



**gemeente Zaanstad**  
Accounting & Inkoop

Stadhuisplein 100  
1506 MZ Zaandam  
Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

Telefoon 14 075  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

DATUM: 3 AUGUSTUS 2018  
ONS KENMERK: MARKTCONSULTATIE REGIESYSTEEM  
BIJLAGE(N)

ONDERWERP: MARKTCONSULTATIE EUROPESE AANBESTEDING REGIESYSTEEM

Geachte heer, mevrouw,

Als voorbereiding op de aanbesteding voor het ontwikkelen van een “regie systeem/app voor inwoners” wil de Gemeente Zaanstad haar ideeën aan de markt toetsen en verkennen welke mogelijkheden u ziet om de wensen te realiseren. Het doel van deze marktconsultatie is om informatie uit de markt op te halen over de oplossingen die de markt kan bieden en om een beeld te verkrijgen wanneer het voor marktpartijen interessant is om op de aanbesteding in te schrijven. De Gemeente Zaanstad zal de verkregen informatie dan ook mogelijk gebruiken voor het bepalen van een aanbestedingsstrategie en dit vertalen naar een effectieve aanbesteding.

### **1. Marktconsultatie**

Hieronder staat allereerst de procedure rondom de marktconsultatie uitgelegd. In het volgende hoofdstuk vindt u meer informatie met betrekking tot de inhoud en de uitgangspunten die de Gemeente Zaanstad wil toetsen.

#### **1.1 Contactgegevens**

Uw contactpersoon voor deze marktconsultatie is mevrouw Daphne van Bergen, bereikbaar middels e-mailadres [inkoop.contacten@zaanstad.nl](mailto:inkoop.contacten@zaanstad.nl).

#### **1.2 Uitgangspunten marktconsultatie**

Het doel van de marktconsultatie is nadrukkelijk niet om een voorselectie van gegadigden te maken in het kader van de komende aanbesteding. Voor zover nodig benadrukt de Gemeente Zaanstad dat uw deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een negatieve of positieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de aanbesteding. Onder geen beding zal uw reactie een uitsluitingsgrond vormen in het kader van een aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie heeft tot doel om te toetsen of de uitgangspunten realistisch zijn en om marktpartijen te betrekken bij de ontwikkeling van de in te kopen dienstverlening. Om dit zo transparant mogelijk te doen en daarmee elke partij de kans te geven mee te doen, worden gedurende deze marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht genomen. De resultaten van de marktconsultatie worden geanonimiseerd openbaar gemaakt, gezamenlijk met de publicatie van de aanbesteding. Deelnemende organisaties dienen bij de informatieverschaffing duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze bedrijfsvertrouwelijke informatie zal niet openbaar gemaakt worden. Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.

Alle communicatie inzake deze marktconsultatie dient te verlopen via de contactpersoon vermeldt onder 1.1. Het is niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van het de Gemeente Zaanstad betreffende deze marktconsultatie. Aan de deelname van de marktconsultatie is geen vergoeding van kosten verbonden.

### **1.3 Juridische aspecten**

Dit document is alleen bestemd voor marktconsultatie doeleinden. Het wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat u het uitsluitend gebruikt om suggesties en ideeën aan te reiken over een potentiële samenwerking met de Gemeente Zaanstad. Een deelname aan deze marktconsultatie kan niet leiden tot verplichtingen van de deelnemende marktpartijen om overeenkomsten met de Gemeente Zaanstad aan te gaan, en vice versa.

De in het document opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Alle informatie is echter onderhevig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. De Gemeente Zaanstad aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie. Voor de ideeën, suggesties en voorstellen die in antwoord op deze marktconsultatie worden ingediend kan u zich niet beroepen op auteursrechtelijke bescherming. Het staat de Gemeente Zaanstad vrij deze elementen op te nemen in de later toe te kennen opdracht, zonder dat hiervoor enige vorm van vergoeding verschuldigd is.

### **1.4 Procedure van de marktconsultatie**

De marktconsultatie bestaat uit twee onderdelen:

1. Een schriftelijke reactie op de vragen (paragraaf 2.2); Deze reacties dienen uiterlijk op 14 september 2018 vóór 12:00 uur ontvangen te zijn;
2. Optioneel: een gesprek voor toelichting op de vragen (alleen op verzoek door het projectteam). Wanneer het projectteam toelichting op uw schriftelijke reactie wenst, nodigen wij u uit om uw reactie mondeling toe te komen lichten, door middel van een gesprek. Na het indienen van uw antwoorden op deze marktconsultatie ontvangt u uiterlijk vrijdag 21 september 2018 een bericht van de Gemeente Zaanstad of u wordt uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. Hiervoor staat maandag 1 oktober 2018 tussen 09:30 uur en 17:00 uur gereserveerd. Bij de uitnodiging ontvangt u verdere informatie over de exacte tijd en locatie. Per leverancier mogen er maximaal 2 personen zich aanmelden. In de ruimte is audiovisuele apparatuur en een beeldscherm aanwezig. Bij deze afspraak zullen geen andere marktpartijen aanwezig zijn. Namens de Gemeente Zaanstad zullen de volgende personen aanwezig zijn:  
Adviseur Inkoop  
Informatiearchitect  
Informatiemanager  
Procesadviseur  
Projectleider

### **1.5 Verslag marktconsultatie**

Nadat de geïnteresseerde partijen de vragen uit het marktconsultatie document hebben beantwoord en eventueel de gesprekken hebben plaatsgevonden wordt hiervan een geanonimiseerd verslag opgemaakt. Het verslag van de marktconsultatie wordt gepubliceerd bij de aankondiging van de opdracht.

## 1.6 Planning

Omschrijving	Datum
Publicatie marktconsultatie	03-08-2018
Indienen reactie	14-09-2018
Gesprek (alleen op verzoek van het projectteam)	01-10-2018

## 2. Huidige situatie Gemeente Zaanstad

### 2.1 Doel van deze aanbesteding

Inwoners van de Gemeente Zaanstad de mogelijkheid geven om eigen regie te voeren middels een laagdrempelige systeem/applicatie, waar nodig met ondersteuning.

### 2.2 Huidige situatie regiesysteem

Een inwoner met een hulpvraag richt zich tot één van de sociale wijk- of jeugdteams in de stad. Met de medewerker van het wijkteam wordt een zogenaamd “keukentafelgesprek” gevoerd. De uitkomst van dat gesprek is een plan, waarin resultaten worden geformuleerd en afspraken worden gemaakt over acties die de inwoner zelf gaat ondernemen, welke acties de inwoner met zijn netwerk gaat doen en eventueel wordt daarnaast ondersteuning (maatwerkvoorziening) ingezet die door de gemeente wordt betaald. Dit plan is van de inwoner, maar voor de uitvoering van het plan krijgt de inwoner geregeld ondersteuning van hulpverleners of anderen in zijn/haar netwerk. Om samen te kunnen werken aan dit plan is het goed als iedereen naar dezelfde informatie kijkt en vanuit 1 plan werkt. Op dit moment wordt niet vanuit de geschetste situatie gewerkt. Een inwoner kan in het huidige scenario niet zelfstandig bij zijn/haar plan. Ditzelfde geldt voor andere hulpverleners die betrokken zijn. Tevens maakt iedere instantie elk een afzonderlijk plan met de inwoner.

### 2.3 Gewenste situatie regiesysteem

De Gemeente Zaanstad is op zoek naar een regie systeem/applicatie, dat zowel de inwoner de gelegenheid geeft om zijn/haar eigen gegevens in te zien, te beheren en te delen als de regisseurs in de sociale wijkteams en jeugdteams de mogelijkheid geeft om regie te voeren op hun caseload en de zaken van inwoners. Een systeem, dat de inwoner centraal stelt en niet de regisseur. Er bestaan reeds systemen die delen van de gewenste situatie van het regiesysteem bevatten. Het gewenste systeem bevat al deze losse onderdelen en zorgt met een toevoeging van nieuwe functionaliteiten voor een totaal oplossing.

De wensen met betrekking tot het systeem/applicatie:

- Inwoners kunnen een plan maken en worden daarbij door de app ondersteund met een aantal (analyse) instrumenten;
- Inwoners worden geholpen om op basis van hun initiële vraag een oplossing te vinden, zowel vrij toegankelijk als op basis van gemeentelijke dienstverlening;
- Inwoners worden op basis van hun (desgewenst anonieme) profiel geholpen om breder te kijken dan de initiële vraag;
- Inwoners kunnen lees- en schrijfrechten uitdelen aan personen in hun netwerk en (onderdelen van) hun plan delen met personen en instanties in hun netwerk (bijvoorbeeld de buurvrouw of professionals bij een zorgaanbieder);
- Inwoners kunnen alle/veel gegevens raadplegen die bij de gemeente over hem/haar bekend zijn en deze desgewenst laten inzien door personen en instanties in hun netwerk en de toestemming hiervoor ook intrekken (de gemeente biedt een “stekker” waar alle gegevens achter zitten);
- De regisseur van het wijkteam of jeugdteam kan wanneer dit nodig is de regie overnemen van de inwoner en namens de inwoner het plan maken en (onderdelen van) het plan delen.
- De mogelijkheid bestaat om afspraken, taken en acties in te plannen, samen met anderen in het netwerk van de inwoner;

- De inwoner en alle personen en partijen die bijdragen aan het plan van de inwoner kunnen in tekst, beeld en video rapporteren over de voortgang;
- Het systeem geeft de gebruikers de mogelijkheid om te communiceren met en rondom de inwoner;
- Het systeem is eenvoudig en makkelijk te gebruiken door iedereen (ook door mensen die de taal niet zo goed beheersen);
- Het systeem geeft de regisseur inzicht in zijn/haar “caseload”;
- Het systeem biedt management- en stuurinformatie op verschillende niveaus, o.a. teamleiders van wijkteams, managers van een aantal wijkteams, contractmanagers bij de gemeente die verantwoordelijk zijn aansturing van wijkteams: aantallen cliënten, doorlooptijden, inzet van voorliggende, eerstelijns, tweedelijns voorzieningen, voortgang cliënten;
- Het systeem/app voldoet aan de strengste beveiligingsnormen;
- Aanmelden/inloggen en gebruik van is voor de inwoner is zo eenvoudig mogelijk;
- Het systeem/app is flexibel in te richten. De gemeente kan bijvoorbeeld nieuwe klantvragen inrichten en nieuwe gegevensbronnen aansluiten, zonder de inzet van de ontwerper van het systeem/app.

## 2.4 Vragen

1. Is op de markt een systeem/app beschikbaar dat voldoet aan de bij §2.3 gestelde wensen?
2. Indien het systeem/app nog niet bestaat: is de markt geïnteresseerd om een dergelijk systeem/app te ontwikkelen?
3. Is de markt in staat om een oplossing te bieden op een functioneel gestelde vraag?
4. Welke aanbestedingsvorm adviseert u ons?
5. Staat u open voor niet-standaard aanbestedingsvormen? Denk hierbij aan een mededingingsprocedure met onderhandeling, concurrentiegericht dialoog of innovatiepartnerschap.
6. Welk kwalitatieve sub-gunningscriteria zouden er bij de aanbestedingsprocedure gehanteerd moeten worden?
7. Hoe schat u de kosten in voor een dergelijk systeem/app?
8. Hoe zou volgens u het financieringsmodel eruit moeten zien? En waarom?
9. Wie zou volgens u het intellectueel eigendom van het systeem/app moeten dragen? En waarom?
10. Hoeveel ontwikkeltijd schat u in nodig te hebben voor het gehele systeem/app?
11. Wat is een reële implementatietijd voor het hele traject?
12. Wat heeft u van de gemeente nodig om tot een goede oplossing/resultaat te komen?

Wij kijken uit naar uw schriftelijke beantwoording en vernemen graag wij of u openstaat voor een gesprek om nadere toelichting en verheldering op uw antwoorden te geven en verdiepende vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,  
mede namens het projectteam,

Daphne van Bergen MA  
Adviseur Inkoop  
Gemeente Zaanstad