

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Woerden

**Referentie:** -

**Toelichting:**

Op basis van de gestelde vragen heeft de Aanbestedende dienst het prijzeninvulformulier aangepast en wordt gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen 2 op TenderNed gepubliceerd.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**  
202

**Onderwerp:**  
NVI ref 56

**Vraag:**

In relatie tot Ref 56 geven wij graag toelichting op uw vraag: Binnen de applicatie worden documenten veelal met privacy gerelateerde informatie op een veilige manier aangeboden bij de ontvanger. Wanneer er een document naar een ontvanger verzonden moet worden krijgt de ontvanger een wachtwoord en een link naar het document. Het document wordt zelf niet meegestuurd met de e-mail maar blijft veilig en versleuteld op de server staan. Dit heeft als bijkomend voordeel dat documenten niet onbeheerd in mailboxen blijven staan.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst acht de voorgestelde werkwijze als onwenselijk, maar indien niet anders mogelijk, gaat de Aanbestedende dienst akkoord. Indien Inschrijver de aanbesteding wint, zal de Aanbestedende dienst dit punt verifiëren tijdens het verificatiegesprek waarover eventuele nadere afspraken gemaakt kunnen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
203

**Onderwerp:**  
NVI ref 60

**Vraag:**

In Ref.nr. 60 geeft u aan dat u naast de automatische bewaking van NVVK# en Wgs#termijnen graag de mogelijkheid wilt behouden om een eigen actie met bijbehorende termijn toe te voegen. Kunt u bevestigen dat deze functionaliteit, het toevoegen van een eigen actie met vrije datum voldoet aan uw wens om aanvullende acties en termijnen vast te leggen, zonder dat de NVVK#termijnen zelf aanpasbaar hoeven te zijn?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
204

**Onderwerp:**

NVI ref 63

**Vraag:**

In aansluiting op Ref.nr. 63 lichten wij graag onze werkwijze verder toe. Onze applicatie genereert elk document in PDF#formaat, conform de eisen uit het Programma van Eisen.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
205

**Onderwerp:**

NVI ref 188

**Vraag:**

Wij bieden een functioneel gelijkwaardige borging: wanneer een gebruiker een scherm probeert te sluiten of te verlaten zonder op te slaan, toont de applicatie automatisch een duidelijke pop#upmelding waarin wordt gewaarschuwd dat niet#opgeslagen wijzigingen verloren kunnen gaan. De gebruiker kan dan bevestigen of annuleren, waardoor onbedoeld gegevensverlies wordt voorkomen.

Kunt u bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan de bedoeling van E82?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
206

**Onderwerp:**

Nvl1 ref. 70

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt u uw standpunt te heroverwegen aan de hand van twee voorbeelden. 1) Het is gebruikelijk om Licentie- onderhoudsvoorwaarden voor derdenprogrammatuur, doch louter voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft bovenaan te plaatsen. GIBIT 2023 2.5 i. In de voorgestelde constructie komen deze nu als laatste aan bod (aanbestedingsdocument 6.5 als vierde). 2) De SLA dient volgens de GIBIT 2023 2.5 II. ondergebracht te worden als nadere documenten boven de overeenkomst (iii.) en de GIBIT 2023 zelf (iv.). In de voorgestelde constructie komt dit document nu als laatste aan bod (aanbestedingsdocument 6.4 als vierde). Uw volgorde wijkt dus af van hetgeen de GIBIT 2023 in artikel 2.5 voorschrijft. bent u bereid uw standpunt te heroverwegen?

**Antwoord:**

Indien er toewijsbare derden software van toepassing is (geen maatwerk) en die niet conflicteert met het Programma van Eisen, de GIBIT 2023, de hoofdovereenkomst en overige bijlagen, dient Inschrijver dit kenbaar te maken bij haar Inschrijving. Inschrijver dient expliciet kenbaar te maken welke derdensoftware dit betreft waar aparte licentie- en onderhoudsvoorwaarden van toepassing zijn. Dit punt zal besproken worden tijdens het verificatiegesprek met winnende Inschrijver waarbij bekeken wordt welke eventuele afwijkingen op de rangorde van de documenten gehanteerd wordt. Dit zal dan ook vastgelegd worden in de Overeenkomst. Aanbestedende dienst gaat nu niet akkoord met het voorstel en hanteert de rangorde zoals opgenomen in paragraaf 6.5 van het Aanbestedingsdocument.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

Ref.nr.  
207

**Beantwoord op:**  
25 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Onderwerp:**  
Nv11 ref. 78

**Vraag:**  
Inschrijver trekt haar voorstel in.

**Antwoord:**  
Geen antwoord van Aanbestedende dienst vereist.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 2

**Beantwoord op:**  
25 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
208

**Onderwerp:**  
Nv11 ref. 79

**Vraag:**  
Inschrijver trekt haar voorstel in.

**Antwoord:**  
Geen antwoord van Aanbestedende dienst vereist.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 2

**Beantwoord op:**  
25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
209

**Onderwerp:**  
NvI1 ref. 80

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt u uw standpunt te heroverwegen aan de hand van twee voorbeelden. 1) Het is gebruikelijk om Licentie- onderhoudsvoorwaarden voor derdenprogrammatuur, doch louter voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft bovenaan te plaatsen. GIBIT 2023 2.5 i. In de voorgestelde constructie komen deze nu als laatste aan bod (aanbestedingsdocument 6.5 als vierde). 2) De SLA dient volgens de GIBIT 2023 2.5 II. ondergebracht te worden als nader documenten boven de overeenkomst (iii.) en de GIBIT 2023 zelf (iv.). In de voorgestelde constructie komt dit document nu als laatste aan bod (aanbestedingsdocument 6.4 als vierde). Uw volgorde wijkt dus af van hetgeen de GIBIT 2023 in artikel 2.5 voorschrijft. bent u bereid uw standpunt te heroverwegen?

**Antwoord:**

Indien er toewijsbare derden software van toepassing is (geen maatwerk) en die niet conflicteert met het Programma van Eisen, de GIBIT 2023, de hoofdovereenkomst en overige bijlagen, dient Inschrijver dit kenbaar te maken bij haar Inschrijving. Inschrijver dient expliciet kenbaar te maken welke derdensoftware dit betreft waar aparte licentie- en onderhoudsvoorwaarden van toepassing zijn. Dit punt zal besproken worden tijdens het verificatiegesprek met winnende Inschrijver waarbij bekeken wordt welke eventuele afwijkingen op de rangorde van de documenten gehanteerd wordt. Dit zal dan ook vastgelegd worden in de Overeenkomst. Aanbestedende dienst gaat nu niet akkoord met het voorstel en hanteert de rangorde zoals opgenomen in paragraaf 6.5 van het Aanbestedingsdocument.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
210

**Onderwerp:**  
NvI1 ref. 88

**Vraag:**

Inschrijver doelt op het laatste. Inschrijver ziet dat u het prijzeninvulformulier daarop hebt aangepast waarvoor dank.

**Antwoord:**

Geen antwoord van de Aanbestedende dienst vereist.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

211

**Onderwerp:**

NVI ref 40

**Vraag:**

De ISAE3402 Type 2-certificering geeft onafhankelijke bevestiging van de effectiviteit van interne controles. Waar ISO9001 focust op processen en klanttevredenheid, en ISO27001 op informatiebeveiliging, biedt ISAE3402 Type 2 zekerheid over het functioneren van beheersmaatregelen over een langere periode. Accountants hechten veel waarde aan de ISAE3402 Type 2-certificering, omdat deze diepgaand inzicht biedt in de kwaliteit en betrouwbaarheid van de interne beheersing. Omdat onze organisatie gecertificeerd is voor ISO27001 (inclusief volledig dekkend VVT) en een ISAE3402 Type 2-rapport kan overleggen, stellen wij voor om de eis voor ISO9001 te versoepelen naar werken volgens deze norm, en de eisen voor ISO27001 en ISAE3402 Type 2 te handhaven. Is de gemeente hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst laat nummer 2 inzake ISO 9001, zoals opgenomen onder paragraaf 8.4 van het Aanbestedingsdocument, vervallen en gaat niet akkoord met het voorstel van vragensteller.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

212

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 10

**Vraag:**

Naast functionele redenen achten wij het van belang dat de applicatie te allen tijde blijft voldoen aan geldende security-eisen. Wanneer een update of upgrade noodzakelijk is om securityrisico's te

verhelpen of om te blijven voldoen aan beveiligingsstandaarden, kan het weigeren daarvan ertoe leiden dat de veiligheid van de applicatie niet langer kan worden gegarandeerd. Dit achten wij onwenselijk.  
Gaat u er daarom mee akkoord dat updates of upgrades die noodzakelijk zijn om security-redenen niet door de opdrachtgever geweigerd kunnen worden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
213

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.7.1

**Vraag:**

N.a.v. NvI nr. 78 en 79: Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern dat gebruik maakt van de zogeheten geconsolideerde jaarrekening. Deze jaarrekening (incl. een onafhankelijk audit rapport van een accountant) kan op verzoek aan u worden verstrekt, daarbij beschikt leverancier ook over een zogeheten 403-verklaring. Bent u om praktische redenen bereid om met deze 403 verklaring akkoord te gaan? Dit zou, vanwege organisatorische redenen, sterk de voorkeur van leverancier hebben.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**214**

**Onderwerp:**  
PVE - Security E139

**Vraag:**

M.b.t. eis E139 / Nvl 155 - Kunt u bevestigen dat het de verantwoordelijkheid is van de opdrachtnemer om deze functie aan te bieden, maar van de opdrachtgever om gebruik te maken van deze functies?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**215**

**Onderwerp:**  
PVE - Koppelingen E179

**Vraag:**

M.b.t. E179 Nvl 199 - Wij begrijpen dat Opdrachtgever wenst aan te sluiten bij de meest actuele versie van het Schuldenknooppunt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat hiermee wordt bedoeld de versie die op het moment van implementatie technisch gereed, en planningsmatig haalbaar is? Nieuwe versies verschijnen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, waardoor de huidige formulering voor geen enkele inschrijver op voorhand met zekerheid invulbaar is.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst past de eis aan naar: Opdrachtnemer dient een koppeling hebben met de laatste versie van het Schuldenknooppunt (BIDN). Zodra het Schuldenknooppunt (BIDN) een nieuwe versie publiceert dient deze, zonder aanvullende kosten en binnen vier weken, worden geïntegreerd in de Applicatie.

Indien sprake is van een uitzonderlijk ingrijpende wijziging die aantoonbaar meer implementatietijd vereist, kan van de termijn gemotiveerd worden afgeweken in overleg met Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

Ref.nr.  
216

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Onderwerp:**

Reactie op vraag 38

**Vraag:**

Excuus, deze opmerking is per abuis als vraag verzonden. We hebben hier geen vraag over.

**Antwoord:**

Geen antwoord van Aanbestedende dienst vereist.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
217

**Onderwerp:**

Vervolg vraag op vraag 39

**Vraag:**

Is aanbestedende dienst bereid om hierin samen naar een praktische oplossing te zoeken tijdens de implementatie?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel en zal, wanneer vragensteller blijkt de winnende Inschrijver te zijn, dit punt opnemen in het verificatiegesprek voor nadere afspraken inzake dit onderwerp.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

Ref.nr.  
218

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Onderwerp:**

Vervolgvrage op vraag 41

**Vraag:**

Bedankt voor deze toelichting. Wilt u de gestelde vraag inzake aan aanvulling op het prijzenblad hiervoor nog beantwoorden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft de storingsdienst buiten kantoortijden opgenomen als optioneel. Inschrijvers wordt gevraagd hiervoor een prijs op te geven. Indien Inschrijver hiervoor geen kosten in rekening brengt, kan een prijs van 0 opgegeven worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
219

**Onderwerp:**

Vervolgvrage op vraag 125

**Vraag:**

Het antwoord dat gegeven is op vraag 125, inzake het facturatieschema lijkt niet te zijn opgenomen in het vernieuwde prijzenblad, wilt u deze wijziging daar alsnog in doorvoeren?

Klopt het dat het antwoord op vraag 42 dan komt te vervallen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft dit aangepast op het prijzenblad. Antwoord op vraag 42 komt te vervallen omdat de Aanbestedende dienst akkoord is met het voorstel facturatieschema gesteld in vraag 125 van de eerste Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**220****Onderwerp:**

Vervolg vraag op vraag 195 - eis E134

**Vraag:**

Kunnen jullie bevestigen dat data in transit is beveiligd met een moderne TLS versie en dat data in rust versleuteld is met moderne, state of the art, encryptie?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

25 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening