

| Ref. Nr. | Onderwerp   | Vraag   | Antwoord   |
|----------|---|---|--|
| 204      | Vraag 156   | Op basis van uw antwoord gaan wij ervan uit dat we in onderling overleg tot een passende datum voor de demo kunnen komen of zeer binnenkort een concrete datum volgt. Gezien onze agenda's is het voor ons niet mogelijk om drie weken vrij te houden voor een mogelijke afspraak.  | U kunt de volgende dagen alvast noteren, dit geldt voor alle inschrijvers; 31 maart, 2 april, 7 april, 9 april. Locatie Dordrecht, tijdstip nntb en ergens tussen 10 en 16 uur op de genoemde dagen.<br>Direct nu uw inschrijving, deadline 23 maart, en een check op minimale vereisten, wordt met u een definitieve datum afgestemd. |
| 205      | Vraag 157   | Zou u deze vraag nog kunnen beantwoorden?   | Dat staat als het goed is ook zo uitgelegd in de aanbestedingsleidraad bij het onderdeel Prijs; een door opdrachtgever zo realistisch mogelijke opgave van aantallen etc. over de organisatie vertaald naar het Prijzenblad, die echter geen afnameplicht kent noch een omzetgarantie betreft.   |
| 206      | Vraag 158   | Hierbij een verduidelijking van onze vraag:<br><br>In de marktconsultatie zijn voor schuldhulpverlening prijsindicaties genoemd van circa €40.000 – €60.000 eenmalig voor implementatie en €150.000 – €175.000 jaarlijks voor het gebruik van de applicatie.<br>In de aanbestedingsstukken wordt bij het prijs criterium echter gewerkt met een beoordelingsstaffel waarbij de hoogste score wordt toegekend bij inschrijfprijzen vanaf €300.000, en prijzen die meer in lijn liggen met de in de marktconsultatie genoemde bandbreedtes relatief beperkt onderscheidend vermogen lijken te hebben.<br>Kunt u toelichten hoe met deze systematiek wordt voorkomen dat marktconforme inschrijvingen – zoals geschetst in de marktconsultatie – onevenredig worden benadeeld, en hoe is geborgd dat de gehanteerde prijsstaffel geen verstorend effect heeft op de mededinging? | Een bedrag genoemd in de marktconsultatie is altijd een grove indicatie, dat weet u als inschrijver zelf beter.<br>Nadere verkenningen hebben ons tot inzicht doen komen dat de genoemde staffel marktconform is en geen afbreuk doet aan de mededinging.  |
| 207      | Vraag 171 - toelichting                                     | Dat systemen technisch beperkt kunnen worden in welke API-endpoints zij mogen benaderen (indien van toepassing).  | Opdrachtgever gaat akkoord met geboden werkwijze.  |
| 208      | Vraag 172   | staat u toe dat de applicatie het betreffende formulier zelf levert? Deze werkwijze betreft bewezen en veelvuldig toegepaste functionaliteit binnen onze oplossing. Wij horen graag of deze aanpak binnen uw kaders past.   | De wens versoepeld naar een 'should'.  |
| 209      | Vraag 175   | Het proces rondom de koppeling met het zaakstelsel zouden we graag tijdens een verificatieoverleg met u doornemen. Ook tijdens de bijeenkomst van vorige week was hier onduidelijkheid over die we graag aan u zouden bespreken.  | Het organiseren van een verificatieoverleg is helaas niet mogelijk aangezien hier de mededinging in het geding komt. We zullen de architectuurplaat omtrent het DMS delen.   |
| 210      | Vraag 177   | Het proces rondom de koppeling met het zaakstelsel zouden we graag tijdens een verificatieoverleg met u doornemen. Ook tijdens de bijeenkomst van vorige week was hier onduidelijkheid over die we graag aan u zouden bespreken.  |  |
| 211      | Vraag 178   | Kunt u toelichten wat de specificaties zijn voor deze koppeling?  | Staat beschreven in K-30. Zie de bronvermelding.   |
| 212      | Vraag 193   | Kunt u deze vraag nog beantwoorden?   | Opdrachtgever gaat akkoord met de geboden werkwijze. In de SLA zullen aanvullende afspraken worden opgenomen om risico's zoveel als mogelijk te mitigeren.   |
| 213      | Vraag 200   | Uw antwoord op vraag 200 betreft de van toepassing zijn de GIBIT voorwaarden. De vraag of de facturatiemomenten in onderling overleg kunnen worden afgestemd na gunning is naar onze mening hiermee niet beantwoord. Kunt u deze vraag alsnog beantwoorden.   | Zie beantwoording van NvI 1 dd 3-3-2026, uitgangspunt is echter hetgeen in GIBIT2020 staat onder artikel 9.  |
| 214      | Wijzigingen eisen en wensen                                 | Naar aanleiding van de eerste vragenronde zijn er veel wijzigingen doorgevoerd in het Programma van Eisen. Om te voorkomen dat iedere leverancier afzonderlijk de must-haves en should-haves moet reconstrueren, willen wij u vriendelijk verzoeken om een geactualiseerd en volledig PVE (inclusief alle doorgevoerde wijzigingen) beschikbaar te stellen.<br>Kunt u een bijgewerkte versie toevoegen zodat alle partijen hetzelfde uitgangspunt hebben voor de verdere beantwoording?   | Akkoord. Voor de deadline van de inschrijvingen (23 maart) ontvangt u een bijgewerkt PVE.  |
| 215      | Vraag 88  | Hier ontstaat een vreemde situatie. Het uitgangspunt dat wij hanteren is dat het BRP de waarheid van de werkelijkheid is. en dat wijzigingen vanuit daar ook getriggerd worden en nooit vanuit een willekeurig portaal. Hier creëert u in onze ogen een ongewenste situatie. Het KCS is in onze ogen ook een weergave van gegevens uit de BRP. Graag geven we tijdens de demo/verificatie hierop een toelichting  | BRP is leidend voor een groot aantal gegevens. Maar voor een aantal gegevens kunnen wij het BRP niet raadplegen. Zoals ook contactgegevens. Deze zijn vaak in het BRP niet aanwezig of actueel. Een inwoner kan ons dan voorzien van deze gegevens.  |
| 216      | Vraag 108   | Staat u toe dat de applicatie het betreffende formulier zelf levert? Deze werkwijze betreft bewezen en veelvuldig toegepaste functionaliteit binnen onze oplossing. Wij horen graag of deze aanpak binnen uw kaders past.   | Nee. Dit zou betekenen dat de formulieren op de gemeentelijke website(s) ook aangepast moet worden.  |
| 217      | Vraag 197   | Bent u bereid hier een wens van te maken?   | NF-131 komt te vervallen.  |
| 218      | Vragen algemeen   | Er zijn diverse vragen uit de NVI 1 niet beantwoord. Num 20 NVI1GIBIT 2020 8.8 artikel 9, Num 25 NVI1GIBIT 2020 artikel 15.5, Num 156 NVI1 Bijlage F: SROI beleid, Num 156 NVI1. Wanneer kunnen we hierop antwoord verwachten?  | Zie publicatie van 6-3-2026  |
| 219      | GIBIT 2020 artikel 21                                       | volstaat een ISO27001 certificering en ISAE 3402 verklaring?  | In artikel 21 van de GIBIT 2020 kunnen wij niks vinden m.b.t. de genoemde certificeringen. Kan opdrachtnemer na gunning toelichten waarom deze certificeringen worden aangehaald?  |
| 220      | Aanbestedingsleidraad 240061GRS-schuldhulpverleningssysteem | In de aanbesteding leidraad wordt gesproken over verzekerde bedragen per type verzekering. In de NVI 1 geeft u aan dat de aansprakelijkheid wordt beperkt door de verzekerde bedragen vermeld in de leidraad bij paragraaf 3.4. Kunnen deze worden opgenomen in de overeenkomst?  | Akkoord, alle aanbestedingsstukken vormen overigens sowieso een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst  |

|     |                                 |  |   |
|-----|---------------------------------|--|---|
| 221 | Prijzenblad                     | In het antwoord op Nvl 1 vraag 35 stelt u dat het opgegeven aantal gebaseerd is op de huidige organisatiegrootte. Echter, in het prijzenblad staat dat gedurende de contractperiode de volumes kunnen wijzigen.<br>Mogen wij ervan uitgaan dat, indien de volumes toenemen (naar boven moeten worden bijgesteld) er meerkosten in rekening mogen worden gebracht? Dit zal immers ook aan onze kant meer kosten met zich mee brengen. | Daar kunt u van uitgaan.  |
| 222 | Bijlage B - programma van eisen | Ter verduidelijking van het antwoord op vraag 40 Nvl 1. In het antwoord op vraag 39 van de Nvl -1 geeft u aan dat de beoogde ingangsdatum van het contract mei 2026 is; Wat is de beoogde datum van 'livegang'?  | In overleg met de gegunde partij zal er een planning gemaakt worden. Wens vanuit de business is om Q1 2027 live te gaan.  |
| 223 | PVE Elsen NF - 153 /tm 156      | In het antwoord op Nvl 1 vraag 170 staat alleen 'bij deze bevestigd'. Zijn eisen NF 153 t/m 156 nu vervallen of omgezet naar wens?   | Voor de 'testomgeving' gaan wij akkoord met de geboden werkwijze zoals beschreven in Nvl vraag 170. Voor de 'acceptatieomgeving' houden wij vast aan de user story zoals geformuleerd.  |
| 224 | PVE - Algemeen                  | Eis A-4 betrof het toevoegen van een zaakdossier aan de werkvoorraad van de consultant. Bedoelt u in plaats van 'een nieuwe zaak toevoegen aan het zaakdossier' 'een nieuw zaakdossier toevoegen aan de werkvoorraad'?   | Dat klopt.  |
| 225 | PVE - Algemeen                  | Het antwoord op vraag 43 Nvl 1 is ons niet duidelijk: in de eerste zin geeft u aan dat de geboden functionaliteit niet voldoende zou zijn, maar in de tweede zin geeft u juist aan dat de geboden functionaliteit wel wenselijk is.<br>Kunt u dit antwoord toelichten?   | Met A15 willen we bereiken dat een cliënt via een viewer een document kan inzien in het inwonerportaal. De vraag of een consultant een document wel of niet naar het inwonerportaal moet kunnen versturen staat hier los van. |
| 226 | PVE - Integraal klantbeeld      | In het antwoord op vraag 46 Nvl 1 geeft u aan dat aan eis IK-14 kan worden voldaan door een koppeling met KCS (QuandaGo). Deze koppeling hebben wij momenteel niet. Is het akkoord als we deze koppeling realiseren binnen 1,5 jaar na ingangsdatum contract?  | Versoepeld naar een 'should'.   |
| 227 | PVE - Integraal klantbeeld      | Eis IK-15 en naar aanleiding van het antwoord op Nvl 1 vraag 47: Onze applicatie biedt de mogelijkheid lopende dossiers over te nemen naar het DMS en in zowel onze applicatie als in het DMS gesynchroniseerd verder te werken. Zo kunnen documenten in het document-management systeem verder bewerkt en beheerd worden waar nodig. Gaat u akkoord met deze geboden oplossing?   | De geboden oplossing is in strijd met onze architectuur. In onze architectuur hebben we opgenomen dat <b>afgesloten</b> dossiers naar het DMS gaan.   |
| 228 | PVE - Integraal klantbeeld      | Eis IK-16 en naar aanleiding van het antwoord op Nvl 1 vraag 48: Onze applicatie biedt de mogelijkheid lopende dossiers over te nemen naar het DMS en in zowel onze applicatie als in het DMS gesynchroniseerd verder te werken. Zo kunnen documenten in het document-management systeem verder bewerkt en beheerd worden waar nodig. Gaat u akkoord met deze geboden oplossing?   |   |
| 229 | PVE - Integraal klantbeeld      | Eis IK-17 en naar aanleiding van het antwoord op Nvl 1 vraag 49: Onze applicatie biedt de mogelijkheid lopende dossiers over te nemen naar het DMS en in zowel onze applicatie als in het DMS gesynchroniseerd verder te werken. Zo kunnen documenten in het document-management systeem verder bewerkt en beheerd worden waar nodig. Gaat u akkoord met deze geboden oplossing?   |   |
| 230 | PVE - Aanmelden en Oriëntatie   | Eis AO-16 en naar aanleiding van het antwoord op Nvl 1 vraag 56: Onze applicatie biedt de mogelijkheid lopende dossiers over te nemen naar het DMS en in zowel onze applicatie als in het DMS gesynchroniseerd verder te werken. Zo kunnen documenten in het document-management systeem verder bewerkt en beheerd worden waar nodig. Gaat u akkoord met deze geboden oplossing?   |   |
| 231 | PVE - Aanmelden en Oriëntatie   | Eis AO-29 en naar aanleiding van het antwoord op Nvl 1 vraag 61: Onze applicatie biedt de mogelijkheid lopende dossiers over te nemen naar het DMS en in zowel onze applicatie als in het DMS gesynchroniseerd verder te werken. Zo kunnen documenten in het document-management systeem verder bewerkt en beheerd worden waar nodig. Gaat u akkoord met deze geboden oplossing?   |   |
| 232 | PVE - Schuldregelen             | Eis SR-20: Onze applicatie logt niet alle wijzigingen, alleen de relevante zaken. De logging is voor de organisatie zelfstandig raadpleegbaar. Ook kunnen naar wens raadpleegmomenten van een klant worden vastgelegd en hiervan kan, vanuit de programmatuur, een overzicht worden gemaakt voor een klant. Is dat voldoende?  | De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze   |

|     |                              |  |  |
|-----|------------------------------|--|--|
|     |                              |  | De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze.   |
| 233 | PVE- schuldregelen           | Eis SR-21: Onze applicatie logt niet alle wijzigingen, alleen de relevante zaken. De logging is voor de organisatie zelfstandig raadpleegbaar. Ook kunnen naar wens raadpleegmomenten van een klant worden vastgelegd en hiervan kan, vanuit de programmatuur, een overzicht worden gemaakt voor een klant. Is dat voldoende?  |  |
| 234 | PVE - Budgetbeheer           | Eis BB-45; Op dit moment is het in onze applicatie niet mogelijk in 1x een betaling te doen van verschillende reserveringen. Is het akkoord als we dit uiterlijk 1 jaar na livegang gerealiseerd hebben?   | De SDD gaat akkoord met geboden werkwijze.   |
| 235 | PVE - Budgetbeheer           | In het antwoord op Nvl 1 vragen 81 en 82 geeft u aan dat de betreffende taakapplicatie nog niet bekend is. Hierdoor kan dit o.i. geen 'eis' zijn. Wilt u dit omzetten naar een 'Should' of 'Could'?  | Het ziet er naar uit dat de taakapplicatie waarmee gekoppeld moet worden 'OnView' is. Versoepeld naar een should.  |
| 236 | PVE Budgetcoaching           | Eis BC-5 en naar aanleiding van het antwoord op Nvl 1 vraag 83: Onze applicatie biedt de mogelijkheid lopende dossiers over te nemen naar het DMS en in zowel onze applicatie als in het DMS gesynchroniseerd verder te werken. Zo kunnen documenten in het document-management systeem verder bewerkt en beheerd worden waar nodig. Gaat u akkoord met deze geboden oplossing?  | De geboden oplossing is in strijd met onze architectuur. In onze architectuur hebben we opgenomen dat afgesloten dossiers naar het DMS gaan.   |
| 237 | PVE - Niet functionele eisen | Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer aan deze eis voldoet indien zij bij beveiligingsincidenten die een belangrijke impact hebben op de dienstverlening van Opdrachtgever, Opdrachtgever onverwijld en inhoudelijk informeert, conform de meldverplichtingen uit de AVG?  |  |
| 238 | PVE - Niet functionele eisen | Kan Opdrachtgever bevestigen dat:<br>1. Een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief verklaring van toepasselijkheid en managementsamenvatting, in beginsel wordt geaccepteerd als primair en voldoende bewijs van naleving van de informatiebeveiligingsverplichtingen (conform overweging 88 AVG);<br>2. Het auditrecht door Opdrachtgever slechts wordt ingezet indien er sprake is van een aantoonbare ernstige tekortkoming of een concreet beveiligingsincident met materiële impact;<br>3. Voorafgaand aan de keuze voor het wel/niet uitvoeren van een eigen audit altijd eerst gebruik wordt gemaakt van minder ingrijpende middelen (zoals het opragen van relevante certificeringsrapportages of aanvullende schriftelijke toelichting);<br>4. Een audit proportioneel wordt ingericht, waarbij:<br>o deze beperkt blijft tot de relevante scope van de aantoonbare ernstige tekortkoming of concrete beveiligingsincident met materiële impact;<br>o geen inzage wordt verlangd in vertrouwelijke informatie van andere klanten;<br>o overstoring van bedrijfsvoering wordt voorkomen;<br>o audits tijdig (minimaal 30 werkdagen van tevoren) schriftelijk worden aangekondigd;<br>o de eventuele externe auditkosten voor rekening van Opdrachtgever zijn; | Wij houden vast aan de eisen zoals geformuleerd in het Programma van Eisen en de GIBIT.  |
| 239 | PVE - Niet functionele eisen | NF- 82 Opdrachtnemer onderschrijft dat zij landelijke wet- en regelgeving en relevante jurisprudentie actief monitort en noodzakelijke aanpassingen in de software proactief doorvoert.<br>Ten aanzien van de eis dat Opdrachtnemer tevens proactief aan de slag gaat met "nieuwe regionale wetgeving" merkt Opdrachtnemer het volgende op.<br>Binnen het sociaal domein, en specifiek binnen de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, is in de praktijk geen sprake van zelfstandige regionale wetgeving in formele zin, maar van gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en bestuurlijke keuzes binnen GR Sociaal. Opdrachtnemer acht het disproportioneel om continue monitoring van besluitvorming van alle deelnemende gemeenten binnen GR Sociaal bij de leverancier te beleggen, nu het hier gaat om lokale beleidskeuzes van Opdrachtgever zelf en niet om algemeen geldende wet- of regelgeving.<br>Kunt u bevestigen dat het voor deze eis voldoende is dat Opdrachtnemer op nieuwe regionale wetgeving actief reageert op verzoek van Opdrachtgever, of deze eis laten vervallen?   | Opdrachtnemer gaat proactief aan de slag met wijzigingen in landelijke wet- en regelgeving en jurisprudentie. In het geval van regionale wetgeving reageert opdrachtgever actief op verzoeken van opdrachtgever. |
| 240 | PVE - Niet functionele eisen | NF- 86 Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze bepaling niet van toepassing is indien Opdrachtnemer op grond van een wettelijke verplichting gehouden is gegevens aan een bevoegde instantie te verstrekken?   | Akkoord.   |
| 241 | PVE - Niet functionele eisen | NF- 123 Wij ontwikkelen nieuwe API's conform OpenAPI 3 (REST/OAS3). Een deel van onze bestaande, stabiele API's is echter SOAP-gebaseerd.<br>Kan Opdrachtgever bevestigen dat het toegestaan is bestaande SOAP-API's te handhaven, mits nieuw te realiseren API's voldoen aan OAS3?  | Akkoord.   |
| 242 | PVE - Niet functionele eisen | NF- 158 Kunt u aangeven hoe wij, als inschrijver, een onderbouwd en volledig aanbod kunnen doen en akkoord gaan met deze eis, terwijl de exacte inhoud van de rollen en documenten niet is gespecificeerd? Is het mogelijk om voorafgaand aan de gunning een nadere specificatie te ontvangen zodat een realistische inschrijving kan worden opgesteld?  | Na gunning zal in het implementatieplan verder uitgewerkt worden wat er gemigreerd moet worden.  |

|     |                              |   |   |
|-----|------------------------------|---|---|
| 243 | PVE - Niet functionele eisen | NF - 173 In de eis wordt aangegeven dat prestatie monitoring plaatsvindt op basis van een nader af te sluiten SLA en overlegstructuur (bijlage X). Wij werken momenteel met een bestaande structuur voor SLA-gesprekken waarin onder andere ingediende en afgehandelde calls van de afgelopen maand en de laatste 12 maanden, openstaande calls en behaalde response- en afhandeltijden worden besproken. Kunt u bevestigen of u akkoord gaat met het hanteren van deze bestaande structuur voor de SLA-gesprekken? | Nee, wij gaan hier op dit moment niet mee akkoord. Na gunning zullen we in samenspraak een SLA opstellen. |
|-----|------------------------------|---|---|