Algemene informatie

Aanbesteding: EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr.
219

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2, kerncompetentie 1 en 2, samen met PvE eis A4 en uw antwoorden op vraag 5, 6 en 8 tot en met 12

Vraag:
Uit uw antwoorden van 23 oktober volgt dat alleen een partij kan inschrijven die al een pakket heeft geïmplementeerd met alle zes processen, die implementatie heeft afgerond, een datamigratie in dit domein bij een gemeente van 50.000+ inwoners heeft afgerond, en op de inschrijfdatum alle functionaliteit uit het Programma van Eisen al in huis heeft. Dat komt neer op de eis dat een inschrijver deze opdracht al eens eerder heeft uitgevoerd.

Daarmee sluit u iedere partij uit die vergelijkbaar werk heeft gedaan in een ander domein. Volgens de Gids Proportionaliteit (paragraaf 3.5.2.2 en voorschrift 3.5 F) mag u om vergelijkbare ervaring vragen, niet om identieke. Of ons pakket compleet is, controleert u bovendien al met het Programma van Eisen en de demo.

Wilt u daarom als referentie ook accepteren: een afgeronde implementatie van een webapplicatie bij een gemeente van 50.000+ inwoners, die persoonsgegevens, BSN en financiële gegevens verwerkt en koppelt met gemeentelijke of landelijke voorzieningen, inclusief datamigratie?

Antwoord:
Niet akkoord. Gemeente Helmond heeft een bewuste afweging gemaakt in het opstellen van de kerncompetenties. Gezien het belang van de gevraagde applicatie vragen wij ervaring met het leveren van de applicaties en bijbehorende diensten die wij willen gaan afnemen, gericht op schuldhulpverlening en budgetbeheer. Daarbij hebben wij het proportionaliteitsbeginsel in acht genomen door ook referentieopdrachten met een lagere opdrachtwaarde en bij een kleinere gemeente toe te staan. Onder ervaring verstaan we, zoals te lezen is in de geschiktheidseis, dat de implementatie tenminste is afgerond op het moment van inschrijven. Ook dat achten wij proportioneel ten aanzien van de opdracht en het belang van deze applicatie.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Rijksoverheid

Ref.nr.
220

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2, vorige vraag.

Vraag:
Als het antwoord op de vorige vraag nee is:
a) welke concrete risico's van deze opdracht maken identieke ervaring nodig in plaats van vergelijkbare?
b) En hoeveel marktpartijen kunnen volgens u aan alle eisen samen voldoen?

Antwoord:
Antwoord vraag A: Zie antwoord op vraag 219.
Antwoord vraag B: Gemeente Helmond heeft in redelijkheid een proportionele en doelmatige aanbesteding gepubliceerd, waarvan geacht wordt dat deze voldoende ruimte biedt aan meerdere partijen uit de markt om een inschrijving te kunnen doen. Na sluiting van de kluis kunnen wij pas achterhalen hoeveel partijen daadwerkelijk hebben ingeschreven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
221

Onderwerp:
Kerncompetentie 1

Vraag:
We willen graag inschrijven, echter kerncompetentie 1 (leidraad §5.2) staat dat in de huidige vorm in de weg. Wij vragen u daarom om een heroverweging, of in ieder geval om een verduidelijking.

Onze schuldhulpverleningsapplicatie staat live bij meerdere gemeenten, waaronder grote namen. Deze implementaties zijn volledig en succesvol afgerond, inclusief koppelingen met landelijke voorzieningen en datamigratie. Onze budgetbeheermodule draait op hetzelfde platform en wordt nu geïmplementeerd, waar zij werkend beschikbaar is in de testomgeving. De planning is deze in maart 2027 in productie te nemen bij de betreffende gemeente. In de validatiedemo laten wij alles zien wat het demoscript vraagt, voor zowel schuldhulpverlening als budgetbeheer.

Wij zijn dus geen onervaren toetreder. Het enige dat ontbreekt, is een volledig afgeronde implementatie van één module.

De aanbesteding borgt het implementatierisico al op meerdere manieren: de validatiedemo, de wachtkamerconstructie met ontbinding na zes maanden, de fatale einddatum en betaling pas na acceptatie per fase. Het uitsluiten van een leverancier met een bewezen, breed gebruikte oplossing voegt daar weinig zekerheid aan toe. Wel beperkt het de keuze voor de gemeente.

Rijksoverheid

Daarnaast is ons het volgende opgevallen:
- Er is geen definitie van “volledig en succesvol afgerond”, waardoor de eis niet objectief toetsbaar is.
- De verzoeken tot verruiming (vragen 10, 11, 12 en 39) zijn zonder motivering afgewezen, terwijl art. 1.10 lid 4 Aanbestedingswet een motivering vraagt.

We willen u het volgende vragen:

Sta toe dat aan kerncompetentie 1 wordt voldaan met afgeronde schuldhulpverleningsreferenties, aangevuld met een referentieverklaring van een gemeente waar de budgetbeheermodule in implementatie is. De werking toetst u vervolgens in de validatiedemo.

Wij hopen hierop z.s.m. een reactie te mogen ontvangen.

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 219.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
222

Onderwerp:
Ref. 209 Prijzenblad

Vraag:
In het antwoord geeft u aan een aanpassing in Bijlage C. Inschrijfbiljet te hebben gedaan. De vraag of de consultancy uren binnen de aanbesteding vallen is hiermee niet beantwoord. In Bijlage 11. Prijzenblad worden de consultancy uren meegeteld voor het totaalbedrag. Is de opdrachtgever bereid het Prijzenblad aan te passen zodat de (optionele) consultancy uren buiten het Totaalbedrag vallen?

Antwoord:
In het Prijzenblad is een vast aantal consultancy uren opgenomen, deze dient te worden ingevuld met behulp van een uurtarief. Daarnaast is in het Inschrijfbiljet onder andere de volgende zin opgenomen:
• Indien na afronding van de in de scope genoemde werkzaamheden de opdrachtnemer gevraagd wordt aanvullend vergelijkbare werkzaamheden te verzorgen, zal dat tegen dezelfde tarieven dienen plaats te vinden.

Gemeente Helmond acht daarmee voldoende afspraken te hebben opgenomen met betrekking tot consultancy en eventuele aanvullende diensten.

Fase:

Rijksoverheid

Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
223

Onderwerp:
PVE A3 - vraag 78

Vraag:
In het antwoord op vraag 78 geeft u aan dat er 539 lopende en 2365 afgesloten dossiers zijn. Kunt u bevestigen dat het voor de afgesloten dossiers volstaat dat de kerngegevens, documenten en dossierhistorie raadpleegbaar worden overgezet, zonder dat de werkprocessen, termijnbewaking en financiële administratie van deze dossiers functioneel worden geconverteerd? Kunt u daarnaast bevestigen dat afgesloten dossiers waarvan de bewaartermijn op het moment van migratie is verstreken, niet hoeven te worden gemigreerd?

Antwoord:
Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord en verduidelijkt de migratie van de afgesloten dossiers als volgt:
Dossiergegevens, werkprocessen en termijnbewaking: Voor afgesloten dossiers volstaat het dat de stamgegevens, zaak- en contacthistorie, notities en gekoppelde documenten raadpleegbaar worden overgezet. Er hoeft voor afgesloten dossiers geen functionele conversie plaats te vinden van actieve werkprocessen, workflows of termijnbewaking.
Financiële gegevens: Voor de afgesloten dossiers geldt dat de financiële historie (waaronder het overzicht van ingediende schulden, de vastgestelde vorderingen/schuldenlijst, uitdelingen /aflossingen en historische transactiemutaties) inzichtelijk en raadpleegbaar binnen het dossier beschikbaar moet zijn. Een functionele conversie naar actieve rekeningen, doorlopende betaalinstructies of actieve budgetplannen is voor deze dossiers niet vereist.
Bewaartermijnen: Opdrachtgever bevestigt dat afgesloten dossiers waarvan de wettelijke bewaartermijn (conform de vigerende selectielijst voor gemeenten en de AVG) op het moment van migratie reeds is verstreken, niet gemigreerd hoeven te worden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:

Rijksoverheid

P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
224

Onderwerp:
PVE - F4 vraag 58

Vraag:
In het antwoord op vraag 58 verduidelijkt u dat dossiers bij wijzigingen in de samenlevingsvorm functioneel gekoppeld en ontkoppeld moeten kunnen worden. Eis F4 bepaalt daarnaast dat schuldhulpverlening en budgetbeheer onafhankelijk van elkaar inkomsten en uitgaven moeten kunnen vastleggen. Kunt u toelichten wat u hieronder verstaat: moeten schuldhulpverlening en budgetbeheer ieder een eigen registratie van inkomsten en uitgaven hebben, of volstaat één registratie van inkomsten en uitgaven per cliënt, waarbij elk traject een eigen budgetplan heeft?

Antwoord:
Opdrachtgever verduidelijkt eis F4 als volgt:
Het volstaat dat per cliënt één centrale registratie van inkomsten en uitgaven aanwezig is, mits wijzigingen binnen schuldhulpverlening en budgetbeheer onafhankelijk van elkaar kunnen worden vastgelegd en beheerd.
Het doel van deze eis is dat een financiële wijziging in het ene traject geen ongewenste of automatische invloed heeft op het andere traject. Een mutatie in bijvoorbeeld de VTLB-berekening of het plan van aanpak binnen schuldhulpverlening mag niet automatisch leiden tot een aanpassing van de actieve betaalinstructies, reserveringen of uitgavenregistratie binnen het budgetbeheer. De applicatie dient deze processen en de bijbehorende budgetplannen functioneel strikt gescheiden te houden om onjuiste betalingen te voorkomen

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
225

Onderwerp:
PVE - F23 vraag 86

Vraag:
In het antwoord op vraag 86 geeft u aan dat het voor Suwinet volstaat dat de oplossing op de datum van livegang de BSN-whitelist van actieve cliënten via een API of geautomatiseerde export beschikbaar stelt. Kunt u bevestigen dat hieraan wordt voldaan met een periodiek (bijvoorbeeld dagelijks) geautomatiseerd gegenereerd exportbestand met de BSN's van actieve cliënten, dat Opdrachtgever zelf aanbiedt, en dat raadpleging van Suwinet-gegevens vanuit de applicatie zelf niet vereist is?

Antwoord:
Akkoord

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
226

Onderwerp:
PVE - F34 vraag 91

Vraag:
In het antwoord op vraag 91 geeft u aan dat aan eis F34 wordt voldaan als de bewaartermijnen per product en per resultaattype kunnen worden aangepast. Op dit moment kan dat in onze toepassing wel per product, maar nog niet per resultaattype van het product. Gaat u ermee akkoord dat de bewaartermijnen per resultaattype (per product) uiterlijk op datum livegang opgenomen zijn?

Antwoord:
Akkoord

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
227

Onderwerp:
PVE S1 - vraag 177

Vraag:
In het antwoord op vraag 177 geeft u aan dat de SLA na gunning in overeenstemming wordt opgesteld. Kunt u bevestigen dat de standaard-SLA van Inschrijver daarbij als basis mag dienen, en dat in overleg afgesproken afwijkingen van de KPI's in de Concept SLA (Bijlage 8) niet worden aangemerkt als voorbehoud of als niet voldoen aan eis S1?

Antwoord:

Rijksoverheid

Akkoord

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
228

Onderwerp:
GIBIT 2025 art. 1.27 - vraag 121

Vraag:
Eis T11 bepaalt dat de ICT-prestatie geen maatwerk kent en dat functionaliteit die toch specifiek voor deze aanbesteding wordt ontwikkeld, in de eerstvolgende release wordt opgenomen als standaardfunctionaliteit van de ICT-prestatie. In het antwoord op vraag 121 gaat u niet akkoord met het vastleggen dat Maatwerkprogrammatuur geen deel uitmaakt van de Overeenkomst. Artikel 1.31 GIBIT 2025 omschrijft Maatwerkprogrammatuur als programmatuur die specifiek ten behoeve van Opdrachtgever, in diens schriftelijke opdracht en voor diens kosten wordt ontwikkeld. Functionaliteit die op grond van eis T11 als standaardfunctionaliteit in de ICT-prestatie wordt opgenomen en aan alle afnemers beschikbaar wordt gesteld, voldoet daar niet aan. Kunt u uw antwoord op vraag 121 daarom herzien, daar dit eis T11 direct tegenspreekt?

Antwoord:
Akkoord, de Eis T11 blijft van kracht, er is geen sprake van maatwerk.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
229

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 4.2

Vraag:

Rijksoverheid

In het antwoord op vraag 178 gaat u niet akkoord met het in onderling overleg aanpassen van de einddatum. Artikel 4.5 GIBIT 2025 bepaalt dat Opdrachtgever zijn verplichtingen nakomt en de redelijkerwijs vereiste medewerking verleent. Kunt u bevestigen dat de fatale einddatum uit artikel 4.2 opschuift met de periode waarin de implementatie niet kan worden voortgezet door oorzaken die aan Opdrachtgever of aan door Opdrachtgever aangewezen derden zijn toe te rekenen, en dat Leverancier in die periode niet in verzuim is?

Antwoord:
Akkoord, mits aantoonbaar buiten eigen invloedsfeer en uitsluitend in samenspraak en na goedkeuring opdrachtgever.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
230

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 8.1-8.5 - vraag 181 en 182

Vraag:
In de antwoorden op vraag 181 en 182 geeft u aan dat met een ISO 27001- en ISO 9001-certificaat niet is aangetoond dat aan artikel 8.1 tot en met 8.5 van de GIBIT 2025 wordt voldaan. Kunt u aangeven welke testresultaten of documenten u wel verwacht (bijvoorbeeld een recent penetratietestrapport van een onafhankelijke partij of een toegankelijkheidsverklaring), en of deze bij inschrijving of na gunning moeten worden overgelegd?

Antwoord:
Zowel een ISO 27001 en ISO 9001 (of gelijkwaardige) certificering dienen na voorlopige gunning te worden verstrekt. Over eventueel aan te leveren aanvullende testresultaten of documenten treden partijen in overleg na gunning.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
231

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 14.1 vraag 186, 187 en 188

Vraag:
In de antwoorden op vraag 186, 187 en 188 gaat u niet akkoord met het beperken van artikel 14 GIBIT 2025 tot AI-systemen met een hoog risico. Kunt u bevestigen dat de verplichtingen uit artikel 14 alleen van toepassing zijn voor zover de aangeboden ICT-prestatie een AI-systeem in de zin van de AI-verordening bevat, en niet van toepassing zijn wanneer de oplossing geen AI-systeem omvat?

Antwoord:
Artikel 14 van de GIBIT ziet toe op de toepassing van AI-systemen, conform de definitie uit artikel 1.4 GIBIT 2025. Indien er geen sprake is van een van AI-systemen in de ICT-prestatie, is dit artikel niet van toepassing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
232

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 14.7 - vraag 188

Vraag:
Vraag 188 betrof een verzoek om toelichting op artikel 14.7 GIBIT 2025: wat is de grondslag voor de verwerking indien de logging ten behoeve van de traceerbaarheid van het AI-systeem persoonsgegevens bevat, en hoe lang dienen die gegevens te worden bewaard? Het antwoord luidde ‘Niet akkoord’, waarmee de gestelde vraag onbeantwoord is gebleven. Kunt u alsnog inhoudelijk antwoord geven?

Antwoord:
Mocht er (in de toekomst) gebruik worden gemaakt van een AI-systeem zullen opdrachtgever en leverancier duidelijke afspraken maken over verwerking, bewaartermijnen en grondslagen vóór livegang van de functionaliteit.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
233

Onderwerp:
Gibit 2025 Artikel 21.7 - vraag 194

Vraag:
Wij begrijpen dat het risico op inbreuk op intellectuele eigendomsrechten in beginsel bij de leverancier ligt. Een onbeperkte vrijwaringsverplichting brengt echter een disproportioneel financieel risico met zich mee, dat bovendien niet volledig verzekerbaar hoeft te zijn.

Vanuit het proportionaliteitsbeginsel en een evenwichtige risicoverdeling verzoeken wij opdrachtgever alsnog een financiële begrenzing te overwegen van tweemaal de contractwaarde.

Antwoord:
Van een evenwichtige risicoverdeling kan geen sprake zijn daar waar de schending van IE-rechten geheel in de beïnvloedingssfeer ligt van Opdrachtnemer en buiten die van Opdrachtgever.

Derhalve – nogmaals- niet akkoord met inperking noch doorhalen van de vrijwaringsverplichting.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
234

Onderwerp:
PVE I4 - vraag 104

Vraag:
In het antwoord op vraag 104 geeft u aan dat het up-to-date houden van overeengekomen functionaliteiten en koppelvlakken naar nieuwe versies van standaarden onderdeel is van regulier beheer en onderhoud, en dat een volledig nieuwe koppeling via de wijzigingsprocedure verloopt. Kunt u bevestigen dat ook een nieuwe versie van een standaard die in overwegende mate nieuwe functionaliteit of nieuwe processen vereist, en dus verder gaat dan het bijwerken van een bestaand koppelvlak, via de wijzigingsprocedure verloopt, in lijn met uw antwoord op vraag 183?

Antwoord:

Rijksoverheid

Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
235

Onderwerp:
PVE I6- vraag 171

Vraag:
In het antwoord op vraag 171 geeft u aan dat u voor de koppeling met BNG Bank een geautomatiseerde uitwisseling verwacht op basis van de SEPA/ISO 20022-standaarden (PAIN.001, PAIN.008, CAMT.053/MT940) óf een API/host-to-host-koppeling. Wens W2 vraagt daarnaast om een volledig geautomatiseerde koppeling in plaats van gegevensdeling via import/export van bestanden (zie ook vraag 201). Kunt u bevestigen dat aan eis I6 voor BNG Bank wordt voldaan wanneer de applicatie betaal- en incassobestanden (PAIN.001/PAIN.008) geautomatiseerd aanmaakt en dagafschriften (CAMT.053/MT940) geautomatiseerd inleest en verwerkt, waarbij een medewerker de bestanden via de bankomgeving aanbiedt of ophaalt, en dat uitwisseling zonder tussenkomst van een medewerker uitsluitend onder wens W2 valt?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
236

Onderwerp:
PVE L5 - vraag 100

Vraag:

Rijksoverheid

In het antwoord op vraag 100 geeft u aan dat eis L5 een absolute beperking oplegt aan het opnemen van persoonsgegevens in een audittrail, en dat dit kan worden opgelost door in de audittrail met ID's te werken. Kunt u bevestigen dat dit verbod ziet op de audit- en beveiligingslogging, en niet op de functionele mutatiehistorie binnen het cliëntdossier (bijvoorbeeld eerdere adressen, inkomens of schuldbedragen) die medewerkers voor de uitvoering van schuldhulpverlening en budgetbeheer moeten kunnen raadplegen en die onder dezelfde autorisaties en bewaartermijnen valt als het dossier zelf?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
237

Onderwerp:
PVE - Bijlage 2 Overeenkomst - Art. 8.4 en 8.5 - vraag 28

Vraag:
In het antwoord op vraag 28 geeft u aan dat u wilt weten wanneer updates en upgrades worden uitgevoerd. De ICT-prestatie wordt als clouddienst voor meerdere opdrachtgevers tegelijk onderhouden, met een vaste releasekalender die voorafgaand aan ieder jaar wordt afgegeven, beschikbaarstelling van iedere release op een testomgeving voordat deze naar productie gaat, en een termijn waarbinnen Opdrachtgever de release kan testen en goedkeuren. Kunt u bevestigen dat met deze werkwijze wordt voldaan aan de artikelen 8.4 en 8.5 van de concept-overeenkomst, waarbij het akkoord van Opdrachtgever wordt gegeven op de release in de testomgeving en de acceptatieprocedure in dat kader wordt doorlopen?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dit.
In aanvulling op het antwoord op vraag 28 en in overeenstemming met paragraaf 4.2 van de Concept SLA (Bijlage 8) en artikel 37.4 van de GIBIT 2025 verduidelijkt Opdrachtgever de toepassing van de artikelen 8.4 en 8.5 van de Concept-Overeenkomst voor SaaS-dienstverlening als volgt:
Releasekalender & Testomgeving: Leverancier stelt jaarlijks een releasekalender en per release tijdig (minimaal 1 maand van tevoren) release notes beschikbaar. Iedere reguliere release wordt voorafgaand aan de productiegang beschikbaar gesteld op de test- en acceptatieomgeving.
Acceptatieprocedure: De acceptatieprocedure en het akkoord van Opdrachtgever als bedoeld in artikel 8.4 en 8.5 van de Overeenkomst worden doorlopen op de test- en acceptatieomgeving binnen de overeengekomen testtermijn.
Vrijgave naar productie: Indien Opdrachtgever binnen deze termijn geen blokkerende gebreken (ernstige afwijkingen van het overeengekomen gebruik) constateert en meldt, geldt de release als goedgekeurd en kan deze conform de planning tijdens het vastgestelde Maintenance Window op

Rijksoverheid

de productieomgeving worden geïnstalleerd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
238

Onderwerp:
PVE -Bijlage 2 Overeenkomst - Art. 8.4 en 8.5 - vraag 28

Vraag:
In vervolg op antwoord op vraag 28: Kunt u bevestigen dat beveiligingsupdates en tussentijdse updates ter afwending of herstel van een productieverstoring zonder voorafgaand akkoord mogen worden geïmplementeerd, onder voorafgaande melding aan Opdrachtgever, gelet op eis IBP8.08 over het tijdig treffen van maatregelen bij technische kwetsbaarheden?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
239

Onderwerp:
Bijlage 2 - Overeenkomst Schuldhulpverlening applicatie - Concept 0.2 art. 3.8 en arti. 9 Vergoeding, facturatie en betaling; Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:
In het antwoord op vraag 210 verwijst u naar het facturatieschema voor de implementatie (vraag 30) en geeft u aan dat licentiekosten conform de GIBIT mogen worden gefactureerd. Kunt u bevestigen dat de licentie- en hostingkosten verschuldigd zijn en gefactureerd mogen worden vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst (start van de implementatiefase), en niet pas vanaf

Rijksoverheid

de livegang?

Antwoord:
Voor de implementatiefase mogen de kosten in rekening worden gebracht die betrekking hebben op de implementatiefase. Deze worden ook als een aparte kostenpost meegenomen op het inschrijfbiljet. De licentiekosten mogen in rekening worden gebracht, vanaf het moment dat de licenties daadwerkelijk in gebruik worden genomen na afronding van de implementatiefase. Kosten voor eventuele proeflicenties of consultancy uren, die noodzakelijk zijn in de implementatiefase, dienen te worden opgenomen in de kosten voor de implementatiefase.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
240

Onderwerp:
Bijlage 2 - Overeenkomst Schuldhulpverlening applicatie - Concept 0.2 art. 3.8 en arti. 9 Vergoeding, facturatie en betaling; Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:
In de overeenkomst is opgenomen dat de kosten voor ondersteunende diensten, waaronder implementatie en consultancy, na uitvoering van de werkzaamheden worden gefactureerd. Gezien de benodigde inzet en reservering van capaciteit bij aanvang van het project, verzoeken wij opdrachtgever om deze kosten vooraf te mogen factureren.

Is opdrachtgever bereid akkoord te gaan met facturatie van de implementatiekosten bij aanvang van het project en consultancy voorafgaand aan de uitvoering van de betreffende werkzaamheden?

Antwoord:
Niet akkoord met volledige facturatie vooraf. Gemeente Helmond kan akkoord gaan met het volgende facturatieschema voor de implementatiekosten:
25% bij aanvang, 25% op een nader af te spreken peilmoment gedurende de implementatiefase en 50% na afronding van de implementatiefase.

Voor consultancy uren blijft gelden dat deze na uitvoering van de werkzaamheden mogen worden gefactureerd. Van consultancy kan pas sprake zijn na afronding van de implementatie. De consultancy uren die nodig zijn gedurende de implementatie, dienen te worden opgenomen in het Prijzenblad onder Implementatiekosten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
241

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad blz. 10 - vraag 129

Vraag:
Vervolgvraag op vraag 129: In het antwoord op vraag 129 geeft Opdrachtgever aan dat de ondersteuning van B1882 (adviesrecht schuldenbewind) binnen de scope blijft. Volstaat het, vergelijkbaar met het antwoord op vraag 128 over B1801, dat het adviesrecht wordt afgehandeld via de reguliere dossier-, workflow- en documentfunctionaliteit van de applicatie (registratie van het verzoek, termijnbewaking, vastleggen en versturen van het advies)?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dit.
In lijn met het antwoord op vraag Ref. Nr. 128 (ten aanzien van werkproces B1801) volstaat het dat werkproces B1882 (adviesrecht schuldenbewind) wordt ondersteund en afgehandeld via de reguliere dossier-, workflow- en documentfunctionaliteit van de aangeboden softwareoplossing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
242

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad blz. 10 - vraag 129

Vraag:
Vervolgvraag op vraag 129: Verwacht Opdrachtgever bij B1882 (adviesrecht schuldenbewind) specifieke functionaliteit, zoals digitale gegevensuitwisseling met de rechtbank of met bewindvoerders? Zo ja, welke?

Antwoord:
Opdrachtgever verduidelijkt de functionele verwachtingen bij werkproces B1882 als volgt:
Geen geautomatiseerde systeemkoppeling (API): Er wordt geen rechtstreekse, geautomatiseerde

Rijksoverheid

systeem-op-systeemkoppeling met de informatiesystemen van de Rechtspraak of externe bewindvoerderskantoren verlangd.
Procesondersteuning & Termijnbewaking: De applicatie dient het proces administratief te ondersteunen conform de reguliere dossier-, taak- en documentfunctionaliteiten (waaronder de registratie van het verzoek en de bewaking van de wettelijke adviestermijn van 4 weken).
Digitale gegevensuitwisseling en documentontvangst:
Portaal: Externe bewindvoerders dienen relevante procesdocumenten (zoals de boedelbeschrijving en het plan van aanpak) digitaal te kunnen aanleveren/uploaden via de portaalfunctie van de applicatie (in lijn met eis F18);
Veilig verzenden: Het uitbrengen van het gemeentelijk advies aan de kantonrechter en de communicatie met de bewindvoerder kan plaatsvinden via de in de applicatie aanwezige functionaliteit voor beveiligde e-mail (conform eis F25 en F27) dan wel via reguliere beveiligde gemeentelijke verzendkanalen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
243

Onderwerp:
Leidraad §2.3 en §7.1 stap 8; Aankondiging 5.1.1/5.1.3/5.1.4; Overeenkomst art. 3.2 en 12 - vraag 202

Vraag:
In de aanbestedingsdocumenten wordt een indicatieve opdrachtwaarde van € 560.000 genoemd, inclusief opties en verlengingen, voor een mogelijke contractperiode van 10 jaar. Gezien de looptijd, de gevraagde dienstverlening en de bijbehorende kosten voor implementatie, licenties en onderhoud, lijkt deze raming ons aan de lage kant.

Om een realistische en passende inschrijving te kunnen doen, ontvangen wij graag een nadere toelichting op de totstandkoming van deze raming.

Kan opdrachtgever aangeven welke uitgangspunten en kostencomponenten aan deze raming ten grondslag liggen en of opdrachtgever bereid is de indicatieve opdrachtwaarde te heroverwegen?

Antwoord:
Gemeente Helmond heeft getracht een deugdelijke raming op te stellen aan de hand van bij haar bekende cijfers van huidige en vergelijkbare softwareoplossingen en de verwachte behoefte voor de komende jaren inclusief indexatie. De raming dient ter indicatie voor de gekozen aanbestedingsprocedure, reservering van de benodigde budgetten en is richtinggevend voor de markt. Er is in deze aanbesteding geen sprake van een plafondbedrag, dus vormt deze geraamde waarde geen belemmering voor de inschrijfprijs.

Fase:
Inschrijffase

Rijksoverheid

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
244

Onderwerp:
PVE A3 - vraag 78

Vraag:
In het antwoord op vraag 78 geeft u aan dat er 539 lopende en 2365 afgesloten dossiers zijn. Kunt u bevestigen dat afgesloten dossiers waarvan de bewaartermijn op het moment van migratie is verstreken, niet hoeven te worden gemigreerd?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigd dit. Afgesloten dossiers waarvan de bewaartermijn is verstreken hoeft niet te worden gemigreerd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
245

Onderwerp:
Bijlage C Inschrijfbiljet

Vraag:
In het aangepaste inschrijfbiljet wordt gevraagd de licentiekosten op te geven op basis van een prijs per gebruikerslicentie per jaar.

Onze SaaS-oplossing kent een prijsmodel waarbij de licentiekosten worden bepaald op basis van het aantal inwoners van de gemeente, met een onbeperkt aantal gebruikers.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat wij onze licentiekosten op basis van dit prijsmodel mogen aanbieden en dat het inschrijfbiljet hierop wordt aangepast, zodat ook een prijsmodel met een

Rijksoverheid

onbeperkt aantal gebruikers kan worden ingevuld?

Antwoord:
Voor de inschrijving is de totale inschrijfprijs relevant. Wij willen u, in het geval u een afwijkende licentiestructuur aanhoudt, verzoeken deze als uitgangspunt te nemen en aan de hand van het prijzenblad terug te rekenen naar een 'fictieve licentieprijs' per gebruiker, zodat de totale kosten overeenkomen met de daadwerkelijke kosten voor uw SaaS-oplossing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
246

Onderwerp:
Vervolgvraag Ref 131

Vraag:
In het antwoord op vraag 131 en 171 geeft Opdrachtgever aan dat een alternatieve, geborgde verwerking van Kofax-documenten in het cliëntdossier mag. In het antwoord op vraag 68 en 137 bevestigt Opdrachtgever dat de koppeling met het zaaksysteem via de ZGW-API's verloopt.

Accepteert u dat gescande poststukken via de ZGW-koppeling worden ontvangen, Kofax levert het poststuk aan Djuma, dat het als document aan de zaak koppelt?

Antwoord:
Opdrachtgever gaat akkoord met onderstaande werkwijze.
In aanvulling op de antwoorden op vraag 131 en 171 bevestigt Opdrachtgever dat het ontvangen en verwerken van gescande poststukken via de ZGW-koppeling (Zaakgericht Werken API's) met het gemeentelijk zaaksysteem Djuma wordt geaccepteerd als een geldige gemotiveerde afwijking op eis I6.
De voorgestelde keten — waarbij Kofax het gedigitaliseerde poststuk aanlevert aan Djuma, waarna Djuma het document via de ZGW-API's aan de betreffende zaak/het dossier in de schuldhulpverleningsapplicatie koppelt — voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde functionele en architectonische doelstellingen en waarborgt een geborgde dossiervorming.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Rijksoverheid

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
247

Onderwerp:
Eis I6 – Suwinet – Vervolg op vraag 62 en 86

Vraag:
Opdrachtgever heeft in de Nota van Inlichtingen verduidelijkt dat de BSN-whitelist van actieve cliënten geautomatiseerd beschikbaar moet worden gesteld ten behoeve van Suwinet, via een API of geautomatiseerde export.
Voor zover ons bekend, voorziet de huidige werkwijze van Suwinet-Inkijk niet in een rechtstreekse API-koppeling voor het aanleveren van deze whitelist. De aanlevering vindt plaats door het uploaden van een bestand door een geautoriseerde medewerker van de gemeente.
Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan de eis wordt voldaan wanneer de aangeboden oplossing de benodigde BSN-whitelist geautomatiseerd kan genereren en beschikbaar stellen voor upload in Suwinet-Inkijk door Opdrachtgever, waarbij de exacte inrichting en werkwijze voorafgaand aan de implementatie gezamenlijk worden afgestemd?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dit.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
248

Onderwerp:
Vervolgvraag Ref 144

Vraag:
Kunt u bevestigen dat u met 'subnummers' bedoelt dat deze informatie in een banktransactie als omschrijving van de betaling meegestuurd moeten worden in het BNG bank bestand?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigd dit. Het gaat zowel om uitgaande als om inkomende betalingen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
249

Onderwerp:
Vervolg op vraag 70

Vraag:
In vraag 70 hebben wij gevraagd of Opdrachtgever de toepassing van DigiD op het cliëntportaal verwacht. In het antwoord geeft Opdrachtgever aan dat een rechtstreekse DigiD-koppeling niet dwingend vereist is. Dit beantwoordt echter niet onze oorspronkelijke vraag, die betrekking had op het gebruik van DigiD als inlogmethode voor inwoners, ongeacht de wijze waarop de koppeling wordt gerealiseerd.

Wij stellen daarom onze vraag opnieuw: Verwacht Opdrachtgever dat inwoners met DigiD kunnen inloggen op het cliëntportaal, of is DigiD geen vereiste en volstaat ook een andere veilige inlogmethode?

Antwoord:
Opdrachtgever verduidelijkt dat het kunnen inloggen met DigiD géén vereiste is voor het cliëntportaal.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
250

Onderwerp:
Vervolgvraag op vraag 52

Vraag:
In het antwoord op vraag 52 uit de eerste Nota van Inlichtingen geeft Opdrachtgever aan dat de datamigratie ook alle actieve en lopende dossiers van vroegsignalering omvat.

In de aanbestedingsleidraad is echter opgenomen dat de vervanging van de huidige applicatie xxllnc Vroegsignalering buiten de scope van deze aanbesteding valt en dat deze applicatie in

Rijksoverheid

gebruik blijft.

Kan Opdrachtgever toelichten waarom migratie van vroegsignaleringsdossiers naar de nieuwe schuldhulpverleningsapplicatie noodzakelijk wordt geacht, terwijl de uitvoering van vroegsignalering in de bestaande applicatie blijft plaatsvinden? Is Opdrachtgever bereid de migratie van vroegsignaleringsdossiers daarom buiten de scope van de datamigratie te laten vallen?

Antwoord:
Opdrachtgever verduidelijkt dat de datamigratie géén migratie van dossiers vanuit xxllnc Vroegsignalering omvat. Zoals aangegeven in paragraaf 2.2 van de Leidraad valt de vervanging van xxllnc Vroegsignalering buiten de scope van deze aanbesteding en blijft deze applicatie in gebruik. De datamigratieverplichting (eisen A3 en F2) heeft uitsluitend betrekking op de huidige kernapplicatie OnView. Het eerdere antwoord op vraag 52 ziet enkel op vroegsignaleringsgegevens en -signalen die reeds in OnView zijn vastgelegd (bijvoorbeeld na doorstroom naar een schuldhulp- of budgetbeheertraject). Zelfstandige dossiers die uitsluitend in xxllnc zijn behandeld, hoeven niet te worden gemigreerd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
251

Onderwerp:
Vervolg op vraag 41

Vraag:
In antwoord op vraag 41 geeft Opdrachtgever aan dat de referentie-eis voor vroegsignalering onder Kerncompetentie 1 merkneutraal wordt getoetst. Hiermee is echter nog niet duidelijk wat Opdrachtgever precies onder deze eis verstaat.

Kan Opdrachtgever nader toelichten welke functionaliteit of gegevensuitwisseling de referentie moet aantonen om te voldoen aan het onderdeel 'Vroegsignalering (voor zover via koppelingen met het schulddienstverleningspakket)'?

Wordt hiermee bedoeld dat de referentie moet aantonen dat vanuit een externe applicatie voor vroegsignalering gegevens kunnen worden uitgewisseld met het schulddienstverleningspakket, ongeacht welke applicatie of leverancier hiervoor wordt gebruikt? Of verwacht Opdrachtgever een andere vorm van ondersteuning van vroegsignalering?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dat de veronderstelling van Inschrijver juist is.
In aanvulling op het antwoord op vraag Ref. Nr. 41 verduidelijkt Opdrachtgever dat met het onderdeel 'Vroegsignalering (voor zover via koppelingen met het schulddienstverleningspakket)' onder Kerncompetentie 1 (Leidraad paragraaf 5.2) wordt bedoeld:

Rijksoverheid

De referentie dient aan te tonen dat het aangeboden schulddienstverleningspakket succesvol is geïmplementeerd met een werkende gegevensuitwisseling/koppeling met een externe applicatie of voorziening voor vroegsignalering.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
252

Onderwerp:
Vervolgvraag op ref 118

Vraag:
Kunt u bevestigen dat de in artikel 10.8 genoemde "andere storingen" geen invloed hebben op de beoordeling van de nakoming door Leverancier voor zover deze storingen niet worden veroorzaakt door of toe te rekenen zijn aan de ICT-Prestatie van Leverancier?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dit.
In overeenstemming met artikel 10.9 en artikel 17 van de GIBIT 2025 en hetgeen is bepaald in de Concept SLA hebben storingen geen nadelige invloed op de beoordeling van de nakoming van de Overeenkomst of het behalen van de overeengekomen Service Levels (zoals de beschikbaarheidsnorm van 99,5%), voor zover Leverancier aantoont dat de betreffende storing niet is veroorzaakt door en niet toerekenbaar is aan de door Leverancier geleverde ICT-prestatie (inclusief diens hostingomgeving, toeleveranciers en eventuele ingeschakelde subverwerkers).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
253

Onderwerp:
Vervolgvraag op ref 28

Rijksoverheid

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 8.5 niet tot gevolg heeft dat voor iedere reguliere update, patch of beveiligingsupdate een volledige Acceptatieprocedure moet worden doorlopen? Zo nee, hoe wordt geborgd dat kritieke beveiligingsupdates tijdig kunnen worden geïmplementeerd indien voorafgaande acceptatie vereist is?

Antwoord:
Opdrachtgever bevestigt dat artikel 8.5 van de Concept-Overeenkomst niet tot gevolg heeft dat voor iedere reguliere update, patch of beveiligingsupdate een volledige, formele Acceptatieprocedure moet worden doorlopen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening

Ref.nr.
254

Onderwerp:
Vervolgvraag op ref 25

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat het niet behalen van een fatale mijlpaal of einddatum niet als een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming wordt aangemerkt voor zover de vertraging geheel of gedeeltelijk wordt veroorzaakt door Opdrachtgever, diens hulppersonen of andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Leverancier?

Antwoord:
Akkoord met
• voor zover de vertraging geheel of gedeeltelijk wordt veroorzaakt door Opdrachtgever,
• diens hulppersonen
Over andere omstandigheden zullen partijen in nader overleg met elkaar treden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
18 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 EU aanbesteding Applicatie schuldhulpverlening