voor een zorgvuldige inschrijving.

Op dit moment is er geen aanleiding om de planning aan te passen. Mocht in de verdere procedure onverhoopt blijken dat sprake is van een wezenlijk knelpunt dat een zorgvuldige inschrijving in de weg staat, dan wordt beoordeeld of een beperkte aanpassing van de planning nodig en mogelijk is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Bijlage 12 GIBIT 2023 20.4 Intellectuele eigendom

**Vraag:**

Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt in een nader op te stellen akte van overdracht?

**Antwoord:**

Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Echter voor de markconsultatie betreffende de nieuwe GIBIT 2025 heeft VNG een nieuwe definitie geformuleerd voor maatwerkprogrammatuur, waarmee artikel 20.4 GIBIT anders wordt:

Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur waarbij de broncode wordt aangepast.

Aanbestedende dienst stelt voor deze definitie te hanteren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
3

**Onderwerp:**  
Bijlage 12 GIBIT 2023 18.4 Geheimhouding

**Vraag:**

Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Bent u bereid artikel 18.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord, behoudens het bekend maken van de opdrachtwaarde op TenderNed.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
4

**Onderwerp:**  
Bijlage 12 GIBIT 2023 16.5 Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord om artikel 16.5 sub III & IV te laten vervallen. De aanbestedende dienst is bereid tot aanpassing van deze bepaling om de onbeperkte aansprakelijkheid uit artikel 16.5 sub III & IV te vervangen door een beperkte aansprakelijkheid en deze te maximeren tot EUR 2.500.000 per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 12 GIBIT 2023 11.5 Vergoeding, facturatie en betaling  
Inspanningsverplichting van maken/combinatie.

**Vraag:**

Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen.

Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar.

Bent u derhalve bereid om artikel 11.5 als volgt te vervangen:

Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Leverancier spant zich maximaal in om facturen uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te versturen. Leverancier spant zich eveneens maximaal in om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht voor 6 januari te versturen. Dit betreffen geen verval termijnen.

**Antwoord:**

Akkoord, het betreffen streefdata, nadere afspraken zijn mogelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software 12.3  
vergoedingen

**Vraag:**

De facturatieafspraken vanuit de GIBIT 2023 zijn niet volledig en biedt mogelijkheid voor interpretatie. De dienstverlener stelt het volgende facturatieschema voor dat recht doet aan de kosten en risico's die gepaard gaan met het leveren van Software as a Service (SaaS) en met het projectverloop van de implementatie daarvan:

Eenmalige vergoedingen:

- 35% bij ondertekening van het contract
- 35% bij oplevering van de omgeving
- 30% bij integrale acceptatie.

De jaarlijkse vergoeding is in het implementatiejaar verschuldigd vanaf het moment dat de ICT prestatie wordt opgeleverd voor test- en/of opleidingsdoeleinden pro rato de resterende maanden van het kalenderjaar. Daarna is de jaarlijkse vergoeding telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd.

**Antwoord:**

Met de beoogde gegunde inschrijver wordt het definitieve facturatieschema in overleg vastgesteld in het verificatiegesprek en formeel bekrachtigd na gunning. Hierbij wordt aangesloten bij de GIBIT-voorwaarden en een proportionele verdeling van betalingen in relatie tot de uitgevoerde activiteiten. In deze aanbestedingsfase legt de Gemeente Heerlen zich daarom nog niet vast op een specifiek facturatieplan; voorstellen van

inschrijvers worden meegenomen als input voor het verificatiegesprek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 12 GIBIT 2023 9.3. Acceptatie

**Vraag:**

Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig.

**Antwoord:**

"Artikel 9.3 van de GIBIT 2023 heeft tot doel te borgen dat de opdrachtnemer als uitvoerende en deskundige partij de voortgang en termijnen bewaakt en eventuele risico's of verstoringen tijdig meldt aan opdrachtgever. De bepaling legt geen volledige resultaatverantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer voor de gehele implementatie of acceptatieprocedure, maar concretiseert de meldplicht die past bij zijn rol voor deze opdracht. Deze verplichting sluit niet uit dat de implementatie en acceptatie in goede samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaatsvinden. De aanbestedende dienst acht de bepaling evenwichtig en proportioneel; er wordt derhalve niet afgeweken van artikel 9.3."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage 12 GIBIT 2023 4.2 Uitvoering overeenkomst

**Vraag:**

Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn.

Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: " Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal.

Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen"?

**Antwoord:**

Akkoord, met dien verstande dat de einddatum van de Proof-of-Concept en implementatiedatum als fatale termijnen gehandhaafd blijven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software 14.7 Data

**Vraag:**

Termen als "alles doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden" en "duiden en interpreteren" zijn te breed. Wat valt daaronder? Urenlange consultaties, custom analyses of trainingen? De plicht is gratis tenzij anders overeengekomen, wat betekent dat leveranciers standaard onbetaald werk moeten leveren. Gemeenten kunnen tenslotte herhaaldelijk verzoeken indienen en zonder tijdslimiet.

Bent u bereid het volgende voorstel op te nemen: De Leverancier zal, onverminderd de verplichting tot het verstrekken van Documentatie, op eerste verzoek redelijke inspanningen leveren om de Opdrachtgever te helpen bij het duiden en interpreteren van de Data, beperkt tot uitleg van de meegeleverde Documentatie. De Leverancier zal voor deze werkzaamheden tegen haar thans geldende tarieven vergoed worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen omtrent de vergoeding hiervan.

**Antwoord:**

Akkoord, met dien verstande dat, indien dit in strijd is met het bepaalde en gevraagde in de aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen en alle relevante bijlagen, deze prevaleren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software. 14.5 Data

**Vraag:**

De verplichting is post contractueel en gratis, zonder tijdslimiet of omvangbeperking. Leveranciers kunnen jaren na afloop nog verplicht worden tot gratis werk, zelfs voor data die door derden of gemeenten zelf zijn gewijzigd. Er is geen voorwaarde dat de onjuistheid toerekenbaar moet zijn aan de leverancier (bijv. door fout Leverancier). Zelfs als data incompleet raken door gemeentelijke input, derden of systeemwijzigingen, moet je kosteloos fixen. Bent u derhalve bereid artikel 14.5 als volgt aan te passen: Indien de door de Leverancier geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever

medewerking verlenen aan correctie. Deze medewerking is kosteloos indien toerekenbaar aan Leverancier en binnen 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst; in overige gevallen tegen de thans geldende tarieven van Leverancier.

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage 14 (Concept) Overeenkomst Sociaal Domein-software 7.2 Onderhoud

**Vraag:**

Het komt voor dat er een discussie ontstaat over wat er nu wel en niet onder de upgrades en updates valt en wanneer het redelijk is dat een opdrachtgever hier aanvullend voor betaalt. Het is om die reden goed dat er dan een mogelijkheid is dat opdrachtgever en opdrachtnemer dit bespreken. Voorstel is dan ook dat in geval van een majeure wettelijke wijziging er tussen leverancier en een collectief van gemeenten, zoals een gebruikersvereniging, overleg plaatsvindt over een mogelijke extra vergoeding voor bepaalde updates/upgrades.

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Bij deze aanbesteding wordt ervan uit gegaan dat u bekend bent met de risico's die zich kunnen voordoen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Aanbestedende dienst stelt dat alle benodigde veranderingen, updates, upgrades en implementatie van derden die relevant zijn voor de opdracht in de prijs is meegenomen voor de gehele looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever acht het aannemelijk dat een opdrachtnemer dan ook geen meerkosten gaat rekenen indien, binnen de kaders als gesteld in de

aanbestedingsdocumentatie, (door)ontwikkelingen worden gevraagd en doorgevoerd. Deze (door)ontwikkelingen kunnen liggen in techniek, maar ook in organisatie. Daarentegen is het onredelijk om geen meerkosten toe te staan in gevallen dat buiten de gestelde kaders van deze aanbesteding wordt getreden, m.a.w. de gemeente besluit tot andere (technische en/of organisatorische) specificaties. In dat kader kunnen wij bevestigen dat de herziening buiten de scope ligt w.b. kosten en dat eventuele aanpassingen tot meerkosten kunnen leiden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software**Beantwoord op:** 8 okt 2025**Ref.nr.**  
12**Onderwerp:**

Leidraad A.1.8. Proof-of-Concept (PoC) Aanpak

**Vraag:**

Ad 1) Kunt u concreet en bindend aangeven op basis van welke objectieve, meetbare criteria en binnen welk tijdsbestek de beoordeling van de PoC plaatsvindt, en is het mogelijk om in overleg tot gezamenlijke vaststelling van het PoC-succes of -falen te komen (in plaats van eenzijdige vaststelling door de opdrachtgever)?

Ad 2) Kan de PoC eventueel in fases worden beoordeeld, zodat bijsturing mogelijk is voordat een definitief oordeel wordt geveld?

**Antwoord:**

"Ad 1) De evaluatie. gebeurt aan het einde van de PoC door de opdrachtgever. Tussentijdse evaluaties worden gecommuniceerd maar de slotevaluatie is leidend. De specificaties zijn voldoende. Inschrijver mag concrete voorstellen indienen ten aanzien van gevraagde detaillering maar op de algemene strekking van dit verzoek wordt niet ingegaan. In alle gevallen zijn de scope van de PoC en het Programma van Eisen leidend en geven naar mening van Aanbestedende Dienst voldoende bepaalbaarheid aan de PoC. Gezamenlijk kan slechts worden besloten op onderdelen die niet vooraf reeds vast zijn gesteld. Deze onderdelen zijn uiteraard aan enkelvoudige beoordeling van de Opdrachtgever, zoals een PoC ook bedoeld is voor de

zekerheden die Opdrachtgever hiermee probeert te verwerven.  
Ad 2) De PoC wordt aan het einde beoordeeld."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 40

**Vraag:**

Binnen de scope van onze oplossing werken wij deels met gescheiden applicaties en databases. Hiermee borgen wij diverse AVG en Security vereisten. Hierdoor kan het voorkomen dat generieke inwonergegevens op 2 plaatsen voorkomen. Vanuit het proces binnen deze gescheiden applicaties voorzien wij wel in functionaliteiten die, wanneer dit in het proces wenselijk of noodzakelijk is, deze gegevens beschikbaar stellen en over kunnen nemen. Kunt u bevestigen dat, indien nodig, de juiste gegevens op de juiste plaats beschikbaar zijn wij voldoen aan deze eis?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 36

**Vraag:**

Bij deze eis verwacht u een hoeveelheid aan functionaliteiten die volledig digitaal kunnen worden afgehandeld. De functionaliteiten die op dit moment beschikbaar zijn in ons IWP voldoen hieraan op slechts 1 functionaliteit na. Gaat u ermee akkoord als deze functionaliteit op een, onderling overeengekomen, later moment beschikbaar komt?

**Antwoord:**

Dat zou akkoord kunnen zijn maar is onbepaalbaar. De bepaalbaarheid is nog om uw verzoek op impact te kunnen bepalen voordat besluit kan plaatsvinden. Eveneens bent u ermee bekend dat we aan een transparantie en een gelijk speelveld naar andere gegadigden zijn gehouden. U kunt zich hiertoe in de tweede inlichtingenronde opnieuw wenden met uw geconcretiseerde verzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 55

**Vraag:**

Gezien de grote variatie in beleid en methodiek tussen gemeenten en samenwerkingsverbanden achten wij het niet haalbaar om binnen één applicatie een generieke, geïntegreerde oplossing te bieden die hierop aansluit.

- a) Kunt u toelichten wat de achterliggende bedoeling is van deze eis?
- b) Is er ruimte om deze eis te herformuleren of als wens op te nemen, zodat de onderliggende intentie behouden blijft en er ruimte ontstaat voor maatwerk per gemeente?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst heeft functionaliteit beschreven die nu ook

voorhanden is in de bestaande ICT-oplossing waarmee voor eenvoudige processen in het Sociaal Domein vrije inrichtng aangebracht kan worden, zoals beschreven in de Eis. Eveneens is Aanbestedende Dienst ermee bekend dat alle beschikbare ICT-oplossingen in dergelijke functionaliteit kunnen voorzien. Kunt u in de tweede inlichtingenronde aangeven waar u specifieke functioneel inhoudelijke knelpunten voorziet waarmee Aanbestedende Dienst nu aldus niet bekend is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Leidraad Par. A.4.3

**Vraag:**

U schrijft in par. A.4.3 dat de referentie voorzien dient te zijn van een tevredenheidsverklaring. Mogen wij ervan uitgaan dat Inschrijver aan deze eis voldoet als de referent Bijlage 4 Formulier Referentie opdracht invult en (mede) ondertekent?

**Antwoord:**

Dat is correct. Tevens dient er in de bijgevoegde bijlage 4 "ja" of "nee" te worden aangekruist of de referentieopdracht naar behoren is uitgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
Leidraad par. A.2.3 en par. C.8 Bijlagen 2 en 3

**Vraag:**

Mogen wij ervan uitgaan dat Bijlage 2 en 3 enkel overlegd dienen te worden door de partij die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt zoals verwoord in par. A.2.3. C van de Leidraad en in de Bijlagen 2 en 3 en niet zoals opgenomen in par. C.8 van de Leidraad bij inschrijving?

**Antwoord:**

U mag ervan uitgaan dat deze overlegd dienen te worden indien er voor gunning van de opdracht in aanmerking wordt gekomen. Het gestelde in paragraaf A.2.3 is leidend. Echter dient u wel in het UEA aan te geven of er beroep wordt gedaan op draagkracht van een derde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Monitoring en feedback

**Vraag:**

Verwacht de aanbestedende dienst dat de inschrijver ook instrumenten levert voor monitoring van cliëntervaringen en participatie-feedback (bijvoorbeeld enquêtes of dashboards), of beperkt de scope zich tot rapportages over gebruiksdata?

**Antwoord:**

Het Programma van Eisen en het Programma van Wensen is vastgesteld en u bekend, waarmee de scope vaststaat. Uw vraag is erg generiek en daarmee nauwelijks concreet te beantwoorden in algemene zin. Aanbestedende Dienst vraagt u uw verwijzing naar de aanbestedingsdocumenten concreter te maken zodat ook te beoordeling en beantwoording concreter binnen die

aangeduide context kan plaatsvinden in de tweede inlichtingenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Integraties en UX

**Vraag:**

Voor optionele koppelingen (CAREl, Stratech, CompetenSYS, enz.): moet de interface volledig voldoen aan gemeentelijke huisstijl en toegankelijkheidseisen (WCAG2AA), of volstaat het dat gegevens correct ontsloten en verwerkt worden in de ICT-oplossing?

**Antwoord:**

De integratie moet voldoen aan actuele integratiestandaarden. Zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend stuf 3.10 De userinterface vereisten zoals WCAG zijn niet van toepassing bij de koppelvlakken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Beschikbaarheid (RPO/RTO)

**Vraag:**

Bij Wens 5 worden punten toegekend voor lagere RPO/RTO dan 24 uur. Geldt dit voor alle processen binnen de ICT-oplossing, of kan onderscheid gemaakt worden tussen kritieke processen (zoals betalingen) en minder kritieke processen (zoals rapportages)?

**Antwoord:**

De wens beschrijft duidelijk dat het de ICT-oplossing betreft. Hiermee bedoelt Aanbestedende Dienst aldus de gehele oplossing, inbegrepen alle onderdelen die geleverd worden voor de Opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Bulkbetalingen generiek vs. specifiek

**Vraag:**

In Wens 6 worden diverse bulkbetalingen genoemd (zoals Fit en Fun, bankkosten bewindvoering). Is het toegestaan een generieke bulkfunctionaliteit te bieden die ook toepasbaar is op andere regelingen, in plaats van losse maatwerkoplossingen per scenario?

**Antwoord:**

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Het is aanschrijvers de juiste aanbieding te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld (bv een breder gebruik).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Moderne communicatiemiddelen

**Vraag:**

Voor chat, videobellen en vergelijkbare kanalen: verwacht de aanbestedende dienst dat deze functies volledig geïntegreerd zijn in de ICT-oplossing, of volstaat een koppeling met bestaande diensten via API's?

**Antwoord:**

De verwijzing naar de specifieke Eis is onduidelijk. Graag toelichten welke eis dit specifiek betreft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Digitale communicatie en omni-channel

**Vraag:**

De wens "één gezin, één plan, één aanspreekpunt" impliceert integrale communicatie. Verwacht de aanbestedende dienst dat communicatie richting inwoners over meerdere regelingen geheel geïntegreerd wordt (één beschikking/bericht), of is per regeling communicatie toegestaan mits consistent qua stijl en inhoud?

**Antwoord:**

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Alleen het Programma van Eisen schrijft een dwingend kader van zaken voor. Het is aanschrijvers de

juiste aanbieding te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Meertaligheid self-service portaal

**Vraag:**

In de Wensen wordt meertaligheid (Duits, Engels, Frans) genoemd. Moet de volledige ICT-oplossing inclusief portalen en formulieren bij livegang meertalig beschikbaar zijn, of is een gefaseerde oplevering toegestaan?

**Antwoord:**

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Alleen het Programma van Eisen schrijft een dwingend kader van zaken voor. Het is aanschrijvers de juiste aanbieding te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld. Uiteraard wordt een levering op dit onderdeel met meer snelheid / zekerheid meer positief beoordeelt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
Social Return

**Vraag:**

Social Return

De aanbestedende dienst stelt een minimale SR-verplichting van 2%.  
Accepteert de aanbestedende dienst ook alternatieve invullingen, zoals inzet van traineeships of leerwerkplekken buiten Heerlen maar binnen Parkstad?

**Antwoord:**

Voor het volledige overzicht van invullingsopties verwijzen wij u graag naar de webpagina van WSP Parkstad: [www.wspparkstad.nl/socialreturn](http://www.wspparkstad.nl/socialreturn). Na definitieve gunning van de opdracht zal concreet worden bepaald welke invulling het beste passend en haalbaar is voor opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Gezinsaanpak en autorisatie

**Vraag:**

In PvE 2.3 en Wens 2 wordt veel nadruk gelegd op integrale gezinsdossiers. Is het acceptabel dat autorisatie en toestemming per gezinslid in eerste instantie op individueel niveau worden vastgelegd, met uitbreiding naar volledig gezinsbeeld in een latere fase?

**Antwoord:**

Dit wordt nadrukkelijk in de Wens vrijgelaten. Alleen het Programma van Eisen schrijft een dwingend kader van zaken voor. Het is aanschrijvers de juiste aanbieder te bepalen die inspeelt op de wens (met bijbehorende argumentaties) en op haar eventuele meerwaarde door Aanbestedende Dienst zal worden beoordeeld. Uiteraard wordt een levering op dit onderdeel met meer snelheid / zekerheid meer positief beoordeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Integratie Djuma

**Vraag:**

Het PvE stelt een eenrichtingskoppeling verplicht, terwijl het Programma van Wensen een twee-wegskoppeling vraagt. Indien de twee-wegskoppeling niet haalbaar blijkt (bijvoorbeeld door beperkingen van Djuma), voldoet de knock-out eis van de eenrichtingskoppeling dan als voldoende?

**Antwoord:**

Het Programma van Eisen is leidend en te allen tijde aldus geldig en toepasselijk, ongeacht de invulling van eventuele Wensen, tenzij dit expliciet anders in de aanbestedingstukken is aangegeven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Migratie (Suites4SociaalDomein # nieuwe oplossing)

**Vraag:**

Er wordt gevraagd om volledige conversie van twee databases (Werk & Inkomen en Zorg) naar één nieuwe omgeving. Mag geconsolideerde migratie plaatsvinden met behoud van historie in archiefvorm, of is record-level migratie vereist?

**Antwoord:**

De verwijzing naar de specifieke Eis is onduidelijk. Graag toelichten welke eis dit specifiek betreft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

TOZO-dossiers

**Vraag:**

In PvE 2.2 wordt ondersteuning van TOZO-dossiers genoemd, terwijl er geen nieuwe aanvragen meer worden gedaan. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of volledige verwerking (inclusief terugbetalingen) verplicht is, of dat read-only conversie voldoende is?

**Antwoord:**

De ICT-oplossing moet geconfigureerd zijn en de data moet gemigreerd worden zodanig dat Aanbestedende Dienst lopende / aanstaande debiteurterugbetalingen ongehinderd kan uitvoeren/verwerken in de aangeboden ICT-oplossing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**  
Programma van eisen: Eis 138-139-140-141

**Vraag:**

Wij geloven in de nut en noodzaak van rapportages en overzichten. Echter zien wij dat de informatie behoefte bij elke gemeente verschillend is. Om zo goed mogelijk aan te sluiten op uw behoeften is BI tooling naar ons inziens beter geschikt. Bent u akkoord om de rapportages en overzichten beschikbaar te stellen via een BI tooling in plaats van via de ICT oplossing.

**Antwoord:**

"De opdracht en beschrijving van de ICT-oplossing als een mogelijke levering van meerdere samenhangende onderdelen staat dit toe. Aanbestedende Dienst gaat akkoord met deze mogelijkheid maar laat de Eisen ongewijzigd. Dat betekent dat dit dan onderdeel van de levering dient te zijn en in de prijs inbegrepen dient te zijn als nadere invulling voor deze Eisen.  
"

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
31

**Onderwerp:**  
Programma van eisen: Eis 38

**Vraag:**

Wij onderschrijven het belang van rapportages en overzichten voor inzicht, sturing, verantwoording en kwaliteitscontrole. Tegelijkertijd constateren wij dat de informatiebehoefte per gemeente sterk verschilt en in de praktijk continu verandert. Om optimaal aan te sluiten bij uw specifieke wensen en

om maximale flexibiliteit en toekomstbestendigheid te bieden, achten wij het aanbieden van rapportages en overzichten via een BI-tooling de beste oplossing.

Bent u akkoord dat wij de rapportages en overzichten via BI-tooling aanbieden, zodat u optimaal kunt inspelen op uw informatiebehoefte en maximale regie houdt over uw managementinformatie?

**Antwoord:**

Zie antwoord bij vraag 30.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 50

**Vraag:**

Wij begrijpen dat het netwerk van een burger door meerdere bronnen gevoed kan worden. De eis om een gezinskaart/sociogram op te nemen lijkt ons niet passend binnen de functionaliteit en het doel van de applicatie.

a) Kunt u toelichten wat de achterliggende bedoeling is van deze eis?

b) Is er ruimte om deze eis te herformuleren of als wens op te nemen, zodat de onderliggende intentie behouden blijft maar de uitvoerbaarheid vergroot wordt?

**Antwoord:**

We stemmen ermee in om de eis om een gezinskaart/sociogram op te nemen binnen de functionaliteit van de applicatie om te zetten naar een wens.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software**Beantwoord op:** 8 okt 2025**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - C.9.3

**Vraag:**

U vraagt een volwaardige softwareoplossing voor het sociaal domein uit en legt daarbij terecht de nadruk op kwaliteit. In de aanbestedingsdocumenten heeft u een plafondbedrag opgenomen van € 2.500.000,- voor de gebruikersrechten over 7 jaar en € 250.000,- voor de implementatiekosten. Daarbij zijn wij blij te vernemen dat de gemeente het belang van een ondergrens erkent, zoals blijkt uit het opnemen van € 1.200.000,- als minimale prijs voor de puntenberekening.

Wij maken ons echter zorgen of de huidige bedragen het gewenste effect voor de gemeente Heerlen zullen bereiken. Op basis van onze ervaring bij recente aanbestedingen verwachten wij dat zowel de opgenomen ondergrens als het plafondbedrag te laag zijn, gezien de scope van de gewenste ICT-prestatie voor circa 87.000 inwoners. Het risico bestaat dat inschrijvingen hierdoor te veel op prijs worden gestuurd, waardoor de kwaliteit onder druk komt te staan.

Wij verzoeken u daarom om het plafondbedrag te verhogen, bijvoorbeeld naar € 3.500.000,-, en daarnaast een hoger bodembedrag vast te stellen, bijvoorbeeld € 2.000.000. Dit stelt leveranciers in staat een volledig en kwalitatief aanbod te doen dat aansluit bij de door u geformuleerde doelstellingen en tegelijkertijd prijsdumping voorkomt.

**Antwoord:**

"De gemeente Heerlen heeft de financiële bandbreedte (ondergrens en plafondbedrag) vastgesteld op basis van een representatief marktonderzoek onder vergelijkbare gemeenten en marktpartijen binnen het sociaal-domein.

De opgenomen bedragen zijn zorgvuldig bepaald om enerzijds marktconformiteit en kwaliteit te borgen, en anderzijds de beschikbare budgetruimte te respecteren. Daarbij is tevens rekening gehouden met de omvang en scope van de opdracht, de contractduur en de verwachte kostenontwikkeling gedurende de looptijd.

De gemeente acht de huidige bandbreedte toereikend om een volwaardige en kwalitatieve inschrijving mogelijk te maken. De ondergrens voorkomt irreële lage inschrijvingen, terwijl het plafondbedrag waarborgt dat de inschrijvingen binnen de beschikbare financiële kaders blijven.

De genoemde bedragen blijven derhalve ongewijzigd."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 34.4

**Vraag:**

Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?

**Antwoord:**

Niet akkoord, aangezien het voor de aanbestedende dienst niet mogelijk is om op voorhand deze uitzonderingsgevallen te benoemen en nader te specificeren. Mochten zich er zeer uitzonderlijke omstandigheden voordoen is de aanbestedende dienst uiteraard bereid om in alle redelijkheid hier het gesprek over aan te gaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 22.7

**Vraag:**

Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker.

Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?

**Antwoord:**

Ja, dat kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 20.4

**Vraag:**

Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 18.4

**Vraag:**

Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 16.5 iii - iv

**Vraag:**

De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE- rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet).

Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154).

Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 4.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 16.3, 16.4

**Vraag:**

Vraag 1: Bent u bereid om een cumulatieve beperking op te nemen van maximaal EUR 2.500.000 gedurende de overeenkomst?

Vraag 2: Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking (en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?

**Antwoord:**

"Vraag 1: Niet akkoord, zie tevens antwoord vraag 4.  
Vraag 2: Nee, dit kan de aanbestedende dienst niet bevestigen. Artikel 16 wordt op dit onderdeel niet aangepast."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023- 13

**Vraag:**

Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT.

We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen:

13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat:

- i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing.
- ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.

Toelichting op wijziging 13.1:

Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.

Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is.

Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd:

“Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.”

Toelichting op wijziging artikel 13.4:

'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren.

Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd:

20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven.

Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst neemt de voorgestelde wijzigingen niet over. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat er op een correcte wijze invulling wordt gegeven aan het gestelde in art. 13 GIBIT 2023, daar waar dit van toepassing is, en binnen de daarin gestelde kaders blijft van wet- en regelgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software**Beantwoord op:** 8 okt 2025**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 12.2, 12.3

**Vraag:**

Het is niet redelijk dat Leverancier ‘negatief bewijs’ moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeengekomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 11.5

**Vraag:**

In artikel 11.5 is bepaald dat facturen binnen 3 maanden moeten worden verstuurd. Voor werkzaamheden die aan het einde van het jaar zijn verricht dient voor 6 januari van het daaropvolgende jaar te zijn gefactureerd. Hoewel Leverancier voornemens is zich aan deze termijnen te houden en dit in de praktijk waarschijnlijk geen problemen zal opleveren, willen wij voorkomen dat, mocht er onverhoopt toch een keer iets mis gaan met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 5.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.12 ii

**Vraag:**

Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?

**Antwoord:**

"Met ""omgeving"" in de context van artikel 10.12 GIBIT wordt bedoeld: Het geheel van het applicatielandschap, de onderliggende technische infrastructuur, databases, configuraties en alle noodzakelijke interfaces, zoals beschreven en gespecificeerd in de aanbestedingsdocumenten, die gezamenlijk de werking van de te leveren dienst mogelijk maken. Echter betreft dit een weergave van de huidige situatie. De toekomstige situatie kan anders zijn, u dient hierin mee te bewegen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.10

**Vraag:**

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?

**Antwoord:**

Ja, hierbij bevestigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.** 45  
**Onderwerp:** Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.9

**Vraag:**

Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?

**Antwoord:**

"Akkoord, mits wordt voldaan aan Eis 214, Programma van Eisen:  
""Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt: (...)  
Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen (een en ander conform het gestelde in de Aanbestedingsleidraad). De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.** 46  
**Onderwerp:** Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 10.3 iii

**Vraag:**

Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 11.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 9.10

**Vraag:**

Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?

**Antwoord:**

Ja, hierbij bevestigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 9

**Vraag:**

In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen:

- a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag.
  - b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert.
- Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

"Niet akkoord, de termijn en procedure voor acceptatie worden projectmatig vastgelegd. Daarbij wordt in overleg tussen partijen een redelijke termijn voor de acceptatiebeslissing bepaald.

Het opnemen van een vaste termijn of automatische acceptatie wordt niet overgenomen, omdat dit niet in alle gevallen proportioneel of werkbaar is en kan leiden tot onbedoelde risico's of onvolledige toetsing."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 8.4, 8.5

**Vraag:**

Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?

**Antwoord:**  
Dat is correct.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 6.5

**Vraag:**

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekerd zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove

schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.

**Antwoord:**

Niet akkoord, het artikel blijft ongewijzigd. Er wordt vermeld dat het gaat om aanpassingen die u als leverancier, in de rol als expert, had moeten voorzien.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 4.2

**Vraag:**

Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn (en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

**Antwoord:**

"Aanbestedende Dienst gaat akkoord met uw verzoek een schriftelijke ingebrekestelling van toepassing te verklaren en hierbij een redelijke termijn tot herstel te bieden, zijnde niet meer dan 30 kalenderdagen na aankondiging van de schriftelijke ingebrekestelling en het passeren van de fatale termijndatum. Uiteraard wordt dit dan eveneens beperkt tot de verantwoordelijkheden ten aanzien van de Opdracht die direct aan

Leverancier toe te rekenen zijn.  
Echter de einddatum van de Proof-of-Concept en implementatiedatum zullen als fatale termijnen gehandhaafd blijven."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Bijlage 12 - GIBIT 2023 - 1.30

**Vraag:**

Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren. We zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zijn van mening dat de huidige documentatie, inclusief de vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen, een voldoende duidelijk beeld geeft van onze doelstellingen en de verwachte prestaties. Van een professionele en deskundige inschrijver verwachten wij dat zij op basis van deze informatie een adequate inschrijving kunnen doen, waarin zij hun expertise tonen om binnen de gestelde kaders en doelstellingen een passende oplossing te bieden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 218

**Vraag:**

Het is niet altijd mogelijk om opdrachtgever te informeren dat upgrades of updates eventueel de werking van de ICT-Oplossing beïnvloeden. Bent u bereid overeen te komen dat leverancier zich zal inspannen om deze melding zo spoedig mogelijk te doen, waarbij de richtlijn van 6 maanden gehanteerd wordt?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat akkoord op de voorwaarde dat als dat leidt tot problemen in de werking van de ICT-oplossing voor Opdrachtgever de ondersteuning op de bestaande ICT-oplossing verlengd en kosteloos wordt aangeboden om tijd aan Opdrachtgever te geven deze problemen in relatie tot de werking op te kunnen lossen voor ten minste de duur van 6 maanden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 210

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat een beroep op overmacht bij deze verplichtingen niet

is uitgesloten?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 190

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke tijd u nodig verwacht te hebben om het implementatieplan te bevestigen? Dit gezien leverancier pas met de implementatie mag starten nadat u deze hebt goedgekeurd? Kunt u bevestigen dat wanneer de acceptatie van het het implementatieplan langer dan twee weken op zich laat wachten, de uiterste opleverdatum ook wordt opgeschoven?

**Antwoord:**

Ja, maar als er redenen zijn waardoor er geen goedkeuring plaatsvindt, zijn die voor risico van de leverancier en wordt dat uitstel niet gegeven. De Opdrachtgever mag immers uitgaan van een adequaat kwalitatief plan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eisen 18, 19 en 20

**Vraag:**

De GIBIT heeft een gebalanceerde bepaling omtrent volstrekt nieuwe wetgeving. Kunt u bevestigen dat volstrekt nieuwe wetgeving en normen niet onder onderhoudsverplichting vallen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit, zo ook bedoeld in de gestelde eisen met verwijzing naar het fragment (...) de uitvoering van deze bestaande (...) en door de Aanbestedingsdocumenten eveneens beperkt tot het Overeengekomen gebruik.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 10

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat, nu voor de implementatie een fatale termijn is overeengekomen, in beginsel alle Eisen als uitvoeringseisen moeten worden aangemerkt? Indien dit niet het geval is, kunt u dan verduidelijken welke Eisen niet als uitvoeringseisen gelden en hoe deze zich verhouden tot de overeengekomen implementatietermijn?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet. Eis 10 blijft onverminderd van kracht om de risico's ten aanzien van tijdige levering en tijdige implementatie voor Opdrachtgever te reduceren. Indien uitvoeringseisen op onderdelen worden toegestaan wil Opdrachtgever op voorhand de impact kunnen bepalen en eventueel mitigerende maatregelen inzetten op de voor

haar cruciale aspecten. Alleen voor Eisen waar expliciet een latere datum wordt aangegeven geldt de toepasselijkheid van een uitvoeringseis. Het staat gegadigden evenwel vrij om concrete aanpassingen ten aanzien van concreet benoemde Eisen in de inlichtingenronden voor te stellen indien er frictie zit tussen de (on)mogelijkheden van gegadigde en de gestelde Eisen, waarbij Inschrijver deze in serieuze heroverweging zal nemen om waar redelijkerwijs mogelijk tegemoet te komen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Wachtkamerovereenkomst - B.5

**Vraag:**

Wachtkamercontractant is van mening dat de termijn opnieuw in dient te gaan en er geen sprake kan zijn van een resterende termijn. Immers ook de prijs is op de volledige duur afgestemd. Dit zou niet redelijk zijn. Wilt u dit aanpassen?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De wachtkamerconstructie heeft tot doel continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij beëindiging van de overeenkomst met de eerst gerangschikte leverancier. De wachtkamercontractant treedt in dat geval in voor de resterende looptijd van de oorspronkelijke overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden. De opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het indienen van zijn inschrijving en het offeren van zijn prijsstelling. Een wijziging van deze termijn zou leiden tot een aanpassing van de looptijd van de initiële opdracht, de geraamde opdrachtwaarde en dus een wezenlijke wijziging van de opdracht en is aanbestedingsrechtelijk niet toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst - 14.2

**Vraag:**

Voor Leverancier is niet duidelijk wat artikel 14 precies tracht te regelen en met welk doel deze bepaling is opgenomen. De bepaling is zeer breed en daarmee is onduidelijk welke verplichtingen dit voor Leverancier meebrengt. Allereerst is, ondanks u toelichting onduidelijk wat er met ""Data"" precies wordt bedoeld; Gegevens van Aanbestedende Dienst zijn uiteraard beschikbaar en kunnen worden opgevraagd. Leverancier is echter niet bereid om bedrijfsgevoelige informatie zoals (documentatie omtrent) datamodellen aan Aanbestedende Dienst beschikbaar te stellen. Uw data kan in een toegankelijk formaat beschikbaar worden gesteld. Uiteraard zal deze data vertrouwelijk worden behandeld en worden gebruikt voor het uitvoeren van de overeenkomst en/of wettelijke verplichtingen. Het door u voorgestelde artikel 14 gaat echter te ver, maar de concrete verplichtingen zijn tevens onduidelijk. Bent u derhalve bereid om dit artikel te schrappen? Zo niet, kunt u dan uitgebreid toelichten:

- 1) Wat het doel is van artikel 14?
- 2) Wat de definitie van 'Data' is, waarbij we u ook wil vragen om expliciet op te nemen welke 'Data' niet onder de reikwijdte van dit artikel valt?
- 3) Wat u bovenop het beschikbaar stellen van gegevens van Opdrachtgever, het daar vertrouwelijk mee omgaan en het niet gebruiken van die gegevens voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de overeenkomst en/of het voldoen aan wettelijke verplichtingen, nog meer (precies) vereist van Leverancier?
- 4) waarom deze bepaling noodzakelijk is en wat dit toevoegt aan de reeds in de GIBIT en de standaard VNG verwerkersovereenkomst opgenomen bepalingen?

**Antwoord:**

"Artikel 14.2 in de conceptovereenkomst is opgenomen als nadere invulling van de artikelen 21 en 26 van de GIBIT 2023, die gezamenlijk voorzien in de toegankelijkheid, overdraagbaarheid en continuïteit van gegevens van de Opdrachtgever gedurende én na de looptijd van de overeenkomst.

1. Artikel 14 heeft de volgende doeleinden:

A. Publiekrechtelijke Compliance

Wet open overheid (Woo): Waarborgen dat gemeente kan voldoen aan

openbaarmakingsverplichtingen

Archiefwet: Naleven van bewaarplichten voor overheidsinformatie

AVG artikel 20: Recht op dataportabiliteit voor betrokkenen

B. Vendor Lock-in Preventie

Voorkomen van ongewenste leveranciersafhankelijkheid conform artikel 2.112 Aanbestedingswet.

Waarborgen toekomstige aanbestedingsmogelijkheden, beschermen van gemeentelijke investeringen in gegevens

C. Continuïteit van Dienstverlening

Exit-strategieën faciliteren bij contractbeëindiging, waarborgen doorlopende gemeentelijke processen

2. Data"" betekent: Uitsluitend door of namens Opdrachtgever in de ICT Prestatie ingevoerde, bewerkte of opgeslagen gegevens die voortvloeien uit het gemeentelijk gebruik van de software.

Expliciet UITGESLOTEN van artikel 14:

- Intellectueel eigendom van Leverancier (datamodellen, algoritmes, broncode)
- Bedrijfsgevoelige configuraties en systeemarchitectuur
- Technische loggegevens die uitsluitend betrekking hebben op systeemwerking
- Geaggregeerde, geanonimiseerde data niet herleidbaarheid naar Opdrachtgever
- Derdenprogrammatuur waarvoor Leverancier geen rechten heeft"

"3. Bovenop vertrouwelijkheid en doelbinding vereist artikel 14:

A. Technische Toegankelijkheid (lid 2)

Data in ""algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat"" verstrekken, realtime inzage mogelijk maken via koppelingen/API's, downloadfaciliteiten beschikbaar stellen

B. Documentatieverplichtingen (lid 3)

Metadatabeschrijvingen verstrekken (welke velden, betekenis, formaat), datamodel-documentatie (functioneel, niet technisch/propriëtair), koppelingsspecificaties voor gegevensuitwisseling

C. Correctie- en Ondersteuningsplicht (lid 6-8)

Kosteloos corrigeren van onjuiste/onvolledige data, interpretatieondersteuning verlenen bij dataduiding, exitondersteuning bij contractbeëindiging

4. GIBIT-aanvulling:

A. Artikel 21 GIBIT is generiek; artikel 14 van de (concept) overeenkomst specificeert concrete uitvoering, proactieve dataverstrekking, gestandaardiseerde formats voor gemeentelijk gebruik

B. Verwerkersovereenkomst (VWO)-aanvulling:  
VWO beperkt zich tot persoonsgegevens en privacy  
Artikel 14 omvat ook niet-persoonsgegevens (organisatiegegevens, procesdata), bredere publiekrechtelijke context dan alleen privacy

C. Specifieke Meerwaarde:  
Woo-compliance wordt expliciet geadresseerd, technische uitvoeringsstandaarden worden vastgelegd, exitscenario's worden juridisch gewaarborgd"

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.** 60  
**Onderwerp:** Conceptovereenkomst - 12.5

**Vraag:**  
Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**  
"De in de conceptovereenkomst opgenomen J62-index is gebaseerd op eerdere standaardcontracten binnen de organisatie. Wij erkennen dat deze index primair is gericht op hardware-gerelateerde producten en daarmee mogelijk minder goed aansluit bij de aard van de onderhavige dienstverlening, waarin loon- en kenniscomponenten zwaarder wegen. De aanbestedende dienst gaat akkoord om als index de dienstenprijs index

(DPI) Algemeen te gebruiken. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst - 12.4

**Vraag:**

Leverancier merkt op dat het facturatieschema in de GIBIT niet helemaal volledig is. Zo stelt ook ge GIBIT dat over bepaalde gedeelte (over de overige 70% over de eenmalige en periodieke vergoeding) nadere afspraken moeten worden. Deze afspraken wensen wij graag nader te specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?

**Eenmalige vergoedingen**

Van de eenmalige vergoedingen is:

- 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking,
- 40% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving;
- 20% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden;
- 10% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk op [3 maanden na go-live]

**Periodieke vergoedingen**

- Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij:
  - o 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en;
  - o 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden.
- Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang.

- Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.

**Antwoord:**

Met de beoogde gegunde inschrijver wordt het definitieve facturatieschema in overleg vastgesteld in het verificatiegesprek en formeel bekrachtigd na gunning. Hierbij wordt aangesloten bij de GIBIT-voorwaarden en een proportionele verdeling van betalingen in relatie tot de uitgevoerde activiteiten. In deze aanbestedingsfase legt de Gemeente Heerlen zich daarom nog niet vast op een specifiek facturatieplan; voorstellen van inschrijvers worden meegenomen als input voor het verificatiegesprek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst - 11.3

**Vraag:**

Leverancier begrijpt dat, afhankelijk van de nieuwe leverancier, de Persoongegevens in een bepaald bestandsformaat worden geretourneerd. Echter kan Leverancier op voorhand niet inschatten wat de exacte kosten voor een dergelijke conversie zullen zijn. Kunt u bevestigen dat de kosten van een dergelijke conversie additioneel in rekening kunnen worden gebracht?

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie eis 237 Programma van Eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst - 5.2

**Vraag:**

Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn (en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

**Antwoord:**

Zie antwoorden vraag 8 en 51.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst - 1.2

**Vraag:**

Gezien in de NVI aanpassingen kunnen worden gemaakt op de Overeenkomst, kunt u ermee instemmen dat daarom de NVI in rang

bovenaan komt te staan?

**Antwoord:**

"Zoals vermeld in de aanbestedingsleidraad, hoofdstuk B: "De (concept) overeenkomst is bijgevoegd als bijlage 14. Het is denkbaar dat deze naar aanleiding van vragen of op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de aanbesteding wijzigt, voor zover zulke wijzigingen wettelijk zijn toegestaan.

Wijzigingen worden met een aangepaste versie van bijgaand concept aan inschrijvers medegedeeld."

De rangorde blijft derhalve ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - C.9.4

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat alle opties die u wenst af te nemen, minimaal gedurende de (resterende) initiële looptijd afneemt? Dan kan leverancier hier rekening mee houden bij haar prijsstelling.

**Antwoord:**

"Opdrachtgever kan dit niet bevestigen.

De afname van optionele onderdelen is afhankelijk van toekomstige beleidskeuzes, budgettaire ruimte en de feitelijke behoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - A.2.3

**Vraag:**

In bijlage 3 verwijst u naar de geschiktheidseisen uit artikel 2.92 Aanbestedingswet, terwijl daar geen financiële draagkrachtvereisten zijn opgenomen. In paragraaf 4.2 geeft u bovendien aan dat er geen specifieke eisen worden gesteld ten aanzien van de economische of financiële draagkracht, behoudens de eisen uit de GIBIT 2023. Voor leverancier is daarom onduidelijk welke financiële draagkrachtvereisten u daadwerkelijk stelt en waarom in bijlage 3 wordt uitgegaan van hoofdelijke aansprakelijkheid indien een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde.

Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern met een geconsolideerde jaarrekening en een concernpolis. Indien financiële geschiktheidseisen zouden gelden, is een beroep op de moedermaatschappij noodzakelijk. Het is echter onwenselijk en disproportioneel dat de moedermaatschappij zich in dat geval onvoorwaardelijk en hoofdelijk aansprakelijk moet stellen voor alle verplichtingen, temeer daar zij zelf niet de technische expertise bezit om feitelijke nakoming te garanderen. Dit leidt tot een ongelijke positie voor leveranciers die onderdeel zijn van een concern ten opzichte van zelfstandige inschrijvers.

Kunt u aangeven welke financiële draagkrachtvereisten u eventueel stelt, en bevestigen dat, indien daarop een beroep wordt gedaan, de verplichting tot hoofdelijke aansprakelijkheid (bijlage 3) niet geldt wanneer leverancier een 403-verklaring van haar moedermaatschappij indient?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
67

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - A.1.10

**Vraag:**

Een wachtkamerovereenkomst waarin leverancier haar aanbod 18 maanden gestand moet doen is in vergelijking met andere aanbestedingen die leverancier ziet, vrij lang. Leverancier wilt u verzoeken met het volgende akkoord waarbij een compromis moet gezocht tussen de belangen van beide partijen.

1. Aanbieder doet zijn Inschrijving gedurende de eerste twee 18 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Contractpartij gestand. Opdrachtgever is gerechtigd gedurende die termijn de Overeenkomst aan te gaan met Aanbieder. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg met Opdrachtgever worden doorgevoerd.
2. Opdrachtgever heeft binnen 6 maanden na ondertekening van deze Wachtkamerovereenkomst eenzijdig het recht om deze Wachtkamerovereenkomst te effectueren;
3. Tijdens de resterende periode van 12 maanden kunnen Partijen alsnog overeenkomen om de Wachtkamerovereenkomst te effectueren, maar behoudt Aanbieder zich het recht voor daarvan af te zien.

**Antwoord:**

- "1. Akkoord, concept wachtkamerovereenkomst, Hoofdstuk B, artikel 4, voorziet hier al in. De prijsstelling mag per 1 februari 2027 geïndexeerd worden op wijze zoals beschreven in de aanbestedingsstukken;
2. Niet akkoord, de aanbestedende dienst is wel bereid om deze termijn, inzake het eenzijdig effectueren van de wachtkamerovereenkomst aan te passen naar 12 maanden na ondertekening;
3. Niet akkoord, de aanbestedende dienst is wel bereid om gedurende een resterende termijn van 6 maanden de wachtkamerovereenkomst wederkerig te maken."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 236

**Vraag:**

In het PvE wordt beschreven dat het jaarwerk onderdeel uitmaakt van de inschrijving. Onder jaarwerk verstaan wij de werkzaamheden die horen bij de afsluiting van het boekjaar (zoals herberekeningen, fiscalisatie en controles). Kunt u bevestigen dat het hier uitsluitend gaat om deze jaarwerk-activiteiten en dat het voorwerk (opschonen en corrigeren gedurende het jaar) en nawerk (bijvoorbeeld aanlevering bestanden Belastingdienst, jaaropgaven, afsluiten debiteuren) buiten de scope van deze eis vallen?

**Antwoord:**

Het jaarwerk is bedoeld exclusief het door u beschreven voorwerk en inclusief het door u beschreven nawerk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 231

**Vraag:**

Wanneer een gewenste oplossing al beschikbaar komt in een nieuwe versie of release van onze oplossing, kan de aanbestedende dienst dan bevestigen dat zij bereid is hierin mee te gaan in plaats van te verwachten dat hiervoor een separate ontwikkeling wordt uitgevoerd?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt deze bereidheid op voorwaarde van de in de Eis aangegeven condities.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 229

**Vraag:**

Op onze producten en diensten is een generieke SLA van toepassing waar bijna al onze klanten op aangesloten zijn zodat dit voor de brede klantgroep te beheren is. Deze SLA wordt ook jaarlijks met de gebruikersvereniging afgestemd en aangepast. In de generieke SLA maken wij geen onderscheid in statusupdate-tijd. De overige KPI's voor reactietijd en oplostijd die gesteld worden in het PVE kunnen wij vanuit de generieke SLA naleven. Is de aanbestedende dienst bereid om op deze generieke SLA aan te sluiten?

**Antwoord:**

Voor de gehele SLA geldt: zie vraag en antwoord 45. Voor specifiek dit gedeelte geldt: Aanbestedende Dienst is bereid hiernaar te kijken maar wenst graag de vernemen wat uw standaard status-updatetijd betreft om hiervan de impact te bepalen alvorens een toezegging op dit onderdeel te kunnen doen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
71

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 188

**Vraag:**

Bij migraties van Werk & Inkomen hanteren we altijd een overgang na afronding (jaarwerk) van het huidig boekjaar. Het jaarwerk wordt normaliter in januari 2027 uitgevoerd over 2026. Is gemeente Heerlen akkoord met een livegang datum in januari 2027, direct na het uitgevoerde jaarwerk?

**Antwoord:**

Ja we gaan hiermee akkoord, maar alleen voor Werk & Inkomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
72

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 78

**Vraag:**

Is het akkoord voor aanbestedende dienst om een reguliere Office-installatie (Office 2021/2024) te gebruiken in plaats van Office365, aangezien de documentcreatie reeds server-side plaatsvindt en een directe koppeling met Office365 daardoor niet noodzakelijk is?

**Antwoord:**

Dit is akkoord zolang de oplossing vanuit de SaaS bij de leverancier betreft. Indien Office vanuit de Aanbestedend dienst te moeten worden gebruikt, is Office365 een vereiste.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 146

**Vraag:**

Onze oplossing past de WCAG-richtlijnen toe op het inwonerportaal. De backoffice is niet WCAG-compliant, aangezien de richtlijnen zich richten op publieke interfaces voor inwoners. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit akkoord is?

**Antwoord:**

De eis stelt WCAG voor alles, dus niet enkel voor inwoners, maar ook medewerkers (backoffice). Wanneer is de verwachting dat jullie de gehele oplossing WCAG proof kunnen aanbieden in productie?

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 213

**Vraag:**

De performance die aanbestedende dienst eist is niet alleen afhankelijk van de ICT prestatie van de aanbieder. Ook het gemeentelijk netwerk en de werkstations hebben invloed op de performance van het gehele systeem. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat deze Eis niet als blokkerende eis wordt gezien voor livegang? En gaat aanbestedende dienst ermee

akkoord dat 3 seconden responsetijd een streefprestatie betreft?

**Antwoord:**

Akkoord, wij gaan er echter wel vanuit dat de leverancier te allen tijde bereid is om constructief mee te werken bij het onderzoeken en oplossen van eventuele performance-issues, aangezien dit tot de essentiële verantwoordelijkheden binnen de dienstverlening behoort zonder aanvullende kosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 135 t/m 142

**Vraag:**

In de eisen 135 t/m 142 wordt gevraagd om het genereren van managementinformatie en rapportages (inclusief standaardrapportages, dashboards, exportmogelijkheden en inzicht op verschillende niveaus) binnen onze oplossing. Tegelijkertijd wordt gevraagd om de data dagelijks te ontsluiten richting het DataWarehouse van de opdrachtgever voor gebruik met een nader te bepalen BI-tool. Kunt u aangeven wat de primaire behoefte van de aanbestedende dienst is? Heeft u de voorkeur voor uitgebreide rapportages en dashboards binnen onze oplossing, of volstaat het wanneer de data volledig ontsloten wordt zodat u met eigen tooling (zoals Cognos, Tableau of Power BI) zelf de gewenste managementinformatie kunt samenstellen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst eist nadrukkelijk beiden, waarmee twee verplichtingen ontstaan voor leverancier: een geïntegreerde oplossing die voldoet aan het gestelde in het Programma van Eisen en een datalevering aan voorzieningen van Opdrachtgever, eveneens zoals het gestelde in het Programma van Eisen. Volledigheidshalve verwijst Aanbestedende Dienst naar vraag en antwoord 31.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 58

**Vraag:**

Binnen onze oplossing is het mogelijk om een termijn te koppelen aan een signaal en aan een casus. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit voldoet aan de eis?

**Antwoord:**

Het is niet helder wat er wordt bedoeld met een signaal en casus in dit geval. Graag concreet maken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eisen 54, 56, 57 en 157

**Vraag:**

Op dit moment is functionaliteit beschikbaar om te werken met werkprocessen en om op onderdelen doorlooptijden toe te passen. In de

modernisering van onze oplossing, die in 2027 wordt opgeleverd, wordt dit uitgebreid met een zaakgestuurd werkproces, inclusief de mogelijkheid om specifieke velden verplicht in te vullen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze uitbreiding mag worden meegenomen in de modernisering en daarmee vanaf 2027 beschikbaar hoeft te zijn?

**Antwoord:**

We kunnen geen antwoord geven op uw vraag, omdat voor ons niet duidelijk is over welke functionaliteiten u wel beschikt en welke niet. Kunt u toelichten aan welke gevraagde eisen u kunt voldoen?

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 51

**Vraag:**

Binnen onze oplossing zijn er twee mogelijkheden voor de waarschuwingsfunctionaliteit.

1. Persoonlijke indicatoren die zichtbaar zijn binnen de persoonlijke informatie van de inwoner, waarbij de gemeente vijf variabelen kan toevoegen aan de reeds bestaande indicatoren.

2. De mogelijkheid om een aantekening te maken binnen een casus. Deze aantekening wordt vervolgens op casusniveau getoond en is herkenbaar aan een icoontje naast de casusnaam.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze inrichting voldoet aan de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat akkoord in de context van de door u genoemde Eis 51 waarnaar u verwijst. Alle andere Eisen blijven nadrukkelijk ongewijzigd in stand.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Programma van Wensen - Bijlage 7 - Concept implementatieplan

**Vraag:**

De definitieve gunning staat gepland op 19 januari 2026. De implementatie dient uiterlijk 30 november 2026 gereed te zijn. Dit is een relatief korte periode. In het Programma van Wensen wordt daarnaast aangegeven dat de capaciteit ten aanzien van de implementatie schaars is. Kunt u aangeven of er in de zomerperiode (bijvoorbeeld juli/augustus/september) voldoende capaciteit beschikbaar is om testactiviteiten uit te voeren en eventueel opleidingen te verzorgen?

**Antwoord:**

Gezien de krappe planning wordt van beide partijen een actieve en constructieve inzet verwacht om de voortgang te waarborgen, met als doel een goed geteste en stabiele applicatie live te brengen, waarbij ook de betrokken medewerkers voldoende zijn opgeleid om met het systeem te kunnen werken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

80 Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - A.1.9. Social Return

**Vraag:**

Mag de verplichting om ten minste 2% van de opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return ook worden ingevuld door middel van alternatieve vormen van Social Return, bijvoorbeeld via een sociale inkoop of een andere vorm van maatschappelijk verantwoorde besteding, in plaats van uitsluitend door inzet van kandidaten uit de doelgroep?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 25.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 125

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het gebruik van DKD-inlezen als gelijkwaardige functionaliteit wordt beschouwd en daarmee voldoet aan de eis? Wij verzoeken u de eis hierop aan te passen, zodat duidelijk is dat deze functionaliteit de gevraagde dekking biedt.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit mits hiermee wordt voorzien in de beschreven functionaliteit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. - C.1 Planning

**Vraag:**

Zou de aanbestedende dienst bij het opstellen van de planning rekening willen houden met onze voorkeur om de demo op 25 november te laten plaatsvinden?

**Antwoord:**

Zodra de aanbestedende dienst de inschrijvingen heeft ontvangen, zal er een planning voor de presentaties/demonstraties in overleg met de inschrijvers gemaakt worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met ieders voorkeuren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 92

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst overwegen deze eis aan te passen met de toevoeging dat de loonaangifte zelfstandig door de gemeente vanuit de applicatie aangemaakt moet kunnen worden, zonder tussenkomst van externe scripts of bewerkingen op de database? Dit borgt gebruiksvriendelijkheid en voorkomt foutgevoeligheid.

**Antwoord:**

De eis is zorgvuldig en bewust geformuleerd. Aanbestedende dienst acht het

van belang om deze in de huidige vorm te handhaven. Wij gaan daarom niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 162

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst overwegen deze eis zo aan te passen dat service vanzelfsprekend geleverd wordt, maar dat bij complexere of tijdsintensieve ondersteuning ruimte blijft voor het maken van aanvullende financiële afspraken? Dit borgt een goed partnerschap en voorkomt onduidelijkheid over de verdeling van kosten.

**Antwoord:**

"Opdrachtgever streeft ernaar zo onafhankelijk mogelijk van opdrachtnemer te kunnen functioneren.

Het overzetten van functionaliteit van de testomgeving naar de productieomgeving dient volledig zelfstandig door de functioneel beheerder van opdrachtgever te kunnen worden uitgevoerd.

Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om tijdens de implementatie, in het kader van de kennisoverdracht, hieraan de benodigde aandacht te besteden zodat dit wordt geborgd."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
85

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 130

**Vraag:**

Aanlevering voor de benchmark sociaal domein strekt zich uit tot werk en inkomen. Is dit voldoende binnen de scope van deze aanbesteding?

**Antwoord:**

De aanlevering voor de benchmark sociaal Domein strekt zich niet alleen uit tot Werk & Inkomen. Naast de gegevens over Werk & Inkomen, betreft het ook gegevens over WMO en Jeugdwet, dus dat is niet voldoende binnen de scope van deze aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
86

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 105

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het in de context van deze eis voldoende is wanneer de debiteurenmodule alle typen vorderingen registreert, maar uitsluitend ten aanzien van natuurlijke personen? Dit sluit aan bij de praktijk binnen het sociaal domein, waar vorderingen vrijwel altijd op natuurlijke personen betrekking hebben.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 87

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat kwartaalperiodiciteit in de praktijk niet voorkomt en dat het daarom akkoord is wanneer de inschrijver deze niet ondersteunt?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 42

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het registreren van inwoners zonder BSN beperkt is tot eenvoudige registraties en oriëntatieprocessen, en dat voor diverse functionaliteiten, zoals berichtenverkeer via landelijke i-standaarden, het verstrekken van uitkeringen, loonaangiftes of het aanleveren van verplichte statistieken, het beschikken over een BSN onmisbaar is? Inschrijver gaat ervan uit dat dit akkoord is en dat in

dergelijke gevallen het BSN alsnog benodigd is om de betreffende processen te ondersteunen.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 26

**Vraag:**

U verwacht dat Energietoeslagen met onze oplossing kunnen worden verstrekt. Inschrijver kan hier alleen mee akkoord gaan als de uitvoering van de Energietoeslag binnen de scope van de domeinen van deze opdracht past. En bijvoorbeeld via bijzondere bijstand of minimabeleid wordt opgelost. Ben u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 56

**Vraag:**

U heeft het in deze eis over documentcreatie. Inschrijver adviseert u om deze eis verder te specificeren dat documenten eerst in word vervaardigd moeten worden om ze eventueel door de gebruiker aan te kunnen laten passen en pas bij definitief maken van een document het document om te zetten naar PDF /A formaat conform landelijke wet en regelgeving. Daarmee voorkomt u een hoop extra handelingen voor uw gebruikers. Bent u bereid deze eis aan te passen?

**Antwoord:**

De eis is zorgvuldig en bewust geformuleerd. Aanbestedende dienst acht het van belang om deze in de huidige vorm te handhaven. Wij gaan daarom niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
91

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 36

**Vraag:**

Klopt het dat inschrijver leest dat het inwonerportaal een gescheiden onderdeel van de oplossing dient te zijn? Wij adviseren u dit namelijk wel in verband met beveiliging en security dit als afzonderlijk component uit te vragen.

**Antwoord:**

De eis is zorgvuldig en bewust geformuleerd. Aanbestedende dienst acht het van belang om deze in de huidige vorm te handhaven. Wij gaan daarom niet akkoord met de voorgestelde aanpassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 28

**Vraag:**

Ons is onvoldoende duidelijk wat u bedoeld met het regisseren van huisvestingsverzoeken inclusief bijbehorende debiteurenadministratie. Kunt u nader specificeren welke functionaliteit u hier verwacht en wat de beoogde werking daarvan is?

**Antwoord:**

Functionaliteiten die het mogelijk maken de ministeriële Regeling opvang ontheemden Oekraïne uit te voeren met betrekking tot het zorgdragen van voorzieningen of zogenoemde verstrekkingen en functionaliteiten die inning, invordering, dwanguitvoering, bekostiging en verantwoording mogelijk maken mbt de eigen bijdrage RooO.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 213

**Vraag:**

U eist dat veel van de onderdelen van de oplossing binnen 3 seconden worden getoond. Daarbij maakt u een aantal uitzonderingen. Wij zouden hier graag nog 1 uitzondering aan toe willen voegen. We zien steeds meer identity providers waarbij autorisaties en rollen extern worden belegd. Daardoor kan de inlogprocedure en verificatie soms iets langer in beslag nemen. Wij adviseren u deze uitzondering toe te voegen aan de onderdelen die niet binnen 3 seconden getoond dienen te worden.

**Antwoord:**

Zie antwoord bij vraag 74.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 149

**Vraag:**

Momenteel is de ICT-oplossing voor de meeste werkzaamheden beschikbaar voor mobiele werknemers. Beperking zijn beheer activiteiten wegens security redenen. Is dit akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 148

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst overwegen om de eis zo aan te passen dat de acceptatieomgeving weliswaar functioneel gelijk is aan de productieomgeving, maar qua capaciteit, aantal licenties en systeemzwaarte beperkter ingericht mag worden? Dit sluit aan bij de gangbare praktijk, voorkomt onnodige kosten en draagt bij aan milieuverantwoord ondernemen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van testen.

**Antwoord:**

Het is niet helder wat u precies bedoelt met 'beperkter ingericht'. Kunt u dit concreter maken?

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 218

**Vraag:**

Gezien het een SaaS product betreft en software update meerdere malen per maand plaats vinden zal hier voorafgaand via release notes over worden gecommuniceerd. Daarnaast wordt een N-1 gehanteerd met een 3 maanden grace-periode. Indien wegens security redenen de aanpassingen eerder doorgevoerd diene te worden zal de inschrijver dit mededeling en medewerking verwachten van de opdrachtgever. Kan opdrachtgever hierin mee gaan?

**Antwoord:**

"Wij gaan niet akkoord met de 3 maanden grace-periode, maar een grace-

periode van 6 maanden. Zie vraag en antwoord 53.  
"

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
97

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 212

**Vraag:**  
De beschikbaarheid van de oplossing is mede afhankelijk van de gemeentelijke netwerkverbinding, waarop de leverancier geen invloed heeft. De eis lijkt te suggereren dat ook real-time monitoringinformatie van deze verbinding beschikbaar moet zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het opnemen van de beschikbaarheid in de maandelijkse SLA-rapportage afdoende is, en dat de leverancier niet verantwoordelijk wordt gehouden voor (netwerk)componenten buiten diens beheersdomein?

**Antwoord:**  
Inschrijver wordt enkel voor genoemde onderdelen aangesproken die binnen zijn invloedssfeer liggen en direct gerelateerd zijn aan het onderwerp van de Opdracht en Overeenkomst.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
98

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 120

**Vraag:**

Is de aanbestedende dienst akkoord wanneer de leverancier kiest voor integratie met de NL Wallet (of een door de leverancier voorgestelde, gelijkwaardige wallet-oplossing) zodra deze beschikbaar is, in plaats van of aanvullend op de genoemde oplossingen? Dit kan de toekomstbestendigheid en interoperabiliteit vergroten.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**  
99

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 198

**Vraag:**

Kunt u aangeven of de ongekoppelde documenten die niet in het zaak- en documentmanagementsysteem zijn opgenomen, formeel onderdeel uitmaken van de migratieopdracht? En indien dat het geval is, kunt u tevens aangeven wat de omvang hiervan is?

**Antwoord:**

De ongekoppelde documenten vermeld in Eis 198 zullen niet gemigreerd /geconverteerd worden naar de nieuwe ICT-oplossing. Enkel de documenten van lopende werkprocessen die pas overgezet worden naar het zaak- en documentenmanagementsysteem zodra het werkproces wordt afgesloten, zullen gemigreerd moeten worden naar de nieuwe ICT-oplossing. De omvang hiervan is afhankelijk van het moment van migratie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 52

**Vraag:**

Bedoelt u met “ICT-oplossingen voor het begeleiden van de juiste vraagstelling...” een oplossing waarmee een medewerker van de gemeente op een eenvoudige manier met vragen en antwoorden door processen wordt geleid?

Moeten we dit zien als een soort beslissysteem? Zo ja, wat moet het resultaat en de output van een dergelijk systeem zijn?

Kan dat beperkt blijven tot een advies? Of bedoelt u met de verwijzing naar ‘registraties’ in uw vraag dat de resultaten van het beslissysteem (een toekenning bijvoorbeeld) direct moeten worden verwerkt in de aangeboden ICT-oplossing.

**Antwoord:**

Op basis van gestelde Eis heeft Aanbestedende Dienst bedoeld: de medewerker wordt ondersteund in de juiste (volgorde van) vraagstelling en het vastleggen van de respons. Zowel het besluit als de verwerking behoeven niet geautomatiseerd te zijn. Da nadruk is aldus registratieve vastlegging van zaken op basis van een vooraf bepaald vraag-, analyse- en/of diagnosemodel. Alleen vraag 1 wordt hiermee door Aanbestedende Dienst bevestigend beantwoord. Evenwel kan in het kader van het Programma van Wensen uiteraard een uitgebreidere variant door Inschrijvers aangeboden worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software**Beantwoord op:** 8 okt 2025**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 140

**Vraag:**

Eis 140:

Hoe ziet aanbestedende dienst de combinatie tussen zelf en op basis van low-code, met de aangeboden ICT-oplossing eis? De eis “op basis van low-code” lijkt te impliceren dat aanbestedende dienst bedoeld dan wel onbedoeld toeschrijft naar één inschrijver. Daarmee worden automatisch andere inschrijvers van deelname uitgesloten. Bent u bereid deze eis te herformuleren waarbij minimaal het deel “op basis van low-code” komt te vervallen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord om het deel “op basis van low-code” uit de eis te laten vervallen. Hiermee willen we bewerkstelligen dat niet wordt voorgeschreven dat de oplossing uitsluitend op low-code gebaseerd dient te zijn. De rest van de eis blijft ongewijzigd in stand.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software**Beantwoord op:** 8 okt 2025**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

Algemeen

**Vraag:**

U geeft aan dat de opdracht is voorzien op 2 februari 2026 en gereedheid van de volledige scope per 30 november 2026. Bedoelt u hiermee dat op

laatstgenoemde datum de volledige implementatie gereed is voor test en acceptatie?

**Antwoord:**

De laatstgenoemde datum is de einddatum voor het in productie nemen. Dit betreft inclusief een test- en acceptatiefase die dan met succes zijn gepasseerd. Op deze datum is dus de volledige ICT-oplossing uiterlijk in zijn volledigheid in gebruik genomen. Voor Werk & Inkomen maken we een uitzondering vanwege het jaarwerk in januari 2027, uitgevoerd over 2026 zoals aangegeven in het antwoord op vraag 71.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

103

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Eis 14

**Vraag:**

Het gebruiksrecht geldt ook voor niet-inwoners, mits op basis van wettelijke taken. Kan de gemeente een limitatieve lijst geven van deze taken, zodat de scope helder is?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid en leunt op datgene dat de wet van haar vraagt en leunt op het algemeen gebruikelijke dat benodigd is voor alle Nederlandse gemeenten binnen het Sociaal Domein.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
104

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, Eis 24

**Vraag:**

U geeft aan dat de ICT-oplossing de juiste registratie van inwonerprofielen moet ondersteunen. Kunt u nader toelichten wat u onder “inwonerprofiel” verstaat?

**Antwoord:**

Het inwonersprofiel betreft alle gegevens die vastgelegd dienen te worden voor de bedrijfsvoering en dienstverlening van het Sociaal Domein voor de correcte registratie van een inwoner. Het Programma van Eisen stelt een aantal van deze zaken expliciet maar tevens worden de impliciete gegevens van de inwoner bedoeld voor een correcte werking van de ICT-oplossing in haar geheel ten aanzien van het Overeengekomen gebruik.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
105

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, Eis 31

**Vraag:**

"De ICT-oplossing dient de mogelijkheid te bieden om voor meerdere gemeenten, met meerdere beleids- en procesinrichtingen te werken"  
Kan de gemeente bevestigen dat in de processen voor de gemeenten in de rol als centrumgemeente de processen die worden ingericht en uitgevoerd uniform zijn?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

106

**Onderwerp:**

Bijlage 7

**Vraag:**

Bij de Wensen mag toekomstige functionaliteit worden aangeboden. Dienen deze wel allen (uiterste) datum livegang geleverd te kunnen worden of mogen ook onderdelen worden opgenomen die op de toekomstige roadmap staan (bijvoorbeeld binnen 12 maanden na livegang)?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst staat het toe ook latere levering van zaken in het kader van het Programma van Wensen op te voeren. Let op: Evenwel betreffen aspecten van de beoordeling de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid. De invulling van Wensen dient bovendien inbegrepen te zijn in de Inschrijving en de gerelateerde Inschrijfsom.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
107

**Onderwerp:**  
Bijlage 7

**Vraag:**

Wensen moeten integraal onderdeel uitmaken van de opdracht. In de praktijk zien we dat implementatie van wensen ook weer aanvullende werkzaamheden en afstemming vanuit de gemeente vraagt, veelal door dezelfde functionarissen. Dit kan (onnodig) extra druk geven op de planning en bezetting aan de zijde van de gemeente. Kan de gemeente bevestigen dat de oplevering van Wensen gefaseerd kan plaatsvinden waarbij ook afspraken gemaakt kunnen worden om bepaalde wensen na initiële livegangdatum op te leveren (als onderdeel van decharge)?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stelt nadrukkelijk dat dit niet het uitgangspunt is. Levering van Wensen dient in beginsel plaats te vinden voor de uiterlijke einddatum van de implementatie. Evenwel geeft de uitwerking van de Wens ruimte aan Inschrijvers hiervan af te kunnen wijken mits dit expliciet wordt aangegeven. Let op dat ook dan geldt: Evenwel betreffen aspecten van de beoordeling de mate van concreetheid van eventueel aangeboden implementatiepunten op de implementatieroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid voor Opdrachtgever. De invulling van Wensen dient bovendien inbegrepen te zijn in de Inschrijving en de gerelateerde Inschrijfsom.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
108

**Onderwerp:**  
Bijlage 8

**Vraag:**

Er staat dat gemeente Heerlen uiterlijk een half jaar na implementatie beslist of zij Opties afneemt. In de praktijk zien we dat deze eerste periode van 6 maanden zich vaak kenmerkt door een gezamenlijke insteek op nazorg en inbedding in de operationele processen. Vraag: Biedt het de gemeente niet meer comfort en flexibiliteit als de door de leveranciers omschreven Opties tot bijvoorbeeld 2 jaar na livegang kunnen worden afgenomen tegen vooraf overeengekomen condities (behoudens eventuele indexatie)?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst handhaaft de in de aanbestedingsstukken opgenomen termijn van zes (6) maanden na implementatie voor het nemen van een besluit over het al dan niet afnemen van Opties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

109

**Onderwerp:**

Bijlage 8

**Vraag:**

Er wordt gesteld dat alle generieke eisen uit het Programma van Eisen óók gelden voor Opties. We nemen aan dat in de overeengekomen addenda hiertoe in gezamenlijkheid van kan worden afgeweken als de situatie daar aanleiding toe biedt, waarbij Partijen dat gezamenlijk vastleggen in adendum ten aanzien van de gelichtte Optie.

**Antwoord:**

"De generieke eisen uit het Programma van Eisen gelden in beginsel ook voor Opties, tenzij uit de aard of strekking van de betreffende Optie duidelijk volgt dat (bepaalde) eisen niet van toepassing kunnen zijn. Indien bij het lichten van een Optie blijkt dat aanpassing of nuancering van bepaalde eisen wenselijk is, kunnen Opdrachtgever en Leverancier dit in gezamenlijk overleg vastleggen in een addendum bij de overeenkomst, mits dit binnen de kaders van de aanbestedingsrechtelijke beginselen en de GIBIT 2023 blijft."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

110

**Onderwerp:**

Bijlage 8

**Vraag:**

We nemen aan dat de door de leveranciers opgegeven Opties en tarieven daarmee van de leveranciers integraal onderdeel zijn van de gunning van deze aanbesteding en daarmee ook binnen deze aanbesteding de Opties gegund kunnen worden, zonder dat dit in potentie tot een heraanbesteding en /of nieuw inkooptraject zal leiden?

**Antwoord:**

Dat is correct en hierbij bevestigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

8 okt 2025

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Bijlage 8

**Vraag:**

Bij het programma van Wensen staat expliciet benoemd dat Inschrijver ook

toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing mag beschrijven. Dit staat niet benoemd bij het Programma van Opties. Staat de Opdrachtgever het toe dat Leverancier hier ook toekomstige roadmap-functionaliteit als Optie beschrijft?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Overeenkomst 4.3

**Vraag:**

Kan de gemeente bevestigen dat de POC uitsluitend ziet op de kernfunctionaliteiten uit het Programma van Eisen, en niet op de Wensen?

**Antwoord:**

De PoC ziet toe op en dient te voldoen aan de functionaliteiten en elementen zoals beschreven in paragraaf A1.8 van de aanbestedingsleidraad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**Ref.nr.**  
113

**Onderwerp:**  
Overeenkomst 4.3

**Vraag:**

Wat onderdeel is van de POC is opgenomen in de leidraad, A.1.8.1. Maar in deze paragraaf staat nergens de acceptatieprocedure van de POC. Kan de gemeente toelichten wie bepaalt wat “succesvol” is, of dit objectieve toetsingscriteria kent en of aanbieder - net als bij acceptatieprocedure nog in de gelegenheid is tot herstel?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 12.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 8 okt 2025

**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.**

123

**Onderwerp:**

PvE Eis 46 – woonplaatsbeginsel

**Vraag:**

De ICT-oplossing ondersteunt registratie van het woonplaatsbeginsel, inclusief datum en onderbouwing, binnen onderdelen waar dit functioneel is ingericht.

Is de aanbestedende dienst akkoord met deze inrichting, waarbij registratie van het woonplaatsbeginsel beschikbaar is op relevante onderdelen van de oplossing, en waarbij aanvullende toepassing 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:**

27 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.**  
125

**Onderwerp:**  
Demo

**Vraag:**

Tijdens de demo willen wij, naast het volgen van het uitgevraagde script, ook een best practice werkwijze tonen die aansluit bij onze visie op een toekomstgerichte en geïntegreerde inrichting van het sociaal domein. Is de aanbestedende dienst akkoord met het tonen van aanvullende werkwijzen buiten het script, mits deze demonstratie plaatsvindt binnen de gestelde tijd en bijdraagt aan het inzicht in de robuustheid, samenhang en toepasbaarheid van de oplossing?

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst verzoekt alle inschrijvers zich te beperken tot het voorgeschreven demoscript, zoals opgenomen in het Programma van Wensen.

De demo is bedoeld om de werking van de aangeboden oplossing op uniforme wijze te toetsen aan de essentiële functionele eisen. Het volgen van het voorgeschreven script waarborgt de vergelijkbaarheid van de demonstraties en een objectieve beoordeling van alle inschrijvers.

Binnen de uitvoering van het script is er ruimte voor een korte toelichting op de wijze waarop de oplossing de betreffende functionaliteit ondersteunt of invult, mits deze toelichting direct verband houdt met het desbetreffende demonstratiescript.

Omwille van het gelijkheidsbeginsel, transparantie en de beschikbare demonstratietijd is het niet toegestaan aanvullende functionaliteiten, werkwijzen of presentaties te tonen die buiten het voorgeschreven script vallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 27 okt 2025

**Ref.nr.**  
126

**Onderwerp:**  
PvE Eis 146

**Vraag:**

De ICT-oplossing voldoet op dit moment aan de WCAG 2.1 niveau AA-vereisten voor de onderdelen die door inwoners worden gebruikt. Voor de gebruikersinterface voor professionals wordt een nieuwe versie ontwikkeld, waarbij de toegankelijkheidseisen als uitgangspunt zijn genomen. Deze interface wordt naar verwachting opgeleverd eind 2026 / begin 2027. Is de aanbestedende dienst akkoord met deze gefaseerde aanpak, waarbij de nieuwe interface bij oplevering grotendeels voldoet aan de WCAG-vereisten en eventuele resterende afwijkingen direct worden geanalyseerd en opgelost in een doorontwikkeltraject?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en kent aan Eis 146 een uitgestelde opleveringstermijn van uiterlijk 31-12-2028 toe.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 23 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.**  
131

**Onderwerp:**  
PvE Eis 170

**Vraag:**

Binnen onze ICT-oplossing wordt autorisatie zorgvuldig ingericht conform de AVG en gemeentelijke beleidskaders. Structurele autorisatiemodellen zijn beschikbaar en toepasbaar op verschillende niveaus. Voor ad-hoc toegang tot (gezins)dossiers is het mogelijk om informatie via het portaal te delen, mits

dit expliciet wordt geactiveerd door een geautoriseerde medewerker.  
Kunt u toelichten welke concrete ad-hoc situaties u voor ogen heeft waarin directe toegang door interne of externe partijen noodzakelijk is, en hoe deze zich verhouden tot bestaande autorisatiemodellen en informatiebeveiligingseisen binnen het sociaal domein?

**Antwoord:**

De in de eis bedoelde ad-hoc autorisatie ziet uitsluitend op interne situaties waarin het, om continuïteit van dienstverlening te waarborgen, noodzakelijk is dat een collega tijdelijk toegang krijgt tot een dossier van een andere medewerker.

Een voorbeeld hiervan is wanneer een behandelend medewerker afwezig of ziek is, waardoor een andere medewerker het dossier moet kunnen overnemen.

Toegang vindt altijd plaats conform de geldende AVG-richtlijnen en gemeentelijk autorisatiebeleid. De mogelijkheid tot ad-hoc toegang is daarmee beperkt tot interne situaties en vervangt niet het structurele autorisatiemodel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

27 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.**

144

**Onderwerp:**

PvE eis 211

**Vraag:**

In het geval van een ramp, een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer is de impact veel groter dan een incident. Opdrachtnemer

heeft in haar datacentra vergaande voorzieningen opgenomen en maatregelen getroffen om de impact van grote storingen zoveel mogelijk te beperken. Bij een echte calamiteit is een RTO van 24 uur te kort. Kunt u akkoord gaan met een RTO van 48 uur en een RPO van maximaal 24 uur?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst handhaaft de gestelde norm van een RTO van 24 uur en een RPO van 24 uur als uitgangspunt.

Uitsluitend in geval van een ramp of calamiteit van uitzonderlijke omvang, waarbij sprake is van maatschappelijk ontwrichtende omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, wordt een RTO van maximaal 48 uur aanvaardbaar geacht, mits Opdrachtnemer alle redelijke maatregelen heeft getroffen om herstel zo spoedig mogelijk te realiseren.

Er is sprake van één van de volgende gebeurtenissen:

- Natuurrampen met officiële rampenstatus afgegeven door bevoegd gezag (overstroming, aardbeving, extreme weersomstandigheden);
- Brand of explosie in het primaire en secundaire datacenter waardoor locaties gelijktijdig onbruikbaar zijn;
- Grootschalige landelijke infrastructurele storingen (stroomnetwerk, internetbackbone) die door netwerkbeheerders worden bevestigd en die meerdere provincies treffen;
- Terroristische aanslagen of oorlogshandelingen die de datacenterlocaties direct treffen;
- Officieel door overheid vastgestelde noodsituaties die fundamentele infrastructuur treffen.

De oorzaak ligt aantoonbaar en volledig buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer, wat betekent dat:

- De gebeurtenis niet had kunnen worden voorkomen door redelijkerwijs te verwachten preventieve maatregelen;
- De gebeurtenis niet het gevolg is van onvoldoende redundantie, inadequaat onderhoud, of onzorgvuldig handelen door Opdrachtnemer of diens onderaannemers;
- Opdrachtnemer alle in het Disaster Recovery Plan afgesproken maatregelen correct had geïmplementeerd en actueel had gehouden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 27 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.**  
146

**Onderwerp:**  
Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 145

**Vraag:**

Aanbestedende dienst stelt dat de volledige oplossing uiterlijk op 31-12-2026 volledig als SaaS geleverd moet worden en volledig web-based beschikbaar moet zijn. Onze oplossing is grotendeels al als SaaS beschikbaar en wij zijn volop bezig met een moderniseringstraject waarmee ook de laatste onderdelen volledig web-native worden gemaakt.

De onderdelen die op dit moment nog niet volledig als SaaS worden geleverd, worden door ons gehost en beheerd binnen onze private cloud. Hierdoor wordt de oplossing nu al centraal en beheerd aangeboden, vergelijkbaar met een SaaS-dienst. Deze onderdelen worden in geplande stappen binnen ons moderniseringstraject omgezet naar een volledig SaaS-leveringsmodel.

Kan de aanbestedende dienst aangeven of het acceptabel is wanneer een beperkt deel van de oplossing op een later moment in de contractperiode conform deze eis wordt geleverd?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in onder de voorwaarde dat deze oplossing niet leidt tot enige functionele beperkingen en dat de functioneel noodzakelijke koppelingen gelegd kunnen worden. Aan deze Eis wordt een uitgestelde oplevertermijn toegestaan en dient uiterlijk 31-12-2028 gerealiseerd te zijn. Alle doorontwikkelingen op dit punt dient inbegrepen te zijn in de inschrijving en de inschrijfprijs.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

27 okt 2025

**Ref.nr.**

147

**Onderwerp:**

Bijlage 12 GIBIT 2023 - Artikel 24.4

**Vraag:**

Aanvullende vraag bij artikel 24.2 GIBIT en de EU Data Act

De Data Act kan impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier moet vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet

tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling. In dat kader hebben wij twee vragen:

Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act, voor zover deze nog niet zijn opgenomen, in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is?

Met betrekking tot het overstappen (“switching”) naar een andere cloud /SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing).

Kunt u bevestigen dat, indien opdrachtgever wenst over te stappen naar een andere leverancier en de EU Data Act daarvoor de mogelijkheid biedt, vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende de looptijd van een verlenging, opdrachtgever gehouden is leverancier schadeloos te stellen voor de voortijdige opzegging? Dit houdt in dat opdrachtgever leverancier in de positie dient te brengen waarin deze zou hebben verkeerd indien de volledige initiële looptijd was vervuld (bijvoorbeeld door betaling van resterende termijnen of een redelijke vergoeding), op basis waarvan leverancier haar prijs heeft afgegeven, althans tot een maximumbedrag die de EU data act toelaatbaar acht?

Wij ontvangen graag uw bevestiging en/of eventuele opmerkingen, zodat leverancier een passend aanbod kan doen dat zowel compliant is met de EU Data Act als in lijn blijft met de GIBIT-voorwaarden.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dat afstemming van het genoemde in alle redelijkheid na gunning kan plaatsvinden. Aanbestedende Dienst kan tijdens de initiële contractperiode en de aangegeven verlengingsperioden enkel overstappen indien sprake is van een niet-conforme levering door Opdrachtnemer en een hieraan gerelateerde procedure van ingebrekestelling, zoals in de aanbestedingsstukken bepaald. De EU Data Act zal niet worden gebruikt / misbruikt door Opdrachtgever voor enige afwikkeling hiervan. Indien dat desondanks het geval is, stemt Aanbestedende Dienst in met uw verzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

27 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 consulent 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 stelsel 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 stelsellog 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.**

154

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen / Nota van Inlichtingen 1 - Eis 190 / Vraag 55

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u uw instemming enkel op objectieve gronden kunt onthouden? Zo niet, kunt u dan aangeven aan welke eisen het PvE precies dient te voldoen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit. De objectieve gronden zijn immers reeds bepaald in de aanbestedingsdocumenten in brede zin.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

23 okt 2025

**Ref.nr.**

155

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen / Nota van Inlichtingen 1 - Eis 10 / Vraag 57

**Vraag:**

Wij begrijpen dat u met eis 10 beoogt risico's rond tijdige levering en implementatie te beperken. Tegelijkertijd is het in de aanbestedingspraktijk gebruikelijk dat, indien een fatale implementatietermijn is overeengekomen, de functionele en technische eisen in beginsel als uitvoeringseisen worden aangemerkt. Deze dienen dan uiterlijk bij oplevering te zijn gerealiseerd, niet reeds bij inschrijving.

In dat licht is het onduidelijk waarom in deze aanbesteding alle eisen als inschrijfeisen zouden moeten gelden. Dit lijkt moeilijk te verenigen met de overeengekomen implementatietermijn en bijvoorbeeld met eis 145, waarin juist wordt gesteld dat de ICT-oplossing "uiterlijk op 31-12-2026 volledig in SaaS geleverd en web-based beschikbaar moet zijn."

Daarnaast achten wij het niet proportioneel en mededingingsbeperkend om te verlangen dat reeds bij inschrijving aan alle eisen volledig wordt voldaan. In de praktijk kunnen slechts zeer weinig leveranciers hieraan voldoen, wat de concurrentie en gelijke kansen onnodig beperkt.

Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat de eisen die samenhangen met de implementatie en oplevering van de oplossing als uitvoeringseisen worden beschouwd, die uiterlijk binnen de afgesproken fatale termijn moeten zijn gerealiseerd, en dus niet reeds volledig bij inschrijving aanwezig hoeven te zijn.

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst bevestigt dat Eis 10 onverminderd van kracht blijft. De eis heeft tot doel het risico op niet-bestaande of onvoldoende bewezen functionaliteit en op vertraging in de implementatie te

minimaliseren.

De kernfunctionaliteit van de aangeboden oplossing, zoals beschreven in eis 10 dient derhalve op het moment van inschrijving aantoonbaar als stabiele, bewezen standaardfunctionaliteit beschikbaar te zijn, zoals ook wordt gesteld in de eis: "(...) functionaliteiten van de ICT-oplossing die benodigd zijn om compliant te zijn aan de Eisen (...)". Dit betreft de generieke mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de gestelde Eisen en worden beschouwd als inschrijfeisen.

Bovendien wordt helder en expliciet aangegeven: "(...) tenzij nadrukkelijk door Opdrachtgever het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen van de Opdrachtscope en/of Eisen en /of Wensen, is beschreven en aldaar in andere fatale data en/of termijnen is voorzien".

De Aanbestedende Dienst erkent hiermee dat binnen de reikwijdte van de opdracht sprake kan zijn van eisen die pas in de implementatiefase of gedurende de looptijd van de overeenkomst tot uitwerking komen. Voor zover in de aanbestedingsdocumenten en Nota's van Inlichtingen expliciet een toekomstige datum of fatale termijn is genoemd, worden deze eisen beschouwd als uitvoeringseisen. Ook eisen die specifiek betrekking hebben op de configuratie voor de processen van de Aanbestedende Dienst, integraties met onze systemen worden beschouwd als uitvoeringseisen.

De eisen worden nader getoetst tijdens de implementatiefase, waaronder – waar van toepassing – in het kader van de Proof of Concept (PoC). De PoC vormt daarmee een verificatiemoment om vast te stellen of de aangeboden functionaliteit en inrichting in overeenstemming zijn met de inschrijving en de overeengekomen afspraken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

27 okt 2025

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Sociaal Domein-software v1.0. / Nota van Inlichtingen - A.2.3 / Vraag 66

**Vraag:**

Dank voor uw bevestiging; kunt u ook bevestigen dat er geen financiële draagkrachtvereisten worden gesteld? Zo niet, kunt u aangeven welke dat zijn?

**Antwoord:**

Zie paragraaf A 4.2. Aanbestedingsleidraad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 27 okt 2025

**Ref.nr.**

157

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen / Nota van Inlichtingen 1 - Eis 188 / Vraag 71

**Vraag:**

Het is bij migraties van deze omvang zeer ongebruikelijk om gefaseerd over te gaan. Een gefaseerde migratie, waarbij eerst Zorg en Jeugd live gaat en later Werk en Inkomen, brengt een onnodig reëel risico op dataverlies met zich mee. Daarnaast leidt een dergelijke aanpak tot aanzienlijke extra kosten voor aanvullende conversieactiviteiten.

Kunt u toelichten wat de reden is dat u kiest voor deze fasering?

Gebruikelijk bij trajecten van deze aard is om middels een "big bang" te migreren, waarbij alle domeinen gelijktijdig live gaan.

Wij willen u attenderen op dit risico en adviseren om de gehele migratie, inclusief Werk en Inkomen, gelijktijdig uit te voeren met Zorg en Jeugd, direct na afronding van het jaarwerk in januari 2027. Een gezamenlijke livegang verkleint de kans op fouten en bespaart kosten die anders met extra migraties gemoeid zijn.

**Antwoord:**

We kiezen voor deze fasering omdat dit anders (te)veel impact heeft voor de (project)organisatie. Indien we middels een "Big Bang" zouden migreren loopt de Aanbestedende Dienst hierdoor een te groot risico en lopen er te

veel zaken gelijktijdig, zoals bijvoorbeeld de opleidingen.

Momenteel zijn er technisch gezien twee losstaande omgevingen, zodat deze ook losstaand van elkaar kunnen worden gemigreerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:**

27 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**Ref.nr.**

160

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Eis 86

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat boekingen individueel en collectief kunnen worden gestorneerd, waarbij de boeking, betaling of betaalopdracht correct ongedaan wordt gemaakt, inclusief journalisering.

Wij verzoeken u te bevestigen dat deze functionaliteit betrekking heeft op inkomensregelingen, zoals uitkeringen en verstrekkingen, en niet op andere domeinen binnen het sociaal domein.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst kan dit bevestigen, indien deze betrekking heeft op alle financiële boekingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software**Beantwoord op:** 27 okt 2025

**Ref.nr.**  
161

**Onderwerp:**  
Prijzenblad bijlage 5, paragraaf C.9.3 “Prijs” van de aanbestedingsleidraad.

**Vraag:**

In de tekst van C.9.3 van de aanbestedingsleidraad staat vermeld dat de ondergrens van € 1.200.000 betrekking heeft op de licentie- en implementatiekosten, waarbij de optionele consultancykosten buiten beschouwing blijven.

In het prijzenblad wordt de “Totale Inschrijfprijs” echter automatisch berekend inclusief de consultancykosten.

Kunt u bevestigen dat de consultancykosten niet worden meegenomen in de beoordeling van de prijs (ondergrens, plafondbedragen en gunningsscore), maar uitsluitend dienen ter informatie voor aanvullende werkzaamheden buiten de scope van de inschrijving?

**Antwoord:**

Voor de bepaling van de gestelde ondergrens van € 1.200.000,- worden de optionele consultancykosten buiten beschouwing gelaten. Zoals ook vermeld in paragraaf C.9.3. van de aanbestedingsleidraad zullen de optionele consultancykosten ook niet meetellen bij de bepaling van het plafondbedrag, maar wel als onderdeel van de aangeboden totaalprijs worden meegewogen in de formule en dus uiteindelijke score gunningscriterium prijs.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Sociaal Domein Software

**Beantwoord op:** 27 okt 2025