

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Software Schuldhulpverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Apeldoorn, team Inkoop  
**Referentie:** 260402  
**Toelichting:**  
-

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Programma van Eisen - Algemeen - F01

**Vraag:**

Alle genoemde velden zijn óf reeds aanwezig of kunnen door functioneel beheer als vrij veld worden aangemaakt, zodat dit in het dossier in te vullen is en inzichtelijk is voor de medewerkers. Indien opdrachtgever de aanmelding (of intake) door de inwoner via een andere applicatie ontvangt, kan de opdrachtgever dan aangeven op welke manier deze plaatsvindt en wanneer deze aanmelding tot het aanmaken van een dossier moet leiden?

**Antwoord:**

De aanmelding via de website is gekoppeld aan Zorgned. De aanmelding wordt hierin ontvangen. Ook telefonische aanmeldingen komen hierin terecht. Zodra er een afspraak met de inwoner wordt ingepland, wordt er ook een dossier aangemaakt in de ICT Prestatie voor schuldhulpverlening. Dat neemt niet weg dat de eigen intakemogelijkheid binnen de ICT Prestatie blijft bestaan indien de koppeling met Zorgned niet te realiseren blijkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 Programma van Eisen - Algemeen - F04

**Vraag:**

Met het inwonerportaal kan snel en laagdrempelig gecommuniceerd worden met inwoners. De graad van laagdrempeligheid zal mede bepaald worden door de gekozen loginmogelijkheid. Is de Gemeente bereid ná de livegang te onderzoeken hoe aan deze eis kan worden voldaan?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bedoelt hiermee niet alleen de inlogmogelijkheid, maar met name de wijze van communicatie tussen consulent en inwoner. Denk hierbij aan chatten, documenten uploaden,

taken klaarzetten en afhandelen. De opdrachtgever is niet bereid om deze eis na livegang te onderzoeken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Algemeen - F17

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever aangeven welke maand- een jaarsluitingscijfers worden bedoeld? Betreft dit het beheren van de hoofdrekening ten behoeve van budgetbeheer of gaat dit om cijfers van Schuldhulpverlening of aflossingen?

**Antwoord:**

Het gaat om de algehele financiële verantwoording die binnen de modules gebeuren. Denk hierbij aan kosten schuldbemiddeling, kosten budgetbeheer, etc. Deze functionaliteit is vanaf tranche 2 noodzakelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Algemeen - F22

**Vraag:**

De oplossing kan een brief gelijktijdig voor meerdere adressen genereren en (BCC) mailen aan de hand van een vooraf ingestelde stap of bij keuze van de juiste brieven-template. Een VTLB berekening kan als extra bijlage vóór het mailen voor alle adressen toegevoegd worden. Is

opdrachtgever bereid om deze werkwijze over te nemen?

**Antwoord:**

Het is Opdrachtgever niet duidelijk wat de exacte relatie is tussen de genoemde werkwijze en F22. Voor (en vanaf) schuldregelen is het belangrijk dat de brief specifiek/persoonlijk gemaakt kan worden voor de ontvanger. Voor medewerkers is het belangrijk dat ze niet hoeven te zoeken naar de juiste brief en VTLB-berekening. De werkwijze is akkoord wanneer dat mogelijk is. Bijlages handmatig toevoegen bij schuldregelen is niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Algemeen - F23

**Vraag:**

Er is de mogelijkheid om via een API gegevens uit OnView te ontsluiten, waarmee standaardrapportages kunnen worden gegenereerd. Kan de opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze akkoord is?

**Antwoord:**

Niet akkoord, de opdrachtgever eist standaardrapportages binnen de ICT Prestatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Algemeen - F24

**Vraag:**

Er is de mogelijkheid om via een API gegevens uit OnView te ontsluiten, waarmee rapportages met management- en stuurinformatie kunnen worden opgesteld. Kan de opdrachtgever bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan de gestelde eisen?

**Antwoord:**

Akkoord, conform de voorwaarden uit het Programma van Eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Budgetbeheer- F36

**Vraag:**

Kunt u specificeren of wordt uitgegaan van een directe, technische integratie met Rabo Direct Connect voor zowel het uitlezen van transacties als het initiëren van betalingen, of dat ook alternatieve vormen zoals het exporteren van betaalbestanden als passend worden beschouwen voor opdrachtgever?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is bereid om betaalbestanden binnen een termijn van 1,5 jaar vanaf start tranche 1 te verwerken via exporteren en importeren. Een directe, technische integratie met Rabo Direct Connect moet op termijn echter wel mogelijk zijn en meegenomen worden in het prijsformulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

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

8

Programma van Eisen - Budgetbeheer - F48

**Vraag:**

Middels signalering uit de BRP op het Dashboard én een Bewakingsmenu waarin wijzigingen binnen de Inkomsten of Uitgaven weergegeven worden kan de medewerker bepalen of er een herberekening moet plaatsvinden. Is deze oplossing passend voor opdrachtgever?

**Antwoord:**

Nee, Opdrachtgever eist een speciek signaal wanneer de budgetopdrachten boven het VTLB uitkomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.

9

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Schuldregelen - F57

**Vraag:**

Onze oplossing ondersteunt deze schuldenroutes binnen de workflow, waarbij de gebruiker gedurende het proces stapsgewijs het traject bepaalt en valideert met de mogelijkheid voor gerichte handmatige aanpassingen als onderdeel van de processturing en dossierbeoordeling.

Kunt u bevestigen dat een dergelijke werkwijze, waarbij automatisering wordt gecombineerd met procesmatige validatie- en bijsturingsmomenten door de gebruiker, als passend binnen deze eis wordt beschouwd?

**Antwoord:**

Ja, Opdrachtgever is akkoord met een combinatie van procesmatige validatie- en bijsturingsmomenten door de gebruiker. Van de ICT Prestatie wordt wel verwacht dat het de verschillende schuldenroutes onderscheidt en automatisch herkent bij het versturen van brieven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Inwonersportaal - F65

**Vraag:**

Om gegevens van inwoners te delen met externe partijen wordt er gewerkt met een Derdenportaal met eigen inloggegevens. Is opdrachtgever bereid om de ontwikkeling om in te loggen met eHerkenning ná de livegang te verplaatsen?

**Antwoord:**

Akkoord, mits dit binnen een jaar na livegang van het derdenportaal wordt gerealiseerd en de authenticatie middels MFA loopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Inwonersportaal - F66

**Vraag:**

Zie hiervoor de vraag bij F65. Leverancier kan pas aan F66 voldoen als F65 gerealiseerd is. Is opdrachtgever bereid deze eis te verplaatsen naar ná de livegang?

**Antwoord:**

Nee. Volgens opdrachtgever is er geen relatie tussen vraag 10 en 11. F65 gaat over authenticatie voor bedrijven, F66 over inwoners.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Inwonersportaal - F68

**Vraag:**

Kan de Gemeente aangeven welke gegevens ze voor de inwoner inzichtelijk willen hebben met betrekking tot lening en intermediairs? En met welk doel dient deze informatie voor de inwoner beschikbaar zijn?

**Antwoord:**

Het gaat hierbij om saneringskredieten en persoonlijke leningen die vanuit de Stadsbank Apeldoorn/Gemeente Apeldoorn verstrekt zijn aan de inwoner. Het gaat hierbij om de volgende gegevens: contractnummer, soort lening, datum 1e aflossing, saldo openstaand bedrag per vandaag, termijnbedrag, hoogte lening met rente, hoogte lening zonder rente, rente%, looptijd, betaald, achterstand (geen bedrag, alleen melding met verzoek contact op te nemen), datum laatst ontvangen betaling, laatst ontvangen bedrag.  
Intermediair: naam, instantie, status van toegang (inzage, wijzigen etc) en mogelijkheid om inzage te beëindigen

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Inwonersportaal - F69

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat BlueLemon24 (SmartFMS) bereid is om mee te werken aan deze koppeling? En zo ja, op welke wijze zij kunnen koppelen?

**Antwoord:**

De opdrachtgever beschikt op dit moment niet over een formele toezegging van BlueLemon24. Het is echter een reële verwachting dat deze koppeling gerealiseerd kan worden. Vertragingen of meerkosten die aantoonbaar het gevolg zijn van het uitblijven van medewerking door BlueLemon24, vallen niet onder het risico van de inschrijver en worden in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer belegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Inwonersportaal - F70

**Vraag:**

Kan de Gemeente aangeven welke persoonsgegevens specifiek door de inwoner gewijzigd mogen worden en met welk doel?

**Antwoord:**

Gegevens die niet gekoppeld zijn aan BRP, maar wel bijv. telefoonnummer, mailadres, rekeningnummer. Doel: doorgeven wijzigingen

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - SLA - C02

**Vraag:**

Inschrijver heeft een Nederlandstalige servicedesk die telefonisch bereikbaar is van van maandag t/m donderdag tussen 9:00 – 12:00 uur en van 13:00 – 16:30 uur en vrijdag tussen 9:00 – 12:00 uur en van 13:00 – 15:00 uur. Meldingen kunnen ook per e-mail gestuurd worden en worden actief behandeld op werkdagen van 9:30 tot 17:00 uur. Is deze invulling van eis C02 acceptabel voor opdrachtgever?

**Antwoord:**

Nee, de Opdrachtgever is niet akkoord. De opdrachtgever eist een servicedesk die op werkdagen

ook telefonisch binnen het standaard raamwerk (ma t/m vr tussen 08.30-16.30u) zonder extra kosten, beschikbaar is. Daarmee verruimen we het window t.o.v. eis C02 (oorspronkelijk 08.00-17.00).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - SLA - C04

**Vraag:**

Inschrijver biedt een SaaS oplossing met een generieke SLA die afwijkt van eis C04. Inschrijver is bereid om een voorbeeld SLA op te sturen. Is Opdrachtgever bereid om kennis te nemen- en eventueel af te wijken van eis C04?

**Antwoord:**

De vraag is niet concreet, dat wil zeggen: er wordt niet aangegeven wat de afwijking is. Opdrachtgever verwijst naar het Programma van Eisen als minimale vereisten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Acceptatieomgeving en updates - C07

**Vraag:**

De acceptatie omgeving loopt altijd één versie voor op de productieomgeving. Voor testen adviseerd inschrijver om gebruik te maken van fictieve of gepseudonimiseerde data. De beschikbaarheid van werkende koppelingen in test- en acceptatie omgeving zijn afhankelijk van

beschikbaarheid bij de te koppelen partij.  
Kan opdrachtgever akkoord gaan met dit voorbehoud op eis C07?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**18**

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Acceptatieomgeving en updates - C09

**Vraag:**

Inschrijver brengt updates uit in een frequentie van 2 weken. Elke update is vervolgens twee weken beschikbaar in de acceptatieomgeving.

Inschrijver werkt met een roadmap waarop opdrachtgever de ontwikkel- en release kalender actief kan volgen.

Voor urgente updates ivm incidenten of beveiligingsverbeteringen gelden afwijkende bepalingen die beschreven staan in de SLA.

Is deze invulling van eis C09 bespreekbaar voor opdrachtgever?

**Antwoord:**

Akkoord, op voorwaarde dat wanneer er tijdens het testen issues zijn gevonden Opdrachtgever de productiegang kan tegenhouden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

- 19                      Programma van Eisen - Acceptatieomgeving en updates - C10
- Vraag:**  
Inschrijver brengt updates uit in een frequentie van 2 weken. Elke update is vervolgens twee weken beschikbaar in de acceptatieomgeving.  
Inschrijver werkt met een roadmap waarop opdrachtgever de ontwikkel- en release kalender actief kan volgen.  
Voor urgente updates ivm incidenten of beveiligingsverbeteringen gelden afwijkende bepalingen die beschreven staan in de SLA.  
Is deze invulling van eis C09 bespreekbaar voor opdrachtgever?
- Antwoord:**  
Akkoord, op voorwaarde dat wanneer er tijdens het testen issues zijn gevonden Opdrachtgever de productiegang kan tegenhouden.
- Fase:**  
Inschrijffase
- Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1
- Vragenronde:**  
Vragenronde 1
- Beantwoord op:**  
4 mei 2026
- Percelen:**  
P1 Perceel 1
- Ref.nr.                      **Onderwerp:**  
20                      Programma van Eisen - Koppelingen - K04
- Vraag:**  
Inschrijver draait op het moment van deze vragenronde een pilot. De verwachting is dat de in eis K04 gestelde eisen pas later dit jaar ontwikkeld en verder via pilots gerealiseerd kan worden.  
Kan opdrachtgever instemmen met een latere invulling van deze eis?
- Antwoord:**  
Akkoord, indien deze koppeling uiterlijk begin tranche 2 (schuldregelen) wordt opgeleverd.
- Fase:**  
Inschrijffase
- Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1
- Vragenronde:**  
Vragenronde 1
- Beantwoord op:**  
4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Koppelingen - K08

**Vraag:**

Welke functionaliteit voorziet/wenst de opdrachtgever en kan "overige modules" verder gespecificeerd worden?

**Antwoord:**

Het beeld van Opdrachtgever hierbij is: de overige modules betreffen de relevante softwaremodules van Inschrijver, op dit moment betreft dat in ieder geval schuldregelen, budgetbeheer en inwonerportaal. Het gaat hierbij om 'eenmalige invoer, meervoudig gebruik' (de combinatie van softwaremodules werkt logisch samen als een geïntegreerd systeem) en als er een melding binnenkomt in één van de diensten/softwaremodules dat het systeem herkent of er al vroegsignalering voor deze persoon is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Koppelingen - K09

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat BlueLemon24 (SmartFMS) bereid is om mee te werken aan deze koppeling?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 14.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Koppelingen - K11

**Vraag:**

De oplossing heeft een eigen document generator. Is opdrachtgever bereid om ná de livegang te onderzoeken of deze voldoet?

**Antwoord:**

Nee, Opdrachtgever is wel bereid om de eigen generator vóór livegang te onderzoeken. Wanneer deze niet voldoet, dient een koppeling te worden gerealiseerd conform F20 en K11.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
24

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Koppelingen - K13

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat Kred't (Allegro) bereid is om mee te werken aan deze koppeling?

**Antwoord:**

Opdrachtgever beschikt op dit moment niet over een formele toezegging van Kred'it inzake medewerking aan de in K13 genoemde koppelingen. Vertragingen of meerkosten die aantoonbaar het gevolg zijn van het uitblijven van medewerking door Kred'it, vallen niet onder het risico van de inschrijver en worden in onderling overleg tussen opdrachtgever en inschrijver belegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Koppelingen - K14

**Vraag:**

Betreft deze eis een import in- of juist een export uit Unit4 ?

**Antwoord:**

De eis betreft info uit de ICT Prestatie die naar ERPx (Unit4) moet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Koppelingen - K10

**Vraag:**

De applicatie maakt hier op dit moment geen gebruik van. Er loopt op dit moment een onderzoek welk platform gebruikt gaat worden . Is de Gemeente bereid dit onderzoek af te wachten en te kijken of dit voldoet de eis?

**Antwoord:**

Zonder concreet voorstel kan Opdrachtgever hier geen akkoord op geven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
27**Onderwerp:**

Programma van eisen - Algemeen - F25

**Vraag:**

De Vroegsignaleringsmeldingen worden niet weergegeven in de applicatie. Met een API kan in de vroegsignaleringsapplicatie weergegeven worden of de inwoner al contact heeft met een schuldhulpverlener van de Gemeente. Is de Gemeente bereid de vroegsignaleringsmeldingen zelf in een separate applicatie te verwerken?

**Antwoord:**

Het is toegestaan om te koppelen met een externe partij voor vroegsignalering voor het initiële ontvangen van meldingen. Opdrachtgever is niet bereid om de verdere verwerking zelf in een separate applicatie te verwerken. Dit dient in de applicatie van Inschrijver te geschieden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
28**Onderwerp:**

Programma van eisen - Koppelingen - K12

**Vraag:**

Omdat de oplossing de voorkeur heeft om met meerdere banken te kunnen koppelen loopt er een onderzoek welk platform hiervoor geschikt is. Is de Gemeente bereid dit onderzoek af te wachten tot ná de Livegang en op het door ons gekozen platform aan te sluiten?

**Antwoord:**

Niet akkoord, Opdrachtgever heeft een mantelovereenkomst met de Rabobank. Zie tevens het antwoord op vraag 7.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Financiële begeleiding - F60

**Vraag:**

In een geïntegreerd formulier kan de leercurve op 4 momenten geregistreerd worden door de begeleider en/of de inwoner. Een klantprofiel kan de Gemeente daar zelf aan toekennen. De inzet van uren worden vastgelegd in het budgetcoachingsplan. Is deze invulling passend voor de Gemeente?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Een begeleidingstraject duurt zo lang als nodig en zo kort als mogelijk. Een vast aantal momenten om begeleiding te registeren past daar naar idee van Opdrachtgever niet bij. De eis om een klantprofiel te koppelen aan een inwoner, heeft als doel dat eenvoudig inzichtelijk is wat de status van de begeleiding is. Daarnaast heeft een klantprofiel als doel om caseloadberekeningen te maken, gebaseerd op de zwaarte van een dossier. Een inwoner die leerbaar en intensief is in het contact, weegt zwaarder dan een inwoner die niet leerbaar is en die weinig contact opneemt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Algemeen - F20

**Vraag:**

"Onze oplossing bevat standaard een geïntegreerde functionaliteit voor tekstverwerking, berichtenverkeer en opmaak (zoals vet, cursief, lettertype en lettergrootte). Kunt u aangeven of deze geïntegreerde functionaliteit, zonder aanvullende koppeling met een externe documentgenerator, als toereikend wordt beschouwd om aan de eis te voldoen?"

**Antwoord:**

Akkoord. De prijs voor de koppeling hoeft dan niet opgenomen te worden in het prijsformulier. Let wel: een koppeling kan later alsnog nodig zijn als naar inzicht van Opdrachtgever de voorkeur

uitgaat naar SmartDocuments of een andere generator.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**31**

**Onderwerp:**

Programma van eisen - Algemeen- F15

**Vraag:**

Onze oplossing ondersteunt dat binnen één dossier meerdere trajecten kunnen worden vastgelegd, waarbij per dossier één BSN wordt gehanteerd. Op dit moment vindt er bij het aanmaken van een nieuw traject geen automatische signalering plaats; de controle hierop ligt bij de medewerker. Wel willen we bovenstaande meenemen in de doorontwikkeling van de SHV binnen de oplossing. Is opdrachtgever bereid hier op te wachten?

**Antwoord:**

Akkoord, op voorwaarde dat dit binnen 2 jaar na start van de algehele implementatie wordt opgeleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**32**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document Paragraaf 1.6 - Functionele eisen clause Leningen en Kredieten

**Vraag:**

Een van de functionele eisen bij de clause Leningen en Kredieten betreft het aanpassen van het rentepercentage gedurende de looptijd van een lening. Dit is ongebruikelijk bij leningen (wel gebruikelijk bij, bijvoorbeeld, doorlopende kredieten): bedoelt u daadwerkelijk tijdens de looptijd

van een lening het percentage wijzigen of wellicht de mogelijkheid - al dan niet tijdelijk - geen rente te berekenen?

**Antwoord:**

Ja, dit klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Beschrijvend document Paragraaf 1.6 - Functionele eisen clause Leningen en Kredieten

**Vraag:**

In het beschrijvend document paragraaf 1.6 staat aangegeven dat er een dashboard zou moeten zijn ook voor zaken die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever vallen. Wat wordt hiermee bedoeld? Welke partijen zijn dit en hoe moeten ze toegang hebben tot het dashboard?

**Antwoord:**

Deze laatste zin komt te vervallen: die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever vallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Beschrijvend document Paragraaf 1.6 - Functionele eisen clause Leningen en Kredieten

**Vraag:**

In het beschrijvend document is een clause opgenomen voor Leningen en Kredieten (paragraaf

1.6). Kan Opdrachtgever bevestigen dat hiervoor geen prijs dient te worden afgegeven bij indiening en dat, mocht de clause van toepassing worden, door Opdrachtnemer hiervoor alsnog een aanvullende prijs kan worden afgegeven?

**Antwoord:**

Ja, dit klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Beschrijvend document Paragraaf 3.4 - Social Return on Investment

**Vraag:**

In het SROI beleid staat opgenomen dat u een uitgangspunt hanteert van 5%. Een percentage van 2% is gebruikelijker voor dit soort opdrachten. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is niet bereid het percentage te verlagen. Gemeente Apeldoorn hecht grote waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt en sociaal ondernemerschap. Het toepassen van SROI in onze inkoop- en aanbestedingstrajecten is een van de manieren waarop wij dit mogelijk maken. Er zijn verschillende manieren om invulling te geven aan SROI. Arbeidsparticipatie is een van de mogelijkheden. Zo ook het bieden van werkleertrajecten en/of stages voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier levert u als opdrachtnemer een bijdrage aan een inclusieve arbeidsmarkt en het maken van sociale impact. Tot slot kunt u uw SROI ook (mede) invullen door sociaal in te kopen of maatschappelijke activiteiten te ondernemen. Na gunning vindt er altijd een gesprek plaats tussen opdrachtnemer en de adviseur SROI van de opdrachtgever. Daarin worden alle mogelijkheden toegelicht en, indien nodig, wordt er maatwerk toegepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Beschrijvend document Paragraaf 5.3.2 - Planning tranche 3

**Vraag:**

In paragraaf 5.3.2 van het beschrijvend document staat bij de planning voor tranche 3: 'oplevering 1-9-202 ; Start na implementatie Financieel'

Bedoelt opdrachtgever hier 1-9-2027?

**Antwoord:**

Ja, dit klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.6 Herzieningsclausule Bancaire zaken

**Vraag:**

In paragraaf 1.6 is bepaald dat Opdrachtgever het recht behoudt de eisen op het gebied van bancaire zaken te herzien, op elk moment gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. De acht functionele eisen die onder deze clausule vallen, maken tegelijkertijd onderdeel uit van het Programma van Eisen met knock-out karakter: het niet voldoen aan één van deze eisen leidt tot uitsluiting.

Inschrijver wordt daarmee gevraagd onvoorwaardelijk te voldoen aan eisen die door Opdrachtgever na inschrijving eenzijdig kunnen worden herzien, zonder dat in de aanbestedingsstukken is gespecificeerd:

- a) in welke richting de herziening zich kan bewegen (uitbreiding, inkrimping, inhoudelijke wijziging of volledige schrapping van de betreffende eisen);
- b) welk compensatie- of prijsaanpassingsmechanisme van toepassing is indien de herziening leidt tot meerwerk, minderwerk of het vervallen van reeds gerealiseerde functionaliteit;
- c) binnen welke termijn Opdrachtgever duidelijkheid biedt over de definitieve scope, gegeven dat in het beschrijvend document wordt aangegeven dat hierover in de loop van 2026 besluitvorming wordt verwacht.

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om de herzieningsclausule op de volgende punten te verduidelijken:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat herzieningen van de bancaire eisen worden verwerkt via de reguliere change-procedure conform GIBIT 2025 (artikel 6), inclusief de daarin opgenomen bepalingen over meerwerk, minderwerk en redelijke vergoeding?

Kan Opdrachtgever bevestigen dat reeds door Opdrachtnemer gemaakte kosten voor ontwikkeling, inrichting en onderhoud van de bancaire functionaliteit niet worden teruggevorderd indien Opdrachtgever besluit deze functionaliteit geheel of gedeeltelijk uit de scope te halen? Is Opdrachtgever bereid een concrete termijn vast te leggen waarbinnen duidelijkheid wordt gegeven over de definitieve scope van bancaire zaken, zodat alle inschrijvers op gelijke en eenduidige wijze in staat zijn deze functionaliteit te beprijzen?

Zonder deze verduidelijking is het voor inschrijvers niet mogelijk de financiële impact van de herzieningsclausule eenduidig te beprijzen, hetgeen het beginsel van gelijke behandeling en transparantie raakt (art. 1.8 en 1.9 Aanbestedingswet 2012).

**Antwoord:**

Opdrachtgever heeft hierover geen eisen opgenomen in het Programma van Eisen. De herzieningsclausule in het Beschrijvend Document beschrijft hoe het huidige proces functioneert. Deze clausule is opgenomen zodat de mogelijkheid bestaat om dit af te nemen onder de overeenkomst zonder dat dit een wezenlijke wijziging betreft. Zoals toegelicht in het Beschrijvend Document (1.6 en 3.2) is er nog onduidelijkheid over de invulling en het voortbestaan van bancaire zaken. In GIBIT 2025 artikel 6 komt de term 'change-procedure' niet voor. Indien de clausule benut wordt, zal Opdrachtgever t.z.t. met Opdrachtnemer de exacte eisen samenstellen en een offerteuitvraag doen bij Opdrachtnemer. De herzieningsclausule is niet opgenomen in het prijsformulier. Er is geen sprake van dat Opdrachtnemer voor die tijd al start met ontwikkeling van een dienst of product, waardoor er ook geen kosten worden gemaakt die kunnen worden teruggevorderd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.8 in samenhang met bijlage 9

**Vraag:**

Wachtkamerbepaling en concept wachtkamerovereenkomst - Kan Opdrachtgever bevestigen dat "volledig operationeel binnen twee maanden" de scope van tranche 1 betreft (financiële begeleiding, inwonerportaal, vroegsignalering), waarna tranches 2 en 3 volgens nader overeen te komen planning worden gerealiseerd?

**Antwoord:**

Met 'operationeel' in artikel 1.8 van het Beschrijvend Document wordt bedoeld dat de wachtkamerleverancier binnen twee maanden na oproep in staat is om te starten met de implementatie conform het aangeleverde implementatieplan. Het gaat derhalve om het gereed zijn van projectorganisatie, personeel en benodigde middelen om de implementatie daadwerkelijk te kunnen aanvangen, en niet om het opleveren van functionaliteiten binnen die termijn. De realisatie van tranche 1, 2 en 3 vindt plaats volgens het implementatieplan en de tussen

opdrachtgever en opdrachtnemer nader overeen te komen planning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.8 in samenhang met bijlage 9

**Vraag:**

Bijlage 9 bevat geen prijsbepaling voor de dienstverlening na activering. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij activering een herberekening van de inschrijfprijs plaatsvindt op basis van de dan geldende situatie en scope?

**Antwoord:**

Nee. Zie artikel 1.3 van bijlage 9.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.8 in samenhang met bijlage 9

**Vraag:**

De looptijd van 12 maanden loopt vanaf de ingangsdatum van de hoofdovereenkomst. Is Opdrachtgever bereid deze te laten ingaan op het moment van ondertekening van de wachtkamerovereenkomst?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**41**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.8 in samenhang met bijlage 9

**Vraag:**

In artikel 4 van de concept Wachtkamerovereenkomst wordt de situatie geschetst dat de Wachtkamerovereenkomst ook ingezet kan worden als Opdrachtnemer geen gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging van de overeenkomst. Echter, de initiële periode bedraagt van de Overeenkomst bedraagt 3 jaar (artikel 1.5 Beschrijvend document) en de Wachtkamerovereenkomst duurt maximaal 1 jaar (artikel 1.8 Beschrijvend document). Kan Opdrachtgever toelichten hoe dit zich verhoudt tot artikel 4 van de concept Wachtkamerovereenkomst?

**Antwoord:**

Dit artikel komt te vervallen. Zie bijgevoegde gewijzigde wachtkamerovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**42**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.8 in samenhang met bijlage 9

**Vraag:**

In artikel 4 van de concept Wachtkamerovereenkomst wordt de situatie geschetst dat de Wachtkamerovereenkomst ook ingezet kan worden als Opdrachtnemer geen gebruik wenst te

maken van de optie tot verlenging van de overeenkomst. Echter in artikel 1.5 van het Beschrijvend document wordt nadrukkelijk gesteld dat de optionele verlengingen eenzijdig zijn (alleen door Opdrachtgever kunnen worden gedaan). Kunt u toelichten hoe dit zich verhoudt tot artikel 4 van de concept Wachtkamerovereenkomst?

**Antwoord:**

Dit artikel komt te vervallen. Zie bijgevoegde gewijzigde wachtkamerovereenkomst

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**43**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 3.2 & 5.3.2

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat indien project FIT later dan gepland wordt opgeleverd, de opleverdatum van tranche 3 met dezelfde periode opschuift en dat de vertraging die hieruit voortvloeit niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend?

**Antwoord:**

Akkoord. Let wel: de koppeling moet conform K14 al bij tranche 2 actief zijn voor schuldregelen. Wanneer FIT dan niet operationeel zou zijn, geldt eveneens dat uitloop op de realisatie van de koppeling toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**44**

**Onderwerp:**

Eisen T32, T35 en T36 (Common Ground, ZGW API's, Haal Centraal) in samenhang met 3.2

Beschrijvend document.

**Vraag:**

In 3.2 wordt beschreven dat gemeente Apeldoorn "de komende twee tot drie jaar gefaseerd aansluit bij PodiumD" en dat het zaakstelsel Djuma in die periode wordt gemigreerd naar PodiumD Zaak en andere componenten. Tevens wordt aangegeven dat Haal Centraal via de gemeentelijke integratievoorziening wordt gerealiseerd.

De eisen T32, T35 en T36 vereisen dat Opdrachtnemer binnen 12 maanden na contractdatum aansluiting realiseert bij respectievelijk PodiumD-componenten en VNG/Common Ground API's (T32), de ZGW API's (T35) en de Haal Centraal API's (T36). De realisatie van deze koppelingen veronderstelt dat de betreffende componenten, API-endpoints en de gemeentelijke integratievoorziening aan de zijde van Opdrachtgever beschikbaar en gereed zijn voor integratie. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de termijn van 12 maanden voor de eisen T32, T35 en T36 ingaat op het moment dat de betreffende componenten en/of API-endpoints aan de zijde van Opdrachtgever aantoonbaar beschikbaar zijn voor integratie?

**Antwoord:**

In de transitie die Opdrachtgever wil maken zijn open standaarden en gestandaardiseerde voorzieningen zoals HaalCentraal nodig. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze binnen 12 maanden na contractdatum de genoemde voorzieningen beschikbaar heeft zodat de gemeente de transitie stap voor stap kan realiseren. Dit is een ontwikkeling die breder gedragen wordt door Nederlandse gemeenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Eisen T32, T35 en T36 (Common Ground, ZGW API's, Haal Centraal) in samenhang met 3.2 Beschrijvend document.

**Vraag:**

In 3.2 wordt beschreven dat gemeente Apeldoorn "de komende twee tot drie jaar gefaseerd aansluit bij PodiumD" en dat het zaakstelsel Djuma in die periode wordt gemigreerd naar PodiumD Zaak en andere componenten. Tevens wordt aangegeven dat Haal Centraal via de gemeentelijke integratievoorziening wordt gerealiseerd.

De eisen T32, T35 en T36 vereisen dat Opdrachtnemer binnen 12 maanden na contractdatum aansluiting realiseert bij respectievelijk PodiumD-componenten en VNG/Common Ground API's (T32), de ZGW API's (T35) en de Haal Centraal API's (T36). De realisatie van deze koppelingen veronderstelt dat de betreffende componenten, API-endpoints en de gemeentelijke integratievoorziening aan de zijde van Opdrachtgever beschikbaar en gereed zijn voor integratie. Kan Opdrachtgever per eis (T32, T35, T36) aangeven wat de verwachte beschikbaarheidsdatum is van de betreffende componenten en endpoints aan zijn zijde, zodat inschrijvers hier in hun

implementatieplan rekening mee kunnen houden?

**Antwoord:**

In de transitie die Opdrachtgever wil maken zijn open standaarden en gestandaardiseerde voorzieningen zoals HaalCentraal nodig. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze binnen 12 maanden na contractdatum de genoemde voorzieningen beschikbaar heeft zodat de gemeente de transitie stap voor stap kan realiseren. Dit is een ontwikkeling die breder gedragen wordt door Nederlandse gemeenten.

Gunningscriterium 1 (Implementatieplan) behandelt tranche 1-3. Er wordt in dit criterium niet gevraagd om een implementatieplan voor de aansluiting bij PodiumD te presenteren. Het aansluiten daarbij gaat in overleg vanuit een projectmatige aanpak, daarvoor wordt wel om de visie van Inschrijver gevraagd in gunningscriterium 3. In gunningscriterium 3 wordt niet om een concrete planning gevraagd, maar wel om een roadmap met de beschikbaarheden. Mede op basis van de planning in het implementatieplan en de roadmap uit gunningscriterium 3 kan Opdrachtgever de gewenste transitie gefaseerd verder vormgeven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 4.2 en Bijlage 3 concept Overeenkomst art. 3.3

**Vraag:**

In artikel 4.2 is opgenomen dat de in de overeenkomst genoemde specifieke einddatum als fataal wordt beschouwd.

Indien gedurende de uitvoering blijkt dat deze einddatum niet haalbaar is, stellen wij voor om hierover tijdig in overleg te treden en, indien beide partijen daarmee instemmen, de planning in onderling overleg aan te passen zonder dat hieraan automatisch consequenties worden verbonden. Kunt u aangeven of u zich kunt vinden in deze werkwijze?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver voldoet aan alle eisen, de implementatie die aan de gestelde eisen voldoet dient in zijn geheel afgerond te zijn op de genoemde datum in het na gunning geaccordeerde implementatieplan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 6.8

**Vraag:**

In artikel 6.8 is opgenomen dat noodzakelijke, niet-voorzien aanpassingen in het applicatielandschap volledig voor rekening en verantwoordelijkheid van de leverancier komen. Wij willen hierbij opmerken dat het in de praktijk niet altijd mogelijk is om het volledige applicatielandschap vooraf volledig inzichtelijk te hebben. Hierdoor kan het voorkomen dat tijdens de uitvoering aanvullende aanpassingen noodzakelijk blijken die buiten de initiële scope vallen. Wij stellen daarom voor om in dergelijke gevallen in overleg te treden en gezamenlijk tot een passende oplossing te komen, waarbij de verantwoordelijkheid en eventuele kosten in redelijkheid worden verdeeld.

Kunt u aangeven of u zich kunt vinden in deze benadering?

**Antwoord:**

Het artikel is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die de Leverancier had kunnen of behoren te voorzien. Die zijn voor rekening van Leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Gibit 2025 art. 10.3

**Vraag:**

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

Leverancier enkel stagneren.

**Antwoord:**

De verplichting tot Innovatief Onderhoud als bedoeld in artikel 10.3 sub iii GIBIT 2025 ziet uitsluitend op Upgrades die betrekking hebben op reeds overeengekomen functionaliteiten of modules binnen de scope van het Bestek. Upgrades die nieuwe, aanvullende of uitbreidende functionaliteiten bevatten die niet binnen de initiële scope vallen, hoeven niet kosteloos te worden doorgevoerd. Deze zullen wel altijd vooraf met Opdrachtgever moeten worden afgestemd en Opdrachtgever moet hier vooraf akkoord op geven, zoals aangegeven in GIBIT 2025 art. 11.3 en 11.4.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
49

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 11.2, bijlage 3 - conceptovereenkomst

**Vraag:**

In de Gibit 2025 en bijlage 3 - conceptovereenkomst is een beperkt facturatie schema opgenomen. Omdat wij graag onduidelijkheden over facturering vooraf willen wegnemen, stellen wij het volgende facturatieschema voor t.b.v. de onderhoudskosten. Wij hopen dat u hiermee kunt instemmen?

- 1.) Facturatie van de hosting kosten 100% bij opdracht (start implementatie) vanaf aanvang contract.
- 2.) Facturatie van de overige periodieke kosten 100% bij in gebruikname door opdrachtgever vanaf aanvang contract.
- 3.) Alle volgende jaren zijn de aan de overeenkomst verbonden jaarlijkse (periodieke) kosten per kalenderjaar bij vooruitbetaling verschuldigd.

**Antwoord:**

Het facturatieschema betreft alleen de initiële incidentele kosten, structurele jaarlijkse kosten staan in artikel 8.7, hier wordt niet van afgeweken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 17.4

**Vraag:**

Voorstel om als volgt te wijzigen:

"De aansprakelijkheid voor overige schade, op welke grond dan ook, en vrijwaringen, is beperkt tot [...]"

Toelichting:

De toevoeging is om tot uitdrukking te brengen dat wij, behoudens opzet of grove schuld (zie 17.5 hieronder), geen andere onbeperkte aansprakelijkheden accepteren.

**Antwoord:**

Akkoord. Met dien verstande dat ook zonder de toevoeging geen sprake is van onbeperkte aansprakelijkheid, nu wordt aangesloten bij het Burgerlijk Wetboek en de daarin opgenomen kaders van toepassing zijn (zoals causaliteit en eigen schuld).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 17.5

**Vraag:**

De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 17 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT te laten

vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Voor wat betreft het buiten toepassing verklaren van de beperking voor IE-rechten wordt opgemerkt dat het schenden van IE-rechten (sub iii) naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de Leverancier ligt, aangezien Opdrachtgever niet in de positie is om te kunnen controleren of de Leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de Leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 21). Voor de uitzondering van aansprakelijkheid bij verwerking van persoonsgegevens (sub iv) wordt opgemerkt dat de GIBIT reeds een nuancering heeft aangebracht. Daarom is opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**52**

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 38.1 en bijlage 3 conceptovereenkomst art. 4.3

**Vraag:**

Leverancier beschikt over een ISO 27001 en ISO 9001 certificaat. Kunt u bevestigen dat daarmee wordt voldaan aan artikel 38.1 en dat hiermee geen jaarlijkse TPM nodig is . Dit mede naar aanleiding van onze eerder gestelde vragen rondom de TPM-verklaring als gevolg van artikel 9.3 uit de conceptovereenkomst.

**Antwoord:**

Nee, niet helemaal. Voor artikel 38.1 klopt dat, maar een ISO 27001-certificaat is geen vervanging voor een TPM-verklaring, zoals benoemd in I06. Een aanvullende audit door een externe partij komt overigens pas in beeld bij gereede twijfel over naleving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 41.1

**Vraag:**

Erkent Opdrachtgever dat het afhangt van de licentievoorwaarden van de open source software of de intellectuele eigendomsrechten op de Open-Source-programmatuur bij Opdrachtgever kunnen rusten?

Zo ja, dan stellen wij voor aan ii) de volgende tekst toe te voegen:

“voor zover de licentievoorwaarden dat toestaan”.

**Antwoord:**

Niet akkoord met uw voorstel. Artikel 41.1 GIBIT ziet uitsluitend op de maatwerkprogrammatuur (artikel 21.4 GIBIT) die in het kader van deze opdracht wordt ontwikkeld. Het is de bedoeling dat de IE#rechten op die nieuw ontwikkelde open#sourceprogrammatuur aan Opdrachtgever toekomen, inclusief documentatie en overige bestanden. Voor bestaande open#sourcecomponenten van derden geldt dat Opdrachtgever daarop geen IE#rechten verkrijgt. Dat wordt door artikel 41.1 niet gewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Gibit 2025 Artikel 11.8

**Vraag:**

Bent u bereid overeen te komen dat, ondanks dat de index J6202 wellicht nog wel wordt bijgewerkt, jaarlijkse indexering plaats vindt op basis van J62?

Index J62 ziet toe op het prijsverloop, oftewel inflatie van diensten, die door in Nederland ingezeten bedrijven op het vlak van 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' zijn geleverd en verkocht. Prijsstijgingen of -dalingen worden hiermee op een representatieve wijze weergegeven en door toepassing ervan ondervangen. Met andere woorden: de integrale J62-index is representatiever voor de prijsontwikkelingen voor alle activiteiten binnen softwarelevering; Het alternatief J6202 is niet representatief en vertegenwoordigt slechts een deel van onze werkzaamheden;

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst houdt vast aan de indexering genoemd in de GIBIT 2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**

Gibit 2025 art. 21.4

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Dit kan Opdrachtgever bevestigen. Er is in beginsel geen sprake van Maatwerkprogrammatuur, maar van Standaardprogrammatuur waar Opdrachtgever een Licentie voor dient te krijgen, tenzij afwijkende afspraken worden gemaakt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**

Gibit 2025 23.4

**Vraag:**

Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derden programmatuur waar artikel 23 op van

toepassing is?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Bij SaaS dienstverlening is sprake van een andere situatie. De Opdrachtgever koopt een totaalpakket als dienst. De software wordt geïnstalleerd op de server van de Leverancier. Het is de Leverancier die (door het uitvoeren ervan) verveelvoudigingshandelingen verricht en die (dus) een licentie nodig heeft. Waar bij de on premise-situatie het de Opdrachtgever zelf is die een licentie nodig heeft op die Derdenprogrammatuur, is het bij Dienstverlening op Afstand een interne kwestie voor de Leverancier geworden om over de juiste licenties te beschikken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**57**

**Onderwerp:**

Gibit 2025 art. 29.9

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Artikel 29.9 GIBIT bepaalt dat alleen noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur volledig kunnen worden doorbelast. Overige kosten mogen uitsluitend worden doorbelast voor zover deze in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten en naar rato van de verminderde functionaliteit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

<b>Ref.nr.</b> 58	<b>Onderwerp:</b> Artikel 5.3.2 - Gunningscriterium 1 - Implementatieplan  <b>Vraag:</b> Voor het gevraagde implementatieplan lijken maximaal 6 A4-pagina's erg krap. Bent u bereid dit maximum uit te breiden naar 12 A4-pagina's?  <b>Antwoord:</b> Akkoord.  <b>Fase:</b> Inschrijffase  <b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1  <b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1  <b>Beantwoord op:</b> 4 mei 2026  <b>Percelen:</b> P1 Perceel 1
<b>Ref.nr.</b> 59	<b>Onderwerp:</b> Artikel 5.3.2 - Gunningscriterium 3 - Common Ground  <b>Vraag:</b> Voor de beschrijving van de visie met betrekking tot Common Ground lijken maximaal 3 A4-pagina's erg krap. Bent u bereid dit maximum uit te breiden naar 6 A4-pagina's?  <b>Antwoord:</b> Akkoord.  <b>Fase:</b> Inschrijffase  <b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1  <b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1  <b>Beantwoord op:</b> 4 mei 2026  <b>Percelen:</b> P1 Perceel 1
<b>Ref.nr.</b> 60	<b>Onderwerp:</b> Eis F19

**Vraag:**

Eis F19: Op dit moment is de koppeling met ValidSign nog niet ontwikkeld. Voldoen wij aan deze eis als wij deze koppeling binnen 1 jaar na gunning/in Q2 -2027 opleveren?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**61**

**Onderwerp:**

Eis F20

**Vraag:**

Eis F20: Indien wij een koppeling ondersteunen met een andere documentgenerator dan SmartDocument en voor berichtenverkeer de eigen opmaak beperkt is, is dat dan voldoende voor deze eis?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Opdrachtgever gebruikt in geval van koppelen één centrale documentgenerator vanuit standaardisatie en uniformiteit. Op dit moment is SmartDocuments hiervoor de gemeentebrede oplossing. Als er voor louter chatverkeer of status updates in een log een beperkte opmaak is, is dat acceptabel. Voor brieven, e-mails en andere uitgebreidere tekstverwerking/berichtverkeer houdt Opdrachtgever vast aan F20.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**  
Eis F25

**Vraag:**

Eis F25: Indien wij vroegsignaleringsmeldingen kunnen binnenhalen via BKR of Xxlnc en deze kunnen verwerken tot signalen, waarbij vervolgens selecties kunnen worden gemaakt op bijvoorbeeld meerdere achterstanden tegelijk, voldoen wij dan aan deze eis?

**Antwoord:**

Ja, mits er ook een BRP check wordt gedaan en er sprake is van een volledige verwerking conform de gestelde eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Eis F26

**Vraag:**

Eis F26: In de applicatie kan onderscheid worden gemaakt tussen preventieve en crisismeldingen, doch indien vroegsignaleringsmeldingen binnenkomen zijn wij afhankelijk van de soort melding die gegeven wordt. Is dit voldoende voor deze eis?

**Antwoord:**

Ja.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
64

**Onderwerp:**  
Eis F27

**Vraag:**

Eis F27: In de applicatie kan onderscheid worden gemaakt tussen preventieve en crisismeldingen, doch indien vroegsignaleringsmeldingen binnenkomen zijn wij afhankelijk van de soort melding die gegeven wordt. Is dit voldoende voor deze eis?

**Antwoord:**

Ja.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
65

**Onderwerp:**  
F36

**Vraag:**

F36: Op dit moment is de koppeling met Rabo Direct Connect nog niet ontwikkeld. Voldoen wij aan deze eis als wij deze koppeling binnen 1,5 jaar na gunning/in Q4 2027 opleveren?

**Antwoord:**

Dit is toegestaan tot 1,5 jaar na start tranche 1. Zie hiervoor het antwoord op vraag 7.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.

**Onderwerp:**

66

Eis F60

**Vraag:**

Eis F60: In onze applicatie is het mogelijk een klantprofiel aan te maken zonder vaste velden voor diverse kenmerken. Is dit voldoende voor deze eis?

Zo nee, bent u bereid overeen te komen dat wij dit in overleg met de gemeente Apeldoorn ontwikkelen na gunning?

**Antwoord:**

Akkoord, desgewenst kan na gunning aanpassing in overleg plaatsvinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.

67

**Onderwerp:**

Eis F61

**Vraag:**

Eis F61: Medewerkers van de Opdrachtgever dienen zelf doelen aan te kunnen maken waarop voortgang gemeten kan worden met de ICT Prestatie. Kunt u verduidelijking geven wat voor soort doelen het betreft en op welke wijze onze Oplossing deze handmatig aangemaakte doelen dient te kunnen toetsen?

**Antwoord:**

Het gaat hierbij om doelen in het kader van (financiële) begeleiding. Bijvoorbeeld: inwoner wil zijn taalvaardigheden ontwikkelen of inwoner wil zelf leren sparen (op eigen rekening). Voortgang kan bewaakt worden door specifiek op dit doel te rapporteren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**  
Eis F62

**Vraag:**

Eis F62: Er wordt gevraagd om een meetinstrument waarmee ontwikkeldoelen van de inwoner gemonitord kunnen worden. Zou u verduidelijking kunnen geven over wat voor soort doelen dit doorgaans zijn, en op welke wijze onze Applicatie monitoring hierop moet faciliteren?

**Antwoord:**

Het gaat hierbij om een meetinstrument zoals verwacht wordt vanuit de basisdienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld zijn het meetinstrument uit bijlage 3 van de handreiking 'Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening' óf een ander bewezen meetinstrument. De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om de resultaten van diverse meetmomenten te registreren en de verschillen hierin zichtbaar te maken, zodat de vooruitgang gemeten kan worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**  
Eis F64

**Vraag:**

Eis F64: Op dit moment is de koppeling met DigiD nog niet ontwikkeld. Voldoen wij aan deze eis als wij deze koppeling binnen 1 jaar na gunning, in Q2 2027 opleveren?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Gebruik van DigiD is randvoorwaardelijk voor vertrouwelijke uitwisseling tussen inwoners en overheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Eis F65

**Vraag:**

Eis F65 vereist een eHerkenning-loginmogelijkheid voor begeleiders of andere instanties op het inwonerportaal. Het inwonerportaal is blijkens F64 en §3.2 bedoeld voor inwoners (DigiD). Het combineren van professionele en inwonerstoegang in één portaal leidt tot complexiteit op het gebied van autorisatie en doelbinding (AVG) en is vanuit het oogpunt van dataminimalisatie niet wenselijk.

Een afzonderlijke portaalvoorziening voor begeleiders en instanties, met eigen eHerkenning-koppeling en gescheiden gegevenstoegang, sluit beter aan bij deze AVG-vereisten. Een dergelijke voorziening is bij inschrijver in ontwikkeling.

Is Opdrachtgever bereid eis F65 te laten vervallen, zodat de toegang voor begeleiders en instanties via een separate, daarvoor bestemde voorziening kan worden gerealiseerd?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is bereid de eis aan te passen naar: 'Het derdenportaal (i.p.v. inwonerportaal) wordt gerealiseerd met een e-ID (eHerkenning)-loginmogelijkheid voor begeleiders en/of andere instanties.'

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Eis F66

**Vraag:**

In eis F66 wordt gesteld dat het inwonerportaal gerealiseerd moet worden met een eIDAS-loginmogelijkheid. Voor inwoners van Nederland is dat al benoemd in eis F64 (Digid). Kunt u toelichten wat u met deze specifieke eis beoogt?

**Antwoord:**

eIDAS is Europese verordening waarmee o.a. landelijke inlogmethodes erkend worden; het Nederlandse DigiD werkt als zodanig ook binnen de EU. Een aantal scenarios kan voorkomen waarbij dit relevant is, zoals:

- iemand verblijft langdurig in een Europees land, anders dan Nederland, maar staat nog steeds ingeschreven in Nederland;
- een Europese inwoner verblijft in Nederland en moet met zijn eigen, officiële login uit het oorspronkelijke land kunnen inloggen;
- een inwoner verhuist na een geslaagde schuldregeling naar een ander Europees land, maar heeft nog inzage nodig in het dossier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
72**Onderwerp:**

Eis F69

**Vraag:**

Eis F69: Op dit moment is de koppeling met SmartFMS software nog niet ontwikkeld. Voldoen wij aan deze eis als wij deze koppeling binnen 2 jaar na gunning/in Q2-2028 opleveren?

**Antwoord:**

Oprachtgever is bereid een realisatietermijn van 1 jaar na contractdatum te accepteren. Doel is om de inwoners op de zelfde wijze en moment zijn schuldhulp- en bewindgegevens in het portaal te tonen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
73**Onderwerp:**

Eis F71

**Vraag:**

Eis F71: Het meetinstrument waarmee ontwikkeldoelen van de inwoner gemonitord kunnen worden dient ook beschikbaar te zijn via het inwonerportaal. Zou u verduidelijking kunnen geven over wat voor soort doelen dit doorgaans zijn, en op welke wijze het inwonerportaal dit moet faciliteren?

**Antwoord:**

Zie de beantwoording van de vragen 68 en 69. Het is belangrijk dat de inwoner betrokken is bij zijn eigen traject en dat hij daarom ook in kan zien welke doelen er zijn afgesproken en wat de voortgang hierop is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**74**

**Onderwerp:**

T02

**Vraag:**

Kunt u bij eis T02 bevestigen of de eis dat TLS-certificaten voor web- en mailverkeer automatisch via ACME worden verkregen, vernieuwd en ingetrokken, uitsluitend van toepassing is op web- en mailverkeer, of dat hieronder ook API-verkeer (zoals SOAP- en/of REST API's die via HTTPS worden ontsloten) valt? Indien API's binnen de scope vallen, kunt u specificeren of dit geldt voor alle API's of alleen voor extern ontsloten API's?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan bevestigen dat deze eis geldt voor web- en mailverkeer. Voor API-verkeer gelden de eisen, zoals gespecificeerd onder 'Koppelingen en integratievoorziening'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
75

**Onderwerp:**  
T03

**Vraag:**

In eis T03 worden eisen gesteld aan elektronische handtekeningen. In eis F19 is gevraagd om een koppeling met ValidSign. Kan opdrachtgever bevestigen dat ValidSign aan eis T03 voldoet?

**Antwoord:**

Dit klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
76

**Onderwerp:**  
T04

**Vraag:**

Kunt u bij eis T04 toelichten of de digitoegankelijkheid conform EN 301 549 en WCAG 2.1 uitsluitend van toepassing is op het inwonerportaal? Indien dit niet het geval is, kunt u aangeven op welke onderdelen binnen de oplossing deze eis van toepassing is?

**Antwoord:**

Digitoegankelijkheid geldt op de gehele user interface.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
77

Onderwerp:  
T07

**Vraag:**

Kunt u bij eis T07 verduidelijken welke gegevensuitwisselingsvariant de voorkeur heeft (directe databasekoppeling, API/REST/OData of beide) en in welke mate deze verplicht zijn? Daarnaast ontvangen wij graag een toelichting op de interpretatie van "laatste stand der techniek", de vereisten rondom het doorgeven van deletes (inclusief archiefvernietiging) en hoe de gemeente de balans ziet tussen performance, security en dataconsistentie binnen deze eis.

**Antwoord:**

OData heeft voor dataportabiliteit de voorkeur, maar de ICT Prestatie moet de genoemde opties ondersteunen.

Voor de laatste stand der techniek kan gekeken worden naar de bepaling zoals omschreven in I03.

De vereisten rondom het doorgeven van delete: dat kan bijvoorbeeld via een OData feed met een kenmerk dat aangeeft welke regels verwijderd zijn. Het achterliggende doel is dat wij één op één over de actuele data beschikken.

De laatste vraag is erg algemeen; het is Opdrachtgever niet duidelijk wat hiermee bedoeld wordt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
78

Onderwerp:  
T08

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het voor eis T08 voldoende is dat de inschrijver per (database)view of equivalente datastructuur een gedetailleerde beschrijving aanlevert van de ontsloten data, inclusief definities van de relevante objecten en gegevenstypen, alsmede een toelichting op de betekenis en interpretatie van de geleverde data?

**Antwoord:**

Opdrachtgever wil documentatie over wat geleverd wordt. Indien er views worden geleverd dient de documentatie deze te behandelen. Als de hele database wordt geleverd, dan moet de informatie over de volledige database verstrekt worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**

T33

**Vraag:**

Klopt het dat van eis T32 naar T35 wordt gegaan en dat er dus geen eisen T33 en T44 zijn?

**Antwoord:**

T33 en T34 zijn inderdaad geen eisen die opgenomen zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**

Eis I01

**Vraag:**

Eis I01 vereist dat Opdrachtnemer te allen tijde compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners garandeert en hiervoor volledig verantwoordelijk is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat:

- a) de aansprakelijkheidsbeperkingen uit GIBIT 2025 (artikel 17) onverkort van toepassing blijven op de verantwoordelijkheid bedoeld in eis I01;
- b) onder "garanderen" wordt verstaan dat Opdrachtnemer de overeengekomen afspraken contractueel doorlegt aan onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners en toeziet op naleving, en niet dat Opdrachtnemer een onvoorwaardelijke resultaatgarantie biedt voor het handelen van derden;

**Antwoord:**

Voor a geldt ja.

Voor b geldt ja, wanneer met derden wordt bedoeld mensen of partijen die buiten de directe invloedssfeer van leverancier staan (in tegenstelling tot de onderaannemers, hostingpartijen en

gelieerde partners).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**81**

**Onderwerp:**

Eis I01

**Vraag:**

Eis I01 vereist dat Opdrachtnemer te allen tijde compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners garandeert en hiervoor volledig verantwoordelijk is. Kan Opdrachtgever definiëren wat onder "gelieerde partners" wordt verstaan?

**Antwoord:**

Met gelieerde partners wordt bedoeld op organisaties of ondernemingen die juridisch, financieel of organisatorisch met elkaar verbonden zijn. Het gaat dus niet om willekeurige samenwerkingen, maar om partijen waarbij sprake is van een duidelijke band.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**82**

**Onderwerp:**

Eis I06

**Vraag:**

Eis I06 bevat meerdere auditvormen: een audit door een onafhankelijke partij, periodiek toezicht, een security-check door het SOC van Opdrachtgever bij initiële oplevering, en een verplichte TPM bij ENSIA-verantwoording.

a) Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldig ISO 27001-certificaat, de bijbehorende verklaring

van toepasselijkheid (VVT) en een managementsamenvatting van de meest recente audit volstaan als TPM in de zin van eis I06, mits de scope van de certificering de ICT Prestatie volledig dekt?

b) Kan Opdrachtgever bevestigen dat, in lijn met artikel 4.2 van de Standaard Verwerkersovereenkomst (bijlage 4) en artikel 28.2 en 28.3 van de GIBIT 2025, het overleggen van een geldig certificaat met VVT het uitgangspunt is voor de beoordeling van het beveiligingsniveau, en dat een aanvullende audit pas wordt ingezet wanneer Opdrachtgever na een voorafgaand informatieverzoek gereede twijfel heeft over de naleving?

c) Kan Opdrachtgever bevestigen dat de kostenregeling uit GIBIT 2025 artikel 28.6 onverkort van toepassing is op alle in I06 genoemde auditvormen?

**Antwoord:**

- a) Nee, een ISO 27001-certificaat is geen vervanging voor een TPM-verklaring.
- b) Nee, niet helemaal. Opdrachtgever wenst altijd zelf een security-check uit te voeren bij implementatie van de betreffende ICT Prestatie. Een aanvullende audit door een externe partij komt inderdaad pas in beeld bij gereede twijfel over naleving.
- c) Klopt, de kosten hiervoor dienen inbegrepen te zijn bij de inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**

Eis I07

**Vraag:**

Eis I07 bepaalt dat audit-logbestanden te allen tijde door Opdrachtgever kunnen worden geraadpleegd voor nadere analyse. Op grond van de AVG (dataminimalisatie, opslagbeperking) en de BIO2 worden audit-logbestanden niet onbeperkt bewaard, maar gelden bewaartermijnen die passend zijn bij het doel van de logging.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat onder "te allen tijde geraadpleegd" wordt verstaan dat Opdrachtgever op elk moment een raadplegingsverzoek kan indienen voor audit-logbestanden die op dat moment nog binnen de geldende bewaartermijn vallen?

**Antwoord:**

Akkoord wat betreft de bewaartermijn. Niet akkoord wat betreft het raadplegingsverzoek. Opdrachtgever dient audit-logbestanden zelfstandig te kunnen raadplegen. Dit geldt uiteraard niet voor logging op hardwareniveau. Het gaat primair om auditlogging, dus activiteiten van gebruikers (incl. beheerders), uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

**84**

**Onderwerp:**

I08

**Vraag:**

I08: Kan Opdrachtgever verduidelijken welke informatie onder "het gebruikte apparaat" wordt verstaan, en bevestigen dat het vastleggen van sessiekenmerken (IP-adres, browser, user-agent) volstaat om aan deze eis te voldoen?

**Antwoord:**

Het gaat erom dat zoveel mogelijk informatie wordt vastgelegd over de wijze waarop toegang is verkregen, die kan helpen bij het herleiden van de bron van een beveiligingsincident.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

**85**

**Onderwerp:**

Eis I14

**Vraag:**

Kunt u bij eis I14 bevestigen of het ontbreken van IPv6-ondersteuning op dit moment acceptabel is, mits IPv4 volledig wordt ondersteund voor digitale diensten, netwerken en apparaten? Indien IPv4 niet volstaat, kunt u aangeven binnen welke termijn IPv6 volledig moet zijn ingericht en operationeel voor digitale diensten, netwerken en apparaten?

**Antwoord:**

Als het een (web)dienst betreft die door inwoners of bedrijven moet worden benaderd dan is IPv6 een verplichting. Dat geldt bijvoorbeeld voor het Inwoners-/derdenportaal. Als dat niet het geval is, dan is het ontbreken ervan acceptabel tot het moment dat Forum Standaardisatie anders voorschrijft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
86**Onderwerp:**

Eis I15

**Vraag:**

Kunt u bij eis I15 aangeven met welke on-premises netwerk- en beveiligingstechnieken (zoals firewall-architectuur, DMZ-segmentatie, SSL-offloading, reverse proxy's, poort- en reputatiefiltering en Web Application Firewalls) momenteel binnen uw omgeving wordt gewerkt en welke ontwikkelingen of wijzigingen hierin voor de toekomst worden voorzien, zodat hier bij de inrichting van de ICT Prestatie rekening mee kan worden gehouden?

**Antwoord:**

Opdrachtgever werkt met in de markt gebruikelijke oplossingen. Via dit kanaal ontsluiten wij liever geen gevoelige informatie over de mate van beveiliging.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
87**Onderwerp:**

Eis I17

**Vraag:**

Kunt u bij eis I17 bevestigen of de eisen met betrekking tot clientcertificaten en mTLS ook van toepassing zijn op verbindingen tussen systemen (machine-to-machine of service-to-service), of dat deze expliciet kunnen worden uitgesloten voor dergelijke koppelingen? Hierbij in aanmerking nemend dat voor TLS-certificaten voor web- en mailverkeer via eis T02 reeds wordt voorgeschreven dat certificaatbeheer via ACME geautomatiseerd en tijdig moet plaatsvinden, kunt

u aangeven hoe de scope van beide eisen zich tot elkaar verhoudt en of voor systeemkoppelingen een afwijkend certificaat- en authenticatieregime is toegestaan?

**Antwoord:**

Voor verbindingen tussen systemen (machine-to-machine of service-to-service) worden bij voorkeur, maar altijd op basis van een nadere risicoafweging in afstemming met Opdrachtgever, PKIoverheid-certificaten (PKIO) gebruikt voor clientauthenticatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**88**

**Onderwerp:**

I18

**Vraag:**

Kunt u bij eis I18 bevestigen of de eis dat via SAML 2.0 een federatief koppelvlak voor de uitwisseling van rollen en rechten wordt ondersteund strikt vereist dat rollen en rechten via deze koppeling worden doorgegeven, of dat een SSO-koppeling waarbij alleen authenticatie plaatsvindt volstaat, waarbij de autorisatie (rollen en rechten) binnen de applicatie zelf wordt ingericht op basis van de beleidsinstellingen van Opdrachtgever?

**Antwoord:**

Beide scenario's zijn acceptabel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**89**

**Onderwerp:**

I19

**Vraag:**

Kunt u bij eis I19 bevestigen dat de Conditional Access policies in Entra ID, die door Opdrachtgever worden ingericht en beheerd, leidend zijn voor het beperken van toegang tot de ICT Prestatie tot door Opdrachtgever beheerde apparatuur, en dat de verantwoordelijkheid voor de inrichting en het beheer van deze policies volledig bij Opdrachtgever ligt?

**Antwoord:**

Dat klopt. De ICT Prestatie mag echter geen mogelijkheden bieden die onze Conditional Access-policies passeren, hinderen of anderszins negatief beïnvloeden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
90

**Onderwerp:**

Eis I20

**Vraag:**

Eis I20 bepaalt dat uitsluitend gebruik kan worden gemaakt van DigiD wanneer de gewaarborgde juistheid van de identiteit van inwoners van belang is. Identiteitsvaststelling vindt in de praktijk via verschillende kanalen plaats (balie, telefonisch, schriftelijk), waarvan een groot deel zich buiten de invloedssfeer van de ICT Prestatie bevindt.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis I20 van toepassing is voor zover de ICT Prestatie daartoe technisch in staat is?

**Antwoord:**

Het gaat hier niet om de initiële identificatie van inwoners waarbij bijvoorbeeld een ID-kaart wordt gevraagd. Het gaat om inwoners die via de ICT Prestatie moeten inloggen. Daarbij is DigiD het verplichte middel om zich bij de overheid te identificeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

Ref.nr.  
91

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Onderwerp:**

Eis I25

**Vraag:**

Eis I25 bepaalt dat de ICT Prestatie en daarmee samenhangende diensten Opdrachtgever in staat stellen te voldoen aan de BIO. De BIO bevat maatregelen die deels bij de Opdrachtgever liggen (zoals beleid, governance, personeelsmaatregelen, fysieke beveiliging van eigen locaties) en deels bij de Opdrachtnemer (zoals maatregelen die samenhangen met de levering en werking van de ICT Prestatie).

Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis I25 uitsluitend betrekking heeft op die BIO-maatregelen die naar hun aard bij Opdrachtnemer als leverancier van de ICT Prestatie belegd zijn, en dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk blijft voor de BIO-maatregelen die binnen haar eigen organisatie en invloedssfeer liggen?

**Antwoord:**

Dat klopt, waarbij de ICT Prestatie Opdrachtgever in staat moet stellen om te kunnen voldoen aan de eigen BIO-maatregelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
92

**Onderwerp:**

Eis I30

**Vraag:**

Eis I30 vereist dat de CVD-regeling van Opdrachtnemer in lijn is met de vigerende CVD-regeling van Opdrachtgever, zonder dat deze regeling inhoudelijk is gespecificeerd. Door de verwijzing naar een niet-gespecificeerde en "vigerende" regeling is de eis in feite onbegrensd: de norm waaraan Opdrachtnemer moet voldoen is bij inschrijving niet kenbaar en kan bovendien gedurende de looptijd eenzijdig wijzigen.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan eis I30 wordt voldaan indien Opdrachtnemer beschikt over een CVD-regeling die voldoet aan de daarvoor geldende normen uit de BIO2 en aansluit bij de gangbare praktijk binnen het gemeentelijk domein?

**Antwoord:**

Dat klopt. Zie ook: <https://www.apeldoorn.nl/digitale-klokkenluidersregeling-responsible-disclosure>

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
93**Onderwerp:**

Eis I31

**Vraag:**

Eis I31 bepaalt dat Opdrachtnemer en de ICT Prestatie voldoen aan de minimale eisen uit de AVG. De AVG richt zich tot verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers als partijen, niet tot de software zelf; een applicatie kan AVG-compliance faciliteren maar draagt zelf geen AVG-verplichtingen. Daarnaast is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer verwerker, waardoor niet alle AVG-verplichtingen bij Opdrachtnemer belegd kunnen worden. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan eis I31 wordt voldaan indien Opdrachtnemer voldoet aan de op hem rustende AVG-verplichtingen als verwerker, en de ICT Prestatie functionaliteit biedt die Opdrachtgever in staat stelt te voldoen aan haar AVG-verplichtingen als verwerkingsverantwoordelijke?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt dat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
94**Onderwerp:**

Eis I32

**Vraag:**

Eis I32 vereist dat Opdrachtnemer akkoord gaat met één van drie overeenkomsten naar keuze van Opdrachtgever: de standaard Verwerkersovereenkomst VNG, de VWO inzake AVG-Wpg, of de

Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken. Alleen de standaard VWO is als bijlage 4 bijgevoegd; de twee alternatieven wijken hier inhoudelijk van af en hebben andere juridische gevolgen voor de rolverdeling en aansprakelijkheid.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor de onderhavige opdracht uitsluitend de standaard Verwerkersovereenkomst VNG (bijlage 4) van toepassing is, gegeven dat schuldhelpverlening buiten het toepassingsgebied van de Wpg valt en Opdrachtnemer de verwerking uitvoert in opdracht van Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt dat enkel de standaard Verwerkersovereenkomst VNG (bijlage 4) van toepassing is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**95**

**Onderwerp:**

Eis I34

**Vraag:**

Eis I34 bepaalt dat Opdrachtnemer medewerking verleent en alle noodzakelijke informatie verstrekt ten behoeve van een DPIA.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat onder "alle noodzakelijke informatie" wordt verstaan de informatie die redelijkerwijs nodig is voor de DPIA en die betrekking heeft op de verwerking in het kader van de ICT Prestatie, waarbij bedrijfsgevoelige of security-gevoelige informatie van Opdrachtnemer wordt beschermd via passende geheimhoudingsafspraken?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt dat het gaat om informatie die redelijkerwijs nodig is voor de DPIA en die betrekking heeft op de verwerking in het kader van de ICT Prestatie. Bedrijfsgevoelige dan wel security-gevoelige informatie van Opdrachtnemer die niet relevant zijn voor de DPIA zijn niet noodzakelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**96**

**Onderwerp:**

Eis I38

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis I38 betrekking heeft op verwerkingen die Opdrachtnemer zelf initieert, en dat het onbedoeld ontvangen van persoonsgegevens die door Opdrachtgever worden aangeleverd buiten het overeengekomen doel, niet wordt aangemerkt als een schending van de doelbinding door Opdrachtnemer, mits Opdrachtnemer deze gegevens niet verder verwerkt voor een eigen doel?

**Antwoord:**

Ja, dit klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**97**

**Onderwerp:**

Eis I39

**Vraag:**

Klopt het dat van eis I38 aar I40 wordt gegaan en dat er dus geen eis I39 is?

**Antwoord:**

Ja, dit klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**98**

**Onderwerp:**

Eis I45

**Vraag:**

Eis I45 vereist voorafgaande toestemming per Subverwerker. Artikel 28 lid 2 AVG staat ook algemene schriftelijke toestemming toe, waarbij Opdrachtgever bezwaar kan maken tegen voorgenomen wijzigingen. Deze variant geeft Opdrachtgever dezelfde controle, met minder administratieve last aan beide zijden.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan eis I45 ook wordt voldaan via algemene schriftelijke toestemming op basis van een actuele lijst van Subverwerkers, waarbij Opdrachtgever tijdig wordt geïnformeerd over wijzigingen.

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan dit bevestigen in zoverre dat Opdrachtnemer akkoord gaat met het afsluiten van de standaard Verwerkerovereenkomst VNG (bijlage 4) en Opdrachtgever te allen tijde op de hoogte wordt gebracht van nieuwe Subverwerkers inclusief de mogelijkheid om bezwaar te maken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**99**

**Onderwerp:**

Eis I45

**Vraag:**

Eis I45 vereist voorafgaande toestemming per Subverwerker. Echter in de bijgevoegde Standaard Verwerkerovereenkomst is opgenomen dat Verwerkingsverantwoordelijke algemene toestemming verleent voor de inschakeling van subverwerkers.

Kunt u bevestigen dat Eis I45 daarom niet van toepassing is?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan dit bevestigen in zoverre dat Opdrachtnemer akkoord gaat met het afsluiten van de standaard Verwerkerovereenkomst VNG (bijlage 4) en Opdrachtgever te allen tijde op de hoogte wordt gebracht van nieuwe Subverwerkers inclusief de mogelijkheid om bezwaar te maken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**100****Onderwerp:**

Eis I47

**Vraag:**

Eis I47 verplicht Opdrachtnemer zorg te dragen voor naleving van beroepscode en geheimhoudingsplicht van al het voor de gemeente Apeldoorn ingezette personeel en organisaties, inclusief de door Opdrachtnemer ingezette derden en (sub)verwerkers.

a) Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis I47 uitsluitend betrekking heeft op het door Opdrachtnemer zelf ingezette personeel en de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en (sub)verwerkers, en niet op overige personen of organisaties die door Opdrachtgever worden ingezet en buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen?

b) Kan Opdrachtgever specificeren welke beroepscode in het kader van deze eis worden bedoeld, zodat Opdrachtnemer kan toetsen welke normen op zijn personeel en ingeschakelde derden van toepassing zijn?

c) Kan Opdrachtgever bevestigen dat "zorg dragen voor naleving" wordt ingevuld als het contractueel doorleggen van de geheimhoudingsplicht aan personeel en ingeschakelde derden en het toezien op naleving, en niet als een onvoorwaardelijke resultaatsgarantie voor het handelen van die partijen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan dit bevestigen in zoverre dat Opdrachtnemer akkoord gaat met het afsluiten van de standaard Verwerkerovereenkomst VNG (bijlage 4) en Opdrachtgever te allen tijde op de hoogte wordt gebracht van nieuwe Subverwerkers inclusief de mogelijkheid om bezwaar te maken.

a) Opdrachtgever bevestigt dat.

b) Eis I47 is expres algemeen geformuleerd en afhankelijk van de de context van de ICT Prestatie. Indien er geen specifieke beroepscode van toepassing zijn binnen de context van de ICT Prestatie, er is bijvoorbeeld geen beroepscode van toepassing binnen de sector/branche van Opdrachtnemer, dan kan dit als niet van toepassing worden beschouwd.

c) Opdrachtgever bevestigt dat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**101**

**Onderwerp:**

Eis I48

**Vraag:**

Eis I48 bepaalt dat Opdrachtnemer een heldere autorisatiematrix aanbiedt waarin Opdrachtgever het laatste woord heeft.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat "het laatste woord" betrekking heeft op de inhoudelijke keuzes binnen de door de ICT Prestatie geboden autorisatiemogelijkheden (wie welke rol en welke rechten krijgt)?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt dat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**102**

**Onderwerp:**

Eis I49

**Vraag:**

Kunt u bij eis I49 aangeven welke communicatie- en koppelvlakken (zoals API-standaarden, gegevensmodellen en/of protocollen) PodiumD hanteert voor de DMS- en zaaksysteemkoppeling, zodat hier bij de implementatie rekening mee kan worden gehouden?

**Antwoord:**

Dimpact met PodiumD is volop in ontwikkeling en naast ZGW, Objecten, Object Type, Notificaties, Klanten, Contact momenten, HaalCentraal API's vindt doorontwikkeling continu plaats door voor aanvullende integratievraagstukken gestandaardiseerde API's te gebruiken. Belangrijk is dat leveranciers gestandaardiseerde API gebruiken, zonder dat hier 'dialecten' of leverancierseigen aanpassingen aan de standaard zijn toegevoegd. Als kennis vanuit de leverancier voor het aansluiten op het PodiumD-platform van Dimpact nodig is dan verwacht Opdrachtgever dat de leverancier zelf proactief contact opneemt met Dimpact, VNG of andere landelijke initiatieven waar dergelijke standaarden met marktpartijen worden ontwikkeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
103**Onderwerp:**

Eis I50

**Vraag:**

Kunt u bij eis I50 bevestigen of deze eis met betrekking tot het kunnen archiveren conform Archiefwet, DUTO, KIDO en NEN-ISO 16175 (1-3), inclusief het ondersteunen van vernietiging en bewaartermijnen binnen 24 maanden, ook van toepassing is op de ICT Prestatie zelf indien deze geen archiveringsoplossing betreft maar uitsluitend functioneert als applicatie die is gekoppeld aan een zaakstelsel, of dat deze eis in dat geval kan komen te vervallen omdat archivering en records management primair binnen het zaakstelsel worden belegd?

**Antwoord:**

Wanneer er een periode is waarin er informatie in de ICT Prestatie bewaard wordt, dan dienen bewaartermijnen en vernietiging hiervoor binnen de gestelde termijn beschikbaar te zijn. Wanneer er geen informatie in de ICT Prestatie is en er direct wordt gearhiveerd dan zou dit niet noodzakelijk is. Dat laatste lijkt overigens onwaarschijnlijk met het oog op dagelijkse workloads. Het voordeel van een koppeling met een externe applicatie is dat er aan de voorzijde minder strenge eisen mogelijk zijn, echter zijn bewaartermijnen, vernietiging en metagegevensschema wel essentieel voor de verwerking in de verdere keten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
104**Onderwerp:**

Eis I51

**Vraag:**

Klopt het dat van eis I50 naar I52 wordt gegaan en dat er dus geen eis I51 is?

**Antwoord:**

Klopt, I51 en I53 zijn inderdaad geen eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**105**

**Onderwerp:**

Eis I53

**Vraag:**

Klopt het dat van eis I52 naar I54 wordt gegaan en dat er dus geen eis I53 is?

**Antwoord:**

Klopt, I51 en I53 zijn inderdaad geen eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**106**

**Onderwerp:**

Eis I56

**Vraag:**

Eis I56: Informatieobjecten in de database zijn voorzien van een timestamp. Vorige versies zijn terug te vinden in backups.  
Is dit voldoende voor eis I56?

**Antwoord:**

Nee. Dat de informatieobjecten in de database zijn voorzien van een timestamp is voldoende. Echter dat vorige versies terug te vinden zijn in de backups niet. De vorige versies horen ook in de database terug te vinden zijn, zodat ze mee kunnen in de selectie- en vernietigingsprocedure. Afwijking hiervan brengt risico's met zich mee voor de integriteit en de veiligheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
107

**Onderwerp:**

Eis I59

**Vraag:**

Eis I59 verwijst naar artikel 17 en 19 van de Archiefregeling, NEN-ISO 23081:2006 en MDTO-principes voor het wijzigen van metagegevens. Eis I49 voorziet in een koppeling tussen de ICT Prestatie en een DMS- en zaaksysteem (Djuma, op termijn PodiumD Zaak of Open Zaak), waar archivering en metadata-beheer conform deze standaarden primair wordt belegd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan eis I59 wordt voldaan indien de ICT Prestatie metagegevens kan aanleveren aan het gekoppelde DMS-/zaaksysteem, waar de toepassing van de Archiefregeling, NEN-ISO 23081:2006 en MDTO-principes plaatsvindt?

**Antwoord:**

Als de ICT Prestatie voldoet aan artikel 17 en 19 van de Archiefregeling, NEN-ISO 23081:2006 en MDTO-principes voor het wijzigen van metagegevens, dan is dit voldoende, anders niet. Een vooraf vastgesteld metagegevensschema is wel noodzakelijk om ook in een externe applicatie het beheer te kunnen verrichten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
108

**Onderwerp:**  
Eis C02

**Vraag:**

Kunt u bij eis C02 bevestigen of de eis dat de Nederlandstalige servicedesk op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar is, strikt geldt voor deze tijden, of dat een telefonische bereikbaarheid van 08.30 uur tot 17.00 uur ook volstaat (waarbij bereikbaarheid per e-mail wel vanaf 08:00u geldt)?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 15.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
109

**Onderwerp:**  
Eis C04

**Vraag:**

Kunt u bij eis C04 bevestigen of de genoemde minimale oplostijden voor "kan niet werken", "kan deels werken" en "kan werken" strikt gehanteerd moeten worden, aangezien onze standaard servicelevels uitgaan van een responstijd van 1 werkuur (prioriteit 1), 8 werkuren (prioriteit 2) en 16 werkuren (prioriteit 3), met bijbehorende afhandeltijden van respectievelijk 12 kantooruren, 5 werkdagen en 10 werkdagen? Indien afwijkingen op onze matrix niet zijn toegestaan, kunt u bevestigen dat wij moeten voldoen aan de in de eis genoemde oplostijden?

**Antwoord:**

Er is geen afwijking mogelijk en Inschrijver moet voldoen aan de genoemde oplostijden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
110**Onderwerp:**

Eis C09

**Vraag:**

Kunt u bij eis C09 bevestigen of de eis dat elke update minimaal twee weken voorafgaand aan implementatie schriftelijk moet worden aangekondigd inclusief release notes strikt geldt, of dat een termijn van één week ook volstaat, aangezien de termijn van twee weken impact heeft op reeds gemaakte afspraken met andere klanten?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Opdrachtgever acht een termijn van twee weken als minimaal noodzakelijk, ook om tijdig te kunnen anticiperen in geval van ziekte of verlof van beheerders.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
111**Onderwerp:**

Eis K01

**Vraag:**

Eis K01 vereist een koppeling met DDAS Schuldhulp & Vroegsignalering. DDAS Vroegsignalering richt zich op software die meldingen van signaalpartners ontvangt, wat bij Opdrachtgever door RIS wordt gedaan 3.1 en niet door de ICT Prestatie. De DDAS-API voor Schuldhulp is op dit moment nog niet door DDAS opgeleverd; gegevens kunnen wel via exportfunctionaliteit van de ICT Prestatie worden aangeleverd.

a) Kan Opdrachtgever bevestigen dat het onderdeel DDAS Vroegsignalering van eis K01 niet van toepassing is op de ICT Prestatie?

b) Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan eis K01 wordt voldaan zolang Opdrachtnemer de benodigde gegevens voor DDAS Schuldhulp via exportfunctionaliteit aanlevert?

**Antwoord:**

Opdrachtgever erkent dat de DDAS-koppeling (schuldhulp en vroegsignalering) er nog niet is. De koppeling dient na vrijgave binnen 1 jaar in de ICT Prestatie te zijn geïntegreerd. Voor de tussentijd is een exportfunctionaliteit voldoende. De DDAS-koppeling moet wel afgeprijsd worden in het prijzenblad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
112**Onderwerp:**

Eis K02

**Vraag:**

In eis K02 wordt een koppeling gevraagd voor de beslagvrije voetberekening. Deze berekening maakt onderdeel uit van de VTLB-berekening en de beslagvrije voet wordt daarbij ook apart vermeld. Voldoet dit voor de gestelde eis?

**Antwoord:**

De koppeling is bedoeld om tot een juiste berekening van de BVV en het VTLB te kunnen komen. Mits dit ook kan zonder koppeling met de rekenvoorziening BVV, is dit akkoord. In dat geval hoeft er geen prijs opgegeven te worden voor deze koppeling in het prijsformulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
113**Onderwerp:**

K08 en K09

**Vraag:**

Eisen koppelingen; tussen K08 en K09; zie ook Eis F69: Op dit moment is de koppeling met SmartFMS software nog niet ontwikkeld. Voldoen wij aan deze eis als wij deze koppeling binnen 2 jaar na gunning/in Q2-2028 opleveren?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 72.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

Eis K10

**Vraag:**

Eis K10: Op dit moment is de koppeling met ValidSign nog niet ontwikkeld. Voldoen wij aan deze eis als wij deze koppeling binnen 1 jaar na gunning/in Q2 -2027 opleveren?

**Antwoord:**

Akkoord. De prijs moet al wel opgenomen worden in het prijsformulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

115

**Onderwerp:**

Eis K11

**Vraag:**

K11: U vraagt om de koppeling met SmartDocs indien de native document/sjabloongenerator niet voldoet aan de vereisten. Wij bieden als alternatief op onze native generator de koppeling met Xential. Voldoen wij hiermee aan deze eis?

**Antwoord:**

Zie hiervoor het antwoord op vraag 23 en 61.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
116**Onderwerp:**

Eis K12

**Vraag:**

K12: Gelet op het feit dat Rabobank voor derde#partij software generieke koppelingen aanbiedt via PSD2 en CAMT, en Rabo Direct Connect uitsluitend beschikbaar is op basis van individuele contractering, verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen of de aanbestedende dienst reeds over een RDC#overeenkomst beschikt. Indien dit niet het geval is, verzoeken wij de eis te laten vervallen.

**Antwoord:**

Ja, Opdrachtgever heeft reeds een RDC-overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
117**Onderwerp:**

Eis K12

**Vraag:**

K12: Op dit moment is de koppeling met Rabo Direct Connect nog niet ontwikkeld. Voldoen wij aan deze eis als wij deze koppeling binnen 1,5 jaar na gunning/in Q4 2027 opleveren?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 7.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - T07

**Vraag:**

In onze standaard oplossing bieden we een full load, omdat de hoeveelheid gegevens die we verwerken redelijk klein is. Om de kosten beheersbaar te houden updaten we 1x per nacht alle gegevens. De licentiekosten voor realtime zijn aanzienlijk en staan naar onze mening niet in verhouding voor het doel dat we nastreven met management en stuurinformatie. Bent u bereid akkoord te gaan met een update elke nacht en het volledig overzetten van de data?

**Antwoord:**

Akkoord, mits T08 en T09 gehandhaafd blijven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - T07

**Vraag:**

Kunt u aangeven met welke tool en op welke wijze/protocol u aan het dataplatform wilt koppelen?

**Antwoord:**

Zie hiervoor F24 en T07. Dit volstaat in optiek van Opdrachtgever voor de inschrijving. De exacte inrichting wordt na gunning in overleg bepaald.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Prijzenblad - DigiD

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de gemeente Apeldoorn hierin voorziet met een broker waar we op aan kunnen sluiten?

**Antwoord:**

Ja.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - PVE: F21

**Vraag:**

Naast individuele correspondentie ondersteunt de ICT#prestatie het aanmaken van correspondentie in bulk binnen daarvoor ingerichte processen van het schuldregelingstraject. Voeldoen we hiermee aan de eis?

**Antwoord:**

Het is voor Opdrachtgever niet duidelijk of er via deze werkwijze wordt voldaan aan de eis. Is een brief aan bijv. alle inwoners met een lopend dossier mogelijk? En is hierin nog een splitsing te maken voor het soort traject dat men volgt? Daarnaast geldt de eis breder dan alleen voor schuldregelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**123****Onderwerp:**

Bijlage 5 - SROI

**Vraag:**

In vergelijkbare aanbestedingen binnen de publieke sector wordt veelal een SROI-verplichting van circa 2% gehanteerd. Bent u bereid ook 2% te hanteren?

**Antwoord:**

Nee. Zie het antwoord op vraag 35.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**124****Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - 5.3.2 subgunning 1

**Vraag:**

Om een kwalitatief goed onderbouwd implementatieplan te kunnen schrijven zouden we graag wat meer schrijfruimte hebben. Bent u bereid hier 10 A4 in toe te staan?

**Antwoord:**

Akkoord, dit mag maximaal 12 x A4 zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
125**Onderwerp:**

Bijage 3 concept overeenkomst Gibit - artikel 8.7

**Vraag:**

Gezien het feit dat bepaalde licenties reeds bij aanvang van de implementatiefase worden ingezet, willen wij Opdrachtgever vragen of het mogelijk is dat er wordt afgeweken van het voorgestelde facturatiemoment, bijvoorbeeld door een gedeeltelijke facturatie bij kick-off en het restant bij inproductiename?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 49. Een betalingsschema wordt na gunning gezamenlijk, in redelijkheid en billijkheid, opgesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

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

Bijage 3 concept overeenkomst Gibit - artikel 8.6

**Vraag:**

Gezien het feit dat vanaf de kick#off substantiële implementatiewerkzaamheden worden verricht (waaronder projectinrichting, inzet van implementatieteam en voorbereidende activiteiten), zou Leverancier graag vernemen of Opdrachtgever bereid is een initiële betaling bij aanvang van de implementatie overeen te komen en het facturatieschema aan te passen naar bijvoorbeeld 50 / 40 / 10?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 125.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

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

Beschrijvend document software schuldhulp - PVE: F16

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat de eis ten aanzien van e-mailverkeer functioneel wordt geïnterpreteerd, en dat een SaaS-oplossing die de verzending van e-mail volledig verzorgt conform algemeen geaccepteerde open standaarden als gelijkwaardig wordt beschouwd aan een op Microsoft Outlook/Exchange gebaseerde oplossing

**Antwoord:**

Dit kan Opdrachtgever niet bevestigen. Voor het e-mailverkeer namens Opdrachtgever is functionele gelijkwaardigheid niet voldoende, ook de integriteit, veiligheid en archivering moeten geborgd zijn. Dit is op basis van de verstrekte informatie niet te beoordelen door Opdrachtgever.

De verzorging van e-mailverkeer in de ICT Prestatie kan wel bevestigd worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**129****Onderwerp:**

Bijlage 3 concept overeenkomst Gibit - artikel 6.2

**Vraag:**

In de conceptovereenkomst staat dat de acceptatieprocedure in een test-/acceptatieomgeving dient plaats te vinden welke door Opdrachtgever wordt goedgekeurd. Kunt u aangeven of het de

Acceptatieprocedure betreft of de test-/acceptatieomgeving welke door Opdrachtgever goedgekeurd dient te zijn.

**Antwoord:**

De test-/acceptatieomgeving dient te voldoen aan de eisen gesteld door Opdrachtgever. De acceptatieomgeving is onderdeel van de acceptatieprocedure.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

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

**Onderwerp:**

Bijlage 3 concept overeenkomst Gibit - artikel 4.3

**Vraag:**

Artikel 4.3.2.1 van het beschrijvend document is tegenstrijdig met artikel 4.3. van de conceptovereenkomst. Kunt u artikel 4.3 van de conceptovereenkomst aanpassen zodat deze overeenkomt met het beschrijvend document.

**Antwoord:**

De conceptovereenkomst is hierop aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**131**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - I23

**Vraag:**

In de eis wordt gevraagd om inzicht in het aanvragen en muteren van toegang (incl. toegang op afstand), de toewijzing van wachtwoorden en een administratie van uitgegeven en ingetrokken accounts. Kan opdrachtgever bevestigen dat bij inzet van Single Sign#On (SSO) het centraal IAM van opdrachtgever leidend mag zijn voor authenticatie en wachtwoordbeleid, en dat het voldoende is wanneer de ICT#prestatie de autorisaties/rollen en de in- en uitdiensttreding (actief /inactief) van gebruikers administreert en logt, zonder lokaal wachtwoordbeheer?

**Antwoord:**

Dat klopt. Aanvullend moet datzelfde inzicht er ook zijn als het om toegang door Opdrachtnemer gaat. Ook daar is zicht op nodig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**132**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - I17

**Vraag:**

Kan opdrachtgever verduidelijken wat wordt bedoeld met "certificaten op naam van opdrachtgever": en is het voldoende om deze voor het burgerportaal te ondersteunen?

**Antwoord:**

Geen self-signed certificaten. Certificaten moeten op naam worden uitgegeven en tenminste van het type Domain Validation zijn. Als het gaat om een (web)dienst die door inwoners en/of bedrijven kan worden gebruikt, moet het certificaat herleidbaar zijn op Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
133

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document software schuldhulp -- I14

**Vraag:**  
Kan opdrachtgever bevestigen dat de eis ten aanzien van IPv6 wordt beoordeeld op de mogelijkheid tot toepassing en inrichting, en dat het acceptabel is dat IPv6 bij contractstart nog niet actief is, mits dit binnen redelijke termijn conform de eis wordt gerealiseerd?

**Antwoord:**  
Zie het antwoord op vraag 85.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
4 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Perceel 1

Ref.nr.  
134

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document software schuldhulp - I08

**Vraag:**  
Kan opdrachtgever bevestigen dat "het gebruikte apparaat" in de audit#logging ook mag worden ingevuld door het vastleggen van sessie-/contextinformatie (zoals een herleidbare gebruikers#ID), mits incidenten betrouwbaar te herleiden zijn en geen gevoelige informatie wordt gelogd?

**Antwoord:**  
Zie het antwoord op vraag 84.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
4 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Perceel 1

Ref.nr.  
135

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - T03

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat digitale ondertekening via een door de overheid erkend identificatiemiddel met hoog betrouwbaarheidsniveau wordt geaccepteerd, ook indien hiervoor geen expliciete AdES Baseline Profiles worden toegepast?

**Antwoord:**

Op basis van de verstrekte informatie kan hierop geen antwoord worden gegeven. De vraag/het voorstel is niet concreet genoeg en geeft niet aan hoe alsnog wordt voldaan aan het betrouwbaarheidsniveau.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

Ref.nr.  
136

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - T32

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat gemeente Apeldoorn zich in een gefaseerde transitiefase bevindt richting Dimpact en PodiumD, waarbij wordt benoemd dat aansluiting op deze componenten de komende jaren wordt gerealiseerd. Tegelijkertijd wordt als eis gesteld dat aansluiting van de ICT#prestatie op Dimpact/PodiumD#componenten, Open Zaak en VNG /Common Ground#API's binnen 12 maanden na contractdatum mogelijk moet zijn. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe dit tijdsplan zich verhoudt tot de huidige en geplande beschikbaarheid van deze componenten binnen de eigen organisatie, en bevestigen dat het hierbij gaat om technische en architectonische aansluitbaarheid, los van daadwerkelijke ingebruikname door de opdrachtgever?

**Antwoord:**

De eisen dienen technische en architectonische aansluitbaarheid met het doel om over te kunnen gaan op de daadwerkelijke en functionele ingebruikname. Zie hiervoor tevens de antwoorden op vraag 44 en 45 en het genoemde tijdsplan in gunningscriterium 3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
137**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - T36

**Vraag:**

We ondersteunen op basis van doelbinding de BRP Haal Centraal API. Wat is de doelbindingen voor de BAG, WOZ en BRK zoals beschreven in deze eis. Is het acceptabel om deze in gezamenlijk overleg een plek te geven in de roadmap?

**Antwoord:**

Gebruik van de BAG, WOZ en BRK API's is toekomstgericht vanuit de gedachte eenmalig registreren, meervoudig gebruiken. Opdrachtgever is bereid voor deze drie API's de eis van 12 maanden na contractdatum aan te passen naar in overleg te realiseren. Ervan uitgaande dat dit verzoek niet eerder dan 12 maanden na contractdatum plaatsvindt, gaat Opdrachtgever uit van een realisatietermijn van 6 maanden na verzoek tot realisatie. Eventuele kosten dienen reeds inbegrepen te zijn bij de inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
138**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - T02

**Vraag:**

Onze TLS-certificaten worden volledig geautomatiseerd beheerd: aanvraag, vernieuwing en distributie verlopen zonder handmatige handelingen, via een directe integratie met onze Certificate Authority. Hiermee realiseren we de doelstellingen van eis T02: efficiënt beheer, betere bereikbaarheid en minder foutgevoeligheid. Kunnen we hiermee vaststellen dat onze setup aansluit bij de intentie van T02?

**Antwoord:**

In principe lijkt daarmee een deugdelijke invulling te worden gegeven. Let wel: dat neemt niet de verplichting weg om aan de overige eisen m.b.t. certificaten te voldoen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**139****Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - PVE: F65

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de gemeente Apeldoorn beschikt over een broker hiervoor?

**Antwoord:**

Ja.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**140****Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - PVE: F19

**Vraag:**

Digitale verzending van documenten wordt door de ICT#prestatie ondersteund. De functionaliteit voor digitaal ondertekenen is procesmatig voorzien. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit als voldoende wordt beschouwd om aan de eis te voldoen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan niet beoordelen of Inschrijver aan de eis voldoet. De digitale ondertekening wordt bijvoorbeeld ingezet voor ondertekening van verslagen door de inwoner. De functionaliteit mag integraal in de ICT Prestatie zitten en moet anders via een koppeling met Validsign worden

gerealiseerd. Zie daarbij ook T03 en het antwoord op vraag 135.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**141**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - PVE: F17

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat het voldoende is deze eis te onderbouwen met een functionele beschrijving en implementatietoelichting, waarbij de daadwerkelijke inrichting van deze functionaliteit is voorzien in de derde tranche?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De realisatie dient uiterlijk bij start tranche 2 te zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**142**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - PVE: F11

**Vraag:**

Kan opdrachtgever bevestigen dat het voldoende is deze eis te onderbouwen met een functionele beschrijving en implementatietoelichting, waarbij de daadwerkelijke inrichting van deze functionaliteit is voorzien in de derde tranche?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De realisatie dient uiterlijk bij start tranche 2 te zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**143**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - 4.3.2.2

**Vraag:**

Onze Service Window is van 08.30-17.00 voor al onze klanten. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**  
**144**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document software schuldhulp - 5.3.2.

**Vraag:**

In deze paragraaf wordt verwezen naar wensen, welke wensen bedoelt u hier?

**Antwoord:**

Dit zijn de 'wensen' zoals omschreven in de kwalitatieve gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek van deze gunningscriteria.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

145

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Prijzenblad

**Vraag:**

U schrijft voor dat prijzen niet negatief mogen zijn. Er zijn enkele onderdelen in het prijzenblad waarvoor wij geen separate kosten rekenen, is het akkoord deze met 0 euro in te vullen?

**Antwoord:**

Dat is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1

**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

Bijlage 3 concept overeenkomst Gibit - artikel 4.3

**Vraag:**

In artikel 4.3 van de conceptovereenkomst staat dat Leverancier een ISO-certificering "(27001 en 27002)" dient te overleggen. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat Leverancier ISO/IEC 27001 gecertificeerd is en dat de inrichting van maatregelen/controls is gebaseerd op ISO/IEC 27002?

**Antwoord:**

Ja. Zie gewijzigde concept-overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

4 mei 2026

**Percelen:**

P1 Perceel 1