

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Woerden  
**Referentie:** -  
**Toelichting:** -

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 1  
**Onderwerp:** Termijn vragen stellen 1e Nvl

**Vraag:**

De huidige termijn voor het stellen van vragen voor de 1e Nota van Inlichtingen (1 week) is te kort om de juiste, gerichte vragen te stellen. Bent u bereid om de termijn voor vragen stellen voor de 1e Nota van Inlichtingen op te rekken naar maandag 2 maart? Of bent u bereid om toe te staan dat in de 2e Nota ook nieuwe vragen (niet enkel over antwoorden uit de 1e Nota) gesteld mogen worden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft de termijn voor het stellen van vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen verlengd tot en met woensdag 25 februari.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.** 2  
**Onderwerp:** Termijn voor vragen stellen 2e Nvl

**Vraag:**

De publicatiedatum voor de 1e Nvl staat in de planning op 6 maart (vrijdag). De deadline voor het indienen van vragen voor de 2e Nvl staat vervolgens op 11 maart (12:00). Omgerekend zitten hier 2,5 werkdag tussen. Wij zouden u willen verzoeken om iets meer ruimte in de planning te maken. Bent u bereid om de datum voor het stellen van vragen voor de 2e Nvl met een week op te rekken naar 18 maart?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat deels akkoord met het voorstel. Aanbestedende dienst heeft de termijn voor het stellen van verdiepende vragen verlengd tot en met maandag 16 maart 12.00 uur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Scope

**Vraag:**

Interpreteren wij het juist dat het proces van bewindvoering niet tot de scope van uw uitvraag behoort?

**Antwoord:**

Ja, dat klopt. Bewindvoering behoort niet tot de scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Het is niet gangbaar om voor de éénmalige implementatiekosten in het prijzenblad een urenspecificatie aan te leveren, er zal achteraf immers ook geen verrekening op basis van ureninzet plaatsvinden. Bent u ermee akkoord wanneer leverancier in het prijzenblad enkel de totaalbedragen voor de implementatie aanlevert?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft het prijzeninvulformulier herzien en wordt gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad wordt uitgegaan van een prijs per medewerker die in het systeem werkt. Wij zetten in onze software sterk in op de automatisering van processen (en daarmee zo min mogelijk handmatig werk). Om deze reden hanteren wij een prijs op basis van de omvang van een gemeente (prijs per inwoner model), in plaats van een prijs per gebruiker. Bent u bereid om het prijzenblad zo aan te passen dat ook een prijs per inwoner, danwel een totaalprijs voor de jaarlijkse kosten is toegestaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft het prijzeninvulformulier herzien en wordt gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Het prijzenblad bevat naast de tab 'Prijzeninvulformulier' ook een tab 'Toelichting ad 1.2' en 'Toelichting ad 1.3'. Deze zijn nog leeg. Kunt u aangeven wat u van leveranciers verwacht? Is het verplicht hier een toelichting in te vullen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verlangt een toelichting van Inschrijver op de opleidingskosten van de professionals en eventuele overige implementatiekosten zodat inzichtelijk is hoeveel tijd hiervoor geraamd is en uit welke eventuele kostencomponenten deze onderdelen bestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

SLA

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de SLA als een aparte bijlage bijgevoegd dient te worden, welke niet meeweegt in het maximum aantal pagina's?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit. Dit houdt in dat voor onderdeel 5 'Nazorg' maximaal 2 A4 enkelzijdig geldt exclusief de SLA (deze dient dan als bijlage toegevoegd te worden bij het Plan van Aanpak).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

PvA

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het genoemde max. aantal pagina's voor het Plan van Aanpak, per onderdeel geldt en niet zoals nu per onderdeel staat vermeld het max. aantal pagina's van het Plan

van Aanpak is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft per onderdeel van het Plan van Aanpak aangegeven wat het maximaal aantal pagina's (enkelzijdig) betreft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

PvA

**Vraag:**

Is het totaal max aantal pagina's voor het Plan van Aanpak (voor alle 5 onderdelen samen) exclusief een voorblad en inhoudsopgave?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord dat een voorblad en inhoudsopgave niet meegerekend worden voor het maximaal aantal pagina's (zoals per onderdeel aangegeven).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Mirgratie

**Vraag:**

Kunt u aangeven wat uw verwachting is ten aanzien van migratie en conversie van huidige data

naar de nieuwe oplossing? Verwacht u dat de gehele historie wordt meegemigreerd of kan bijvoorbeeld worden volstaan met actuele casussen + historie tot max. 3 jaar terug?

**Antwoord:**

Actuele casussen en historie tot maximaal 5 jaar terug. Naar verwachting omstreeks 600 casussen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
11

**Onderwerp:**

Migratie

**Vraag:**

Kunt u voor de gegevensmigratie aangeven van welk systeem er op dit moment gebruik wordt gemaakt en vanuit welk systeem er dus data gemigreerd en geconverteerd dient te worden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst maakt op dit moment gebruik van het systeem 'Stratech Perspectief'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
12

**Onderwerp:**

Koppelingen

**Vraag:**

Voorziet u meerwaarde in het koppelen tussen gevraagde systeem en de andere binnen het sociaal domein in gebruik zijnde systemen, zoals het regiesysteem van de gemeente Woerden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst ziet geen meerwaarde in het koppelen van het klantvolgsysteem schuldhulpverlening met het in gebruik zijnde regiesysteem. Alle overige koppelingen zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
13

**Onderwerp:**

PvE

**Vraag:**

Kunt u aangeven of reeds bij inschrijven aan alle eisen uit het PvE dient te worden voldaan, of dient dit bij livegang met de software het geval te zijn?

**Antwoord:**

Inschrijver dient op het moment van Inschrijven volledig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Wanneer Inschrijver niet voldoet aan één of meer gestelde eisen, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Aanbestedende dienst heeft op het laatste tabblad in het Programma van Eisen een akkoordverklaring toegevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
14

**Onderwerp:**

Overeenkomst

**Vraag:**

U geeft aan dat de overeenkomst start per 01-01-2027. Echter, indien wij het juist interpreteren verwacht u reeds voor 1 januari 2027 implementatie van de software. Logischerwijs valt ook de implementatie onder de overeenkomst en wij vragen u dan ook om de starttijd van de overeenkomst hierop aan te passen.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst past de startdatum van de Overeenkomst aan naar: ingangsdatum Overeenkomst vanaf versturen definitieve gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
15

**Onderwerp:**

Datum livegang

**Vraag:**

Interpreteren wij het juist dat u wenst om per 1 januari 2027 de nieuwe applicatie in gebruik te nemen en dat 1-1-2027 daarmee de uiterste livegangdatum betreft?

**Antwoord:**

Ja, dat klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
16

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument - Demo data



**Vraag:**

Op dit moment staat er voor de Demo nog geen exacte data, enkel een week. Kunnen wij deze datum in de komende weken verwachten zodat wij deze kunnen reserveren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan de definitieve data voor de demo's pas vaststellen wanneer het duidelijk is hoeveel inschrijvingen ontvangen zijn. Op woensdag 8 april a.s. wordt de kluis met Inschrijvingen geopend en zal de Aanbestedende dienst met de exacte data komen wanneer de demo's plaatsvinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
17

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument - Demo

**Vraag:**

???

Bedoelt u dat de demo 60 minuten mag duren, aanvullend op een introductie?

**Antwoord:**

Voor de demo is een uur (60 minuten) gereserveerd per Inschrijver. Bij nader inzien wenst de Aanbestedende dienst (gezien de hoeveelheid) hier 1,5 uur (90 minuten) voor te reserveren per Inschrijver. Dit is inclusief korte introductie en eventuele vragen van het beoordelingsteam.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
18

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsdocument - Demo

**Vraag:**  
Kunt u toelichten wat u met een kennisbank bedoeld?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst verstaat onder een kennisbank een centrale, digitale opslagplaats waarin handleidingen, procedures, FAQ's worden verzameld en gedeeld. Opdat kennis toegankelijk is en oplossingen snel gevonden worden.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
19

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsdocument - conversie

**Vraag:**  
Kunt u een toelichting geven op de verwachte conversie?

Over welk formaat de data uit het huidige systeem aangeleverd (bijv. SQL database dump, XML, CSV, Excel). En of er de documentatie van het datamodel van het huidige systeem beschikbaar is. En of voor de historische dossiers alleen het converteren van de NAW gegevens voldoende is.

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst wenst een volledige conversie, niet alleen op NAW gegevens. De gegevens worden geëxporteerd in een duurzaam en origineel bestandsformaat in overeenstemming met de norm voor dataportabiliteit die deel uitmaakt van de in artikel 8.1 GIBIT 2023 bedoelde Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen. JSON (<https://ecma-international.org/publications-and-standards/standards/ecma-404/>) wordt gehanteerd als het open technisch formaat voor dataportabiliteit.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

Ref.nr.  
20

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument - Budgetbeheer

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de module budgetbeheer een optioneel onderdeel betreft, dat niet operationeel of productie#gereed hoeft te zijn ten tijde van inschrijving, gunning of start van de overeenkomst, en dat deze module uitsluitend wordt afgenomen en geïmplementeerd indien de aanbestedende dienst hier in de toekomst expliciet voor kiest?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
21

**Onderwerp:**

Bijlage 3 - GIBIT 2023

**Vraag:**

GIBIT art 16 spreekt van een aansprakelijkheid van € 1.250.000 voor persoons/zaakschade en 4x de jaarvergoeding voor overige schade. Is de aanbestedende dienst bereid de aansprakelijkheid voor overige schade te maximeren op een bedrag gerelateerd aan de contractwaarde, bijvoorbeeld 2x de jaarvergoeding?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is deels akkoord met het voorstel. De aansprakelijkheid voor de persoons-/zaakschade van €1.250.000 blijft gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.

22

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E04

**Vraag:**

De betreffende SaaS#applicatie genereert documenten autonoom, zonder gebruik te maken van Microsoft Word. Voor dergelijke systeemgegenereerde documenten vervult pdf de functie van een vast, reproduceerbaar en niet#bewerkbaar einddocument, geschikt voor formele vastlegging, distributie en archivering. Het docx#formaat is primair een bewerkbaar auteursformaat en minder passend als output van geautomatiseerde documentgeneratie, omdat dit nabewerking mogelijk maakt en de integriteit van systeemoutput kan beïnvloeden.

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de eis functioneel bedoeld is en dat ondersteuning van pdf of vergelijkbare vaste outputformaten volstaat, zonder verplichte ondersteuning van het docx#formaat?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.

23

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E14

**Vraag:**

Wat bedoelt u hier met betrokkene? Is dat de client?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit. Betrokkene is cliënt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E16

**Vraag:**

Er wordt verondersteld dat gegevens uit een afgerond traject opnieuw bruikbaar zijn in een later traject.

In het werkproces worden gegevens vastgelegd op het moment dat de cliënt zich meldt en wordt de actuele situatie geregistreerd. Na afronding van het traject verlaat de cliënt het proces en gaan bewaartermijnen gelden. Wanneer een cliënt zich op een later moment opnieuw meldt, is de financiële situatie (zoals schulden en budget) naar verwachting inhoudelijk gewijzigd en daarmee niet meer actueel.

Zou u de eis kunnen herformuleren naar: "eenmalige registratie, meervoudig gebruik" wordt toegepast op stabiele cliëntgegevens (zoals persoonsgegevens), en niet op tijdgebonden en veranderlijke gegevens zoals schulden en budgetplannen, die per traject opnieuw worden vastgesteld.

**Antwoord:**

Mogelijkheid om gegevens uit een andere fase in het traject mee te nemen naar een volgende fase, zoals bijvoorbeeld schulden, budgetplan. Eenmalige registratie, meervoudig gebruik. Aanvullend hierop: het is niet de bedoeling dat gegevens uit een afgerond traject overgenomen kunnen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E37

**Vraag:**

Is het voor u acceptabel om de eis als volgt te herformuleren: Zodra Bureau WSNP een nieuwe versie van het VTLB#definitiebestand (vtlb.ddl) beschikbaar stelt, wordt deze door opdrachtnemer verwerkt in de applicatie.

Het uitgangspunt is dat nieuwe versies zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen twee weken, worden geïntegreerd en beschikbaar gesteld via de eerstvolgende reguliere release.

Indien sprake is van een uitzonderlijk ingrijpende wijziging die aantoonbaar meer implementatietijd vereist, kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken, waarbij integratie plaatsvindt binnen een redelijke termijn.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst past de eis aan naar: Zodra Bureau Wsnp een nieuwe versie van de VTLB-calculator publiceert moet 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 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E58

**Vraag:**

In deze eis wordt Outlook expliciet genoemd. Aangezien de applicatie correspondentie systeemmatig per dossier genereert en verzendt, inclusief bijlagen, en dit proces geen gebruikersgebonden e#mailclient vereist, voegt Outlook functioneel geen noodzakelijke waarde toe.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de eis functioneel bedoeld is en dat dossiergebonden e#mailverzending vanuit de applicatie, via een geïntegreerde e#mailservice, volstaat zonder verplichte inzet van Outlook?

**Antwoord:**

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

27

**Onderwerp:**

programma van eisen - E79

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de beoogde functionaliteit erin voorziet dat per klant inzichtelijk is welk totaal saldo beschikbaar is, en dat het mogelijk is om delen van dit saldo te reserveren in meerdere, afzonderlijke reserveringen (bijvoorbeeld spaarpotjes) Overweegt de aanbestedende dienst (nu of in de toekomst) het gebruik van fysieke rekeningen voor cliëntgelden, waarbij de applicatie een ondersteunende rol vervult (inzicht en reserveringen), en kan worden bevestigd dat dit een passend en wenselijk alternatief is ten opzichte van interne rekeningen binnen de applicatie?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dat de beoogde functionaliteit erin voorziet dat per klant inzichtelijk is welk totaal saldo beschikbaar is, en dat het mogelijk is om delen van dit saldo te reserveren in meerdere, afzonderlijke reserveringen (bijvoorbeeld spaarpotjes) De aanbestedende dienst overweegt (nu of in de toekomst) het gebruik van fysieke rekeningen voor cliëntgelden niet. Dit wordt niet gezien als wenselijk alternatief.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

28

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E79

**Vraag:**

Gelet op de geldende wet# en regelgeving rondom derdengelden en betaaldiensten (Wft/PSD2) kan het aanhouden en betalen van cliëntgelden via interne rekeningen juridische en compliancerisico's met zich meebrengen. Het gebruik van fysieke bankrekeningen op naam van de cliënt of via een gereguleerde partij biedt hierbij voordelen zoals juridische scheiding van gelden, toezichtconformiteit en beperking van aansprakelijkheid. Overweegt de aanbestedende dienst (nu of in de toekomst) het gebruik van fysieke rekeningen voor cliëntgelden, waarbij de applicatie een

ondersteunende rol vervult (inzicht en reserveringen), en kan worden bevestigd dat dit een passend en wenselijk alternatief is ten opzichte van interne rekeningen binnen de applicatie?

**Antwoord:**

Nee, Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Aanbestedende dienst ziet dit niet als passend en wenselijk alternatief ten opzichte van interne rekeningen binnen de applicatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E92

**Vraag:**

"In de eisen worden diverse vereisten gesteld aan het wachtwoordbeleid (zoals wachtwoordlengte, blokkering na foutieve inlogpogingen, hashing en periodieke wijziging).

Indien de applicatie wordt gebruikt in combinatie met Single Sign#On via Microsoft Entra ID, wordt authenticatie volledig afgehandeld door deze identity provider, waarbij het wachtwoord# en toegangsbeleid centraal wordt ingericht en afgedwongen.

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij gebruik van SSO via Entra ID deze wachtwoordeisen niet van toepassing zijn op de applicatie zelf, en dat in dat geval het door de organisatie ingerichte Entra ID#beleid leidend is?"

**Antwoord:**

Dit bevestigt de Aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening



Ref.nr.  
30

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E93

**Vraag:**

In de eisen worden diverse vereisten gesteld aan het wachtwoordbeleid (zoals wachtwoordlengte, blokkering na foutieve inlogpogingen, hashing en periodieke wijziging).

Indien de applicatie wordt gebruikt in combinatie met Single Sign#On via Microsoft Entra ID, wordt authenticatie volledig afgehandeld door deze identity provider, waarbij het wachtwoord# en toegangsbeleid centraal wordt ingericht en afgedwongen.

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij gebruik van SSO via Entra ID deze wachtwoordeisen niet van toepassing zijn op de applicatie zelf, en dat in dat geval het door de organisatie ingerichte Entra ID#beleid leidend is?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
31

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E94

**Vraag:**

"In de eisen worden diverse vereisten gesteld aan het wachtwoordbeleid (zoals wachtwoordlengte, blokkering na foutieve inlogpogingen, hashing en periodieke wijziging).

Indien de applicatie wordt gebruikt in combinatie met Single Sign#On via Microsoft Entra ID, wordt authenticatie volledig afgehandeld door deze identity provider, waarbij het wachtwoord# en toegangsbeleid centraal wordt ingericht en afgedwongen.

**Vraag:**

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij gebruik van SSO via Entra ID deze wachtwoordeisen niet van toepassing zijn op de applicatie zelf, en dat in dat geval het door de organisatie ingerichte Entra ID#beleid leidend is?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.****32****Onderwerp:**

Programma van eisen - E95

**Vraag:**

In de eisen worden diverse vereisten gesteld aan het wachtwoordbeleid (zoals wachtwoordlengte, blokkering na foutieve inlogpogingen, hashing en periodieke wijziging).

Indien de applicatie wordt gebruikt in combinatie met Single Sign#On via Microsoft Entra ID, wordt authenticatie volledig afgehandeld door deze identity provider, waarbij het wachtwoord# en toegangsbeleid centraal wordt ingericht en afgedwongen.

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij gebruik van SSO via Entra ID deze wachtwoordeisen niet van toepassing zijn op de applicatie zelf, en dat in dat geval het door de organisatie ingerichte Entra ID#beleid leidend is?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.****33****Onderwerp:**

Programma van eisen - E137

**Vraag:**

In de eis wordt gesteld dat met opdrachtnemer een SaaS#escrow en continuïteitsregeling wordt afgesproken om voortzetting van de dienstverlening te waarborgen bij problemen bij opdrachtnemer. Bij een SaaS#oplossing wordt continuïteit primair bepaald door operationele beschikbaarheid, datatoegang en overdraagbaarheid, en niet door toegang tot broncode. In dat kader biedt een SaaS#escrow beperkt toegevoegde waarde, terwijl continuïteit effectiever kan worden geborgd via: contractuele beschikbaarheids# en exitafspraken;

structurele back#up en herstelvoorzieningen;  
dataportabiliteit en overdraagbaarheid;  
overgangsondersteuning bij beëindiging van de dienstverlening. Is de aanbestedende dienst bereid de eis ten aanzien van een SaaS#escrow te laten vervallen en de continuïteitsgarantie uitsluitend te baseren op contractuele continuïteits# en exitmaatregelen, waarmee de voortzetting van de dienstverlening en een ordelijke overgang naar een structurele oplossing worden geborgd?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
34

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E145

**Vraag:**

Bedoelt u met P02 eis E144?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
35

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E148

**Vraag:**

Bedoelt u met P01 eis E143?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
36

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E149

**Vraag:**

Bedoelt u met P06 eis E148?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
37

**Onderwerp:**

programma van eisen - E154

**Vraag:**

Bedoelt u met P11 \_E153?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**38****Onderwerp:**

Programma van eisen - E156 ???

**Vraag:**

opmerking: -- E176 -- koppeling zaaksysteem dus logische wijs is dit dan overbodig,

**Antwoord:**

Het is de Aanbestedende dienst niet duidelijk wat de concrete vraagstelling is. Om die reden vraagt de Aanbestedende dienst de vraagstelling te concretiseren in de volgende vragenronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**40****Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 8.4.2.

**Vraag:**

Onze SaaS-dienst faciliteert betalingen via een gemeenschappelijke bankrekening van de gemeente, maar wij voeren geen financiële administratie, geen grootboekbeheer en geen rapportage die impact heeft op de jaarrekening van de aanbestedende dienst. De verantwoordelijkheid voor financiële juistheid en verwerking ligt volledig bij de gemeente en haar financiële systemen. Onze rol is beperkt tot het technisch mogelijk maken van transacties. ISAE 3402 is specifiek bedoeld voor uitbestede processen die invloed hebben op financiële verslaggeving. Dit is bij onze dienstverlening niet het geval. Daarentegen zijn de primaire risico's gerelateerd aan informatiebeveiliging, en deze worden volledig afgedekt door ons ISO 27001-

certificaat. Dit internationaal erkende framework borgt dat wij een robuust Information Security Management System (ISMS) hebben geïmplementeerd, inclusief continue monitoring, interne en externe audits, penetratietests en transparante documentatie. Hiermee tonen wij aantoonbaar aan dat onze processen veilig, betrouwbaar en controleerbaar zijn. Wij verzoeken u daarom de eis te heroverwegen op basis van proportionaliteit en relevantie, zodat de focus blijft op de risico's die daadwerkelijk van toepassing zijn.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verlangt een jaarlijkse verklaring van toepasselijkheid op de ISO-27001 door een onafhankelijke partij. Wij verzoeken Inschrijver aan te leveren op welke wijze zij deze verklaring van toepasselijkheid willen opleveren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E192

**Vraag:**

Voor een SaaS#applicatie brengt het inrichten en stand#by houden van een storingsdienst buiten servicetijden een afzonderlijk proces met zich mee, met bijbehorende structurele kosten. Tegelijkertijd is de noodzaak hiervan sterk afhankelijk van: de kriticiet van de applicatie; Kan de aanbestedende dienst toelichten of een storingsdienst buiten servicetijden functioneel noodzakelijk is voor deze applicatie, en is de aanbestedende dienst bereid deze voorziening optioneel te maken en apart op de prijslijst te laten opnemen, zodat opdrachtgever hier bewust en proportioneel voor kan kiezen?

de aard van de verstoringen;

en de vraag of buiten kantoortijden directe actie functioneel vereist is. Kan de aanbestedende dienst toelichten of een storingsdienst buiten servicetijden functioneel noodzakelijk is voor deze applicatie, en is de aanbestedende dienst bereid deze voorziening optioneel te maken en apart op de prijslijst te laten opnemen, zodat opdrachtgever hier bewust en proportioneel voor kan kiezen?

**Antwoord:**

Het gaat hier niet alleen om beschikbaarheid van de dienst maar ook om het melden van datalekken in inbreuk op software dus om calamiteiten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**42****Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument

**Vraag:**

Het facturatieschema in paragraaf 3.5.3 beschrijft een facturatieschema van 30% bij start, 30% bij go-live en 40% bij project-decharge.

Kunt u toelichten welke momenten u hiermee bedoeld om interpretatie verschil te voorkomen.

**Antwoord:**

30% bij de definitieve gunning (en ingangsdatum Overeenkomst), 30% bij go-live (1 januari 2027) en 40% bij decharge van het project (wanneer het project formeel afgesloten kan worden en de applicatie volledig geïmplementeerd en geaccepteerd is door Opdrachtgever).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**43****Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E192

**Vraag:**

In E192 wordt gevraagd dat Opdrachtnemer buiten de reguliere servicetijden (werkdagen 08.30–17.00 uur) bereikbaar is via een calamiteitennummer. In onze SLA is buiten kantoortijden een bereikbaarheidsdienst ingericht voor daadwerkelijke calamiteiten met directe impact op de beschikbaarheid of continuïteit van de dienst. Reguliere incidenten of vragen worden volgens de afgesproken servicedesk#afhandeling binnen servicetijden opgepakt, conform de GIBIT#uitgangspunten van proportionaliteit en doelmatigheid.

Kunt u bevestigen dat de bereikbaarheidsverplichting in E192 uitsluitend ziet op het melden van daadwerkelijke calamiteiten (ernstige verstoringen met directe impact), en niet op reguliere incidentmeldingen die geen acute verstoring van de dienstverlening veroorzaken?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E173

**Vraag:**

In het kader van E173 lichten wij graag onze standaard werkwijze toe. Onze documentgenerator bevat een centraal beheerd standaardbrievenboek, gebaseerd op de NVVK#richtlijnen en de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening, zodat uniformiteit, juridische juistheid en kwaliteitsborging voor alle opdrachtgevers is gegarandeerd. Het functioneel beheer en onderhoud van dit brievenboek ligt bij ons als opdrachtnemer. Indien gewenst kan de opdrachtgever eigen sjablonen aanpassen, maar in dat geval ligt het inhoudelijk beheer hiervan bij de opdrachtgever zelf, hetgeen mogelijk risico's met zich meebrengt voor uniformiteit en beheerslast.

Kunt u bevestigen dat deze werkwijze, centraal beheer van het NVVK#gebaseerde standaardbrievenboek door opdrachtnemer, met optionele lokale aanpasbaarheid voor opdrachtgever, voldoet aan de bedoeling van E173?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E170

**Vraag:**



Is het in het kader van de schuldhulpverlening-administratie noodzakelijk dat medewerkers van de opdrachtnemer beschikken over een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)? Indien ja, geldt dit uitsluitend voor medewerkers die toegang hebben tot bijzondere, gevoelige of strafrechtelijke persoonsgegevens, en welk screeningsprofiel dient te worden toegepast?

**Antwoord:**

Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding. Wanneer dit een VOG betreft dient te worden voldaan aan profiel 11, 12 en 13.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E156

**Vraag:**

In relatie tot E156 merken wij op dat wij als opdrachtnemer de wettelijke bewaartermijnen hanteren conform de geldende intergemeentelijke selectielijst. Deze termijnen worden centraal beheerd om consistentie en rechtmatigheid te waarborgen. De opdrachtgever kan in voorkomende gevallen uitzonderingen aangeven, bijvoorbeeld wanneer specifieke dossiers niet automatisch mogen worden verwijderd na het verstrijken van de wettelijke termijn. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze, centraal beheer van wettelijke bewaartermijnen door opdrachtnemer, met de mogelijkheid voor opdrachtgever om uitzonderingen aan te geven en waarin definitieve vernietiging pas gedaan wordt na akkoord van de opdrachtgever, voldoet aan de bedoeling van E156?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E152

**Vraag:**

In het kader van E152 verzoeken wij graag verduidelijking over de aard en omvang van het gevraagde bewijs. Het Programma van Eisen specificeert niet welke documentatie, formats of mate van detaillering vereist zijn om aan deze eis te voldoen.

Kunt u aangeven welk type bewijs of onderbouwing u exact verwacht en in welke vorm dit bewijs aangeleverd dient te worden?

**Antwoord:**

Bij gunning wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten. Opdrachtgever verwacht:

- een up-to-date verwerkingsregister van de verwerkingsactiviteiten die namens opdrachtgever uitgevoerd worden
- certificeringen zoals: ISO 27001 of 7510 of een gedetailleerd beveiligingsdocument
- een vastgelegd datalekkenprotocol
- een lijst met sub-verwerkers en de daarbij behorende verwerkersovereenkomsten
- documentatie waaruit blijkt dat dataminimalisatie wordt toegepast en dat persoonsgegevens niet langer wordt bewaard dan noodzakelijk

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E142

**Vraag:**

In het kader van E142 vernemen wij graag de beoogde scope van deze eis. Binnen onze beheerorganisatie hanteren wij een risicogestuurd patchbeleid: alleen patches die een daadwerkelijk en actueel risico mitigeren binnen onze specifieke configuratie worden direct toegepast. Patches voor componenten of functionaliteiten die niet in gebruik zijn, worden opgenomen in de reguliere patchronde om onnodige downtime te voorkomen.

Kunt u bevestigen dat deze werkwijze, waarbij relevante beveiligingspatches direct worden doorgevoerd en overige patches in een reguliere onderhoudsronde worden meegenomen, voldoet aan de bedoeling van E142?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
49

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E141

**Vraag:**

De applicatie is een multi-tenant SaaS-oplossing, waarbij de gegevens van Opdrachtgever logisch gescheiden zijn van die van andere opdrachtgevers. De koppeling met een eigen Entra ID-tenant van Opdrachtgever (gemeente) zorgt ervoor dat authenticatie en autorisatie uitsluitend via eigen middelen verlopen. Er worden geen identiteiten, accounts of autorisaties gedeeld tussen klanten. Gegevens van Opdrachtgever zijn logisch gescheiden opgeslagen in dezelfde database en enkel toegankelijk via tenant-specifieke autorisatie. Andere tenants kunnen deze gegevens dus niet inzien of verwerken. Alle communicatie tussen componenten gebeurt via TLS-versleuteling, en externe koppelingen gebruiken klantspecifieke authenticatie- en autorisatiemiddelen zonder gedeelde credentials. Voldoet het hiermee aan de gestelde eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
50

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E138

**Vraag:**

In E138 wordt verwezen naar een jaarlijkse audit, maar de aard, reikwijdte en beoordelingscriteria van deze audit zijn in het Programma van Eisen niet gespecificeerd. Kunt u de scope van deze audit verder toelichten?

**Antwoord:**

ISO27001 of BIO2.0

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E135

**Vraag:**

In het kader van E135 beschikken wij over een vastgesteld beleid en uitgewerkte processen voor back#up en recovery, wijzigingsbeheer en incidentafhandeling. Deze processen zijn gedocumenteerd, worden structureel uitgevoerd en zijn onderdeel van onze standaard beheerorganisatie.

Kunt u bevestigen dat deze bestaande en aantoonbaar ingerichte beheerprocessen voldoen aan E135?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E134

**Vraag:**

De applicatie maakt gebruik van Microsoft Azure SQL Database, waarbij data standaard wordt beschermd met TLS#versleuteling tijdens transport en AES#256 encryptie in rust (Transparent Data Encryption). De gegevens worden opgeslagen in een Nederlandse/EU#regio en vallen daarmee onder de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving. Hiermee wordt voldaan aan de eis ten aanzien van 'state#of#the#art' cryptografie en rechtsmacht. Wordt hiermee voldaan aan de eis?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E125

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de eis toestaat dat de Applicatie gebruikmaakt van certificaten van een publiek vertrouwde certificaatautoriteit die automatische certificaatvernieuwing via het ACME#protocol ondersteunt (in ons geval Let's Encrypt), mede gezien de afnemende geldigheidsduur van TLS/SSL#certificaten?

**Antwoord:**

Hiermee voldoet Inschrijver aan de eisen. Aanbestedende dienst heeft, gezien de geo-politieke situatie, de voorkeur voor Europese certificaten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
54

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E91 t/m E97

**Vraag:**

In E90 geeft u aan dat de Applicatie Single Sign#On moet ondersteunen via SAML en/of OpenID Connect. Wij realiseren dit via Microsoft Entra ID, waarbij de volledige authenticatieketen, inclusief wachtwoordbeleid, lifecycle#management, lockouts, hashing en security#instellingen, volledig binnen de Entra#ID#omgeving van opdrachtgever wordt beheerd.

Aangezien accountbeheer hiermee geheel onder verantwoordelijkheid en regie van opdrachtgever komt te liggen, kunnen de eisen E91 t/m E97 (wachtwoordwijzigingen, wachtwoordbeleid, lockouts, wachtwoordopslag en gerelateerde functionaliteit) technisch uitsluitend door Entra ID worden afgedwongen en niet door de applicatie zelf.

Kunt u bevestigen dat, wanneer SSO via Entra ID wordt gebruikt, de eisen E91 t/m E97 als ingevuld en conform worden beschouwd doordat deze functionaliteit conform E90 volledig in de Entra#ID#omgeving van opdrachtgever wordt beheerd?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
55

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E68

**Vraag:**

In E68 wordt gevraagd dat de Applicatie de mogelijkheid biedt tot het inrichten van rapportages met managementinformatie, waarbij de opdrachtgever deze rapportages zelf kan inrichten op basis van voor haar relevante gegevens. Onze oplossing voorziet hierin via een uitgebreide BI#API, waarmee opdrachtgever zelfstandig managementrapportages kan opbouwen in gangbare tooling zoals Power BI of Cognos. Dit waarborgt tevens dat opdrachtgever volledige flexibiliteit behoudt en de kwaliteit en betrouwbaarheid van managementinformatie geborgd blijft.

Kunt u bevestigen dat deze wijze van het aanbieden van managementinformatie, via BI#API waarbij opdrachtgever zelfstandig rapportages kan inrichten, voldoet aan E68?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

56

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E58

**Vraag:**

In onze oplossing kunnen gebruikers dossiers en berichten per e-mail versturen, waarbij de ontvanger een e-mail ontvangt met een beveiligde link naar het bericht in een afgeschermd omgeving. Het bericht zelf staat dus niet in de body van de e-mail, maar is via de link toegankelijk. Reacties van de ontvanger komen wel regulier in Outlook van de verzender binnen en zijn eenvoudig aan het dossier toe te voegen.

Kunt u bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan Eis E58, waarin wordt gevraagd dat correspondentie vanuit het systeem per e-mail verzonden moet kunnen worden?

**Antwoord:**

Voor beantwoording van deze vraag wenst de Aanbestedende dienst graag inzicht in: 1. Op welke manier is de mail beveiligd? 2. Welke extra handelingen moet de ontvanger van de mail verrichten om de mail te kunnen lezen?

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

57

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E55

**Vraag:**

Wil de gebruiker iets aanpassen dan zal hij dit altijd vanuit het scherm kunnen doen. Het is nergens in de Applicatie nodig om na het genereren van documenten nog aanpassingen te doen.

Bent u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E39

**Vraag:**

Wil de gebruiker iets aanpassen dan zal hij dit altijd vanuit het scherm kunnen doen. Het is nergens in de Applicatie nodig om na het genereren van documenten nog aanpassingen te doen. Bent u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E28

**Vraag:**

De Applicatie bewaakt de termijnen die gesteld worden vanuit de Wgs en NVVK richtlijnen. Wordt een termijn overschreden, dan is dat binnen het project direct zichtbaar door een rode kleur en



een uitroepteken. Ook krijgt de begeleider hierover een actie op zijn actielijst. De actie zelf geven niet nóg een pop-up of een andere kleur. Bent u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
60

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen E24

**Vraag:**

De Applicatie bewaakt de termijnen die gesteld worden vanuit de Wgs en NVVK richtlijnen. Wordt een termijn overschreden, dan is dat binnen het project direct zichtbaar door een rode kleur en een uitroepteken. Ook krijgt de begeleider hierover een actie op zijn actielijst. Opdrachtgever hoeft hier niks zelf aan in te stellen en onderhoud ligt bij de Opdrachtnemer. Bent u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord voor wat betreft gestelde termijnen vanuit de Wgs en de NVVK-richtlijnen. Aanbestedende dienst wil echter wel de mogelijkheid om een eigen actie met bijbehorende termijn toe te voegen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
61

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E22

**Vraag:**

In E22 van het Programma van Eisen wordt gevraagd dat de Applicatie minimaal moet kunnen zoeken op onder andere BSN en BSN partner. Vanuit de AVG (dataminimalisatie, doelbinding, beperking van toegang tot bijzondere identificerende gegevens) is het onwenselijk om een zoekfunctionaliteit op BSN aan te bieden. Daarnaast is in de bijgevoegde Verwerkersovereenkomst opgenomen dat slechts die persoonsgegevens mogen worden verwerkt die noodzakelijk zijn voor het overeengekomen doel, en dat passende technische en organisatorische maatregelen moeten worden getroffen om ongewenste toegang of verwerking te voorkomen. Dit impliceert dat het faciliteren van zoeken op BSN niet proportioneel is, gezien het bestaan van veilige alternatieven. Ook binnen de GIBIT 2023 geldt dat de verstrekte functionaliteit in lijn moet zijn met privacy- en beveiligingsnormeringen en dat dataminimalisatie leidend moet zijn. Kunt u daarom bevestigen dat E22 wordt aangepast, zodanig dat Zoeken op BSN (en BSN partner) wordt verwijderd, conform AVG#principes; of anders als wens wordt beschouwd?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst past eis 22 aan naar: De Applicatie biedt een gedetailleerde zoekfunctie zodat het minimaal mogelijk is om te zoeken op: achternaam, cliëntnummer, achternaam partner, cliëntnummer partner, straat, huisnummer, postcode, woonplaats, zaaknummer, begeleider (=schuldhulpverlener).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E11

**Vraag:**

E11 schrijft voor dat het mogelijk moet zijn om processtappen te verplichten of optioneel te maken. Onze SaaS#applicatie is echter bewust gebaseerd op vaste proceslogica conform de NVVK#modules en Wgs, waarbij verplichtingen per processtap voortkomen uit deze landelijke standaarden. Dit borgt uniform werken, voorkomt wildgroei en ondersteunt betrouwbare managementinformatie.

Daarnaast past centrale borging beter binnen een multi#tenant SaaS#omgeving, waarin afwijkende lokale configuraties risico's vormen voor onderhoud, veiligheid en consistentie van rapportages. Het onderhoud van de verplichte/optionele processtappen ligt bij de leverancier en de gebruiker kan hierin wensen doorgeven. Is deze werkwijze akkoord voor u?

**Antwoord:**

Zolang dit conform de NVVK-modules en Wgs is, is de Aanbestedende dienst akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

63

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E04

**Vraag:**

E04 stelt dat het output formaat van documenten instelbaar moet zijn naar gangbare formaten, waaronder docx,pdf. In onze SaaS#applicatie wordt niet vanuit Word gewerkt, maar worden documenten geïntegreerd gegenereerd op basis van vooraf ingerichte sjablonen uit het gemeentelijke brievenboek. Indien gewenst zijn deze sjablonen zijn volledig door de gemeente aanpasbaar, en vooraf ingevulde gegevens worden automatisch gevuld op basis van NVVK#richtlijnen, waardoor uniformiteit, kwaliteitsborging en proceszekerheid gewaarborgd blijven.

Binnen de applicatie kunnen gebruikers de relevante variabelen en tekstblokken op het scherm realtime aanpassen voordat het document wordt vastgesteld en verzonden. Voldoen wij met deze werkwijze, die functioneel hetzelfde biedt maar beter aansluit bij de uniforme procesvoering, dataveiligheid en NVVK#richtlijnen, aan de bedoeling van E04?

**Antwoord:**

Geïnteresseerde beschrijft het proces van totstandkoming van een document. Het is de Aanbestedende dienst onduidelijk wat het resultaat van deze werkwijze op het output document is. Hoe ziet het output document eruit, als dit per mail moet worden verstuurd naar een schuldeiser?

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

64

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E03

**Vraag:**

E03 schrijft voor dat er gebruik kan worden gemaakt van verplichte, optionele of conditionele velden. Onze SaaS#applicatie is echter bewust gebaseerd op vaste proceslogica conform de NVVK#modules en Wgs , waarbij verplichtingen per veld voortkomen uit deze landelijke standaarden. Dit borgt uniform werken, voorkomt wildgroei en ondersteunt betrouwbare managementinformatie.

Daarnaast past centrale borging beter binnen een multi#tenant SaaS#omgeving, waarin afwijkende lokale configuraties risico's vormen voor onderhoud, veiligheid en consistentie van rapportages. De applicatie bevat geen maatwerkfunctionaliteiten zoals u ook eist in E113. Het onderhoud van de verplichte velden ligt bij de leverancier en de gebruiker kan hierin wensen doorgeven. Is deze werkwijze akkoord voor u?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
65

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.3.2

**Vraag:**

In het Programma van Eisen (Bijlage 6) is geen eis opgenomen met betrekking tot een VPS#koppeling. Kunt u bevestigen dat een VPS#koppeling geen minimum#eis vormt, niet wordt beoordeeld als onderdeel van de gunningscriteria en dat het ontbreken ervan tijdens de presentatie geen invloed heeft op de kwaliteitsbeoordeling?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft de VPS-koppeling niet opgenomen als eis in het Programma van Eisen, maar wel uitgevraagd als wens in onderdeel 2 van de casus wat gedemonstreert dient te worden in de demo en daarmee wel invloed heeft op de kwaliteitsbeoordeling. Inschrijver wordt verzocht middels bijvoorbeeld schermafbeeldingen aan te tonen dat zij voldoen aan het gestelde in de eis, ongeacht of de VPS-koppeling nog niet gereed is bij de andere partij (BKR).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

66

**Onderwerp:**

Bijlage 4 - Prijzeninvulformulier 1.0

**Vraag:**

"In hoofdstuk 3.1.1 van het Aanbestedingsdocument wordt aangegeven dat het team uit maximaal tien (10) consultants en administratief medewerkers bestaat die gelijktijdig in de applicatie werken. In Bijlage 4 – Prijzeninvulformulier worden echter 10 kerngebruikers én 2 functioneel beheerders opgenomen, waarmee het totaal aantal gebruikers op 12 uitkomt. Kunt u bevestigen welk aantal gebruikers (10 of 12) als uitgangspunt gehanteerd moet worden voor de prijsstelling?"

**Antwoord:**

Naast het aantal kerngebruikers en functioneel beheerders heeft de Aanbestedende dienst het inwonersaantal opgegeven waarvoor Inschrijver ook een prijs dient op te geven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

67

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.3.2

**Vraag:**

In paragraaf 9.3.2 van het Aanbestedingsdocument wordt in de casus voor de presentatie gevraagd om diverse koppelingen te tonen (o.a. BRP, Schuldenknooppunt en inlogscherms met foutmeldingen). Deze koppelingen zijn in het Programma van Eisen (Bijlage 6, hoofdstuk "Koppelingen") functioneel en technisch beschreven als eisen aan de productieomgeving. Onze praktijk is dat dergelijke koppelingen alleen volledig functioneren in een liveomgeving bij een gemeente (o.a. vanwege Entra ID/SSO van de betreffende gemeente en de BRP#aansluiting). In een generieke demo#omgeving beschikken wij niet over:

de Entra ID#omgeving van de gemeente, waardoor het inlogscherms met SSO niet realistisch getoond kan worden;  
een actieve BRP#koppeling met de gemeente, waardoor wij geen echte BRP#bevragingen kunnen uitvoeren of mutaties kunnen simuleren;

overige productiekoppelingen die afhankelijk zijn van de specifieke gemeentelijke infrastructuur.

Wij kunnen tijdens de presentatie wél aantonen dat deze koppelingen in onze standaardoplossing aanwezig zijn en hoe de werking is ingericht (bijvoorbeeld aan de hand van schermafbeeldingen uit de productieomgeving, maar niet alle koppelingen als "live transactie" demonstreren in de demo#omgeving.

Kunt u bevestigen dat:

het ontbreken van een volledig werkende live#koppeling in de demo#omgeving (bijvoorbeeld Entra ID/SSO#login en BRP#bevraging) niet leidt tot puntenaftrek bij de beoordeling van het gunningscriterium 'Gebruiksvriendelijkheid' zoals beschreven in paragraaf 9.3.2, zolang wij aantoonbaar en concreet toelichten hoe deze koppelingen in de productieomgeving functioneren; en het in dat geval volstaat wanneer wij tijdens de presentatie gebruikmaken van bijvoorbeeld schermafbeeldingen en een toelichting op de technische inrichting van de koppelingen en dus niet resulteert in puntenaftrek voor de presentatie?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
68

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - PvE - Contract, SLA & Exit-strategie E195

**Vraag:**

Bent u bereid om net als E200 deze eis af te sluiten met "Komen daar extra kosten uit voort dan wordt er verwezen naar artikelen 26.4 en 26.7 uit de GIBIT 2023"?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

Ref.nr.  
69

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - PvE - Contract, SLA & Exit-strategie E196

**Vraag:**

Bent u bereid om net als E200 deze eis af te sluiten met "Komen daar extra kosten uit voort dan wordt er verwezen naar artikelen 26.4 en 26.7 uit de GIBIT 2023"?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
70

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst Artikel 1.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u ten behoeve van de rangorde van de documenten artikel 2.5 van de GIBIT 2023 respecteert?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel en hanteert de rangorde van document conform paragraaf 6.5 van het Aanbestedingsdocument.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst Artikel 4.6

**Vraag:**

Inschrijver ziet graag dat u dit artikel verwijderd. De GIBIT 2023 biedt hiervoor voldoende handvaten. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel en art. 4.6 zoals opgenomen in de Conceptovereenkomst blijft gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst Artikel 6

**Vraag:**

Bent u bereid om de conceptovereenkomst via de GIBIT-generator tot stand te brengen? In artikel 1.2.4 van de conceptovereenkomst wordt gesproken over de GIBIT 2023, terwijl artikel 6 van diezelfde conceptovereenkomst spreekt van de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Woerden 2020. Die laatste is, naar wij interpreteren, waarschijnlijk ook niet van toepassing en om die reden niet toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel en hanteert de conceptovereenkomst van de Aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1



Ref.nr.  
73

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst artikel 5

**Vraag:**

Inschrijver ziet graag dat de contactpersonen worden vastgelegd in, zoals te doen gebruikelijk, een DAP (Document afspraken en procedures). Stemt u daar mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
74

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst artikel 1

**Vraag:**

Bent u bereid om de conceptovereenkomst via de GIBIT-generator tot stand te brengen? In artikel 1.2.4 van de conceptovereenkomst wordt gesproken over de GIBIT 2023, terwijl artikel 6 van diezelfde conceptovereenkomst spreekt van de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Woerden 2020. Die laatste is, naar wij interpreteren, waarschijnlijk ook niet van toepassing en om die reden niet toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel en hanteert de conceptovereenkomst van de Aanbestedende dienst. De verwijzing naar de Algemene voorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Woerden 2020 betreft een omissie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 8.3.2.2

**Vraag:**

In paragraaf 8.3.2.2 staat dat de inschrijver per kerncompetentie één referentie moet overleggen. Kunt u bevestigen of één en dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties gebruikt mag worden, mits deze aantoonbaar voldoet aan alle gestelde eisen per afzonderlijke kerncompetentie?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.3.2

**Vraag:**

Onderdeel 2 sub n: U spreekt hier over een koppeling met het vroegsignaleringssysteem VPS (BKR). Inschrijver kan deze koppeling niet aantonen. De reden daarvoor is dat Inschrijver weliswaar de specificaties t.b.v. een koppeling heeft verstrekt aan het BKR, maar dat BKR deze mogelijkheid niet heeft toegevoegd aan VPS. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft de VPS-koppeling niet opgenomen als eis in het Programma van Eisen, maar wel uitgevraagd als wens in onderdeel 2 van de casus wat gedemonstreert dient te worden in de demo en daarmee wel invloed heeft op de kwaliteitsbeoordeling. Inschrijver wordt verzocht middels bijvoorbeeld schermopnamen aan te tonen dat zij voldoen aan het gestelde in de eis, ongeacht of de VPS-koppeling nog niet gereed is bij de andere partij (BKR).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

77

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.3.2

**Vraag:**

Wij begrijpen uit uw toelichting dat de presentatie, d.w.z. de casus bestaande uit vijf (5) onderdelen, in 60 minuten moet worden getoond. Uit ervaring weten we dat 60 minuten niet voldoende is om alle gevraagde onderdelen te laten zien. Gaat u akkoord met een verruiming van de tijd naar 120 minuten, of anders 90 minuten?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft de duur van de demo's herzien. Zie hiervoor het gegeven antwoord op vraag 17 van de Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

78

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.7.1

**Vraag:**

Inschrijver ziet graag dat u ten behoeve van het verstrekken van een accountantsverklaring dat Opdrachtgever vooraf een NDA ondertekent. Stemt u daar mee in?

**Antwoord:**

Het is Aanbestedende dienst onduidelijk wat een NDA expliciet inhoudt en waarom Inschrijver dit eist. Aanbestedende dienst vraagt Inschrijver dit met de volgende vragenronde toe te lichten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**79****Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 8.3.1

**Vraag:**

Inschrijver ziet graag dat u ten behoeve van het verstrekken van een accountantsverklaring dat Opdrachtgever vooraf een NDA ondertekent. Stemt u daar mee in?

**Antwoord:**

Het is Aanbestedende dienst onduidelijk wat een NDA expliciet inhoudt en waarom Inschrijver dit eist. Aanbestedende dienst vraagt Inschrijver dit met de volgende vragenronde toe te lichten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**80****Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 6.5

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u ten behoeve van de rangorde van de documenten artikel 2.5 van de GIBIT 2023 respecteert?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel en hanteert de rangorde van document conform paragraaf 6.5 van het Aanbestedingsdocument.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**81****Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 3.1.2

**Vraag:**

Is de gemeente voornemens zich aan te sluiten bij de NVVK?

**Antwoord:**

Op dit moment niet. Aanbestedende dienst sluit dit echter niet uit voor de toekomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**82****Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

34.4 Onderhoud ICT Prestatie: In artikel 34.4 staat: 'Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie wel steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen'. Hier wordt geen rekening gehouden met spoedeisend onderhoud welke geen uitstel duld. Om die reden stellen wij voor de bovengenoemde passage te vervangen door 'Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen, tenzij dit gelet op de spoedeisende aard van de Update niet mogelijk is'. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**83****Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

22.1 Wij maken gebruik van Derdenprogrammatuur en willen dit nader specificeren overeenkomstig artikel 22.1 GIBIT 2023. Kunt u aangeven op welke wijze wij de gegevens kunnen aanleveren?

**Antwoord:**

Inschrijver dient dit op te geven in de Verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**84****Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

20.3 Het gebruiksrecht zoals dat door Leverancier verstrekt wordt voor Standaard Programmatuur luidt als volgt: " Leverancier verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte recht om Standaardprogrammatuur inschrijver, uitsluitend binnen de functionaliteit van de ICT Prestatie en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en uitsluitend voor ingezetenen van Opdrachtgever, te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Aan Opdrachtgever worden met betrekking tot Standaardprogrammatuur inschrijver uitsluitend de in dit artikel beschreven rechten verleend. Elk ander gebruik is

uitdrukkelijk niet toegestaan. Dit betekent onder meer dat het Opdrachtgever niet is toegestaan de Standaardprogrammatuur inschrijver op welke wijze ook te gebruiken ten behoeve van andere partijen (waaronder andere gemeenten, Gemeenschappelijke Regelingen, et cetera). Het Gebruiksrecht heeft betrekking op alle door Standaardprogrammatuur inschrijver geboden toepassingsmogelijkheden, binnen het Overeengekomen gebruik en daaraan verbonden functionaliteit, ook indien deze niet in de Documentatie zijn vermeld." Stemt u in met het gebruiksrecht zoals hiervoor verwoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
85

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

20.2 De ICT Prestatie maakt gebruik van door Leverancier of namens Leverancier verstrekte (en onderhouden) gegevens (denk onder anderen aan (stam)tabellen met plaatsen, provincies, postcodes). Het eigendom van die gegevens berust bij Leverancier of derden. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.

**Onderwerp:**

86

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

19.1 Overmacht: Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een Partij en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende Partij komt, alsmede die zijn oorzaak vindt in omstandigheden waar Leverancier geen invloed op kan uitoefenen, levert overmacht op. Stem u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

87

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

11.4 Indien de vergoeding voor meerwerk een periodieke vergoeding betreft zien wij graag dat de vergoeding voor het meerwerk niet apart gefactureerd hoeft te worden. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel en meerwerk dient apart gefactureerd te worden na akkoord van Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening



Ref.nr.  
88

Onderwerp:  
Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

11.11 Vergoedingen: De hoogte van de periodieke vergoeding is mede afhankelijk van het aantal inwoners van de gemeente (of gemeenten indien het een GR betreft). Voor inwoneraantallen wordt als bron gehanteerd het "Bevolkingsdashboard – Regionaal – Inwoners per gemeente" van het CBS. Het CBS publiceert jaarlijks het inwoneraantal van gemeenten. Voor de facturatie van periodieke vergoeding wordt deze met de factor [inwoneraantal meest recent gepubliceerde jaar] / [inwoneraantal in het daaraan voorafgaande jaar] vermenigvuldigd. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst begrijpt deels de vraagstelling. Is de aanname correct dat vraagsteller doelt op het prijzeninvulformulier en daarmee het aantal gebruikers (kernegebruikers en functioneel beheerders) te laten vervallen en het aantal inwoners op te nemen? Of doelt vraagsteller op een toevoeging van het aantal inwoners op het prijzeninvulformulier naast het aantal kernegebruikers en functioneel beheerders? Dit laatste heeft de Aanbestedende dienst verwerkt in het herziene prijzeninvulformulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
89

Onderwerp:  
Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

10.6: In artikel 10.6 wordt gesproken over 'andere storingen' zonder dat deze storingen gerelateerd worden aan de ICT Prestatie. Wij stellen daarom voor dat deze storingen betrekking moeten hebben op de ICT Prestatie. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

Ref.nr.  
90

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

10.12 De GIBIT houdt onvoldoende rekening met multi-tenant Dienstverlening op Afstand. Wij stellen daarom het volgende voor: "Indien de ICT Prestatie via multi-tenant Dienstverlening op Afstand wordt aangeboden, past Leverancier generieke beveiligingsmaatregelen toe betreffende informatiebeveiliging en privacy welke voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie in de actuele Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn voorgeschreven en voert Leverancier Onderhoud uit zoals bedoeld in artikel 10.12 iii en iv". Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
91

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

10.12: Onderhoud: Niet alle (nieuwe) functionaliteit die beschikbaar is of komt maakt deel uit van de tot het Overeengekomen gebruik behorende functionaliteit. Een voorbeeld is dat een gemeente in de offerte een aantal optionele onderdelen heeft staan en besloten heeft daar (nog) geen gebruik van te maken. Als op een later moment de gemeente alsnog gebruik wil maken van die functionaliteit dan maakt die functionaliteit geen deel uit van de tot het Overeengekomen gebruik behorende functionaliteit.

De Standaardprogrammatuur van Leverancier is modulair opgebouwd zodat iedere Opdrachtgever die onderdelen kan kiezen – en ook alleen daarvoor betaald – die aansluiten bij het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie. Stemt u er mee in dat, indien Opdrachtgever op een later moment alsnog gebruik wil maken van bepaalde optionele en/of additionele en/of nieuwe onderdelen, dit mogelijk is nadat Partijen daarover (aanvullende) afspraken hebben gemaakt.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel. Echter dient Inschrijver wel een prijs voor de optionele module op te geven in het prijzeninvulformulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
92

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

1.27 Maatwerkprogrammatuur: Wij leveren geen Maatwerkprogrammatuur. Stemt u er mee in dat Maatwerkprogrammatuur geen deel uitmaakt van de Overeenkomst?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
93

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

1.24 De definitie van het begrip Jaarvergoeding houdt geen rekening met de feitelijke looptijd van de Overeenkomst. De voorgenomen wijzigingen in de GIBIT 2025 onderkennen dit. Bent u bereid de definitie van het begrip Jaarvergoeding als volgt aan te passen: "De gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de vergoeding bestaande uit de periodieke vergoedingen (exclusief vergoedingen voor Derdenprogrammatuur) voor de initieel beoogde looptijd van de

Overeenkomst in jaren te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten zonder looptijd, of met een looptijd korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de periodieke vergoeding voor het betreffende jaar."

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

11. De vergoedingen voor het gebruiksrecht van de Standaardprogrammatuur, Derdenprogrammatuur en het gebruik van de voorgeschreven noodzakelijke Programmatuur en de vergoedingen voor Dienstverlening op Afstand, Onderhoud en ondersteuning zijn allen periodieke vergoedingen. Stemt u hier mee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord. Vergoedingen dienen conform GIBIT 2023 art. 11.9 en 11.10 in rekening gebracht te worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Artikel 1: De GIBIT 2023 kent geen definitie voor partij en partijen. Bent u bereid de volgende definities toe te voegen: "Partij: Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk." en "Partijen: Opdrachtgever en Leverancier tezamen."

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
96

**Onderwerp:**

Bijlage 3 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Artikel 1: De GIBIT 2023 kent geen definitie voor een gebruiker. Bent u bereid de volgende definitie toe te voegen voor het begrip Gebruiker:  
Gebruiker: werknemer van Opdrachtgever of derde onder gezag van Opdrachtgever, die conform de Overeenkomst, gerechtigd is tot het gebruik van de ICT Prestatie.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
97

**Onderwerp:**

Prijnsinvolblad

**Vraag:**

Het prijsinvulblad heeft onder onderdeel "2. Structureel" een aantal cellen in kolom H op 0 (nul) gezet en niet-geel. Hierdoor wordt de prijsopgave niet meegenomen in het totaal over 10 jaar. Mag opdrachtnemer - indien van toepassing - het aantal jaren (10 jaar) alsnog in deze kolommen aanpassen?

**Antwoord:**

De formule in het prijzenblad rekent de door Inschrijver opgegeven kosten door voor 10 jaren. Aanbestedende dienst heeft dit aangepast in het prijzenblad en het herziene prijzenblad wordt gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
98

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E194

**Vraag:**

Kan opdrachtgever een toelichting geven over wat er onder wijzigingsvoorstellen wordt verstaan?

**Antwoord:**

Onder wijzigingsvoorstellen verstaat de Aanbestedende dienst technische en/of functionele voorstellen die kunnen leiden tot aanpassing van de software.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
99

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E193

**Vraag:**

Hoewel opdrachtnemer er vanuit gaat dat deze situatie zich niet voor zal doen, kan deze afspraak in theorie een buitenproportionele uitwerking hebben die in de praktijk een oplossing niet ten goede zal komen. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een maximum van 0,5X te factureren jaarkosten?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E188

**Vraag:**

Voldoet een datadump volgens het Gemeentelijk Gegevensmodel (DDAS) voor de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E183

**Vraag:**

Kan opdrachtgever aangeven wie de huidige leverancier is van het systeem waaruit geïmporteerd moet worden en om welk systeem het gaat?

**Antwoord:**

Op dit moment maakt de Aanbestedende dienst gebruik van het systeem 'Stratech Perspectief'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
102

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E183

**Vraag:**

Is het huidige systeem in staat om een volledig en correcte export te maken van de in eis E183 genoemde gegevens te exporteren naar een gangbaar bestandsformaat?

**Antwoord:**

De gegevens worden geëxporteerd in een duurzaam en origineel bestandsformaat in overeenstemming met de norm voor dataportabiliteit die deel uitmaakt van de in artikel 8.1 GIBIT 2023 bedoelde Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen. JSON (<https://ecma-international.org/publications-and-standards/standards/ecma-404/>) wordt gehanteerd als het open technisch formaat voor dataportabiliteit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
103

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E163



**Vraag:**

In eis E163 wordt verwezen naar P18. Kan opdrachtgever aangeven welke wet, eis, protocol of bepaling P18 naar verwijst?

**Antwoord:**

P18 komt overeen met eis E160.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**104**

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E109

**Vraag:**

De productie- en acceptatieomgeving hebben gescheiden datasets. De dataset kan een kopie van productiedata zijn maar wij adviseren hiervoor met klem een fictieve of geanonimiseerde dataset te gebruiken. Bij gebruik productiedata moet Opdrachtgever zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de acceptatieomgeving. Deze datamigratie kan door de functioneel beheerder van Opdrachtgever worden aangevraagd, maar niet zelf worden uitgevoerd en is zonder meerkosten. Is daarmee voldoende invulling gegeven aan de geest van deze eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

105	<p>Programma van Eisen - E97</p> <p><b>Vraag:</b> De oplossing heeft een vaste sessie time-out na een periode van inactiviteit. Deze is voor alle gebruikers het zelfde. Is daarmee voldoende invulling gegeven aan deze eis?</p> <p><b>Antwoord:</b> Aanbestedende dienst bevestigt dit.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 6 mrt 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening</p>
Ref.nr. 106	<p><b>Onderwerp:</b> Programma van Eisen - E92</p> <p><b>Vraag:</b> Bij gebruik van SSO geldt het beleid van opdrachtgever. Is daarmee deze eis voldoende ingevuld?</p> <p><b>Antwoord:</b> Aanbestedende dienst bevestigt dit.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 6 mrt 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening</p>
Ref.nr. 107	<p><b>Onderwerp:</b> Programma van Eisen - E91</p> <p><b>Vraag:</b></p>

Geldt deze eis ook bij gebruik van SSO waarbij het beleid van opdrachtgever wordt gebruikt?

**Antwoord:**

Nee, dan komt deze eis te vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
108

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E89

**Vraag:**

De aangedragen oplossing is een SaaS die door veel verschillende opdrachtgevers wordt gebruikt. Een incident kan impact hebben op één of op meerdere opdrachtgevers. Om een juiste impact en daarmee prioriteit vast te stellen, wordt in afwijking van de eis de prioritering door opdrachtnemer gedaan. Wel wordt bij hogere prioriteiten altijd ruggespraak gehouden met de opdrachtgever. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord, tenzij het gaat om beveiligings-issues.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
109

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E88

**Vraag:**

Aanbieder heeft een Nederlandstalige Servicedesk met openingstijden van 8:30 tot 17:00 uur. Voor de telefonische bereikbaarheid geldt een openingswindow van 9:00u tot 16:30uur. Kan opdrachtgever instemmen met deze invulling van de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
110

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E84

**Vraag:**

Zie ook E03. Bij fouten bij het invoeren van door de opdrachtnemer bepaalde verplichte velden, krijgt de gebruiker een waarschuwing of kan deze niet verder. Zo is er een check op het IBAN nr. en BSN nr. Is opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
111

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E68

**Vraag:**

De applicatie bevat een aantal standaard rapportages. Opdrachtgever kan met onze nested API zelf de gewenste rapportages maken in een door opdrachtgever gekozen BI tool. Is de opdrachtgever akkoord met deze invulling?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
112

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E65

**Vraag:**

De oplossing kan voor bankrekeningen binnen de EU voldoen aan deze eis. Voor bankrekeningnummers buiten de EU is dit niet altijd mogelijk. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
113

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E62

**Vraag:**

De applicatie is geen vervanging van een MS Office. Uploaden van genoemde documenten kan handmatig per dossier. Mails automatisch opslaan kan alleen via een gekoppelde DMS. Is opdrachtgever bereid deze eis aan te passen of een koppeling met door ons geadviseerde DMS te realiseren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst past deze eis niet aan. Het kunnen uploaden van bestanden is toereikend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**114**

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E37

**Vraag:**

Om de kwaliteit en stabiliteit van de oplossing te waarborgen hanteert opdrachtnemer voor elke ontwikkeling een test- en acceptatieprocedure van 4 weken. (doorlopen OTAP). Een nieuwe versie van de VTLB calculator wordt technisch binnen 2 weken geïntegreerd maar komt pas na de acceptatieperiode in productie. Is deze invulling van de eis bespreekbaar voor opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**115**

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E173

**Vraag:**

In onze eigen documentgenerator is per sjabloon met een kleur aan te geven welke velden verplicht zijn. Zo kan de gebruiker voor verzending te zien of alle (verplicht gestelde) gegevens gevuld zijn vanuit het systeem of handmatig aangevuld moeten worden. Is deze werkwijze akkoord voor opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
116

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E157

**Vraag:**

Bij het verstrijken van de bewaartermijn(en) wordt een lijst gegenereerd voor geautoriseerde gebruikers. Deze gebruiker checkt periodiek of er dossiers vernietigd moeten worden in de Vernietigingslijst en vraagt de vernietiging aan. Een (andere) geautoriseerd gebruiker keurt deze vernietiging goed. Is deze werkwijze voldoende voor opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord, mits deze lijst automatisch gegenereerd wordt en de geautoriseerde gebruiker een melding krijgt dat deze lijst klaar staat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.

**Onderwerp:**

117	<p>Programma van Eisen - E150</p> <p><b>Vraag:</b> Gaat het in deze eis om de te verwerken gegevens zoals die in Bijlage 1 van de verwerkersovereenkomst worden opgenomen?</p> <p><b>Antwoord:</b> Ja, dat is correct.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 6 mrt 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening</p>
Ref.nr. 118	<p><b>Onderwerp:</b> Programma van Eisen - E149</p> <p><b>Vraag:</b> In eis E149 wordt verwezen naar P06. Kan opdrachtgever aangeven welke wet, eis, protocol of bepaling P06 naar verwijst?</p> <p><b>Antwoord:</b> P06 komt overeen met eis E148.</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 6 mrt 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening</p>
Ref.nr. 119	<p><b>Onderwerp:</b> GIBIT 2023 - Artikel 9.10</p>



**Vraag:**

GIBIT2023- Artikel 9.10- 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:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
120

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 10

**Vraag:**

Artikel 10.14 van de Gibit geeft u het recht om een update of upgrade te weigeren voor een periode van 18 maanden. Bij het gebruik van een SaaS toepassing is deze lange periode van uitstel ongebruikelijk en onwenselijk vanwege het kosten opdrijvende effect en het door uitstel niet kunnen voldoen aan de met uw organisatie afgesloten overeenkomst en gestelde eisen.

Bent u bereid dit artikel aan te passen in "10.14 Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat:

- i. er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert;
- ii. Opdrachtgever maximaal 12 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en /of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen."

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Deze periode van 18 maanden moet mogelijk zijn als daar vanuit Opdrachtgever goede redenen voor zijn zonder extra kosten, dit kan voorkomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**121****Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 10.3 III

**Vraag:**

Artikel 10 in de GIBIT 2023 benoemd wat het onderhoud omvat. Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffreerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen.

Bent u bereid in de overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 10.3. GIBIT Innovatief onderhoud niet van toepassing is?

Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen als en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is.

Wij stellen de volgende tekst voor: ""In aanvulling op artikel 10.3 GIBIT zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat ten aanzien van Innovatief Onderhoud kleinere wijzigingen tot 24 uur totale ontwikkeltijd worden gezien als Onderhoud. Bij wijzigingen die meer ontwikkeltijd vragen dan 24 uur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg betreffende de toebedeling van de nog te maken kosten.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**122**

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 - Artikel 10.9

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 10.9- Graag willen de afspraken omtrent de Service levels vastleggen in een SLA. Vragensteller werkt daarbij met een standaard SLA toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) opgeteld in afstemming met verschillende gemeenten. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**123**

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 - Artikel 10.10

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 10.10- 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:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

Ref.nr.  
124

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 - Artikel 10.13

**Vraag:**  
GIBIT2023- Artikel 10.13- Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van leverancier worden uitgevoerd?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
125

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 Artikel 11.2 & Aanbestedingsdocument par. 3.5.3.

**Vraag:**  
In de GIBIT en het aanbestedingsdocument paragraaf 3.5.3. is een beperkt facturatie schema opgenomen. Het hanteren van het GIBIT facturatieschema heeft voor eventuele inschrijvers een groot financieel nadeel. Omdat wij graag onduidelijkheden over facturering vooraf willen wegnemen, stellen wij het volgende facturatieschema voor. Wij hopen dat u hiermee kunt instemmen?

1.) Facturatie van de genoemde eenmalige kosten - 30% bij aanvang van de opdracht ofwel ondertekening overeenkomst, 40% na beschikbaar stelling van de Saas-oplossing en de resterende 30% na integrale acceptatie door opdrachtgever.

2.) Facturatie van de hosting kosten 100% bij opdracht (start implementatie).

3.) Facturatie van de overige periodieke kosten 100% bij in gebruikname door opdrachtgever.

4.) Alle volgende jaren zijn de aan de overeenkomst verbonden jaarlijkse (periodieke) kosten per kalenderjaar bij vooruitbetaling verschuldigd.

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst is akkoord met de genoemde voorstellen van vragensteller.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**126****Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 11.5

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 11.5- 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:**

Dit betreffen inderdaad streeftermijnen, facturen betrekking hebbend voor een bepaald jaar moeten uiterlijk voor 25 januari van het opvolgende kalenderjaar ontvangen, gecontroleerd, gecodeerd en betaalbaar gesteld zijn in verband met de jaarafsluiting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**127****Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 12.2, 12.3

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 12.2, 12.3 - 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:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
128

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 16.3, 16.4

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 16.3, 16.4-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:**

Zoals vermeld uit Artikel 16.5 lid ii (2) uit hoofde van opzet en/of grove schuld of nalatigheid aan de zijde van een andere partij (sub verwerker) of diens personeel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**129**

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 16.5

**Vraag:**

In GIBIT 2023 Artikel 16.5 is voor enkele uitzonderingen geen beperking op de aansprakelijkheid opgenomen. Onbeperkte aansprakelijkheid is voor inschrijver niet verzekeraar. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat hiervoor de maximale aansprakelijkheid € 2.500.000,- bedraagt. Zo niet, kunt u onderbouwen waarom u ten nadele van Leverancier afwijkt en waarom u dit proportioneel acht?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**130**

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 - Artikel 16.5 iii en iv

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 16.5 iii - iv- 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 vrijwarings 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 € 1.500.000.

**Antwoord:**

Artikel 16.5 sub iv akkoord om deze te laten vervallen, artikel 16.5 sub iii niet als IE wordt geschonden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
131

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 artikel 18.4

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 18.4- 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:**

Aanbestedende dienst is akkoord met de kantenning dat de Aanbestedende dienst een Dienstverleningsovereenkomst (DVO) heeft met gemeente Oudewater en Ferm Werk waar delen geen bezwaar mag zijn. Voor andere derden zal expliciet schriftelijke toestemming van de leverancier worden gevraagd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026



Ref.nr.  
132

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - Casus

**Vraag:**  
Er wordt hierin gesproken over een BKR koppeling. Deze wordt niet genoemd in het Programma van Eisen. Wenst de opdrachtgever deze koppeling in de nieuwe applicatie voort te zetten?

**Antwoord:**  
Ja, dat is een wens. Het is echter geen eis.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
133

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 20.4

**Vraag:**  
In Artikel 20.4 is een ruim begrip van maatwerk opgenomen. Inschrijver ontwikkeld nooit maatwerk en levert een standaard oplossing voor meerdere klanten. Kunt u ermee instemmen dat alle IE-rechten bij leverancier liggen, in afwijking van art. 20.4 GIBIT?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**134**

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - Casus

**Vraag:**  
Er wordt hierin gesproken over een VPS koppeling. Deze wordt niet genoemd in het Programma van Eisen. Wenst de opdrachtgever deze koppeling in de nieuwe applicatie voort te zetten?

**Antwoord:**  
Ja, dat is een wens. Het is echter geen eis.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**135**

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 20.4

**Vraag:**  
GIBIT 2023- Artikel 20.4- 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:**  
Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**136**

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 22.7

**Vraag:**

GIBIT 2023- Artikel 22.7- 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 derden programmatuur waar artikel 22 op van toepassing is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**137**

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 23.1

**Vraag:**

GIBIT2023- Artikel 23.1- Het is voor Leverancier niet werkbaar dat u vervanging van Personeel verlangt zonder zwaarwegende reden en zonder voorafgaand overleg met Leverancier. Kunt u bevestigen dat u slechts vervanging van Personeel verlangt bij een zwaarwegende reden en slechts nadat u in overleg bent getreden met Leverancier?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

Ref.nr.  
138

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 26.9

**Vraag:**  
GIBIT 2023- Artikel 26.9- Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
139

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 artikel 34.4

**Vraag:**  
GIBIT 2023- Artikel 34.4- 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:**  
Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
6 mrt 2026

Ref.nr.  
140

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Onderwerp:**

Prijzeninvulformulier

**Vraag:**

Er wordt aangegeven dat we voor de module budgetbeheer kosten moeten invoeren. Wat dient de opdrachtnemer hier in te vullen indien hiervoor geen aparte aparte prijs wordt gehanteerd?

**Antwoord:**

Het is Inschrijvers toegestaan om 0 op te geven als prijs voor de module 'budgetbeheer' wanneer hier geen aparte kosten voor in rekening gebracht worden. Dit dient Inschrijver wel in de toelichting aan te geven in het daarvoor bestemde tabblad in het prijzeninvulformulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
141

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.3.1.

**Vraag:**

In paragraaf 9.31. wordt beschreven dat het onderdeel Nazorg uit maximaal 2 pagina's bestaat. Daarnaast wordt er gevraagd om een SLA. Onze standaard SLA kent meer dan 2 pagina's. Kunt u bevestigen dat de SLA als separate bijlage aan het plan van aanpak wordt toegevoegd en daarom geen onderdeel is van de 2 pagina's voor dit onderdeel?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit. Zie hiervoor ook het gegeven antwoord op vraag 7.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

142

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - conceptovereenkomst artikel 6

**Vraag:**

In de conceptovereenkomst artikel 6 wordt gesproken over de algemene voorwaarden voor leveringen diensten gemeente Woerden 2020. in artikel 1 en het Aanbestedingsdocument wordt gesproken over de GIBT. Kunt u bevestigen dat de GIBT van toepassing is op de overeenkomst en niet de algemene voorwaarden voor leveringen diensten gemeente Woerden 2020.

**Antwoord:**

Dit betreft een omissie in de conceptovereenkomst. Aanbestedende dienst bevestigt dat de GIBIT 2023 van toepassing is op de Opdracht en daarmee de Overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

143

**Onderwerp:**

Bijlage 5 - conceptovereenkomst artikel 4 .2

**Vraag:**

Voorheen was dit in de praktijk J6202, omdat de andere sub indexcijfers niet beschikbaar waren. Het prijsindexcijfer J62, dat weer beschikbaar is, geeft de prijsontwikkeling, waaronder inflatie weer van diensten die door in Nederland ingezeten bedrijven op het vlak van 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' zijn geleverd. Bent u bereid overeen te komen dat J62 van toepassing is en niet alleen J6202?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**144****Onderwerp:**

Prijzeninvulformulier

**Vraag:**

Er wordt hierin een toelichting gevraagd bij 2.3 terwijl deze niet in het formulier staat. Bedoeld opdrachtgever hiermee 2.2 en mogen deze tabbladen door opdrachtnemer toegevoegd worden, aangezien deze ontbreken?

**Antwoord:**

Dit betreft een omissie in het prijzeninvulformulier. Aanbestedende dienst doelt inderdaad op een toelichting op de kosten die opgenomen worden bij 2.2. Aanbestedende dienst heeft het prijzeninvulformulier herzien en heeft een tabblad voor de toelichting op 2.2 toegevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**145****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E194

**Vraag:**

In deze eis wordt gesproken over gebruikers, worden hiermee de gebruikers van de Gemeente Woerden bedoeld?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst doelt op alle afnemers, dus ook andere gebruikers dan gebruikers van de gemeente Woerden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E115

**Vraag:**

Bedoelt u hier onder 'E114' i.p.v. onder '2'?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

147

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E119

**Vraag:**

De uitkomsten van een penetratietest bevatten gedetailleerde kwetsbaarheidsinformatie, inclusief potentiële aanvalspaden. Het delen van deze informatie vergroot het risico op misbruik en staat haaks op het principe van risicobeperking zoals bedoeld in ISO 27001, BIO2 en NIS2. Na implementatie van de benodigde mitigerende maatregelen wordt opdrachtgever geïnformeerd over de doorgevoerde securityfix. Daarbij verstrekt opdrachtnemer de relevante informatie over de aard en ernst van de kwetsbaarheid. Is dit akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**



Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**148**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E121

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat opdrachtgever met "het beveiligingsincident" beveiligingsincidenten worden bedoeld die impact hebben op de dienstverlening of gegevens van de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**149**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E122

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat opdrachtgever hier "De functioneel beheerder dient logging rapporten te kunnen genereren." bedoelt?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

150

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E131

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat met "garanderen" wordt bedoeld dat opdrachtnemer passende en proportionele beveiligingsmaatregelen treft ter borging van gegevensintegriteit en dat het in gebruik nemen van de hiervoor aangeboden mogelijkheden de verantwoordelijkheid is van opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

151

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E31

**Vraag:**

In de applicatie zijn in het Dossier Dashboard de lopende acties en notities zichtbaar. Met 1 klik extra is in de dossiermenu's Acties en Notities de gehele historie te raadplegen of te muteren. Is deze werkwijze acceptabel voor de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst doelt op het inzichtelijk maken van alle doorlopen stappen gedurende de dossierbehandeling. Dus als een cliënt de stappen intake, stabilisatie, schuldenregeling en daarin saldo-opgave, saneringsvoorstel heeft doorlopen dan willen we dit in één overzicht kunnen zien.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**152**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E131

**Vraag:**

Kunt u uitleggen wat er bedoeld wordt met "afscherming van de Applicatie van diverse opdrachtgevers"?

**Antwoord:**

Dat andere klanten geen inzage hebben in de gegevens.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**153**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E133

**Vraag:**

Gegevens die vertrouwelijke informatie bevatten worden door opdrachtnemer beschermd door passende technische en organisatorische maatregelen conform de BIO2, ISO 27001 en de AVG, gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**154****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E138

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief verklaring van toepasselijkheid en managementsamenvatting, wordt geaccepteerd als afdoende bewijs van naleving van de informatiebeveiligingsmaatregelen, en dat audits door Opdrachtgever beperkt kunnen worden tot verificatie van het certificaat en de scope, in plaats van volledige toegang tot alle interne documenten en processen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst houdt zich aan de eisen die gesteld worden aan de Cbw. Indien Opdrachtnemer zelf inzichtelijke rapportages levert over de SLA en een goede duidelijke rapportage levert van een betrouwbare partij zullen wij bij goed functioneren geen interne documenten opvragen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**155****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E139

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het de verantwoordelijkheid is van de opdrachtnemer om gebruik te maken van de aangeboden functies hiervoor?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst begrijpt de gestelde vraag niet. Verzoek aan vragensteller om deze vraag te concretiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E143

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de verplichting tot naleving van wet- en regelgeving beperkt is tot de verplichtingen die op Opdrachtnemer rusten in zijn hoedanigheid van leverancier/verwerker, en dat de verantwoordelijkheid voor naleving die bij de verwerkingsverantwoordelijke of aanbestedende dienst ligt, uitdrukkelijk buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt.

**Antwoord:**

Op de verwerking van Persoonsgegevens door Opdrachtnemer in zijn hoedanigheid als verwerker zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen.

Voor wat betreft aansprakelijkheid van partijen is de hoofdovereenkomst leidend, met dien verstande dat:

a.) eventuele (impliciete of expliciete) uitsluitingen van aansprakelijkheid voor verlies en/of verminking van Persoonsgegevens zijn uitgesloten;

b.) eventuele (impliciete of expliciete) uitsluitingen van aansprakelijkheid voor boetes die door de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere toezichthouder worden opgelegd die rechtstreeks verband houden met een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, of een aan Opdrachtnemer toerekenbaar gedraging of nalaten, zijn uitgesloten.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke en stelt deze schadeloos voor alle claims, acties, aanspraken van derden, alsmede boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens, die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming door Verwerker en/of diens onderaannemers/Subverwerkers in de nakoming van zijn overeengekomen verplichtingen en/of enige schending door Verwerker en/of diens onderaannemers/Subverwerkers van de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**157**

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E42

**Vraag:**

Maatwerk is alleen mogelijk indien men per schuldeiser een aflossingregeling voorstelt. Dit is niet mogelijk in de standaard uitdelingslijst omdat daar wordt uitgegaan van het beginsel van gelijkheid. Is de opdrachtgever akkoord met invulling van deze eis?

**Antwoord:**

Nee, Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Het beginsel van gelijkheid moet overeind blijven. Aanbestedende dienst wenst de mogelijkheid om bijvoorbeeld bij een 100% betaling een lager bedrag per maand te bieden, gedurende een langere periode (maximaal 36 maanden).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**158**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E144

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat:

(i) de rolverdeling (verwerker, zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke of gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke) wordt vastgesteld op basis van de feitelijke verwerking conform de AVG, en niet eenzijdig door Opdrachtgever;

(ii) de inhoud van de betreffende overeenkomst beperkt blijft tot hetgeen wettelijk vereist is onder de AVG;

(iii) Opdrachtnemer niet gehouden is tot acceptatie van bovenwettelijke of disproportionele aansprakelijkheidsbepalingen?

**Antwoord:**

(1) Ja, dat is correct

(2) Ja, dat is correct

(3) Ja, dat is correct. V.w.b. aansprakelijkheid is artikel 16 van de GIBIT 2023 van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**159****Onderwerp:**

Programma van eisen - E46

**Vraag:**

De consulent moet per dossier de betalingen na controle zelf genereren. Daarna kunnen de betalingen met een exportfunctie door de financiële afdeling aan de bank worden aangeboden voor uitbetaling. Is deze werkwijze akkoord voor de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Als vragensteller doelt dat de consulent op een knop in het programma moet drukken om de betalingsregels te genereren akkoord. Als alle betalingen apart opgevoerd moeten worden: niet akkoord. Alle gegevens rondom de betaling (schuldeiser, rekeningnummer, bedrag) moeten automatisch overgenomen worden in de betalingsregel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**160****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E145

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u met 'P02' doelt op E144?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**161****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E146

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer subverwerkers alleen inschakelt voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, met toestemming van de Opdrachtgever conform artikel 28 AVG (inclusief de mogelijkheid tot algemene toestemming en periodieke melding van nieuwe subverwerkers), en dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeert over alle subverwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens van de Opdrachtgever of die direct effect hebben op de dienstverlening?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct. Opdrachtgever verleent algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Opdrachtnemer houdt na de start van de werkzaamheden Opdrachtgever op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**162****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E148

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u met 'P01' doelt op E143?



**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**163**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E148

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer alle redelijke informatie en medewerking levert die nodig is voor de Opdrachtgever om aantoonbaar te voldoen aan de toepasselijke (privacy)wetgeving zoals bedoeld onder E143, waarbij medewerking beperkt blijft tot wat relevant is voor de persoonsgegevens van de Opdrachtgever en de werking van de Applicatie, en dat de verantwoordelijkheid voor het opvragen en gebruiken van deze informatie bij de Opdrachtgever ligt?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**164**

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E50

**Vraag:**

Het is mogelijk om kosten in te houden voor de schuldregeling. Is dit wat opdrachtgever hier bedoeld?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
165

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E149

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u met 'P06' doelt op E148?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
166

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E149

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat "tijdig" hier betekent binnen een redelijke termijn, afgestemd op omvang en complexiteit van de gevraagde informatie; "redelijke medewerking" beperkt blijft tot relevante gegevens, documentatie of uitleg over persoonsgegevens van de Opdrachtgever of de werking van de Applicatie, en geen werkzaamheden omvat die binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever vallen; de verantwoordelijkheid voor het initiëren, aanvragen en afronden van de

beoordeling volledig bij de Opdrachtgever ligt; medewerking en informatie zich beperkt tot wat nodig is voor de beoordelingen die specifiek worden uitgevoerd om aan de toepasselijke (privacy) wetgeving te voldoen?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
167

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E154

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u met 'P11' doelt op E153?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
168

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E52

**Vraag:**

Dit veld is niet verplicht in de applicatie. Wel is dit als verplichte actie op te nemen in de in te richten werkprocessen. Is deze werkwijze acceptabel voor de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**169**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E155

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer kan aantonen dat zij voldoet aan de wettelijke eisen voor de archivering van persoonsgegevens die binnen de Applicatie van de Opdrachtgever worden verwerkt, waarbij de verantwoordelijkheid voor beleid, gebruik en invulling van de archivering volledig bij de Opdrachtgever ligt, en dat de aantoonbaarheid betrekking heeft op de functies die door Opdrachtnemer beschikbaar zijn gesteld?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**170**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E160

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer een passend niveau van informatiebeveiliging handhaaft

dat voldoet aan de AVG en dat eventuele informatiebeveiligingseisen van de Opdrachtgever zich beperken tot de verantwoordelijkheden die specifiek bij de leverancier liggen in het kader van de BIO2 en/of ISO27001?

**Antwoord:**

Bij gunning wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten, overeenkomstig de template die bij het PVE is gevoegd. De beveiligingseisen zijn opgenomen in bijlage 2 van deze template.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
171

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E161

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het voldoende is dat Opdrachtnemer een mogelijkheid biedt om productiegegevens te anonimiseren voor gebruik in testomgevingen, en dat kiezen voor deze anonimisatie onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever valt?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
172

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E163

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u met 'P18' doelt op E160?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
173

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E03

**Vraag:**

De verplichte velden in de applicatie zijn door opdrachtnemer bepaald en zijn niet door de functioneel beheerder in te stellen. Een maximum aantal velden zijn optioneel of conditioneel in te stellen door functioneel beheerder. Is de opdrachtgever bereid deze eis aan te passen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

Ref.nr.  
174

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E163

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer de principes van pseudonimisering en anonimisering toepast conform artikel 25 AVG, voor zover dit redelijkerwijs passend en technisch uitvoerbaar is

binnen de doeleinden van de verwerking, en dat eventuele aanvullende beveiligingseisen van de Opdrachtgever zich beperken tot de verantwoordelijkheden die specifiek bij de leverancier liggen in het kader van de BIO2 en/of ISO 27001?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct. Bij gunning wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten, overeenkomstig de template die bij het PVE is gevoegd. De beveiligingseisen zijn opgenomen in bijlage 2 van deze template.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**175**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E164 en E165

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u met 'P18' doelt op E160?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**  
**176**

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E15

**Vraag:**

In de applicatie is bij het opstarten van een traject inzichtelijk welk traject er loopt of heeft gelopen. Dit wordt niet automatisch geblokkeerd om er voor te zorgen dat er, bij recidive, nogmaals een zelfde traject opgestart kan worden. Is opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Het gaat erom dat het niet mogelijk is om twee (of meerdere) dezelfde trajecten/projecten tegelijkertijd open staan. Ter illustratie: een cliënt die in de stabilisatiefase zit heeft slechts één stabilisatiefase open staan, en niet meerdere.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
177

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E165

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor het correct toekennen en beheren van gebruikersaccounts bij de Opdrachtgever ligt, voor zover deze onder haar beheer vallen, waarbij eventuele aanvullende beveiligingseisen zich beperken tot de verantwoordelijkheden die specifiek bij de leverancier liggen in het kader van de BIO2 en/of ISO 27001?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct, maar de applicatie mag geen gedeelde accounts toestaan en unieke authenticatie is vereist.

Bij gunning wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten, overeenkomstig de template die bij het PVE is gevoegd. De beveiligingseisen zijn opgenomen in bijlage 2 van deze template.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening



**Ref.nr.**  
**178**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E167

**Vraag:**

Overweging 88 van de AVG stelt dat organisaties passende waarborgen kunnen aantonen voor de beveiliging van persoonsgegevens via erkende certificeringsmechanismen. ISO 27001 wordt in de praktijk breed erkend als een dergelijk passend certificeringsmechanisme.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief de verklaring van toepasselijkheid en managementsamenvatting, wordt geaccepteerd als voldoende bewijs dat de Opdrachtnemer voldoet aan de informatiebeveiligingsverplichtingen en daarmee voldoet aan deze eis?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct. Een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, volstaat. Bij gunning wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten, overeenkomstig de template die bij het PVE is gevoegd. De beveiligingseisen zijn opgenomen in bijlage 2 van deze template.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**179**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E168

**Vraag:**

Voor welke concrete verwerkingen verwacht opdrachtgever dat toestemming de grondslag is?

**Antwoord:**

Soms heeft Opdrachtgever om een aanvraag voor Schuldhelpverlening te onderzoeken informatie nodig van andere partijen of wil Opdrachtgever zelf informatie verstrekken aan andere partijen. Bijvoorbeeld aan de casemanagers Jeugd en Gezin of Wmo van de Opdrachtgever. Maar het kan ook gaan om inschakelen van hulpverleners, een andere gemeente en/of andere instanties. Voordat Opdrachtgever informatie gaat uitwisselen met andere partijen vraagt Opdrachtgever apart toestemming aan de burger om informatie uit te wisselen. Dit doet Opdrachtgever middels een formulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

180

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E170

**Vraag:**

Gelet op het feit dat Opdrachtnemer ISO27001-gecertificeerd is en beschikt over een geaudit screeningsbeleid voor functies met toegang tot persoonsgegevens, kan Opdrachtgever bevestigen dat hiermee invulling wordt gegeven aan de betrouwbaarheidseis en dat geen aanvullende of individuele beoordeling "naar het oordeel van de Opdrachtgever" zal plaatsvinden buiten deze systematiek?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet correct. Dit is aan de discretie van Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

181

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E16

**Vraag:**

In de applicatie is het mogelijk om meerdere trajecten tegelijkertijd of na elkaar in een dossier te registreren. De historie van een eerder traject blijft in het dossier bewaard. Afhankelijk van de afsluitreden van het dossier en bewaartermijn is deze nog inzichtelijk. Kan de opdrachtgever voorbeelden geven waarbij deze gegevens meegenomen moeten worden naar een nieuw dossier?

**Antwoord:**

Als het mogelijk is om in een dossier per traject de bewaartermijn aan te geven en trajecten al naar gelang die bewaartermijn te verwijderen, is het niet nodig om gegevens naar een nieuw dossier mee te nemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**182****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E45

**Vraag:**

Het gereserveerde bedrag is reeds bekend in de applicatie en hoeft niet handmatig opgevoerd te worden, voldoet dit aan de wens om 'het gereserveerde bedrag in te voeren'?

**Antwoord:**

Ja, dit voldoet aan de eis als specifiek in de applicatie aan te geven is wat het gereserveerde bedrag is. Als het heronderzoek later wordt uitgevoerd is er normaliter meer gereserveerd dan uitbetaald dient te worden. Je moet dus aan kunnen geven wat het uit te betalen bedrag is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**183****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E50

**Vraag:**

Bedoelt u hier "Mogelijkheid tot invullen van zowel netto of bruto kredietbedrag."?

**Antwoord:**

Ja, beide moeten worden ingevuld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

184

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E52

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een workflowmatige borging, waarbij vastlegging van "reden niet akkoord" als verplicht is bestempeld, wordt beschouwd als invulling van deze eis?

**Antwoord:**

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

185

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E58

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat verzending via Exchange Online wordt beschouwd als verzending "middels Outlook" in de zin van deze eis?

**Antwoord:**

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

186

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E69

**Vraag:**

In de eis is opgenomen dat Opdrachtgever zelf rapportages moet kunnen inrichten met “voor haar relevante gegevens”.

Gezien het subjectieve karakter van wat relevant is voor Opdrachtgever, kan Opdrachtgever bevestigen dat het voldoende is dat de applicatie functioneel de mogelijkheid biedt om rapportages zelf samen te stellen, zodat Opdrachtgever zelfstandig gegevens kan selecteren en verwerken, en dat het niet van Opdrachtnemer wordt verlangd vooraf te bepalen of deze rapportages voldoen aan alle door Opdrachtgever als relevant beschouwde gegevens?

**Antwoord:**

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

187

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E09

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat met “alle voorkomende diakrieten” wordt bedoeld op de tekens die in de dagelijkse praktijk van Opdrachtgever relevant zijn voor persoonsgegevens en correspondentie?

**Antwoord:**

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.  
188****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E82

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat het voldoende is dat de applicatie functionaliteit biedt waarmee gebruikers kunnen navigeren tussen schermen of stappen zonder dat ingevulde informatie verloren gaat?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.  
189****Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E89

**Vraag:**

In de eis is opgenomen dat Opdrachtgever de prioriteit van incidenten bepaalt.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat het voldoende is dat prioriteit wordt vastgesteld op basis van de criteria zoals deze zijn vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA)?

**Antwoord:**

Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**190**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E166

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer binnen de Applicatie een passende en proportionele logging toepast van relevante gebruikers- en verwerkingsactiviteiten met betrekking tot persoonsgegevens, in lijn met AVG, waarbij een logisch niet-muteerbare audittrail wordt gehanteerd en de logging zich beperkt tot handelingen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor beveiliging, controleerbaarheid en incidentonderzoek?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**191**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E166

**Vraag:**

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de bewaartermijn van logbestanden binnen de applicatie zelf in te stellen (minimale termijn van 3 maanden en een maximale termijn van 12 maanden is mogelijk), waarbij de verantwoordelijkheid voor deze instelling volledig bij Opdrachtgever ligt. Indien Opdrachtgever logbestanden langer nodig acht,

bijvoorbeeld in het kader van een (vermoedelijk) datalek of incidentonderzoek, kan Opdrachtgever deze logbestanden opslaan om langer te bewaren. Kunt u bevestigen dat dit proces door Opdrachtgever als voldoende wordt beschouwd?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst beschouwt dit als voldoende, maar geeft echter de voorkeur aan een situatie waar de opdrachtnemer in alle gevallen verantwoordelijk is en blijft voor de opslag en archivering van logbestanden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**192**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E91

**Vraag:**

In EIS E91 is opgenomen dat de applicatie het wijzigen van het wachtwoord afdwingt bij het eerste inloggen. Deze functionaliteit is technisch niet beschikbaar in combinatie met een SSO-koppeling. Is het in dit geval akkoord dat deze eis niet wordt toegepast en dat het wachtwoordbeleid volledig wordt bepaald binnen EntraID van de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**193**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E109



**Vraag:**

In EIS E109 is opgenomen dat productie- en acceptatieomgeving gescheiden datasets hebben, waarbij de dataset een kopie van productiedata kan zijn of een fictieve dataset door de leverancier kan worden geleverd. Volgens de eis kan de opdrachtgever zelf bepalen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de acceptatieomgeving en kan de datamigratie door de functioneel beheerder van de opdrachtgever zonder meerkosten worden uitgevoerd. In de praktijk kan de datamigratie echter niet door de opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, maar alleen via een verzoek, en buiten de projectfase is dit niet kosteloos. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is niet akkoord. Als datamigratie niet door de opdrachtgever zelf kan worden uitgevoerd, dan dient dit kosteloos en maximaal 2x per jaar worden verzocht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
194

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E123

**Vraag:**

In EIS E123 is opgenomen dat kritische beveiligingsupdates binnen 24 uur na uitgifte worden geïnstalleerd en beschikbaar gesteld in de applicatie. Onze standaard werkwijze is dat kritische beveiligingsupdates binnen twee werkdagen na uitgifte worden geïnstalleerd en beschikbaar gesteld. Gaat de opdrachtgever akkoord met een termijn van twee werkdagen in plaats van 24 uur?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is niet akkoord. Indien de Inschrijver niet in staat is binnen 24 uur beveiligingsupdates te installeren, dienen er andere maatregelen genomen te worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**195**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E134

**Vraag:**

In EIS E134 is opgenomen dat data tijdens transport en in rust beschermd moet worden met sterke, 'state-of-the-art' cryptografie en binnen de rechtsmacht en juridische context van de Nederlandse wet- en regelgeving moet blijven. Voor transport van data maken wij gebruik van TDE-encryptie, waarbij de data wordt beveiligd met een uniek certificaat en een sterk wachtwoord. Gaat de opdrachtgever akkoord met deze aanpak ter naleving van E134, en is het toegestaan dat de dataopslag plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER)?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is niet akkoord met TDE-encryptie voor transport van data. Het is toegestaan dat dataopslag plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhelpverlening

**Ref.nr.**  
**196**

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E183

**Vraag:**

In EIS E183 is opgenomen dat tijdens de implementatie van de applicatie alle processen (zowel afgesloten als openstaande dossiers) vanuit de huidige leverancier naar de applicatie moeten worden geïmporteerd, inclusief een uitgebreide set aan gegevensvelden. Kunt u toelichten of er flexibiliteit mogelijk is in de planning van de datamigratie, zodat er voldoende tijd beschikbaar is om een volledige en correcte import te realiseren?

**Antwoord:**

Ja, er zit flexibiliteit in de planning van de datamigratie om zo een volledige en correcte import te realiseren. Echter kan de Aanbestedende dienst niet accepteren dat het voor vertraging in de implementatiefase zorgt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

197

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E186

**Vraag:**

In EIS E186 is opgenomen dat de opdrachtnemer tijdige en volledige medewerking dient te verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de gemeente of andere daartoe bevoegde partijen. Kunt u toelichten wat u precies verstaat onder tijdige en volledige medewerking, en welke vormen van toegang, rapportages of audits u hierbij verwacht?

**Antwoord:**

Eis 186 komt te vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

198

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E188

**Vraag:**

In EIS E188 is opgenomen dat de data minimaal op dagelijkse basis beschikbaar moet zijn via een API met toegang tot alle tabellen, of anders via een databasedump in een gangbaar formaat zoals CSV of JSON, zodat de data door de opdrachtgever kan worden toegevoegd aan het datawarehouse (Power BI). Gaat de opdrachtgever akkoord met het dagelijks aanleveren van een volledige databasedump als alternatief voor toegang via de API?

**Antwoord:**

Ja, Aanbestedende dienst is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

199

**Onderwerp:**

Bijlage 6 pakket van eisen - E179

**Vraag:**

In EIS E179 is opgenomen dat de opdrachtnemer een koppeling moet hebben met de laatste versie van het Schuldenknooppunt (BIDN). Kunt u bevestigen of met "laatste versie" wordt bedoeld versie 2.0 van het Schuldenknooppunt?

**Antwoord:**

Nee, dit is afhankelijk van de laatste versie van het Schuldenknooppunt op het moment van implementatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

**Ref.nr.**

200

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 9.3.2.

**Vraag:**

In het aanbestedingsdocument geeft u aan dat de maximale duur per casus 60 minuten is. Aangezien er maar 1 casus is, maar wel met 5 onderdelen is dit een kort tijdsbestek om de volledige functionaliteiten van de applicatie goed te laten zien. Bedoelt u in plaats van Maximale duur 60 minuten per casus, Maximale duur 60 minuten per onderdeel?

**Antwoord:**

Voor de demo is een uur (60 minuten) gereserveerd per Inschrijver. Bij nader inzien wenst de Aanbestedende dienst (gezien de hoeveelheid) hier 1,5 uur (90 minuten) voor te reserveren per

Inschrijver. Dit is inclusief korte introductie en eventuele vragen van het beoordelingsteam.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening

Ref.nr.  
201

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E175

**Vraag:**

Wij begrijpen de functionele behoefte van het actueel en geautoriseerd raadplegen en synchroniseren van BRP#gegevens, inclusief afnemersindicaties, logging en auditing. Deze behoefte kan worden ingevuld via een API#gebaseerde BRP#ontsluiting (REST/JSON), in lijn met de landelijke modernisering en het uitfasen van StUF#koppelingen, waarbij gebruik wordt gemaakt van een integratie# of adapterlaag binnen het gemeentelijke integratielandschap. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aansluiting via de BRP#API volstaat, en dat eventuele technische conversie of integratie binnen het gemeentelijke integratielandschap (bijvoorbeeld via bestaande middleware) kan plaatsvinden, zodat de applicatie toekomstvast kan aansluiten zonder directe afhankelijkheid van StUF#BG?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen, omdat er nog een directe afhankelijkheid van StUF-BG is. De architectuur is zodanig opgezet dat in de toekomst een migratie of aanvullende koppeling naar de BRP-API mogelijk is. Hiermee kan worden aangesloten op een API-gebaseerde ontsluiting (REST/JSON) van BRP-gegevens, in lijn met de landelijke modernisering van gegevensuitwisseling en het uitfasen van StUF-gebaseerde koppelingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Klantvolgsysteem Schuldhulpverlening