

Algemene informatie

Aanbesteding: Portaal Schuldhulpverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2025WI802
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Exit-strategie en dataformaten (PvE, tabblad Exit)

Vraag:

In het Programma van Eisen stelt u eisen aan de exit-transitie. Vereist de gemeente bij een eventuele exit dat de opgeslagen data wordt geëxporteerd in specifieke, door de VNG of Common Ground gestandaardiseerde formaten (zoals ZGW-API JSON-schema's)? Of volstaat een gestructureerde relationele database-export (bijvoorbeeld SQL of CSV) in combinatie met een export van de losse documenten?

Antwoord:

"Een gestructureerde relationele database export volstaat, bij voorkeur middels een complete back-up van de gehele database. CSV-export heeft niet de voorkeur bij de export van grote hoeveelheden data.
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Utrechts metadatamodel (Bijlage Utrechts Metadatamodel Informatiebeheer 2.0)

Vraag:

Het portaal fungeert primair als interactielaag voor de inwoner en de medewerker. Tot op welke hoogte is de SaaS-applicatie verantwoordelijk voor het verrijken van documenten met de specifieke metadata uit het Utrechts Metadatamodel? Wordt deze metadatering deels of volledig automatisch door de integratielaag of het achterliggende zaaksysteem afgehandeld bij de overdracht van de documenten?

Antwoord:

De SaaS applicatie is verantwoordelijk voor het meegeven van alle metadata zoals dit mogelijk is

conform de API specificatie van de ZGW API specificatie. Bij vragen over de invulling van de metadata wordt afstemming gezocht met de opdrachtgever. De SaaS applicatie is niet verantwoordelijk voor metadata die niet via de API opgeslagen kan worden, zolang de informatieobjecten zich niet in de SaaS applicatie bevinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Kwaliteitsborging en ISO 9001 (Inschrijvingsleidraad, Hst 4.2.1)

Vraag:

De gemeente eist een ISO 9001 certificaat of een door een externe partij geverifieerde gelijkwaardige maatregel. Aanbieder is momenteel bezig met het ISO 9001 traject en verwacht de formele certificering in september 2026 af te ronden. Onze organisatie beschikt wel al over een geldig ISO 27001 certificaat. Accepteert de gemeente als gelijkwaardige maatregel een interne beschrijving van ons kwaliteitsmanagementsysteem, aangevuld met ons ISO 27001 certificaat, als tijdelijke overbrugging tot de definitieve ISO 9001 certificering is afgerond

Antwoord:

Conform het gestelde in de Inschrijvingsleidraad par. 4.2.1. aanvaardt de gemeente, in geval van gelijkwaardige maatregelen aan ISO 9001, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Definitie SaaS-oplossing (Inschrijvingsleidraad, Hst 1.1)

Vraag:

U vraagt om een SaaS-oplossing voor de ondersteuning van schuldhulpverlening. aanbieder richt portalen in op basis van robuuste open source software, welke wij vervolgens als een volledig beheerde, gehoste en veilige clouddienst aanbieden. Valt een specifiek voor de gemeente Utrecht ingerichte en beheerde open source oplossing binnen uw definitie van een SaaS-oplossing?

Antwoord:

Ja, dit valt binnen de definitie van SaaS als de opensource instantie wordt beheerd door de aanbieder (ontzorgd utrecht) en voldoet aan de standaarden zoals gespecificeerd in het pve.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Proof of concept en zaakstelsysteem (Inschrijvingsleidraad, Hst 3.7.1)

Vraag:

In de proof of concept tonen wij aan dat de applicatie documenten kan ophalen uit en opslaan in het zaakstelsysteem. Ondersteunt de testomgeving van de gemeente in deze fase de standaard ZGW-API's van Common Ground volledig, of vraagt de gemeente ons om rekening te houden met specifieke afwijkingen in deze omgeving?

Antwoord:

De ZGW-API's zijn in een testomgeving van de gemeente Utrecht beschikbaar en voldoen in elk geval aan de VNG ZGW API standaard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Ref.nr.
6

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Onderwerp:

API-specificaties Allegro (Inschrijvingsleidraad, Hst 1.1.3)

Vraag:

U geeft aan dat gegevens via API's en, in het geval van Allegro, via DICOS of de Allegro Webmodule worden ontsloten. Kunt u gedetailleerde technische documentatie of de actuele API-specificaties van deze modules beschikbaar stellen? Dit helpt ons om de complexiteit van deze koppeling voor de proof of concept accuraat in te schatten en een efficiënte oplossing te ontwerpen.

Antwoord:

"De Handleiding Allegro Web is als bijlage toegevoegd. Hierin staat de benodigde informatie om te kunnen koppelen met Allegro.

Voor het zaakstelsel / openzaak gaan we uit van de VNG ZGW API specificatie. De aanbieder kan de API specificatie op vng-realisatie.github.io/gemma-zaken/standaard/ vinden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
7

Onderwerp:

Transacties en Allegro (Use Case Budgetbeheer)

Vraag:

Inwoners in budgetbeheer kunnen via het portaal opnames doen of verzoeken indienen. Wij nemen aan dat het portaal hiervoor koppelt met Allegro en dat de daadwerkelijke financiële transacties volledig in en door Allegro worden verwerkt. Het portaal initieert dus de aanvraag, maar voert zelf geen transacties uit. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Rol van ketenpartners toegangsmakelaar en eHerkenning (Eis 91)

Vraag:

In het verlengde van de vorige vraag over de toegang voor ketenpartners: wat is exact de rol van ketenpartners in het systeem? Wij horen graag welke informatie zij binnen het portaal specifiek wel en niet mogen inzien, zodat wij de autorisatiematrix en de gebruikerservaring optimaal kunnen inrichten.

Antwoord:

"Ketenpartners bieden ondersteunende begeleiding aan inwoners om een SHV-traject soepel te doorlopen. Dit betekent dat zij:

- documenten kunnen uploaden
- kunnen kijken welke acties/taken inwoners uit moeten voeren, of die uitgevoerd zijn
- wanneer afspraken met de inwoner gepland staan
- inzage hebben in de stand van zaken van de schuldregeling
- berichten uit kunnen wisselen met de medewerker SHV via het portaal.

Ketenpartners voeren de financiële begeleiding deels uit. Om deze rol goed te kunnen vervullen moeten zij:

- de uitkomsten van de scans en het begeleidingsplan in kunnen zien
- taken / opdrachten voor de inwoner klaar kunnen zetten

Inrichten van de exacte autorisaties gebeurt tijdens de implementatiefase. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Toegangsmakelaar en eHerkenning (Eis 91)

Vraag:

Uit de documenten maken wij op dat de gemeente Utrecht de Signicat Identity Broker inzet als toegangsmakelaar voor onder andere DigiD en eHerkenning. Kunt u specificeren hoe de technische aansluiting op deze broker exact verloopt? Daarnaast vragen wij ons af hoe de autorisatie voor ketenpartners via eHerkenning werkt. Loggen medewerkers van een ketenpartner in op organisatieniveau en delen zij daarmee in feite één gezamenlijk account, of is er een koppeling met specifieke persoonsgebonden autorisaties vereist?

Antwoord:

"* T.a.v. de eerste vraag 'technische aansluiting op de broker' : Aansluiten op de toegangsmakelaar kan via SAML 2.0 of OpenIDConnect.

* T.a.v. tweede deel van de vraag: er is een koppeling met specifieke persoonsgebonden autorisaties vereist."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Authenticatie en wachtwoordbeleid (Eis 82, 83 en Wachtwoordbeleid)

Vraag:

Is het correct dat inwoners inloggen via DigiD en gemeentemedewerkers uitsluitend inloggen via Single Sign-On (SSO) op basis van de Entra ID van de gemeente? Indien dit klopt, handhaaft de Identity Provider (IdP) van de gemeente dan het wachtwoordbeleid en de Multi-Factor Authenticatie (MFA)? Aanbieder gaat er in dat geval vanuit dat de applicatie zelf geen eigen MFA of wachtwoordcontroles hoeft uit te voeren. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

"Het is correct dat inwoners uitsluitend via DigiD inloggen en medewerkers op basis van EntraID van de gemeente Utrecht.

De IDP van de gemeente handhaaft dan inderdaad het wachtwoordbeleid en MFA. Mocht er om wat voor reden dan ook (bijvoorbeeld voor noodprocedures of toegang door de aanbieder), een lokaal account in de applicatie nodig zijn, dan gelden de eisen voor wachtwoordbeleid en MFA onverminderd voor de aanbieder."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
11

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Onderwerp:

Communicatie kanalen

Vraag:

Wilt u uw bewoners aanvullende communicatiekanalen aanbieden zoals Whatsapp?

Antwoord:

We zoeken een communicatiefunctie in het portaal, niet zijnde Whatsapp. Meldingen zullen vooralsnog in het portaal en/of via e-mail plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Functionaliteit portal

Vraag:

Zijn er functionaliteiten die op dit moment niet beschikbaar zijn in de onderliggende applicaties die u wel wilt zien in de portal?

Antwoord:

Geen van de gevraagde functionaliteiten zit nu in de onderliggende applicaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 31

Vraag:

Bent u bereid om van deze eis een Could have te maken?

Antwoord:

Wij zien niet hoe dit andere functionaliteit vraagt dan bij eis 42 ook voor de medewerker is aangegeven. Kunt u uw vraag verduidelijken?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Prijsinvulformulier _Portaal Schuldhulpverlening.xlsx

Vraag:

Wij hanteren geen prijzen per functioneel beheerder, maar één licentieprijs op basis van het aantal inwoners dat door de gemeente wordt bediend. Daarin is het aantal functioneel beheerders onbeperkt. Wilt u hiervoor de gelegenheid bieden in het prijsinvulformulier?

Antwoord:

U kunt voor de prijs per functioneel beheerder een bedrag van € 0,00 invullen in het prijzenblad. Voor uitgebreidere toelichting verwijzen we naar het antwoord van vraag 51.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID90

Vraag:

In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat eenmalige kosten worden gefactureerd op basis van een 30/70 verdeling. Is opdrachtgever bereid toe te staan dat de eenmalige kosten worden gefactureerd op basis van een 70/30 verdeling (70% bij start van de implementatie en 30% bij livegang), teneinde een betere aansluiting te realiseren bij de projectfasering en inzet van middelen?

Antwoord:

"Nee, opdrachtgever is niet bereid hiermee akkoord te gaan. Deze eis blijft gehandhaafd. Opdrachtgever acht de huidige 30/70-verdeling een redelijke regeling. Het uitgangspunt binnen de gemeente is dat betaling plaatsvindt na levering van de prestaties. Met de voorgestelde betalingsregeling komt opdrachtgever de opdrachtnemer reeds tegemoet door een deel van de implementatiekosten voorafgaand aan de daadwerkelijke oplevering te voldoen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 175

Vraag:

Beperkt het opleidingsprogramma, zoals in deze eis genoemd, zich tot de medewerkers van de opdrachtgever?

Antwoord:

Conform eis 175 betreft het alle gebruikersgroepen, ook buiten de medewerkers van de opdrachtgever om. Dit kan echter voor externen ook in de vorm van een instructievideo en handleiding zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 130/161

Vraag:

In de eisen rondom metagegevensbeheer wordt een breed scala aan functionaliteiten beschreven, waaronder het beheren van metadata, lifecyclemanagement, archivering, vernietiging, integriteit, zoekfunctionaliteit en rapportage ten aanzien van informatieobjecten. Kunt u toelichten of deze functionaliteiten volledig binnen het portaal gerealiseerd dienen te worden, of dat het is toegestaan dat deze wordt belegd in het zaakstelsel (bijvoorbeeld via Open Zaak/ZGW-API's), waarbij het portaal fungeert als invoer-, raadpleeg- en interactielaag? Kunt u bevestigen dat een architectuur waarbij het zaakstelsel verantwoordelijk is voor opslag, metagegevensbeheer, archivering, lifecyclemanagement en bijbehorende functionaliteiten (zoals vernietiging, classificatie, auditing en ontsluiting), en het portaal deze gegevens ontsluit en aanlevert, als gelijkwaardig wordt beschouwd?

Antwoord:

Voorwaarde voor het beleggen van eisen in het zaakstelsel is dat er nooit archiefwaardige data en/of informatie opgeslagen wordt in het portaal. In dit scenario zal alle data en/of informatie direct doorgezet worden naar een achterliggende opslag (bv. zaakstelsel). Dus ook data die gecreëerd wordt i.h.v. Financiële begeleiding en Budgetbeheer. Ook notities als bedoeld in eis ID53 t/m ID56. Indien er neerslag is van archiefwaardige data en/of informatie in het portaal gelden genoemde eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 110

Vraag:

Klopt onze interpretatie dat gemeente Utrecht de DMZ-voorzieningen, API-gateway/reverse proxy, interne routing, firewallregels en benodigde endpoints beschikbaar stelt en beheert, en dat de leverancier vanuit de SaaS-oplossing uitsluitend hoeft aan te sluiten op de door gemeente Utrecht aangeboden beveiligde endpoints?

Antwoord:

Ja, indien deze endpoints reeds beschikbaar zijn binnen de Utrecht omgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 103

Vraag:

Kunt u toelichten wat er geconfigureer zou moeten kunnen worden?

Antwoord:

Eis 103 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 102

Vraag:

Kunt u toelichten wat u bedoeld met plug-in componenten?

Antwoord:

Een plug-in is een (browserbased) component die op een werkplek geïnstalleerd moet worden om een SaaS te kunnen gebruiken

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - iD 88

Vraag:

Onze applicatie betreft een standaard SaaS-oplossing waarbij branding (zoals logo en kleurstelling) configureerbaar is. Daarbij wordt gebruikgemaakt van vaste ontwerpcomponenten en een standaard lettertype die voldoen aan de WCAG-richtlijnen. Kunt u bevestigen dat het gebruik van deze standaardcomponenten en het bijbehorende lettertype toegestaan is, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gestelde toegankelijkheidseisen?

Antwoord:

Dit is akkoord bij aanvang, echter is de verwachting dat het binnen twee jaar na gunning mogelijk is om de componenten van het design system te gebruiken, zie ook antwoord op vraag 22.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 88

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het niet verplicht is dat de frontend technisch wordt opgebouwd met de Utrecht/NL Design System component library, mits de oplossing functioneel en visueel voldoet aan de gestelde (toegankelijkheids)eisen?

Antwoord:

Nee. Het is akkoord dat bij aanvang de aansluiting op het design system nog niet mogelijk is, mits commitment gegeven wordt om dit binnen twee jaar na gunning alsnog te realiseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 84

Vraag:

In de eis wordt gesteld dat het portaal voor het verzenden van e-mailnotificaties aansluit op de e-mailvoorziening van de Gemeente Utrecht (Spotler SendPro), inclusief vereisten zoals IP-whitelisting. Kunt u toelichten of het verplicht is om gebruik te maken van deze specifieke e-mailvoorziening, of dat ook alternatieve e-mailoplossingen (bijvoorbeeld SaaS-gebaseerde e-maildiensten) zijn toegestaan, mits wordt voldaan aan de geldende beveiligings- en privacy-eisen en de correcte aflevering van notificaties is geborgd?

Antwoord:

"Aansluiting op de mailvoorziening voor uitgaande email is te realiseren op de volgende wijze:
- Bulk- en transactionele mail via Spotler sendpro, aansluiten is mogelijk middels een API-koppeling of SMTP.
- Transactionele mail via de SMTP-dienst van Exchange online (smtp.office365.com).
Beide diensten zijn geautoriseerd voor het verzenden van email vanuit het Utrecht.nl domein, waarmee voldaan wordt aan de geldende beveiligings- en privacy-eisen.
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Ref.nr.
24

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 69

Vraag:

Welke documenten verwacht u dat in dit proces juridisch gezien digitaal ondertekend moeten worden? Accepteert u digitaal ondertekenen met DigiD ipv van de API-koppeling (ValidSign)?

Antwoord:

Het betreft onder andere volmachten, plan van aanpak en machtigingen. Het antwoord op het tweede deel van uw vraag ontvangt u in de tweede ronde, dit zoeken wij nog uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 64

Vraag:

Bedoelt u hier dat de inzage stopgezet moet worden en dat de gegevens conform bewaartermijn verwijderd moeten kunnen worden?

Antwoord:

Correct, inzage voor inwoners, medewerkers en ketenpartners wordt stopgezet bij afsluiten van het dossier. Gegevens moeten conform bewaartermijn verwijderd kunnen worden, zie hiervoor ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 57

Vraag:

Kunt u bevestigen dat Allegro deze aanbiedt in de webservice? En kunt u toelichten wat u hiermee wilt bereiken richting de inwoner?

Antwoord:

"Zie de toegevoegde handleiding Allegro Web: 'GetKlantNotities'.

Aan de CasusService van Allegro Web (bestaande services-groep) is een nieuwe service toegevoegd: 'GetKlantNotities'.

Met deze nieuwe service is het mogelijk de casusnotities van een specifieke casus door te geven naar Allegro Web. Doordat de notities zichtbaar zijn in het portaal, hoeft de medewerker niet continu te schakelen tussen het portaal en Allegro. Dit scheelt tijd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 52

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het versturen van afspraakherinneringen op basis van afspraken in het portaal, als gelijkwaardig wordt beschouwd?

Antwoord:

Nee, het maken van afspraken zal in Outlook blijven plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 49

Vraag:

In de eis wordt gesteld dat het portaal notificaties verstuurt, ten minste bij statuswijzigingen en accorderingen. Wij constateren dat deze gebeurtenissen plaatsvinden in de backofficeapplicatie en dat via de beschikbare webservices geen (push)meldingen of events worden ontvangen. Deze eis is daarmee in de gevraagde vorm technisch niet uitvoerbaar. Kunt u deze eis laten vervallen, dan wel toelichten hoe hieraan invulling kan worden gegeven binnen de beschikbare integratiemogelijkheden?

Antwoord:

Deze eis is een should have. In dat geval geeft u een 'nee' aan op het invulformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx -ID 25

Vraag:

In de eis wordt gesteld dat een medewerker akkoord of niet-akkoord kan geven op een aanvraag van een inwoner om een bedrag uit reserveringen op te nemen. Kunt u toelichten of deze handeling binnen het portaal dient plaats te vinden, of dat het is toegestaan dat de aanvraag via het portaal wordt ingediend en de verwerking en beoordeling plaatsvinden in de backofficeapplicatie, mits de uitkomst zichtbaar zijn in het portaal?

Antwoord:

De aanvraag dient via het portaal te worden ingediend. De medewerker kan dan via het portaal akkoord of niet-akkoord geven. De daadwerkelijke verwerking van het bedrag opnemen uit de reservering zal dan plaatsvinden in de backofficeapplicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 13

Vraag:

In de eis wordt gesteld dat gemaakte afspraken in Outlook zichtbaar zijn in het portaal. Kunt u toelichten of hierbij een specifiek bronsysteem voor het aanmaken van afspraken wordt verondersteld, en bevestigen dat scenario's waarbij afspraken primair in de medewerkersapplicatie worden gepland (waar alle relevante dossierinformatie beschikbaar is) en vervolgens worden geëxporteerd met Outlook, als gelijkwaardig worden beschouwd?

Antwoord:

De afspraken worden gepland in Outlook. De medewerkersapplicatie waar alle relevante dossierinformatie in staat wordt niet gebruikt om afspraken in te maken. Het door jullie voorgestelde scenario is daarom niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 7

Vraag:

In de eisen wordt aangegeven dat het portaal een dossier toont zodra de betreffende inwoner is ingevoerd in Allegro. Kunt u toelichten of hiermee wordt bedoeld dat Allegro als primair bronsysteem en startpunt van dossieropbouw fungeert, of dat ook alternatieve procesinrichtingen zijn toegestaan? Meer specifiek vernemen wij graag of het is toegestaan dat:

- het dossier initieel (deels) in het portaal wordt opgebouwd, bijvoorbeeld op basis van door de

inwoner aangeleverde informatie;
- deze gegevens vervolgens worden doorgezet naar Allegro;

Kunt u bevestigen dat dergelijke scenario's als gelijkwaardig worden beschouwd, mits de integriteit en autorisatie van gegevensafhandeling geborgd zijn?

Antwoord:

Een dergelijk scenario kan niet als gelijkwaardig worden beschouwd. Allegro dient als startpunt van dossieropbouw te fungeren en zal als bronapplicatie gelden voor het portaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 2

Vraag:

De eis stelt dat de inwoner zich moet identificeren voor toegang tot het portaal. Kunt u bevestigen of hierbij gebruik van DigiD wordt vereist?

Antwoord:

Ja, inwoners dienen zich voor toegang tot het portaal te identificeren met DigiD conform eis 90.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 1

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een mobiel geoptimaliseerde webapplicatie (PWA), die qua gebruikservaring vergelijkbaar is met een native app, voldoet aan deze eis?

Antwoord:

Dit voldoet wanneer de gebruikerservaring vergelijkbaar is. Als een 'mobiel geoptimaliseerde webapplicatie' betekent dat de website responsive is en dus dezelfde functionaliteit en content biedt op een toegankelijke manier op een klein scherm (mobiel) als op een groot scherm (desktop), dan voldoet het.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf - 3.7.1

Vraag:

In de PoC-beschrijving wordt gesteld dat een vergoeding van maximaal € 10.000 wordt verstrekt, mits de inschrijver een maximale inspanning heeft geleverd, ter beoordeling van de gemeente, en dat facturatie pas mogelijk is na contractondertekening.

Kunt u toelichten op basis van welke objectieve criteria wordt beoordeeld of sprake is van maximale inspanning?

Kunt u bevestigen dat de vergoeding voor deelname aan de PoC losstaat van de uiteindelijke gunning van de opdracht en ook wordt uitgekeerd indien de inschrijver niet als winnaar uit de procedure komt, mits aan de gestelde PoC-voorwaarden is voldaan?

Antwoord:

Voor de wijze waarop de vergoeding kan worden uitgekeerd, verwijzen wij naar het antwoord op vraag 50. Het is aan de gemeente om te bepalen of maximale inspanning is geleverd. Hierbij wordt gekeken naar de gestelde voorwaarden en eisen m.b.t. de POC. De vergoeding voor de POC staat los van de uiteindelijke gunning van de opdracht en wordt ook uitgekeerd indien de inschrijver niet als winnaar uit de procedure komt, mits inderdaad aan de gestelde eisen en voorwaarden m.b.t. de POC wordt voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf - 3.7.1

Vraag:

In de PoC-beschrijving wordt gevraagd om aan te tonen dat data real-time wordt bijgewerkt, wijzigingen vanuit het portaal worden verwerkt in Allegro en documenten worden opgehaald uit en opgeslagen in het zaaksysteem. Begrijpen wij correct dat de PoC bedoeld is om de technische haalbaarheid van de oplossing en de integraties aan te tonen, en niet om een volledig werkende en productieklare implementatie van deze koppelingen te realiseren? Kunt u toelichten op welk niveau de integraties in de PoC worden verwacht (bijvoorbeeld conceptueel, gesimuleerd of beperkt werkend), mede gezien de beperkte doorlooptijd en afhankelijkheden van externe systemen?

Antwoord:

Ja, deze aanname klopt. De PoC is bedoeld om de technische haalbaarheid van de oplossing en integraties aan te tonen. Dit zal op het niveau 'beperkt werkend' zijn en wordt verder gespecificeerd in het POC protocol. Het POC protocol zal uiterlijk deze week worden toegevoegd aan de publicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf - 2.1.1

Vraag:

In verband met beperkte beschikbaarheid in de vakantieperiode verzoeken wij u te bevestigen of het mogelijk is de datum voor de demonstratie met één week naar achteren te verschuiven, waarbij de overige planning ongewijzigd kan blijven.

Antwoord:

Om planningsredenen is het helaas niet mogelijk om de demonstraties een week te verschuiven. De laatste optie is vrijdag 28 augustus.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhelpverlening

Ref.nr.
37**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhelpverlening.pdf - 1.1.4

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de afbakening wordt gemaakt tussen functionaliteit die valt binnen de scope van het Programma van Eisen en functionaliteit die als aanvullende werkzaamheden via de offerteprocedure wordt uitgevoerd?

Antwoord:

Alle functionaliteiten die worden benoemd in de gestelde voorwaarden en eisen in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen vallen onder de scope van deze opdracht. Functionaliteiten die hier niet worden benoemd, worden als "aanvullend" beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhelpverlening

Ref.nr.
38**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhelpverlening.pdf - 1.1.3

Vraag:

In de architectuurbeschrijving wordt aangegeven dat het portaal uitsluitend afgeleide informatie bevat en dat bewerking van data en het genereren van informatie plaatsvindt in Allegro, en niet in het portaal. Kunt u toelichten of hiermee wordt bedoeld dat Allegro het primaire systeem is voor gegevensverwerking, of dat het is toegestaan dat functionaliteit (zoals financiële begeleiding of aanvullende procesondersteuning) binnen de applicatie van opdrachtnemer wordt gerealiseerd,

indien deze niet of onvoldoende door Allegro wordt ondersteund? Kunt u bevestigen dat in dergelijke gevallen de applicatie van opdrachtnemer als verwerkingscomponent mag fungeren?

Antwoord:

Allegro is het primaire systeem voor gegevensverwerking van de processen van SHV. Financiële begeleiding is een nieuw proces dat niet door Allegro wordt ondersteund. De applicatie van opdrachtnemer mag daarvoor als verwerkingscomponent fungeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf

Vraag:

In de architectuurbeschrijving wordt Spottler SendPro genoemd voor het versturen van e-mailnotificaties. Wij gaan uit van een inrichting waarbij gebruik wordt gemaakt van een eigen e-mailvoorziening binnen de SaaS-oplossing, die voldoet aan gangbare beveiligingsstandaarden (zoals TLS), auditvereisten en borging van aflevering van berichten. Kunt u bevestigen dat het gebruik van een dergelijke e-mailvoorziening is toegestaan, mits wordt voldaan aan de geldende eisen ten aanzien van beveiliging, privacy en betrouwbaarheid van notificaties?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

40

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhelpverlening.pdf - 1.1.3

Vraag:

In de toelichting wordt aangegeven dat documenten en gegevens bij het afsluiten van het traject worden opgeslagen in de zaakregistratiecomponent. Wij gaan uit van een inrichting waarbij vanaf het moment dat een zaak wordt aangemaakt de registratie in het zaaksysteem start en gedurende het traject continu wordt bijgewerkt, zodat gegevens actueel en volledig beschikbaar zijn. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze het uitgangspunt vormt en dat het niet de bedoeling is dat registratie uitsluitend bij afsluiting van het traject plaatsvindt?

Antwoord:

Dat bevestigen wij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhelpverlening

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhelpverlening.pdf - 1.1.3

Vraag:

In hoeverre biedt deze indeling ruimte voor alternatieve architectuurkeuzes waarbij deze functionaliteiten geïntegreerd worden aangeboden binnen één samenhangende applicatie, mits de gevraagde functionaliteit en koppelingen worden geborgd?

Antwoord:

"We maken op niveau van ABB's onderscheid tussen procesonderdelen en doelgroepen.

Financiële begeleiding en budgetbeheer zijn twee specifieke processen en hebben twee perspectieven: de medewerker die het proces begeleidt en de inwoner die het proces inzielt, informatie aanlevert en verzoeken doet. Beide moeten worden ingevuld worden met een oplossing. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf - 1.1.3

Vraag:

In de architectuurbeschrijving wordt het portaal voor Schuldhulpverlening opgesplitst in drie afzonderlijke architectuurbouwblokken (ABB): Portaal, Financiële begeleiding en Budgetbeheer. Kunt u toelichten wat de achterliggende gedachte is van deze specifieke opdeling?

Antwoord:

"De applicatiefunctie voor SHV is hier beschreven op het niveau van ABB's (Architecture Building Blocks).

Een ABB is een beschrijving van een herbruikbare specifieke applicatiefunctie. Het beschrijft wat er nodig is aan functionaliteit m.b.t. het bouwblok en aan welke eisen en wensen het moet voldoen. Een ABB is een uitwerking van (een combinatie van) functionele wensen/eisen.

De SBB (Solution Building Block) is de invulling daarvan is concrete software. Een ABB kan dus tot door meerdere SBB's 'afgedekt' worden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 111

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat een RTO van maximaal 16 uur geldt voor het herstellen van het SHV-proces. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze RTO van toepassing is op kritieke verstoringen; herstel ziet op het weer beschikbaar zijn van de kernfunctionaliteit; en dat de detailfunctionaliteiten en optimalisaties, indien nodig, gefaseerd kunnen worden hersteld.

Antwoord:

Wat verstaat u onder 'kernfunctionaliteiten'? Zijn dit de functionaliteiten zodat de medewerkers van de Gemeente Utrecht hun reguliere werk kunnen doen in het portaal en/of de inwoners toegang hebben tot alle informatie? Is nader af te spreken wat onder de kernfunctionaliteiten valt?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 128

Vraag:

U geeft hier aan dat datalekken uiterlijk binnen 12 uur gerapporteerd dienen te worden. Gelet op artikel 33 van de AVG, waarin is bepaald dat melding door de verwerker "zonder onredelijke vertraging" dient plaats te vinden en de verwerkingsverantwoordelijke 72 uur heeft voor melding aan de toezichthouder, vragen wij u te bevestigen dat een termijn van 24 uur wordt toegestaan.

Antwoord:

"De eis wordt als volgt aangepast:

""Informatiebeveiligingsincidenten behoren zo snel mogelijk te worden gerapporteerd aan de Gemeente Utrecht. (Vermoedelijke) datalekken dienen onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, te worden gemeld bij de Gemeente Utrecht. Indien de aard, omvang of het tijdstip van het datalek ertoe kan leiden dat een melding binnen 24 uur als gevolg heeft dat de verwerkingsverantwoordelijke de wettelijke meldtermijn van 72 uur niet kan naleven, meldt de verwerker het datalek onverwijld, doch uiterlijk binnen 12 uur. Dit is het geval indien het datalek bijvoorbeeld plaatsvindt voorafgaand aan een weekend, feestdag of andere periode waarin de wettelijke meldtermijn niet nageleefd kan worden.""

Praktisch komt dit erop neer dat een datalek op zaterdag /m woensdag binnen 24 uur gemeld kan worden en op donderdag en vrijdag binnen 12 uur, afgezien van feestdagen. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

45

(Concept)-Overeenkomst_ GIBIT 2025_Inwonerportaal.pdf - Art. 15.1

Vraag:

Er wordt hier verwezen naar Algemene Voorwaarden welke als bijlage zijn bijgesloten. Bedoelt u hier de GIBIT 2025 voorwaarden?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

46

Onderwerp:

(Concept)-Overeenkomst_ GIBIT 2025_Inwonerportaal.pdf - Art 5.1

Vraag:

In de inschrijvingsleidraad wordt gesproken over een initiële looptijd van 3 jaar, art. 5.1 van de overeenkomst spreekt over 4 jaar. Kunt u aangeven welke looptijd correct is?

Antwoord:

De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt 3 jaar en 4 maanden. Art. 5.1 van de Overeenkomst zal hierop worden aangepast en als herziene versie worden toegevoegd bij publicatie van de Nota van Inlichtingen 1e ronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

47	(Concept-)-AVG verwerkersovereenkomst model VNG (versie 2.51 18 juni 2024) met GIBIT_Portaal Schuldhelpverlening.pdf Vraag: Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst verwijst naar GIBIT 2023. Mogen wij ervan uitgaan dat dit GIBIT 2025 moet zijn? Antwoord: Ja, dat klopt. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 13 jul 2026 Percelen: P1 Portaal Schuldhelpverlening
Ref.nr. 48	Onderwerp: Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhelpverlening.pdf - GIBIT Vraag: In de inschrijvingsleidraad geeft u aan dat GIBIT 2023 van toepassing is. Bij de aanbestedingsdocumenten zijn de GIBIT 2025 voorwaarden echter toegevoegd. Ook in de overeenkomst wordt GIBIT 2025 genoemd. Kunt u bevestigen dat de GIBIT 2025 voorwaarden van toepassing zijn? Antwoord: Ja, dat klopt. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 13 jul 2026 Percelen: P1 Portaal Schuldhelpverlening
Ref.nr.	Onderwerp:

49

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf - Art. 5.3.1 B

Vraag:

Er staat dat de drie personen welke aanwezig zullen zijn tijdens de demo in TendereNed vermeld dienen te worden. Dient dit bij de inschrijving al aangegeven te worden, of pas zodra de uitnodiging voor de demo is ontvangen?

Antwoord:

Zodra de uitnodiging voor de demo is ontvangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf - Poc

Vraag:

In de aanbesteding zit een Proof of Concept traject. Hiervoor geeft u aan dat een budget van 10K beschikbaar is. Is het de bedoeling dat deze 10K wordt meegenomen op het prijsinvulformulier?

Antwoord:

Ja, zoals u kunt lezen in hoofdstuk 5.3.5 onder "subgunningscriterium 1" dient uw aanbieding inclusief de vergoeding voor de POC te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

Onderwerp:

51

Prijsinvalformulier _Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - licentieprijs

Vraag:

Voor het portaal voor ketenpartners kennen wij enkel een moduleprijs per jaar, wederom afgestemd op uw gemeente-grootte. Daarmee kennen wij geen prijs per gebruiker. Bent u bereid het formulier hier op aan te passen?

Antwoord:

"Opdrachtgever is van mening dat het prijsformulier voldoende ruimte biedt om een niet-gebruikersgebonden licentiemodel op te nemen.

Voor het invullen van deze licentiestructuur kan inschrijver de instructies voor het tabblad 'Gebruiksrecht' volgen, zoals opgenomen op het tabblad 'Samenvatting en uitleg'. Hierin is beschreven dat indien inschrijver een enterprise-licentiemodel hanteert, in de eerste staffel het maximale aantal licenties tegen het basistarief dient te worden opgenomen. De opvolgende staffels hoeven in dat geval niet te worden ingevuld.

Voorbeeld

Inschrijver hanteert een enterprise-licentieconstructie met een bedrag van € 100.000 per jaar. Inschrijver neemt de staffel van 1 tot 5.000 inwoners als uitgangspunt en rekent het enterprisebedrag terug naar een prijs per inwoner. Bij 3.000 inwoners resulteert dit in een bedrag van € 33,33 per inwoner ($\text{€ } 100.000 / 3.000$).

In het prijsinvalformulier wordt vervolgens € 33,33 per inwoner ingevuld. Op deze wijze wordt het totale licentiebedrag meegenomen in de prijsvergelijking.

Voor de overige posten wordt een licentiebedrag van € 0 ingevuld.

Hiermee komt een prijs per individuele gebruiker feitelijk te vervallen en wordt gedurende de contractuitvoering een enterprise-licentiemodel gehanteerd. Indien inschrijver werkt met staffelbedragen, gaat opdrachtgever ervan uit dat het gehanteerde staffeltarief gedurende de looptijd van de overeenkomst niet wijzigt als gevolg van wijzigingen in het aantal gebruikers binnen de afgenomen staffel of, in het onderhavige geval, als gevolg van wijzigingen in de gemeentegrootte. Voor het bepalen van de 'gemeente-grootte' kan het aantal inwoners ingezien worden via deze website: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/publicaties/onderzoek-en-cijfers/cijfers-over-de-bevolking>. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Prijsinvalformulier _Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - Licentieprijs

Vraag:

Wij hanteren geen extra kosten voor het gebruik van het portaal door inwoners. Al onze jaarlijkse

kosten zitten in de licentieprij op basis van uw gemeentegrootte. Bent u bereid het formulier hierop aan te passen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 51

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Prijsinvulformulier _Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - Licentieprij

Vraag:

Wij hanteren geen prijzen per gebruiker, maar een licentieprij op basis van het aantal inwoners dat door de gemeente wordt bediend. Wilt u hiervoor de gelegenheid bieden in het prijsinvulformulier?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 51

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf - kolom J9

Vraag:

Welke invoer wordt verwacht in kolom J9 van 'samenvatting en uitleg'?

Antwoord:

Niets. Dit is slechts ter verduidelijking dat een geel veld moet worden ingevuld door inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad Portaal Schuldhulpverlening.pdf

Vraag:

In paragraaf 1.1.4 wordt aangegeven dat gedurende de looptijd aanvullende werkzaamheden, waaronder doorontwikkeling, consultancy en oplossingen voor aanvullende wensen, via een offerteprocedure kunnen worden afgenomen.

Kan de gemeente verduidelijken of zij hierbij uitsluitend doelt op werkzaamheden die direct samenhangen met de in de initiële opdracht opgenomen functionaliteit, of dat hieronder ook functionele uitbreidingen van de oplossing kunnen vallen, mits deze aansluiten op de doelstelling van de opdracht en binnen de bestaande contractscope passen?

Antwoord:

Ja, hieronder vallen ook functionele uitbreidingen van de gecontracteerde oplossing, voorzover deze, naar oordeel van de gemeente, aansluiten op de doelstelling van de aanbestede opdracht en binnen de scope van de Overeenkomst vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening.xlsx - ID 130

Vraag:

ID 130 komt twee keer voor. wilt u deze een uniek kenmerk geven?

Antwoord:

De laatste eis op het tabblad Gegevensbescherming is aangepast van nummer 130 naar nummer 169.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
57

Onderwerp:

PvE, ID 126

Vraag:

"Persoonsgegevens worden waar mogelijk geanonimiseerd, dan wel gepseudonimiseerd opgeslagen en verwerkt, zodat informatie niet tot een persoon herleidbaar is. " Gezien het portaal werkt met herleidbare persoonsgegevens binnen een dossiercontext, kunt u specificeren of/in welke concrete use cases anonimisatie of pseudonimisering van persoonsgegevens wordt toegepast? Heeft dit uitsluitend betrekking op eis 66-67 (sturingsinformatie)?

Antwoord:

Dit heeft niet uitsluitend betrekking op eis 66-67, maar op gegevens die bij de leverancier opgeslagen worden. Denk hierbij aan een database/back-up die geanonimiseerd of gepseudonimiseerd opgeslagen dient te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
58

Onderwerp:
PvE, ID 108

Vraag:

"Koppelingen van het portaal met bij de gemeente Utrecht gehoste applicaties, die gebruik maken van XML en transformatie, verlopen via de ESB van de gemeente Utrecht" Ondersteunen de ESB koppelvlakken REST/JSON, en voor welke koppelingen is deze eis van toepassing?

Antwoord:

ESB ondersteunt REST/JSON, is van toepassing op applicaties intern gehost in de Utrecht-omgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Conceptovereenkomst artikel 5.1. Looptijd

Vraag:

De initiële looptijd van de overeenkomst van 4 jaar komt niet overeen met de initiële looptijd van de opdrachtoomschrijving (paragraaf 1.1) in de inschrijvingsleidraad. Welke is juist?

N.B. Bovendien is artikel 5.1. van de conceptovereenkomst doorstreept.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Use Case – Financiële begeleiding Schuldhulpverlening

Vraag:

"Voor alle betrokkenen is zichtbaar wat de status is van de doelen, subdoelen en de uitvoering van de taken is)" Welke statussen zijn er? Betreft dit een eenvoudig model (bijv. klaarzetten en afvinken), of worden meer uitgebreide statusovergangen verwacht?

Antwoord:

Dit betreft een eenvoudig model: open/klaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Use Case – Financiële begeleiding Schuldhulpverlening

Vraag:

"Het plan van aanpak is opgeslagen in het Zaaksysteem en inzichtelijk via het portaal." Hoe wordt het plan van aanpak vanuit het zaaksysteem ontsloten richting het portaal (bijv. via een API met document/data, of een verwijzing/link naar het zaaksysteem)?

Antwoord:

Het PVA ontstaat in de SHV-processen en staat in het zaaksysteem. Ontsluiting van documenten uit de zaakregistratie applicatie verloopt via een ZGW-api .

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Use Case – Financiële begeleiding

Vraag:
"De medewerker legt een klantprofiel vast in het portaal" Wat wordt in dit kader bedoeld met een klantprofiel?

Antwoord:
Een klantprofiel is een beschrijving van begeleidingsbehoefte van een inwoner en de bijpassende begeleiding. Er is een vaste set van begeleidingsbehoeftes en een aantal begeleidingsopties waartussen gekozen kan worden. Deze komen vanuit de VNG, zie toegevoegde bijlage 'VNG - Handreiking begeleiden'

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
13 jul 2026

Percelen:
P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Use Case – Budgetbeheer Schuldhulpverlening

Vraag:
"automatisch, zonder tussenkomst van medewerker Budgetbeheer, uitgevoerd; transactie en saldo worden automatisch bijgewerkt." Wordt hiermee bedoeld dat een betaalopdracht administratief wordt klaargezet en via de reguliere financiële verwerking wordt uitgevoerd, of dat er direct een banktransactie plaatsvindt? Indien het laatste, zie ook de vraag bij PvE ID 20 en 22 ten aanzien van het betalingsproces (met of zonder tussenkomst van Allegro).

Antwoord:
Hier wordt inderdaad bedoeld dat een betaalopdracht administratief wordt klaargezet en via de reguliere financiële verwerking (Allegro) wordt uitgevoerd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
64

Onderwerp:

PvE, ID 157

Vraag:

"Het portaal kan op het moment van opname of inwinning de integriteit van informatieobjecten verifiëren aan de hand van aanvullende criteria (zoals elektronische handtekeningen of checksums" Voor welke informatieobjecten wordt het verifiëren van integriteit bij opname verwacht?

Antwoord:

Het betreft alle informatieobjecten die bij op moment van opname voorzien zijn van checksum of digitale handtekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
65

Onderwerp:

PvE, tab "Informatiebeheer"

Vraag:

Gezien het portaal fungeert als front end op het bronsysteem (Allegro), kunt u specificeren hoe het verwijder- en vernietigingsproces is ingericht in relatie tot Allegro, en welke rol het portaal hierin heeft?

Betreffen de eisen omtrent informatiebeheer en metagegevens (ID 130-161) uitsluitend de gegevens die uniek zijn voor het portaal?

Zo niet, hoe wordt de uitvoering van deze processen technisch ondersteund via de beschikbare koppelvlakken (DICOS / Allegro-webmodule)?

Antwoord:

Binnen Allegro is er een schoningsfunctionaliteit. Binnen die functionaliteit is het mogelijk om dossiers inclusief alle bijbehorende gegevens te verwijderen. De rol met het portaal zien wij als volgt: Wanneer een dossier in Allegro wordt verwijderd dan mag het niet zo zijn dat er gegevens van de betreffende inwoner/dossier bewaard blijven in het portaal. Voor de gegevens in het portaal waar Allegro niet de bron van is gelden de eisen omtrent informatiebeheer en metagegevens zoals vermeld in het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
66**Onderwerp:**

PvE, ID 103

Vraag:

"Het gebruik van voorzieningen voor opslag en bestandsuitwisseling, waaronder 'bestandsexports' in 'de cloud' kan geconfigureerd worden" Welke voorziening moet geconfigureerd kunnen worden?

Antwoord:

Eis 103 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
67**Onderwerp:**

PvE, ID 101

Vraag:

"De toegang tot het portaal kan worden beperkt op basis van de bron." Gezien het portaal conform de domeineisen van de gemeente Utrecht wordt ontsloten via een (sub)domein onder utrecht.nl, kunt u toelichten waar de beperking van toegang op basis van bron dient te worden ingericht? Ligt deze verantwoordelijkheid bij ontsluiting via de gemeentelijke omgeving volledig bij de gemeente, ook voor OTAP-omgevingen?

Antwoord:

"Deze eis gaat om het, indien nodig kunnen beperken van toegang tot het portaal vanuit specifieke IP adressen / ip ranges of bijvoorbeeld bepaalde landen. Dit geldt voor alle omgevingen.

De verantwoordelijkheid voor het inrichten van deze maatregelen ligt bij de aanbieder"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
68

Onderwerp:

PvE, ID 94

Vraag:

"De inwoner is in regie op eigen gegevens. Dit houdt in dat de inwoner zijn gegevens kan inzien, wijzigen of laten verwijderen (binnen de daarvoor geldende juridische kaders." Kunt u de juridische kaders benoemen? Behelst dit uitsluitend de gegevens die uniek zijn voor het portaal?

Antwoord:

"De juridische kaders hiervoor zijn de AVG, UAVG en de archiefwet.
Ja, dit behelst uitsluitend de gegevens die uniek zijn voor dit portaal."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
69

Onderwerp:

PvE, ID 90, 91

Vraag:

"Het portaal dient voor identificatie te integreren met DIGID / eIDAS (personen) via de Signicat Identity Broker van de Gemeente Utrecht." Is eIDAS in dit kader een optioneel alternatief (of/of), of dienen beide identificatiemethoden naast elkaar ondersteund te worden (en/en)?

Antwoord:

De eis betreft de verplichte integratie met de Signicat Identity Broker van de Gemeente Utrecht. DigiD dient daarbij te worden ondersteund. eIDAS is niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

70

Onderwerp:

PvE, ID 80

Vraag:

"Het portaal maakt uitwisseling van gegevens met het CBS mogelijk volgens de DDAS uitwisselspecificatie.)" Wat zijn de technische en organisatorische eisen voor het uitwisselen van gegevens met CBS via DDAS? Kunnen jullie specificeren:

- hoe de aanlevering plaatsvindt (bijv. API of bestand)?
- of er additionele security- en compliance-eisen gelden?

Antwoord:

Eis 80 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Authenticatie en provisioning standaarden

Vraag:

Is provisioning via SCIM vereist is of volstaat Just In Time provisioning via OpenID Connect (Entra ID)?

Antwoord:

"Het doel is om gebruikers en hun rollen/rechten geautomatiseerd te kunnen beheren (aanmaken van gebruikers, wijzigen van rechten en het verwijderen van gebruikers) vanuit ons IAM systeem. Just in Time provisioning volstaat enkel als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: OpenID Connect wordt niet alleen gebruikt voor het aanmaken van een nieuwe gebruiker maar wordt ook gebruikt voor het koppelen van de gebruiker aan het juiste autorisatieprofiel aan de hand van de rol die in het OpenID connect token meegestuurd wordt. Er is een mechanisme om inactieve gebruikers te detecteren en gebruikersgegevens uit de applicatie te verwijderen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
72

Onderwerp:

PvE, ID 60

Vraag:

"Beheerders kunnen gebruikers, rollen, documenttypen, templates, autorisaties, statussen, producten, workflows en standaard teksten configureren" Wat wordt hier bedoeld met workflows, kunt u hiervan een representatief voorbeeld geven?
Daarnaast: kunt u voorbeelden geven van de typen templates en standaardteksten die configureerbaar moeten zijn?

Antwoord:

"Een workflow is een vooraf gedefinieerde, herhaalbare reeks stappen waarmee een proces wordt afgehandeld. Denk hierbij aan een goedkeuringsworkflow voor het akkoord geven door de medewerker op het verzoek van de inwoner om geld uit een specifiek potje te halen. Bij templates kan je denken aan templates voor checklists (taken), begeleidingsplan en vragenlijsten."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Ref.nr.
73

Percelen:
P1 Portaal Schuldhulpverlening

Onderwerp:
PvE, ID 40

Vraag:
"De applicatie vertaalt de VNG-scan automatisch naar een begeleidingsplan met doelen, subdoelen en taken. Medewerkers kunnen dit overnemen, wijzigen en gedurende het traject aanvullen." Is de mapping van mogelijke VNG-scanuitkomsten naar het begeleidingsplan (doelen, subdoelen en taken) reeds beschikbaar? Zo ja, kunt u deze mapping (incl. regels/logica) aanleveren?

Antwoord:
Nee, deze is nog niet beschikbaar en zal in samenwerking tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever gemaakt moeten worden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
13 jul 2026

Percelen:
P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
74

Onderwerp:
PvE, ID 26, 43, 70

Vraag:
Kunt u de technische specificaties aanleveren voor de koppeling(en) met het zaakstelsel / FSC API gateway?

Antwoord:
"Informatie over FSC is te vinden op de pagina van de FSC standaard, zie specifiek <https://fsc-standaard.nl/standaard>
De standaard kan geïmplementeerd worden in de gateway oplossing van de aanbieder. Een andere optie is dat de aanbieder gebruik maakt van de referentie implementatie OpenFSC: <https://fsc-standaard.nl/referentie-implementatie>

Aansluiten op het zaakstelsel gebeurt via de ZGW-API standaard, zie: <https://vng-realisatie.github.io/gemma-zaken/standaard/>

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

75

Onderwerp:

PvE, ID 20, 22

Vraag:

Kunt u kort toelichten hoe het proces rondom overschrijvingen en betalingen (bijv. tussen bankrekeningen en facturen) is ingericht, en welke rol van het portaal hierin wordt verwacht?

Antwoord:

"Het proces rondom overschrijvingen en betalingen in Allegro verloopt beknopt als volgt:
Ontvangsten: Geld (zoals inkomen) komt binnen op de Persoonlijke Rekening (PRS) van de cliënt via het Automatisch (AOS) of Handmatig (HOS) Ontvangst Systeem.
Vullen van potjes (RI): Via een RI-opdracht (Reservering In) wordt geld van de PRS naar een specifiek reserveringspotje (bijv. voor vakantie of kleding) geboekt.
Interne mutaties (RU/AMS/HMS): Wanneer er een rekening betaald moet worden, wordt dit bedrag afgeboekt van de PRS of uit een potje via een RU-opdracht (Reservering Uit). Dit kan automatisch (AMS) of handmatig (HMS).
Betalingsverkeer (ABS): De klaargezette posten worden verzameld in een betalingsadvies, na fiatting omgezet in een SEPA XML-bestand en naar de bank verzonden.
Belangrijk bij potjes: Reserveringen zijn virtueel; het geld blijft op de bankrekening van de organisatie (of de cliënt bij een beheerrekening), maar Allegro houdt bij welk deel 'geoormerkt' is voor een specifiek doel. Indien een potje onvoldoende saldo heeft, kan een reserve-reservering worden ingesteld om het tekort aan te vullen. De rol van het portaal is voornamelijk inzage geven in de saldo's en de verschillende potjes. Daarnaast moet het mogelijk zijn voor inwoners om in het portaal aan te kunnen geven dat zij geld uit een potje willen opnemen. Voor sommige potjes mag dit, voor andere potjes moet daar eerst expliciet toestemming voor worden gegeven door de medewerker. De daadwerkelijke transactie vindt dan vervolgens plaats in Allegro."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

76

Onderwerp:

PvE, ID 7, 57, 68

Vraag:

Kan de technische documentatie (bijv. API specificaties) die de mogelijkheden en beperkingen van de DICOS- en/of Allegro webmodule beschrijft beschikbaar gesteld worden? Wij zijn in het bijzonder geïnteresseerd in informatie die inzicht geeft in het type koppelvlak (bijv. REST, SOAP /XML)?

Antwoord:

Handleiding Allegro Web is toegevoegd met deze Nota van Inlichtingen deel 1. Hierin staat de benodigde informatie om te kunnen koppelen met Allegro.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

77

Onderwerp:

PvE, ID 3

Vraag:

"Inwoners die reeds zijn ingelogd via de (toekomstige) mijn-omgeving van de gemeente Utrecht kunnen zonder extra in te loggen toegang krijgen tot het portaal." Volgens ons begrip wordt deze functionaliteit gefaciliteerd door de Identity Provider (Signicat) en valt deze onder beheer van de gemeente, is dat correct?

Antwoord:

Dat is correct, mogelijk moet er wel configuratie worden aangepast in de koppeling tussen het portaal en Signicat in het doorgeven van de reeds plaatsgevonden authenticatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
78

Onderwerp:

Generiek

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met eventuele vertraging als gevolg van (externe) afhankelijkheden?

Antwoord:

Uw vraag is te onduidelijk geformuleerd. In geval u een specifiek antwoord wenst kunt u in de 2e ronde van vragen stellen, uw vraag verduidelijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Generiek, use cases

Vraag:

Welke overige use cases zijn te voorzien in de implementatiefase, waar in het PvE opsommingen vermeld staan (bijv. voor het zaakstelsel: "zoals financiële scans, begeleidingsplan en berichten")?

Antwoord:

Uw vraag is te onduidelijk geformuleerd. In geval u een specifiek antwoord wenst kunt u in de 2e ronde van vragen stellen, uw vraag verduidelijken door o.a. te specificeren bij welke opsommingen u meer toelichting wenst

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad / PvE, generiek (scope en planning implementatiefase / plateau 1)

Vraag:

Klopt het dat de scope van integraties in de implementatiefase zich beperkt tot Allegro, Zaaksysteem, Signicat, Entra, ValidSign en CBS?

Antwoord:

Eis 80 (integratie CBS) komt te vervallen. De integraties in de eerste oplevering betreffen Allegro, Zaaksysteem, Signicat, EntralD, ValidSign en Spotler.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad, par 1.1.3., p. 7 architectuurschema

Vraag:

Wij zien in het architectuurschema twee groene blokken die onderdeel uitmaken van de oplossing na de initiële looptijd. De blokken dekken laag 5, 4, 2 en 1. Op laag 3 is er geen groen onderdeel. Verder is het blok ABB Portaal SHV lichter groen gemaakt en lijkt het ook met die kleur terug te komen in het groene blok Aanbestede applicatiecomponenten oplossing op laag 2. Kunt u iets meer toelichting geven op hoe dit schema en de kleuren geïnterpreteerd dienen te worden?

Antwoord:

Met de donkergroene blokken (groepen) maken we onderscheid tussen de ABB's die we willen realiseren in de aanbesteding en in de grijze blokken de ABB's die geen onderdeel zijn van de aanbesteding (al aanwezig of anders te realiseren). Het lichtgroene blok ABB Portaal SHV bevat meerdere applicatie-componenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
82

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad, par 1.1.3., p.6, 7 architectuurschema

Vraag:

U schetst hier de applicatiearchitectuur zoals die voorzien is "aan het eind van de initiële looptijd". Kunt u aangeven welk moment dat precies is? Is dat de eerste drie jaar plus 4 maanden?

Antwoord:

Zie ook 1.1 inschrijfleidraad: De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad, par 1.1.4, derde bullet

Vraag:

Als onderdeel van de scope wordt aangegeven de noodzakelijke koppelingen (plateau 1). Wij interpreteren dit als de koppelingen die betrekking hebben op het Zaaksysteem (Open Zaak of XXLLNC, ZGW-API), zie p. 6, 1e bullet)

1. Klopt deze interpretatie ?

2. Hoe verhoudt deze eis zich tov de tweede bullet op p6, waar staat dat op plateau 2 een SaaS oplossing geleverd moet worden geïntegreerd met Open Zaak?

Antwoord:

Onderdeel van de scope zijn alle koppelingen zoals genoemd in de inschrijvingsleidraad 1.1.3: Koppelingen ABB Portaal, Koppelingen ABB Financiële Begeleiding en Koppelingen ABB Budgetbeheer. Voor wat betreft de koppeling met het zaaksysteem geldt dat we in 4 plateaus willen doorgroeien naar een volledige Common Ground oplossing. Alleen het eerste plateau (koppeling met Open Zaak of XXLLNC-Zaken via ZGW-API) valt binnen de scope. De plateaus daarna vallen onder aanvullende werkzaamheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Prijsinvulformulier, Implementatie/eenmalige kosten

Vraag:

In cel C12 is ruimte voor het invullen van een vergoeding voor de Proof of Concept. In de Inschrijvingsleidraad schrijft u dat de gemeente een bedrag van maximaal 10.000 euro beschikbaar stelt.

Begrijpen wij goed dat wij door niet de volledige vergoeding voor de PoC te claimen wij beter scoren in de financiële (kwantitatieve) beoordeling?

Antwoord:

Dat is correct. De vergoeding voor de Proof of Concept (met een maximum van 10.000 euro) maakt onderdeel uit van de totale inschrijfsom en wordt meegewogen in de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad, par 5.3.5, bullet 4

Vraag:

Bullet Subgunningscriterium 4. Hier staat dat cel F4 ingevuld moet worden. Het prijsinvulformulier toont twee cellen (F4 en F5) die ingevuld moeten worden. Kunt u bevestigen dat wij het prijsformulier moeten volgen?

Antwoord:

Wij denken dat u bullet 5 bedoelt, op dat punt is de leidraad aangepast conform de uitvraag in het prijsinvulformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
86**Onderwerp:**

Prijnsinvulformulier, Samenvatting

Vraag:

Het tweede gele veld (Cel J9) op tabblad Samenvatting en Uitleg, bladrij 9, lijkt niet bedoeld om in te vullen door Inschrijver. Klopt dit?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
87**Onderwerp:**

Prijnsformulier, Koppelingen

Vraag:

Het veld Prijs excl BTW in blad 2 Koppelingen, bij het onderdeel Structurele kosten koppelingen (cel E22, E23) zijn te klein om bedragen boven de 1000 euro te tonen. Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

Het prijsinvulformulier wordt hierop aangepast. Een herziene versie zal worden geupload bij publicatie van de NvI in de 1e ronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
88**Onderwerp:**

Programma van Eisen (Excel spreadsheet) en Invulformulier Should have's en Could have's

Vraag:

Het Excel spreadsheet "Programma van Eisen" bevat zowel Knock-Out eisen (Must have's) als gewogen eisen (eigenlijk wensen, niet meteen Knock Out).

De inschrijver kan in het separate "Invulformulier Should have's en Could have's" aangeven hoe ze om gaat met de eisen die niet Knock Out zijn.

Op welke wijze geeft de Inschrijver aan dat ze akkoord gaat met de overgebleven Knock Out eisen (Must have's)? Het Excel spreadsheet 'Programma van Eisen_Portaal Schuldhulpverlening' biedt daar geen mogelijkheid toe.

Antwoord:

Wij verwijzen u naar de Inschrijvingsleidraad, hoofdstuk 6.1 voorwaarden op pagina 31, naar de 1e voorwaarde waarin wordt aangegeven "dat als u zich inschrijft voor deze opdracht u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen, dat wil zeggen de gestelde must have-eisen, zowel functioneel als niet-functioneel en de should have's en could have's waarop u met "ja" heeft geantwoord bij gunningscriterium 2"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
89**Onderwerp:**

Vraag inzake gebruik ZGW Catalogi API

Vraag:

In het kader van de gevraagde ondersteuning van ZGW#API's en de Common Ground#principes begrijpen wij dat gegevens en definities zoveel mogelijk bij de bron (het zaaksysteem) worden beheerd en via API's worden ontsloten.

Wij vragen of het toegestaan en gewenst is dat de catalogi (zoals zaaktypen, resultaten en statussen) leidend vanuit het zaaksysteem worden gebruikt en gekoppeld aan de processen, zodat dubbele configuratie wordt voorkomen.

Kunt u bevestigen dat deze interpretatie past binnen de eisen en architectuuruitgangspunten?

Antwoord:

Ja dat klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening