

Algemene informatie

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

Vraag en antwoord

Ref.nr. 90
Onderwerp: Vervolgvrage Ref.nr. 3

Vraag:
Accepteert u een ISO 27001 certificaat, een volledig beschreven kwaliteitszorgsysteem, jaarlijkse pentesten en een DigiD-TPM verklaring?

Antwoord:
Een ISO 27001 certificaat is vereist, zoals beschreven in hoofdstuk 4.2.2. Verder wordt verwezen naar het antwoord op vraag 3 in de Nota van Inlichtingen 1e ronde.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
30 jul 2026

Percelen:
P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr. 91
Onderwerp: Vervolgvrage Ref. nr. 4

Vraag:
Kunt u bevestigen dat onder een SaaS-oplossing wordt verstaan dat functionele doorontwikkeling, beveiligingsupdates, wettelijke wijzigingen en innovaties vanuit één centraal beheerde productlijn beschikbaar komen voor opdrachtgever, zonder dat hiervoor afzonderlijke implementatie-, migratie- of upgradeprojecten nodig zijn?

Antwoord:
Wij kunnen bevestigen dat onder een SaaS-oplossing de door u genoemde punten horen. Daarbij is het wel belangrijk dat bij het doorvoeren van wijzigingen rekening gehouden wordt met de koppelingen met de binnen Utrecht aanwezige taakapplicaties zoals Allegro en het zaakstelsel. Bij wijzigingen dient de hele keten getest te worden. Verder dient u ook te voldoen aan de gestelde SaaS eisen in het programma van eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Vervolg vraag Ref.nr.5

Vraag:

Kunt u bevestigen dat, zowel tijdens de proof of concept als gedurende de looptijd van de overeenkomst, wordt uitgegaan van de VNG ZGW API-standaard zonder leveranciersspecifieke uitbreidingen, maatwerkkoppelingen of afwijkende implementaties, zodat inschrijvers kunnen volstaan met ondersteuning van de gepubliceerde standaard?

Antwoord:

Utrecht maakt voor zaakgericht werken voor de SHV keten gebruik van het XXLNC zaaksysteem. Zij ondersteunen de STUF standaard om koppelingen te relatiseren. XXLNC zaken ondersteunt op dit moment nog geen volledige koppeling middels de VNG ZGW API standaard, daarmee zijn zij nog aan het testen. Op dit moment kunnen we dus geen garanties geven dat er geen leveranciersspecifieke elementen inzetten. De ZGW-API maakt geen onderdeel uit van de Proof of Concept.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Vervolg vraag Ref.nr. 8

Vraag:

In het antwoord op de vraag over de rol van ketenpartners noemt u onder andere dat ketenpartners berichten moeten kunnen uitwisselen met medewerkers SHV via het portaal en taken/opdrachten voor inwoners moeten kunnen klaarzetten. Deze functionaliteiten zijn bij ons in

ontwikkeling. Kunt u bevestigen dat deze functionaliteiten, die volledig passen in onze visie, medio 2027 geleverd mogen worden.

Antwoord:

"De eis is dat ketenpartners zich moeten kunnen identificeren op het portaal en toegang hebben tot inwonersdata.

Eis 91 (Het portaal dient voor identificatie te integreren met DIGID / eIDAS (bedrijven) via de Signicat Identity Broker van de Gemeente Utrecht) vervalt en wordt vervangen door: ""Het portaal moet voor identificatie van ketenpartners gebruik maken van de EntraID koppeling"".

Deze EntraID koppeling is dezelfde die gebruikt wordt voor identificatie van medewerkers. Ketenpartners krijgen hierbij een eigen Utrecht-identiteit met alleen (beperkte) rechten om toegang te krijgen tot het SHV Portaal.

De functionaliteit en het werkproces voor ketenpartners die hiermee mogelijk wordt gemaakt (eisen 31, 38, 46, 53, 55) is een Should. Als u niet in staat bent dit per 1 juli 2027 (binnen 3 maanden na de eerste oplevering van het portaal) te realiseren vult u hier 'nee' in op de 'Invullijst Should Haves en Could Haves' en ontvangt u geen punten voor dit onderdeel."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Vervolg Ref. nr. 13

Vraag:

Naar aanleiding van uw verzoek om verduidelijking merken wij op dat de rol van een ketenpartner wezenlijk verschilt van die van een medewerker SHV. Ketenpartners werken binnen een afzonderlijke gebruikersomgeving met een eigen authenticatie, autorisatiestructuur en gebruikerservaring. Hierdoor vraagt functionaliteit voor ketenpartners een aparte functionele en technische uitwerking ten opzichte van vergelijkbare functionaliteit voor medewerkers.

In uw antwoord op de vraag over de rol van ketenpartners geeft u aan dat ketenpartners onder meer:

berichten moeten kunnen uitwisselen met medewerkers SHV via het portaal;
taken/opdrachten voor inwoners moeten kunnen klaarzetten.

Kunt u, gelet op het onderscheid tussen medewerkers- en ketenpartner-functionaliteit en het feit dat deze functionaliteit geen onderdeel uitmaakt van de initiële procesondersteuning voor inwoners, bevestigen dat deze functionaliteiten als doorontwikkeling mogen worden gerealiseerd en uiterlijk medio 2027 beschikbaar mogen komen?

Antwoord:

"De identiteit en wijze van inloggen/authenticatie van de ketenpartner verschilt niet van de

medewerker SHV (zie ook antwoord op vraag 93). De rechten en rollen en beschikbare functionaliteit binnen het portaal op de dossiers (eisen 31, 38, 46, 53, 55) wijken wel van elkaar af. Als u niet in staat bent dit per 1 juli 2027 (binnen 3 maanden na de eerste oplevering van het portaal) te realiseren vult u hier 'nee' in op de 'Invullijst Should Haves en Could Haves' en ontvangt u geen punten voor dit onderdeel."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Vervolgvrage Ref. nr. 17

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aan deze voorwaarde ook wordt voldaan indien archiefwaardige gegevens of informatie uitsluitend tijdelijk binnen de SaaS-oplossing worden verwerkt of opgeslagen ten behoeve van de werking van het systeem?

Antwoord:

Informatie die in het portaal door de inwoner geraadpleegd kan worden is in het portaal slechts een weergave uit de bron(applicatie). Na raadplegen worden eventuele tijdelijke bestanden in het portaal automatisch verwijderd. Bij uploaden is een (zeer) tijdelijke opslag toegestaan om de verwerking mogelijk te maken. Verwerking c.q. opslag in het daarvoor aangewezen systeem of ABB gebeurt bij voorkeur realtime. Indien retentie in het portaal voor de verwerking van inkomende documenten noodzakelijk is, beperkt dit zich tot maximaal één uur. Een document wordt pas als ontvangen beschouwd wanneer het succesvol is geregistreerd met bijbehorende metadata in het aangewezen bron- en archiefsysteem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Vervolgvrage Ref.nr. 21

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een standaard SaaS-oplossing die gebruikmaakt van een eigen, marktbreed bewezen design system dan wel het landelijke VNG Design System als gelijkwaardig wordt beschouwd, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van toegankelijkheid (WCAG), gebruiksvriendelijkheid en huisstijlondersteuning?

Kunt u daarom bevestigen dat van inschrijvers niet wordt verwacht dat zij klantspecifieke componenten ontwikkelen of hun standaard gebruikersinterface aanpassen aan componenten die niet beschikbaar zijn binnen de landelijke standaarden, indien de aangeboden oplossing functioneel, visueel en qua toegankelijkheid voldoet aan de gestelde eisen?

Hierbij merken wij op dat het gebruikte design system reeds door meerdere Nederlandse gemeenten wordt toegepast en specifiek is ontwikkeld voor gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast is in overleg met de VNG vastgesteld dat verschillende componenten uit het NL Design System momenteel niet beschikbaar zijn binnen de landelijke standaarden.

Antwoord:

"Naar ons weten is het landelijke VNG Design System het NL Design system. We zijn niet op de hoogte van een ander VNG Design system. Voor de rest verwijzen we naar de antwoorden op vraag 21 en 22 uit de eerste vragenronde.

Als antwoord op de tweede vraag: we verwachten niet dat er eigen componenten worden ontwikkeld die nog niet beschikbaar zijn gesteld binnen het NL Design system. Bij behoefte aan aanvullende componenten kan dit worden meegegeven aan de NL Design community."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Vervolgvrage Ref. nr 22

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een standaard SaaS-oplossing die gebruikmaakt van een eigen, marktbreed bewezen design system dan wel het landelijke VNG Design System als gelijkwaardig wordt beschouwd, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van toegankelijkheid (WCAG), gebruiksvriendelijkheid en huisstijlondersteuning?

Kunt u daarom bevestigen dat van inschrijvers niet wordt verwacht dat zij klantspecifieke componenten ontwikkelen of hun standaard gebruikersinterface aanpassen aan componenten die niet beschikbaar zijn binnen de landelijke standaarden, indien de aangeboden oplossing functioneel, visueel en qua toegankelijkheid voldoet aan de gestelde eisen?

Hierbij merken wij op dat het gebruikte design system reeds door meerdere Nederlandse gemeenten wordt toegepast en specifiek is ontwikkeld voor gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast is in overleg met de VNG vastgesteld dat verschillende componenten uit hetNL Design System momenteel niet beschikbaar zijn binnen de landelijke standaarden.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 96.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Vervolgvrraag Ref. nr. 23

Vraag:

In uw antwoord geeft u aan dat uitgaande e-mail dient plaats te vinden via Spotler SendPro of Exchange Online, omdat deze diensten geautoriseerd zijn voor verzending vanuit het domein utrecht.nl.

Onze standaard SaaS-oplossing maakt gebruik van een marktconforme e-mailvoorziening voor transactionele berichten die voldoet aan de gangbare eisen ten aanzien van beveiliging, privacy, logging, deliverability en beheerbaarheid. Daarnaast wordt gewerkt aan ondersteuning van Microsoft Graph API, waarmee op een standaardwijze aangesloten kan worden op de Microsoft 365-voorzieningen van opdrachtgever.

Kunt u bevestigen dat gedurende een overgangsperiode gebruik mag worden gemaakt van een gelijkwaardige SaaS-mailvoorziening, mits verzending namens het domein utrecht.nl mogelijk is en wordt voldaan aan de geldende beveiligings-, privacy- en afleveringsvereisten, totdat de standaard Microsoft Graph API-aansluiting beschikbaar is?

Indien dit niet is toegestaan, kunt u toelichten welke specifieke risico's of aanvullende eisen maken dat uitsluitend Spotler SendPro of Exchange Online acceptabel zijn?

Antwoord:

"Nee dit is niet toegestaan omdat voor geldige verzending vanuit het Utrecht domein door uw dienst zogenaamde SPF DNS records nodig zijn met daarin uw eigen verzendende IP-adressen. Deze records maken het technisch mogelijk om namens elk emailadres met een @Utrecht.nl afzender legitieme email te mogen verzenden. Daarmee ook namens kritieke email adressen zoals van de burgemeester. Wij hebben hiervoor Spotler en EOL ingericht zodat we controle hebben over verzonden email en bijbehorende messagetracking en logging. Beide zijn te koppelen middels het veel gebruikte protocol SMTP voor het verzenden van email. Voor het ontsluiten van agenda functionaliteit is Graph API de route.

Een alternatief hiervoor is wel een subdomein onder Utrecht.nl of een nieuw domein. Afhankelijk van de inrichting van het proces kunnen we deze optie onderzoeken."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
99**Onderwerp:**

Vervolgvrage Ref. nr. 27

Vraag:

In uw antwoord geeft u aan dat het maken van afspraken in Outlook blijft plaatsvinden. Tegelijkertijd stelt eis ID 52 dat de inwoner een afspraakherinnering ontvangt op basis van afspraken in Outlook.

Kunt u toelichten welke rol het portaal in dit proces vervult? Indien Outlook leidend is voor het plannen en beheren van afspraken en tevens herinneringen kan versturen, verzoeken wij te verduidelijken welke aanvullende functionaliteit van het portaal wordt verwacht.

Antwoord:

Het ondersteunen van afspraken is een could have, die we uiterlijk 1 april (binnen 1 jaar na eerste oplevering van het portaal) willen realiseren. Wij nodigen u uit een oplossing aan te dragen. Vooralsnog werken wij met afspraken vanuit Outlook en is er geen afspraakherinnering vanuit het portaal nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
100**Onderwerp:**

Vervolgvrage Ref. nr. 28

Vraag:

Als we een notificatie versturen bij een nieuw bericht voldoen we dan aan deze Should have?

Antwoord:

Als u bedoelt dat het portaal een bericht verstuurt naar de inwoner als er iets verandert in het dossier, dan klopt dat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Vervolgvrraag Ref. nr. 29

Vraag:

Hoe de webservice van Allegro werkt is dat de inwoner een bericht stuurt en dat deze binnen komt bij Allegro portier. Daar kan de medewerker akkoord of niet akkoord geven op de aanvraag. We vermoeden dat u deze werkwijze bedoelt bij uw uitleg. Klopt dit?

Antwoord:

Indien onderscheid wordt gemaakt tussen berichtensoorten voor opnames uit vrij opneembare potjes en potjes waarvoor expliciete toestemming van de medewerker vereist is en beide berichtensoorten de benodigde informatie bevatten (zoals het betreffende potje en het op te nemen bedrag), dan klopt het dat de medewerker, zodra het bericht bij Allegro Portier binnenkomt, daar een akkoord of afwijzing kan geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Vervolgvrraag Ref. nr. 30

Vraag:

"Wij merken dat de wijze waarop afspraken, afspraakherinneringen en de bijbehorende communicatieprocessen zijn beschreven mogelijk anders wordt geïnterpreteerd dan de wijze waarop deze binnen onze standaard SaaS-oplossing zijn ingericht. Kunt u bevestigen dat inschrijvers tijdens de demonstratie de ruimte krijgen om hun end-to-end proces te tonen en toe te lichten, waarbij de beoordeling plaatsvindt op basis van het behalen van het beoogde procesdoel en de gebruikerservaring voor inwoner, medewerker en ketenpartner, en niet uitsluitend op basis van een vooraf veronderstelde technische implementatie? Kunt u daarnaast bevestigen dat functionele wensen die op basis van een andere implementatie hetzelfde procesdoel realiseren, na demonstratie alsnog als gelijkwaardig kunnen worden aangemerkt, zodat betreffende Should haves of Could haves met ""Ja"" kunnen worden beantwoord?"

Antwoord:

De functionele wens is leidend. Als met een andere implementatie hetzelfde doel wordt bereikt dan zien we dit als gelijkwaardig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Vervolgvrraag Ref. nr. 31

Vraag:

In uw antwoord geeft u aan dat Allegro als startpunt van dossieropbouw dient te fungeren en als bronapplicatie voor het portaal geldt. Wij begrijpen en ondersteunen het uitgangspunt dat Allegro leidend is voor de formele dossierregistratie en brongegevens.

Tegelijkertijd bevat het Programma van Eisen diverse portaalfunctionaliteiten, waaronder het verlenen van toegang tot dossiers, account- en autorisatiebeheer, het beheren van ketenpartnerrelaties, meekijkfunctionaliteit, berichtenuitwisseling tussen betrokkenen en het aanmaken van taken en opdrachten. Deze functionaliteiten worden niet en/of niet volledig genoeg door Allegro ondersteund en vereisen juist functionaliteit binnen het portaal zelf. (o.a. eis 8, 15, 17, 31, 50, 53, 54, 55, 58, 59 en 60)

Kunt u bevestigen dat het uitgangspunt ""Allegro is bronapplicatie"" uitsluitend betrekking heeft op de formele dossieropbouw en brongegevens, en niet betekent dat bovengenoemde portaalfunctionaliteiten eveneens vanuit Allegro moeten worden ondersteund? Een andere interpretatie zou immers betekenen dat een aantal expliciet gevraagde portaalfunctionaliteiten niet of slechts beperkt realiseerbaar is, hetgeen ons niet de bedoeling van deze aanbesteding lijkt. Kunt u bevestigen dat we tijdens de mogelijke POC, gezamenlijk het proces bespreken en dat het proces kan starten met het bericht ""Nieuwe aanmelding"" die naar Allegro gestuurd wordt zodat vanaf dat moment Allegro de bronapplicatie is.

Antwoord:

Voor de functionaliteiten die niet of onvoldoende worden ondersteund door Allegro zal het portaal leidend zijn. Hierbij hebben we het over het verlenen van toegang tot dossiers, account- en autorisatiebeheer, het beheren van ketenpartnerrelaties, meekijkfunctionaliteit, berichtenuitwisseling tussen betrokkenen en het aanmaken van taken en opdrachten binnen het portaal. Voor die functionaliteiten wordt er een uitzondering gemaakt. Wel blijft Allegro de formele applicatie voor dossieropbouw en brongegevens. De gevraagde functionaliteiten staan verder los van het gebruiken van het portaal als startpunt van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

104

Onderwerp:

vervolgvraag Ref. nr. 34

Vraag:

Het antwoord laat de beoordeling van "maximale inspanning" volledig aan het oordeel van de gemeente. Zonder vooraf vastgestelde objectieve beoordelingscriteria is voor inschrijvers niet kenbaar wanneer aanspraak bestaat op de PoC-vergoeding. Kunt u daarom de vooraf geldende acceptatie- en beoordelingscriteria publiceren op basis waarvan wordt vastgesteld of sprake is van een maximale inspanning? Indien dergelijke criteria niet beschikbaar zijn, hoe wordt dan geborgd dat de beoordeling van de vergoeding objectief, transparant en voor alle inschrijvers gelijk plaatsvindt?

Antwoord:

Een maximale inspanning betekent dat u tenminste aan de gestelde proceseisen uit hoofdstuk 4.3 van het Protocol moet hebben voldaan en tenminste aan de Technische eisen uit hoofdstuk 4.2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
105

Onderwerp:

VervolgvrageRef. nr. 51

Vraag:

Kunt u ons een voorbeeld geven hoe wij een licentieprijs invullen, waarbij geen afhenkelijkheid is van het aantal inwoners dat hulp ontvangt, het aantal medewerkers dat de applicatie gebruikt of het aantal derden dat toegang heeft tot het portaal? Dus. bijv. inzage Budgetbeheer: kost 5000 euro per jaar. We zouden verwachten dat we net als bij de koppelingen een mogelijkheid hebben voor structurele kosten van de oplossing.

Antwoord:

"Indien een inschrijver een licentiemodel niet gebonden aan aantallen (zoals een Enterprise-licentie) aanbiedt, dient het door inschrijver aangeboden totale jaarlijkse enterprise licentiebedrag te worden omgerekend naar een prijs per gebruiker binnen de eerste staffel. Deze omrekening is uitsluitend bedoeld om een objectieve vergelijking van de inschrijvingen mogelijk te maken. Tevens dient inschrijver in het prijzenblad in cel C24 aan te geven of hij wel of niet een enterprise-bedrag aanbiedt. Inschrijver heeft dus de keuze tussen twee prijsmodellen: een staffelprijs per eenheid of een vaste enterpriseprijs, ongeacht het aantal gebruikers. Het prijsinvulformulier is hierop aangepast en toegevoegd bijde Nvl 2e ronde.

Deze omrekening betekent nadrukkelijk niet dat gedurende de uitvoering van de overeenkomst wordt overgestapt op een prijsmodel per gebruiker. Indien de inschrijver een Enterprise-licentiemodel aanbiedt, blijft dat licentiemodel gedurende de looptijd van de overeenkomst van toepassing. Zoals aangegeven in de toelichting van het prijsinvulformulier en in het antwoord op vraag XXX Nvl 1, dient de vergelijkingswaarde uiteindelijk overeen te komen met de jaarlijkse bijdrage die voor het Enterprise-licentiemodel verschuldigd is.

Volledigheidshalve geven wij hieronder nogmaals het antwoord op de vraag uit Nvl 1:

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 prijsinvulformulier 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-groote' 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 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Vervolgvrage Ref. nr. 51

Vraag:

DocSys-koppeling: In het prijzenformulier wordt een koppeling met DocSys genoemd. Wij kunnen deze koppeling echter niet terugvinden in het Programma van Eisen of de overige aanbestedingsdocumenten. Kunt u bevestigen dat het realiseren van een koppeling met DocSys geen onderdeel uitmaakt van de scope van deze aanbesteding? Indien dit wel het geval is, verzoeken wij u aan te geven op welke eis of welk onderdeel van de aanbestedingsstukken deze verplichting is gebaseerd.

Antwoord:

Ja, dat klopt. Het prijsinvulformulier is hierop aangepast en bijgevoegd bij de publicatie Nvl 2e ronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
107

Onderwerp:

VervolgvrageRef. nr. 51

Vraag:

In het prijzenformulier wordt een koppeling met OpenZaak uitgevraagd en een koppeling met het zaakstelsel van XXLNC. Onze oplossing ondersteunt een koppeling met de ZGW-API-standaard,

waarmee dezelfde functionaliteit wordt gerealiseerd.

Kunt u bevestigen dat in dit geval voor de OpenZaak-koppeling een bedrag van € 0 mag worden ingevuld en dat bij vervanging het geldende tarief van de XXLNC koppeling onderdeel blijft uitmaken van de licentie?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. De kosten m.b.t. de koppelingen worden als eenmalige kosten opgevoerd (in een apart tabblad) en maken geen onderdeel uit van de licentieprij. Het laatste deel van uw vraag, is dan ook onduidelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Vervolg vraag Ref. nr. 51

Vraag:

In paragraaf 1.1.4 van de Inschrijvingsleidraad is opgenomen dat de geraamde opdrachtwaarde van € 770.000 exclusief eventuele additionele werkzaamheden voor consultancy en doorontwikkeling is. In het prijzenformulier worden de prijzen voor consultancy en additionele werkzaamheden echter wel meegenomen in de berekening van de vergelijkingswaarde. Kunt u toelichten hoe dit zich tot elkaar verhoudt en bevestigen dat de vergelijkingswaarde daardoor hoger mag uitvallen dan de geraamde opdrachtwaarde van € 770.000, zonder dat dit gevolgen heeft voor de geldigheid of beoordeling van de inschrijving?

Antwoord:

De geraamde waarde van € 770.000 betreft uitsluitend een raming van de opdrachtwaarde en vormt geen knock-outcriterium. Ten aanzien van de geraamde opdrachtwaarde wordt verwezen naar hoofdstuk 1.1.4 (aanvullende werkzaamheden) waarbij staat beschreven dat maximaal 30% van de opdrachtwaarde o.a. ook voor doorontwikkeling en consultancy is gereserveerd. Overschrijding van deze geraamde waarde heeft geen gevolgen voor de geldigheid of beoordeling van de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Vervolgvrage Ref. nr. 51

Vraag:

De eenmalige kosten voor de koppelingen lijken zowel in tabblad 1 als in tabblad 2 van het prijzenformulier te worden meegenomen. Kunt u bevestigen of deze kosten inderdaad tweemaal worden meegenomen in de berekening? Indien dit niet de bedoeling is, verzoeken wij u het prijzenformulier hierop aan te passen.

Antwoord:

Op tabblad 1 kunnen uitsluitend aanvullende kosten worden ingevuld voor het realiseren van de koppelingen tijdens de implementatiefase. Indien dergelijke aanvullende kosten niet van toepassing zijn, kan inschrijver hier € 0 invullen. Op tabblad 2 dienen de eenmalige en structurele kosten voor de aangeboden koppelingen te worden opgenomen. Een herzien prijsinvulformulier wordt toegevoegd bij Nvl 2e ronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Vervolgvrage Ref. nr 51

Vraag:

Is het toegestaan om voor onderdelen waarvoor de inschrijver geen afzonderlijke kosten in rekening brengt een bedrag van € 0 in te vullen? Bijvoorbeeld wanneer de betreffende functionaliteit reeds onderdeel uitmaakt van de standaard SaaS-oplossing of binnen een andere prijscomponent is inbegrepen.

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
111

Onderwerp:

Vervolgvrage Ref. nr. 71

Vraag:

In uw toelichting geeft u aan dat OpenID Connect niet alleen gebruikt dient te worden voor het aanmaken van gebruikers, maar ook voor het automatisch koppelen van gebruikers aan autorisatieprofielen op basis van rollen die in het token worden meegegeven. Kunt u bevestigen dat het eveneens is toegestaan om via OpenID Connect één standaard gebruikersgroep aan te leveren, waarna de inhoudelijke applicatierol binnen het portaal wordt toegekend en beheerd op basis van de daarvoor ingerichte autorisaties en werkprocessen? Kunt u daarnaast bevestigen dat aan de eis ten aanzien van het beheer van inactieve gebruikers wordt voldaan indien gebruikers handmatig op inactief kunnen worden gezet en daardoor geen toegang meer hebben tot het portaal? Leverancier zal graag in overleg een plan maken wanneer de gevraagde optimalisatie opgeleverd kan worden

Antwoord:

"Het is niet wenselijk om middels OpenID Connect één standaard gebruikersgroep aan te leveren en verdere rollen en rechten binnen de applicatie toe te kennen.

Het toekennen van de rechten, rollen en profielen willen we kunnen uitvoeren vanuit ons IAM systeem.

In het geval van Just in time provisioning:

Hiervoor ondersteunen we het gebruik van OpenID Connect tokens en claims eventueel aangevuld met een koppeling met ons IAM systeem (Omada) via het SCIM protocol voor het detecteren en verwijderen van inactieve gebruikers.

Een oplossing zonder just in time provisioning:

OpenID connect voor het authenticeren van de gebruiker.

Het SCIM protocol voor het aanmaken van gebruikers, wijzigen van rechten en het verwijderen van gebruikers vanuit ons IAM systeem.

Met uw voorgestelde oplossing voldoen we niet aan het door ons gestelde doel om middels een geautomatiseerd mechanisme via ons IAM systeem gebruikers en hun rollen/rechten te kunnen beheren (aankomen van gebruikers, wijzigen van rechten en het verwijderen van gebruikers)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Ref.nr.
112

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Onderwerp:

Vervolgvrraag Ref. nr. 72

Vraag:

Kunt u bevestigen dat bij de eerste oplevering gebruik mag worden gemaakt van de standaard actie- en taakflows die onderdeel zijn van de aangeboden SaaS-oplossing, mits hiermee de beoogde processen voor inwoner en medewerker worden ondersteund? Daarbij worden bepaalde vervolgvragen binnen onze oplossing bewust beperkt gehouden en waar passend afgehandeld in Allegro, dat volgens de aanbestedingsstukken als bronapplicatie fungeert.

Antwoord:

Indien de standaard actie- en taakflows het proces voor inwoners en medewerkers op de correcte wijze ondersteunen, is dit akkoord. Wel blijft eis 60 van kracht en dienen beheerders de in eis 60 benoemde zaken te kunnen configureren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Vervolgvrraag Ref. nr. 88

Vraag:

Klopt het dat als we een should have kunnen leveren voor 01/04/2028 maar na 01/07/2027 we deze met 'Nee' moeten beantwoorden? Met als gevolg dat de scores van de te realiseren Could Haves een hogere prioriteit krijgen dan de mogelijk nog te realiseren Should Haves?

Antwoord:

Als u een should have niet uiterlijk 1 juli 2027 kunt realiseren vult u 'nee'in. Als u een could have niet uiterlijk 1 april 2028 kunt realiseren vult u 'nee' in. U wordt beoordeelt op de totale score van should have en could haves samen. Er is geen onderlinge samenhang tussen dezes scores en prioriteit wordt daarom ook niet bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
114**Onderwerp:**

Referentieformulier

Vraag:

Welke invoer verwacht u in de groene velden van het referentieformulier bij 'controlevragen'?

Antwoord:

U kunt daarin de werkzaamheden benoemen en de omvang die in de betreffende kerncompetentie worden gevraagd. Het gaat erom dat u de complete ervaring heeft benoemd en geen onderdelen bent vergeten. De vragen kunnen hierbij behulpzaam zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
115**Onderwerp:**

POC Protocol

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de PoC niet is bedoeld om aan te tonen dat een één-op-één projectie van Allegro beschikbaar wordt gesteld, maar dat wordt beoordeeld of de aangeboden standaard SaaS-oplossing de gevraagde functionaliteit ondersteunt met behulp van het door de leverancier gehanteerde gegevensmodel en gebruikersinterface? M.a.w. dat niet alle velden uit de schermafbeelding (9.1 / 9.2) getoond worden, maar de door de markt geaccepteerde standaard.

Antwoord:

De illustraties in de PoC zijn inderdaad bedoeld als indicatie en hoeven niet in zijn geheel getoond te worden. De exacte inrichting wordt bij implementatie gezamenlijk bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

116

Onderwerp:

POC Protocol

Vraag:

Kunt u bevestigen dat eis P-04 niet wordt beoordeeld op basis van een absolute foutloosheid gedurende de volledige testperiode, maar op basis van het vermogen van de oplossing om fouten gecontroleerd af te handelen zonder verlies van functionaliteit of gegevens?

Antwoord:

Met "Het portaal functioneert stabiel gedurende de volledige testperiode zonder crashes en inconsistente testresultaten" bedoelen we dat het systeem geen onverklaarbare resultaten laat zien, dat er geen schade optreedt aan de testgegevens en dat de oplossing fouten gecontroleerd af kan handelen zonder verlies van functionaliteit of gegevens. Absolute foutloosheid is inderdaad niet het doel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

117

Onderwerp:

POC Protocol

Vraag:

In afbeelding 9.3 t/m 9.6 wordt een overzicht van producten en statussen weergegeven. Kunt u bevestigen dat deze afbeelding uitsluitend ter illustratie van het gewenste gebruikersproces dient en niet moet worden geïnterpreteerd als een verplichte lijst van producten, Kunt u daarnaast bevestigen dat inschrijvers mogen uitgaan van een standaard SaaS-oplossing met een door de leverancier ingericht en marktconform gegevensmodel, waarbij inwoners inzage krijgen in voor hen begrijpelijke informatie over budgetbeheer, schuldregeling en de bijbehorende statussen, de bemiddelingen, status van het saneringskrediet en inzage in de leningen, zonder dat hiervoor een

Utrecht-specifieke of Allegro-specifieke maatwerkinrichting vereist is?

Antwoord:

Het klopt dat de illustraties in het PoC-protocol bedoeld zijn als illustratie en niet als verplichte lijst. De exacte inrichting wordt bij implementatie gezamenlijk bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

**Ref.nr.
118**

Onderwerp:

Vervolg Ref. nr. 43 - aanvulling mbt kernfunctionaliteiten

Vraag:

Ja, onder kernfunctionaliteiten verstaan we dat de medewerkers van de Gemeente Utrecht hun reguliere werk kunnen doen in het portaal en/of de inwoners toegang hebben tot alle informatie. We zijn bereidt om hier afspraken over te maken.

Antwoord:

Deze kernfunctionaliteiten zijn inderdaad de belangrijkste dingen die binnen 16 uur opgelost dienen te worden zodat de belangrijkste onderdelen van het SHV proces binnen die tijd hervat kunnen worden. Nadere afspraken hierover kunnen we maken tijdens de implementatiefase.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

**Ref.nr.
119**

Onderwerp:

Eis 68: Het portaal integreert met Allegro middels DICOS of Allegro-webmodule en geeft real-time informatie weer. (N.a.v. vraag over technische documentatie, Nvl p. 43)

Vraag:

Uit de beschikbare documentatie begrijpen wij dat Allegro Web voorziet in het opvragen van gegevens en het aanleveren van mutaties via SOAP-services. Wij hebben echter geen informatie aangetroffen over event-driven integratie, pushmechanismen, messaging, servicebus-functionaliteit, webhooks of de mogelijkheid voor Allegro om zelfstandig services van het te realiseren portaal aan te roepen.

Kunt u aangeven welke integratiemogelijkheden hiervoor beschikbaar zijn? Indien dergelijke mechanismen niet beschikbaar zijn, verzoeken wij u toe te lichten hoe de in eis 68 genoemde "real-time informatie" moet worden geïnterpreteerd en op welke wijze real-time synchronisatie tussen Allegro en het portaal volgens u gerealiseerd dient te worden.

Antwoord:

"Op basis van de beschikbare documentatie over Allegro is de primaire integratiemethode van Allegro gebaseerd op SOAP-webservices. Via deze services kan het portaal gegevens opvragen en mutaties aanleveren, waarbij het portaal steeds de initiërende partij is.

In de beschikbare documentatie over Allegro zijn geen voorzieningen opgenomen voor event-driven integratie, zoals webhooks, push-notificaties, messaging/servicebus-functionaliteit of de mogelijkheid voor Allegro om zelfstandig services van een extern portaal aan te roepen.

De in eis 68 genoemde real-time informatie dient daarom te worden geïnterpreteerd als het direct beschikbaar stellen van actuele gegevens via de SOAP-webservices. Deze services raadplegen de actieve Allegro-database, waardoor wijzigingen direct beschikbaar zijn voor een volgende serviceaanroep. Er is hierbij geen afhankelijkheid van batchverwerking.

Real-time synchronisatie wordt gerealiseerd doordat:

- het portaal op relevante momenten de actuele gegevens via de webservices opvraagt;
- mutaties vanuit het portaal direct via de beschikbare webservices aan Allegro worden aangeboden en via Allegro Portier (of Portier3) automatisch of handmatig worden verwerkt;
- de bijgewerkte gegevens na verwerking direct beschikbaar zijn voor een volgende serviceaanroep.

De integratie is gebaseerd op een servicegericht request/response-model via SOAP-webservices. Op basis van de beschikbare documentatie zijn geen mechanismen beschikbaar waarmee Allegro externe portalen proactief informeert over wijzigingen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Eis 68: Het portaal integreert met Allegro middels DICOS of Allegro-webmodule en geeft real-time informatie weer. (N.a.v. vraag over technische documentatie, Nvl p. 43)

Vraag:

In eis 68 wordt DICOS genoemd als alternatief voor de Allegro-webmodule. Kunt u toelichten welke integratiemogelijkheden DICOS biedt, en welke gegevens hiermee kunnen worden uitgewisseld? Tevens verzoeken wij u aan te geven in welke situaties DICOS de voorkeur heeft boven de Allegro

Antwoord:

"DICOS (Digitale Communicatie Schuldeisers) is binnen Allegro de voorziening voor de digitale uitwisseling van gegevens met schuldeisers en ketenpartners. Waar Allegro Web is gericht op de interactie met inwoners en portalen, ondersteunt DICOS de geautomatiseerde communicatie binnen het schuldhulpverleningsproces.

DICOS biedt onder meer integraties met het Schuldenknooppunt (SKP), VISH (Verwijs Index Schuldhulpverlening), het Waarborgfonds Saneringskredieten (Wsk) en Allegro Portier. Hiermee kunnen berichten tussen Allegro en aangesloten ketenpartners digitaal worden uitgewisseld en, afhankelijk van de inrichting, automatisch of na controle worden verwerkt.

Via DICOS worden onder andere de volgende gegevens uitgewisseld:

- berichten in het schuldregelproces, zoals saldooverzoeken, schuldregelingsvoorstellen, reacties, akkoord- en afwijzingsberichten;
- mutaties binnen budgetbeheer, zoals wijzigingen in periodebedragen, referentienummers en beëindigingen;
- gegevens voor VISH, waaronder BSN, behandelaar en contactgegevens;
- gegevens ten behoeve van specifieke ketenpartners, zoals het Waarborgfonds Saneringskredieten.

DICOS heeft de voorkeur wanneer gegevens worden uitgewisseld met schuldeisers, gerechtsdeurwaarders en landelijke voorzieningen. Via onder andere het Schuldenknooppunt verloopt deze communicatie gestandaardiseerd en grotendeels geautomatiseerd, waardoor handmatige verwerking wordt beperkt en de doorlooptijd van schuldhulpverleningstrajecten kan worden verkort.

Voor de interactie met inwoners, zoals het raadplegen van dossierinformatie, het indienen van aanvragen of het doorgeven van mutaties via een portaal, is Allegro Web de aangewezen oplossing. DICOS is dus bedoeld voor de geautomatiseerde gegevensuitwisseling met ketenpartners binnen het schuldhulpverleningsproces, terwijl Allegro Web is bedoeld voor de digitale dienstverlening aan inwoners en andere portaalgebruikers. In de gevraagde situatie is Allegro Web de aangewezen module om te gebruiken"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

121

Onderwerp:

PvE, eis 16: Medewerkers zien binnen een dossier een volledig integraal klantbeeld: persoonsgegevens, lopende producten en hun status, behandelaars en ketenpartners, klantprofiel, documenten.

Vraag:

Dienen alle onderdelen van het dossier bewerkbaar te zijn, of betreft het ook gedeeltelijk uitsluitend inzage/weergave?

Antwoord:

"Allegro dient als bron voor het grootste gedeelte van deze informatie. Het is niet de bedoeling dat

de informatie, die Allegro als bron heeft, bewerkbaar is vanuit het portaal.
Een uitzondering is het opnemen van een bedrag bij budgetbeheer dat zichtbaar wordt in Allegro. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

122

Onderwerp:

NvI, p. 36: 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.

Vraag:

Hoe wordt het portaal geïnformeerd over dossiers die in Allegro zijn verwijderd?

Antwoord:

Wij verwachten dat het portaal een weergave is van data uit Allegro. Wanneer er dus wijzigingen zijn in Allegro van data die getoond wordt in het portaal, dan verwachten wij dat het portaal de laatste versie van de data toont. Indien een dossier in Allegro wordt verwijderd na verlopen van de bewaartermijn, dan dient het portaal dit signaal ook op te vangen. Zie handleiding van Allegro web voor de technische invulling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Use cases Budgetbeheer en Financiële Begeleiding

Vraag:

Is het portaal bedoeld als aanvulling op Allegro voor specifieke processen (in het PvE en de use cases worden de producten Budgetbeheer, Schuldregeling en Financiële ondersteuning genoemd)?

Of dient het volledige productaanbod van Allegro te worden ontsloten?

Antwoord:

Het proces Financiële begeleiding wordt niet ondersteund in Allegro en willen we als nieuw proces vanuit het portaal aanbieden. Voor de andere onderdelen wordt ontsluiting van de voor de inwoner relevante onderdelen uit Allegro (Algemeen, Budgetbeheer en Schuldregelen) gevraagd. Ter indicatie kunt u hiervoor het PoC-protocol raadplegen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Prijsinvulformulier, tabblad 3, gebruiksrecht

Vraag:

Bij de indicatieve aantallen gebruiksrechten staan over de periode van 7 jaar voor alle jaren dezelfde getallen aangegeven (aantal inwoners, aantal medewerkers, ketenpartners). Inschrijver kan dus ervan uitgaan dat de gemeente hier geen ontwikkelingen in verwacht?

Antwoord:

Nee, er kunnen wel ontwikkelingen worden verwacht. Alleen voor de prijsbeoordeling is het noodzakelijk om eenzelfde aantal te gebruiken, zodat de prijzen van alle inschrijvers op dezelfde wijze kunnen worden vergeleken. Daarom wordt ook gesproken van "indicatieve" aantallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Document Inschrijvingsleidraad, paragraaf 5.3.3 Gunningscriterium 3

Vraag:

Onder het kopje Gebruikersondersteuning vraagt u hoe gebruikersvragen worden afgehandeld. Uit uw antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen (zoals antwoord 8 over de ketenpartners) blijkt duidelijk welke uitgebreide handelingen ketenpartners en inwoners in het portaal doen. Het portaal kent hiermee een grote, diverse gebruikersgroep. Is onze aanname correct dat de gemeente de eerstelijns support (vragen van inwoners en ketenpartners) zelf afvangt via bijvoorbeeld een Klantcontactcentrum of eigen beheerders, en dat de inschrijver enkel verantwoordelijk is voor tweedelijns en derdelijns supportvragen vanuit uw functioneel beheerders?

Antwoord:

Uw aanname klopt dat de eerstelijns ondersteuning van inwoners en ketenpartners door de gemeente zelf wordt georganiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Document Inschrijvingsleidraad, paragraaf 5.3.1.B Aanvullende demonstratie

Vraag:

In antwoord 5 en antwoord 35 van de eerste Nota van Inlichtingen verduidelijkt u dat er voor de Proof of Concept een testomgeving beschikbaar is. Omdat wij tijdens de eerdere fase, de demonstratie in week 35, de Use Cases al moeten tonen, horen wij graag of wij voor deze specifieke demonstratie gebruik mogen maken van een gesimuleerde koppeling (mocks). Of krijgen wij voorafgaand aan deze demonstratie al toegang tot de gemeentelijke testomgevingen voor de ZGW-API en Allegro, zoals die in de latere testfase beschikbaar zijn?

Antwoord:

Tijdens de demo maakt u gebruik van uw eigen testomgeving waarbij u de connectie met de gemeente simuleert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Vraag ref. 24 2e deel

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.

Met DigiD wordt de identiteit van de inwoner geverifieerd (authenticatie), DigiD is niet geschikt om een document digitaal te ondertekenen met een handtekening die altijd aan het document is gekoppeld. Indien dit gewenst is dient een digitale ondertekening middel te worden gebruikt dat de handtekening toevoegd aan het document zodat deze bijvoorbeeld na opslag in het zaakstelsel herleidbaar is. Hiervoor gebruiken we binnen de gemeente ValidSign."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

30 jul 2026

Percelen:

P1 Portaal Schuldhulpverlening