

Nummer	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 147	Wij hebben in onze datacentra vergaande voorzieningen getroffen om de impact van verstoringen zoveel mogelijk te beperken. Een maximaal aantal verstoringen kunnen wij echter niet garanderen. Wel doen wij er alles aan om incidenten binnen de afgesproken KPI's op te lossen. Daarnaast rapporteren wij ieder kwartaal over de KPI's en stellen waar nodig een verbeterplan op. Wij hechten veel waarde aan samenwerking en gaan graag met u in gesprek over verbeterpunten op alle gebieden. Het hanteren van boetepercentages zien wij niet als een constructieve basis voor samenwerking. In plaats van samenwerking en verbetering, creëren boetes vaak een defensieve houding. Leveranciers richten zich op het vermijden van boetes in plaats van het proactief verbeteren van processen. Een partnership gebaseerd op KPI-monitoring, rapportages en verbeterplannen werkt in de praktijk beter. Het bevordert vertrouwen en gezamenlijke verantwoordelijkheid, in plaats van een contractuele "strafcultuur". Bovendien zouden dergelijke boetes het risico voor inschrijvers aanzienlijk verhogen, wat leveranciers dus meenemen in de inschrijfprijs. Dit leidt tot onnodig hoge kosten voor de opdrachtgever, zonder dat dit per se leidt tot betere dienstverlening. Kunt u akkoord gaan met het verwijderen van de boetepercentages, zodat we samen kunnen focussen op kwaliteit en continue verbetering?	Niet akkoord, wij gaan niet direct een boete opeisen. Ook wij streven naar een constructieve samenwerking en partnership gebaseerd op KPI-monitoring, rapportages en verbeterplannen zoals Leverancier zelf omschrijft. De boete treedt ook alleen dan op als daaraan niet wordt voldaan. De Leverancier krijgt voldoende tijd en ruimte om verbeteringen aan te leveren, want daar zijn wij meer bij gebaat dan een boete. Alleen als Leverancier niet voldoet, treedt de boetewerking in.

2	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 146	Gaat u akkoord met het hanteren van onze voorgestelde standaard servicelevels voor de afhandeling van ICT-incidenten? Afwijken van deze standaard is in de praktijk niet haalbaar, omdat dit zou leiden tot zeer hoge kosten en aanzienlijke operationele risico's. Om de door u gewenste servicelevels te realiseren, zouden wij een dedicated team moeten inzetten, wat financieel en organisatorisch niet proportioneel is. Onze standaard biedt een optimale balans tussen prijs, kwaliteit en uitvoerbaarheid. Deze aanpak is tot stand gekomen in samenwerking met de Gebruikersvereniging, waarin vele afnemers van de dienst vertegenwoordigd zijn, en wordt in de praktijk als goed werkbaar ervaren. Daarnaast waarborgen wij transparantie en realistische oplostijden, passend bij SaaS-diensten en software-support, en rapporteren wij ieder kwartaal over KPI's met waar nodig een verbeterplan. Onze standaard oplostijden voor meldingen met betrekking tot de beschikbaarheid van de SaaS-dienst zijn: •Kritiek: maximaal 4 werkuren (geen maximum aantal per jaar) •Hoog: maximaal 8 werkuren (geen maximum aantal per kwartaal) •Middel: maximaal 16 werkuren (geen maximum aantal per jaar) •Laag: maximaal 32 werkuren (geen maximum aantal per jaar) Belangrijk: In onze datacentra zijn vergaande voorzieningen getroffen om de impact van verstoringen zoveel mogelijk te beperken. Een maximaal aantal verstoringen kan echter niet worden gegarandeerd.	Wij gaan akkoord met het onderstaande voorstel. - Kritiek: maximaal 4 werkuren (geen maximum aantal per jaar) - Hoog: maximaal 8 werkuren (geen maximum aantal per kwartaal) - Middel: maximaal 16 werkuren (geen maximum aantal per jaar) - Laag: maximaal 32 werkuren (geen maximum aantal per jaar)
3	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 6	Op dit moment verloopt betalen via iDEAL via onze backoffice. Documenten (zowel fysiek als digitaal) kunnen worden voorzien van een iDEAL-betaallink en vervolgens gedeeld worden met de inwoner (via het inwonerportaal of elke andere manier die u wenst). Kunt u aangeven of we hiermee voldoen aan uw eis? Tegelijkertijd onderzoeken we hoe we deze functionaliteit verder kunnen verbeteren door het toevoegen van betaalknoppen in het Inwonerportaal, waarmee inwoners direct naar iDEAL worden geleid.	Dit is akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 7 in de nota van inlichtingen, gepubliceerd op 18-11-2025.

4	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 6	Het versturen van persoonlijke berichten via het Inwonerportaal is op dit moment nog niet beschikbaar. We zijn samen met onze klantengroep aan het onderzoeken welke behoeften er precies zijn en hoe we deze functionaliteit op een goede manier kunnen realiseren. In de tussentijd bieden we diverse mogelijkheden om eenvoudig en efficiënt informatie uit te wisselen tussen inwoner en professional, zoals een interactieve tijdlijn met taken en acties en het kunnen delen en reviewen van documenten. Bent u bereid om deze eis voorlopig te laten vervallen en samen met ons binnen het klantpanel mee te denken over de functionele uitwerking hiervan?	Voor eis 6 vervalt dit specifieke deel van de eis. Dit betreft de derde bullet. Het versturen van persoonlijke berichten via het Inwonerportaal is op dit moment nog niet beschikbaar. De rest van de eis blijft van kracht.
5	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 6	Het automatisch informeren van inwoners over toegang tot of intrekking van het Inwonerportaal is op dit moment nog niet beschikbaar. Wel kunnen we dit procesmatig met u inrichten: medewerkers krijgen dan automatisch een taak in hun werkvoorraad om de inwoner hierover te informeren en kunnen vanuit daar contact opnemen. Daarnaast adviseren wij gemeente Meppel om inwoners altijd persoonlijk te informeren en dit niet alleen automatisch plaats te laten vinden. Hiervoor leveren wij instructiemateriaal en uitleg voor inwoners, aangevuld met een duidelijke instructie op de gemeentelijke website. Op deze manier borgen we naast het informeren over de toegang tot het portaal ook het goed en efficiënt gebruik van het Inwonerportaal en voorkomen we onnodige vragen aan de gemeente. Kunt u aangeven of deze aanpak voldoet aan uw eis?	Deze voorgestelde werkwijze is akkoord.
6	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 36	Ons portaal biedt uitgebreide mogelijkheden om de inrichting aan te passen naar uw wensen. Het wijzigen van teksten, indeling, kleuren en logo is volledig mogelijk. Voor lettertypen en opmaak zijn we nog in overleg met ons klantpanel om te bepalen hoe we dit het beste kunnen integreren. We betrekken u hier graag bij. Mogen wij u vragen of het voor u acceptabel is dat deze eisen gedurende de eerste drie jaar van de looptijd beschikbaar komen?	Dit is akkoord.
7	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 72	Ons portaal is primair gericht op inwoners en hun naasten, die voornamelijk zullen inloggen via DigiD of DigiD Machtigen. DigiD stellen wij direct beschikbaar, maar hoewel DigiD Machtigen beschikbaar is staat Logius staat al enige tijd geen nieuwe aansluitingen toe. Onze oplossing is technisch volledig voorbereid om deze functionaliteit te ondersteunen, maar omdat we afhankelijk zijn van Logius kunnen we hier nu niet aan voldoen. Zou u bereid zijn om af te spreken dat wij DigiD Machtigen opleveren zodra Logius deze mogelijkheid weer biedt? Op basis van ervaringen bij andere klanten verwachten wij dat alternatieve inlogmethoden zoals eIDAS en eHerkenning nauwelijks gebruikt zullen worden. Zou u met deze informatie nogmaals naar de eis willen kijken en kunnen bevestigen dat het akkoord is om: - Initieel te beperken tot DigiD; - DigiD Machtigen op te leveren zodra Logius dit toestaat; - De oplevering van eIDAS en eHerkenning gedurende de samenwerking concreet te maken?	Dit is akkoord, mits eIDAS ingericht voor de wettelijk verplichte datum en DigiD Machtigen zodra Logius daar ruimte voor heeft.

8	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 110	We snappen dat u behoefte heeft aan functionaliteit om eenvoudig contact te hebben met inwoners, gekoppeld aan dossiers. In onze oplossing vindt dit echter niet plaats via e-mail, maar via het Inwonerportaal, ook direct gekoppeld aan het dossier. Een portaal biedt een veel betere manier van informatie-uitwisseling tussen gemeente en inwoner dan e-mail, omdat het veilig en AVG-proof is, met DigiD-authenticatie en versleutelde communicatie. We voorkomen hiermee dat gevoelige informatie (daar gaat het toch vaak om binnen het sociaal domein) in onbeveiligde mailboxen van inwoners beland. Bovendien sluit het portaal direct aan op gemeentelijke processen en systemen, waardoor handmatig werk en fouten worden voorkomen. Kortom: het is veiliger, efficiënter en gebruiksvriendelijker dan e-mail. We zouden u willen vragen om nog een keer goed naar deze eis te kijken, en de eis om te kunnen e-mailen vanuit de oplossing te laten vervallen.	Dit is akkoord, zolang de communicatie via het portaal verloopt en automatisch in het dossier vastgelegd wordt.
9	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 32, 33, 34	“Onze regieoplossing voorziet in beveiligde 2FA toegang voor (externe) ketenpartners en autorisatiemogelijkheden gelijk aan die voor interne medewerkers (op rol en functionaliteiten). Hierdoor kunnen ketenpartners en interne medewerkers samenwerken in dossiers, integrale keukentafelgesprekken en (complexe) hulpvragen van inwoners gezamenlijk ondersteunen. Binnen dossiers kunnen professionals met de berichtenfunctie en of toe te wijzen contactmomenten veilig onderling communiceren. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat hiermee wordt voldaan aan deze eisen? ”	Akkoord, maar conform eis 32, 33 en 34. Aanbestedende dienst wil op casus/dossierniveau toegang kunnen geven en deze toegang moet kunnen worden beheerd door specifiek aangewezen personen zoals een procesregisseur.
10	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 10	In de eis wordt gesproken over de toegankelijkheid van de ICT applicatie zonder gebruik te maken van Plugins. De applicatie is geheel toegankelijk zonder gebruik te maken van plugins, primair invulling gevend aan de eis, echter het nabewerken van gegenereerde documenten buiten de ICT applicatie in Microsoft Word vereist een Wordplugin. Kunt u bevestigen dat wij hiermee invulling geven aan de eis?	De applicatie en alle bijbehorende integraties (zoals documentbewerking) moeten functioneren op basis van moderne webstandaarden (HTML5/JavaScript) en een 'zero-footprint' architectuur.

11	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 14	Wij begrijpen het belang om inwoners een gebruiksvriendelijke en toegankelijke ervaring te bieden, inclusief meertaligheid. Tegelijkertijd willen wij benadrukken dat binnen het Sociaal Domein voor Nederlandse gemeenten het gebruikelijk is dat oplossingen primair in het Nederlands worden geleverd. Native meertalige functionaliteit is in deze markt geen standaard, en het realiseren daarvan zou een aanzienlijke impact hebben op kosten en doorlooptijd. Om toch aan uw doelstelling tegemoet te komen, stellen wij de volgende invulling voor: • Meertaligheid via bewezen browserfunctionaliteit: Wij voeren applicatietests op de meest gebruikte browsers zoals wij die gebruikt zien worden in de praktijk. Denk daarbij aan Chrome, Edge, Safari. Samen dekken deze meer dan 90% van het gebruik. Deze browsers beschikken over ingebouwde vertaalfunctionaliteit die door miljoenen gebruikers wereldwijd wordt toegepast en continu wordt onderhouden door de leveranciers. • Kwaliteitsborging: Wij testen expliciet of de vertaalfunctionaliteit correct werkt in deze browsers, zodat inwoners die een andere taal wensen, dit eenvoudig en betrouwbaar kunnen instellen. Hiermee wordt de werking van vertaling aantoonbaar geborgd, zonder afhankelijkheid van onbekende of niet-geteste tooling. • Voordeel voor de gemeente: Deze aanpak sluit aan bij gangbare marktpraktijk, voorkomt hoge ontwikkelkosten voor custom meertaligheid en biedt inwoners een bewezen, stabiele oplossing. Bent u met deze aanvullende informatie bereid om de eis te beperken tot het leveren van alleen de Nederlandse taal? Goed om te weten is ook dat we begin 2026 starten met onderzoek naar de integratie van AI in onze oplossingen voor de inwoner. Hiermee willen we op termijn in staat zijn om elke taal vanuit de oplossing geïntegreerd te kunnen ondersteunen en aanvullende daarop chatfunctionaliteit voor de Inwoner te bieden.	Akkoord. Graag ziet de aanbestedende dienst de ontwikkelingen terugkomen op de roadmap.
12	Bijlage 3 Programma van Eisen Eis 70	Wij kunnen de koppeling met uw zaaksysteem op basis van ZGW realiseren via een integratielaag, maar dit brengt aanzienlijke kosten met zich mee. Ons voorstel is daarom om tijdelijk gebruik te maken van de STUF-ZKN standaard, conform uw eigen fallback-optie, totdat STUF volledig wordt uitgefaseerd en wij direct kunnen overstappen op de volledige ZGW-API standaard. Uiteraard zullen wij een migratiepad aanbieden richting ZGW, zodat wij op termijn volledig voldoen aan de nieuwe norm. Kunt u bevestigen of deze tijdelijke oplossing akkoord is, of verwacht u dat wij de integratielaag nu al meenemen in onze aanbieding?	Akkoord met de volgende aanvulling: De zaakgericht werken API moet binnen één jaar na ingebruikname gerealiseerd zijn en mag niet leiden tot extra kosten.

13		Vervolg vraag mbt iDEAL: Wij rekenen voor iDEAL/ Wero betalingen met transactietarieven per betaling. Zou u bereid zijn om deze kosten buiten beschouwing te laten in de inschrijfprijs, of deze op een later moment - op basis van werkelijke volumes - afzonderlijk overeen te komen? Indien dit niet mogelijk is, kunt u dan een indicatie geven van het aantal betaalverzoeken dat op jaarbasis wordt verzonden, zodat wij een realistische inschatting kunnen maken?	De kosten per betaling mogen buiten beschouwing worden gelaten.
14	NVI vraag 128 en 130	De antwoorden op de vragen 130 en 128 lijken elkaar tegen te spreken. Het antwoord op vraag 130 benadrukt namelijk het belang van een browsergebaseerde oplossing zonder afhankelijkheden en bij het antwoord op vraag 128 lijkt dit niet het geval. Kunt u bevestigen dat er geen sprake mag zijn van afhankelijkheid van een lokale installatie?	Zie antwoord op vraag 15.
15	NVI Vraag 130	In uw antwoord lijkt een tegenstrijdigheid te zitten. U geeft aan niet akkoord en vervolgens geeft u aan; "Ons belang is een browser gebaseerde oplossing zonder afhankelijkheden." De woorden "Ons belang" duiden juist dat het wel een eis zou moeten zijn. Kunt u uitsluitend geven over wat u hier nu eigenlijk bedoelt?	De eis wordt aangepast naar: 'De ICT prestatie wordt aangeboden als SaaS dienst en moet volledig functioneren binnen een browser'.
16	NVI Vraag 129	Moeten wij bij het opstellen van de offerte rekening houden met de kosten voor aansluiting van de IDEAL van de broker of sluit deze aan bij de IDEAL van de gemeente?	Aanbestedende dienst heeft geen broker voor iDEAL. Aanbieder moet wel rekening houden met aansluitkosten voor iDEAL, er hoeft geen rekening gehouden te worden met transactiekosten. Ook andere oplossingen zijn mogelijk (zie ook antwoord vraag 3 en Nvl 1 beantwoording vraag 129).
17	Offerteaanvraag Paragraaf 3.4.2 geschiktheidseisen	Kunt u bevestigen dat, conform het gelijkwaardigheidsbeginsel zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012, een geldig DigiD-assessment uitgevoerd door Logius dat door een onderaannemer kan worden overgelegd, kan worden aangemerkt als gelijkwaardig bewijsmiddel waaruit blijkt dat de informatiebeveiliging bij deze onderaannemer op een niveau is ingericht en geborgd dat vergelijkbaar is met de eisen van ISO 27001 en ISO9001?	Aanbestedende dienst bevestigt dat een geldig DigiD-assessment uitgevoerd door Logius, indien dit assessment aantoonbaar de vereiste waarborgen voor informatiebeveiliging (ISO 27001) en kwaliteitsmanagement (ISO 9001) dekt, als gelijkwaardig bewijsmiddel kan worden aangemerkt. De inschrijver dient aan te tonen dat het DigiD-assessment een vergelijkbaar beschermingsniveau biedt voor zowel de informatiebeveiliging als de kwaliteitsprocessen, zoals vereist in Paragraaf 3.2.3 van de Offerteaanvraag.
18	Offerteaanvraag Paragraaf 3.4.2 geschiktheidseisen	Onze onderaannemer beschikt over een geldig ISAE 3000A assuranceverklaring, die grotendeels is gebaseerd op het normenkader van ISO 27001 en ISO9001. Wij gaan ervan uit dat dit op basis van gelijkwaardigheid - gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012 - voldoende is, kunt u dit bevestigen?	Akkoord.

19	Offerteaanvraag Paragraaf 3.4.2 geschiktheidseisen	Kunt u bevestigen dat, gelet op artikel 1.10 en artikel 2.93 van de Aanbestedingswet 2012 en vaste aanbestedingsrechtelijke uitgangspunten inzake gelijkwaardig bewijs, van een onderaannemer mag worden verlangd dat zij de ISO 9001-eis invult door middel van een gedocumenteerd en toepasbaar handboek voor het kwaliteitssysteem, indien dit handboek aantoonbaar ziet op de relevante werkzaamheden?	Aanbestedende dienst accepteert een geldig DigiD-assessment uitgevoerd door Logius als gelijkwaardig bewijsmiddel, mits uit het assessment blijkt dat het de relevante processen en scope van de opdracht dekt. De inschrijver dient aan te tonen dat het DigiD-assessment een vergelijkbaar beschermingsniveau biedt voor zowel de informatiebeveiliging als de kwaliteitsprocessen, zoals vereist in Paragraaf 3.2.3 van de Offerteaanvraag. Indien het bewijs niet door een onafhankelijke, daartoe bevoegde partij is afgegeven, behoudt de gemeente zich het recht voor om aanvullende verificatie te verlangen.
----	--	--	---

