



Marktconsultatie Verzuimvolgsysteem

Datum: 06-09-2018

Auteur: F. van Endt

Versie: 1.1

Kenmerk: AICT-2018-0023

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	4
1.1. Verzuimvolgsysteem	4
1.2. Marktconsultatie	4
1.3. ICT.....	4
1.4. Doelen van deze marktconsultatie.....	4
2. Huidige situatie.....	6
2.1 Procesmodel.....	6
2.2 Verbinding met andere (keten-)processen	6
3. Gewenste situatie.....	7
3.1. Algemeen.....	7
3.2. Specifieke eisen en wensen.....	7
3.3. IV Kaders – De 10 Richtlijnen.....	8
3.4. Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten.....	9
4. Procedure marktconsultatie.....	9
4.1. Keuze voor soort marktconsultatie	9
4.2. Procedure marktconsultatie.....	9
4.3. Planning marktconsultatie	10
4.4. Overige randvoorwaarden	10
5. Vragen	12
5.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)	12
5.2. Vragen verzuimvolgsysteem	12
5.3. Vragen Realisatie	12
5.4. Vragen Financiering en Exploitatie.....	12
5.5. Overige Vragen	13

Versiebeheer

Versie	Auteur	Opmerkingen
Vo.1_20180821	Friso van Endt	Eerste opzet
Vo.2_20180828	Friso van Endt	Verwerken opmerkingen Caroline van Thuijl (informatiemanager), Bertjan Soetevent (teamleider Arbo en verzuim) en Sipco van der Zee (architect)
Vo.3_20180829	Friso van Endt	Verwerken opmerkingen Isa Kuijpers (projectleider IV)
Vo.4_20180904	Friso van Endt	Verwerken opmerkingen Mark de Jongh (Waarnemend manager Leveranciersmanagement ICT)
V1.1_20180906	Friso van Endt	Aanpassing opmaak

1. Inleiding

1.1. Verzuimvolgsysteem

Om het aantal werknemers dat langdurig ziek is terug te dringen, is in 2002 de 'Wet verbetering poortwachter' ingesteld. Het uitgangspunt hierbij is dat snel en effectief ingrijpen het verzuim korter maakt. Werkgevers en arbeidsongeschikte medewerkers zijn in de eerste twee ziektejaren samen verantwoordelijk voor de re-integratie.

Gemeente Amsterdam wil een actief vitaliteits-, verzuim- en re-integratiebeleid voeren met als doel het verzuim en de WIA-intrede terug te dringen en duurzame inzetbaarheid van de medewerkers te bevorderen.

1.2. Marktconsultatie

Deze marktconsultatie is een voorbereiding op de aanbesteding van een Verzuimvolgsysteem.

Toelichting marktconsultatie

Gemeente Amsterdam is geïnteresseerd in de laatste ontwikkelingen in onder andere systemen die de gewenste functionaliteit ondersteunen. Dit geldt ook voor koppelingen met externe applicaties.

De Gemeente Amsterdam onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot:

- realisatie, implementatie en beheer van een efficiënt en effectief verzuimvolgsysteem en wil derhalve in de marktconsultatie toetsen en onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om tot invoering van een dergelijk systeem over te gaan en welke kosten daarmee gemoeid zijn.
- Ook willen de gebruikers organisaties inzicht krijgen in de fasering van een dergelijke implementatie, de doorlooptijd van de fasen en de opbouw van de kosten.
- Tevens moet inzicht gegeven worden in de toekomstige mogelijkheden van een dergelijke oplossing voor wat betreft innovatie, doorontwikkeling en ondersteuning.

Om ervoor te zorgen dat door gemeente Amsterdam gestelde eisen aansluiten op de mogelijkheden in de markt is besloten om een marktconsultatie uit te voeren. Gemeente Amsterdam nodigt partijen uit om te reageren en stelt hun bijdrage zeer op prijs. De marktconsultatie zorgt ervoor dat een eventuele toekomstige (Europese) aanbesteding goed aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt.

1.3. ICT

Binnen de gemeente Amsterdam is bepaald dat ICT-gerelateerde inkopen/aanbestedingen door de Lead Buyer ICT van de afdeling ICT worden uitgevoerd. Zij verzorgen derhalve namens gemeente Amsterdam deze marktconsultatie en de eventuele (Europese) aanbesteding.

1.4. Doelen van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om wederzijds vrijblijvend te toetsen:

- of de opdracht haalbaar is en de gestelde randvoorwaarden realistisch zijn;
- of marktpartijen interesse en mogelijkheden hebben om de opdracht uit te voeren en te realiseren;

- in hoeverre er functioneel of technisch gespecificeerd moet worden;
- of er innovatieve oplossingen zijn;
- middels welke standaard oplossingen de gewenste functionaliteit kan worden ingevuld;
- welke mogelijkheden marktpartijen zien om met minder beschikbaar budget toch aan minimale eisen te kunnen voldoen;
- of een project inhoudelijk en financieel haalbaar is;
- of de markt kan voldoen aan de gestelde eisen;
- wat de beste te volgen inkoopstrategie is.

Gemeente Amsterdam benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de eventueel volgende (Europese) aanbesteding.

In hoofdstuk 5 staat de procedure van de marktconsultatie omschreven.

2. Huidige situatie

De huidige wijze waarop binnen de gemeente Amsterdam het verzuimproces (en daarmee samenhangend de wet verbetering poortwachter) is vormgegeven kent nog veel handmatige verwerkingen en biedt geen betrouwbare stuur- en managementinformatie. Er is in feite geen sprake van één verzuimvolgsysteem. Een deel van het proces vindt plaats in het personeel- en salarisadministratiesysteem (psa). Een ander deel in onder meer Outlook, Excel en op de netwerk-schijf. Communicatie met de bedrijfsarts gaat veelal telefonisch.

2.1 Procesmodel¹

Hoofdproces : Verzuim en herstel

- Subproces : Ziek melden
- subproces : Proces wet verbetering Poortwachter week 1 t/m 8
- Subproces : Hersteld melden (100%)
- Subproces : Gedeeltelijke hersteld melden
- Subproces : Proces wet verbetering Poortwachter week 8 t/m 52
- Subproces : Proces wet verbetering Poortwachter na week 52
- Subproces : Proces verzuim en herstel 3^e jaar (80-`100%)
- Subproces : Proces verzuim en herstel 3^e jaar (35%-80%)
- Subproces : Proces verzuim en herstel 3^e jaar (< 35%)

2.2 Verbinding met andere (keten-)processen

Procesnaam	Beschrijving
Proces inning gelden UWV (Vangnet)	Dit proces beschrijft de wijze waarop gelden waarvoor een vangnetuitkering is aangevraagd binnen komen, welke controle hierop wordt uitgevoerd en hoe het geld wordt verdeeld naar de juiste budgetten.
Proces Dossiervorming	Het proces waarin wordt bepaald wat wel en niet in het personeelsdossier wordt opgenomen en de wijze waarop en door wie de upload naar het personeelsdossier plaatsvindt.
Proces re-integratie	Dit proces beschrijft de wijze waarop werkgever en werknemer gezamenlijk ervoor zorgen dat de werknemer weer terugkeert naar het werk. (verdere uitwerking in aparte beleidsnotitie re-integratieproces)
Vitaliteit	Vitaal aan het werk en Aanbod gezondheidsdiensten

¹ Procesbeschrijving Verzuim en Herstel 08062016

3. Gewenste situatie

3.1. Algemeen

Er is behoefte aan een verzuim(volg)stelsel dat het verzuimproces ondersteunt en waarin de verschillende belanghebbenden samen kunnen werken in een digitaal dossier. Geautomatiseerde ondersteuning op het gebied van alle daaraan gekoppelde stappen in het kader van de wet Poortwachter. De medewerker kan zijn eigen verzuimdossier inzien en de privacy van de medewerker is gewaarborgd. Het stelsel creëert overzicht en biedt door rapportages de mogelijkheid om gericht in te grijpen en om continue verbeteringen door te voeren. Het stelsel moet gekoppeld zijn met de diverse ketenapplicaties, intuïtief werken en beschikbaar zijn onafhankelijk van plaats, tijd en device. Nice to have: het stelsel ondersteunt naast het ziekteverzuim proces ook de vitaliteitsprocessen.

3.2. Specifieke eisen en wensen

De gemeente Amsterdam is op zoek naar een schaalbaar, flexibel verzuimvolgsysteem dat reeds eerder is geïmplementeerd bij een grote partij en voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Het stelsel moet ons inzicht bieden in (de knelpunten van) het verzuim binnen de gemeenten. Alle betrokkenen hebben zicht op hun gedeelte van het verzuimdossier. Ook geeft de medewerker een nadrukkelijke rol en verantwoordelijkheid binnen het verzuimproces en stimuleert hen hun rol te pakken. Komende jaren zal er binnen Amsterdam meer aandacht komen voor vitaliteit van de medewerkers. We zijn op zoek naar een verzuimstelsel dat hier rekening mee houdt en waar mogelijk ondersteunt. Bijvoorbeeld door het ontsluiten van de providerboog.

Het stelsel moet de leidinggevenden, die in het Amsterdamse proces casemanagers zijn, en de andere betrokkene meenemen in de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter. Omdat er leidinggevenden (en medewerkers) zijn die zich maar een paar keer per jaar met verzuim bezig (moeten) houden is het belangrijk dat het stelsel intuïtief is en dat het de betrokkenen actief begeleidt. Een leidinggevende moet bijvoorbeeld de meest voorkomende stappen in verzuim kunnen doorlopen zonder verdere begeleiding. Het stelsel ondersteunt eenvoudige escalatie bij niet uitvoeren van essentiële (wettelijk of in beleid afgesproken) taken en maakt makkelijke communicatie tussen betrokken mogelijk. Met name de communicatie en het inplannen van afspraken tussen bedrijfsartsen, leidinggevende en medewerkers verdient de nodige aandacht. Zelfservice en eigen regie is hierbij het uitgangspunt.

Het stelsel ondersteunt bij het uitzetten en ontvangen van Preventief Medische Onderzoeken door op naam, functieniveau (en andere indicatoren) op maat gemaakte PMO/inzetbaarheidsvragenlijsten uit te kunnen zetten bij medewerkers ten behoeve van risico-inventarisatie. Het stelsel beschikt over betrouwbare verzuim- en schadelastprofielen (per persoon, maar ook per afdeling en op bedrijfsniveau). Op basis van deze profielen kunnen op maat gesneden interventies worden ingezet om de inzetbaarheid te vergroten. Het stelsel ondersteunt de gelijktijdige ondersteuning van meerdere actieve protocollen binnen één verzuimtraject. Dat wil zeggen: met meerdere casussen en vanuit meerdere protocollen parallel kunnen werken binnen één traject (combinaties van verzuim, zwangerschap en arbeidsongeschiktheid). Het stelsel omvat functionele mogelijkhedenlijst (FML) die ook inhoudelijk worden bijgehouden door de leverancier. Het stelsel omvat de mogelijkheid tot registratie van verschillende soorten UWV beschikkingen (in verband met dossiervorming), met onder andere ingangs- en einddatum en arbeidsongeschiktheidspercentages.

De data die in het systeem wordt opgeslagen willen we gebruiken voor analyses en management rapportages. Het systeem moet voor gegevens uitwisseling automatisch en via open standaarden gekoppeld kunnen worden met onder andere het personeelssysteem, Dossiermanager van de Arbodienst, AFS (Financieel systeem), AMI (Amsterdamse Management Informatie) Het systeem voldoet tenminste aan de standaarden NEN2082, Forum standaardisatie, SETU (GEMMA 2.0).

3.3. IV Kaders – De 10 Richtlijnen

Richtlijn 1

Informatievoorziening is van de business.

Richtlijn 2

Informatievoorziening wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven.

Richtlijn 3

Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld.

Richtlijn 4

Gegevens worden hergebruikt en gedeeld.

Richtlijn 5

Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn.

Richtlijn 6

De kosten van de Informatievoorziening worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak.

Richtlijn 7

Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en Open Standaarden.

Richtlijn 8

ICT is binnen de gemeente verantwoordelijk voor de regie op de ICT-infrastructuur.

Richtlijn 9

Informatiediensten worden door Amsterdam geregisseerd, maar door de markt uitgevoerd.

Richtlijn 10

Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen.

3.4. Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten

Het systeem moet voldoen aan de volgende wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten:

- De huidige geldende privacy wetgeving zoals de AvG;
- Informatiebeveiliging van de gemeente Amsterdam (BIG);
- Code voor informatiebeveiliging/ISO2702;
- Privacy by design mogelijk maken;
- Privacy enhancing technologies gebruiken;
- Voldoen aan de architectuurprincipes van de GEMMA.
- SIVI Verzuim Datamodel 0.2

4. Procedure marktconsultatie

4.1. Keuze voor soort marktconsultatie

Gemeente Amsterdam kiest er voor om een zogenaamde open marktconsultatie te organiseren. Hierbij wordt deze marktconsultatie bekendgemaakt op TenderNed zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. Deze reden dat gekozen is voor deze vorm van marktconsultatie, is dat we hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt willen verkrijgen.

Daarnaast heeft gemeente Amsterdam ervoor gekozen een combinatie van schriftelijke en mondelinge marktconsultatie te hanteren om daarmee informatie te verkrijgen over de meer complexe onderdelen van de opdracht.

4.2. Procedure marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Bij de publicatie op TenderNed kunnen geïnteresseerde ondernemers dit document downloaden vanaf TenderNed.
2. Marktpartijen die de marktconsultatiedocumenten hebben gedownload, kunnen schriftelijk vragen stellen. Deze vragen worden uiterlijk 13 september 2018 voor 13:00 uur ingediend op het volgende emailadres:

i.kuijpers@amsterdam.nl

Gebruik voor het indienen van uw reacties of uw vragen uitsluitend het genoemde e-mailadres, met als onderwerp: 'Reacties / Vragen Marktconsultatie Verzuimvolgsysteem+ de naam van uw bedrijf'. Wilt u bovendien steeds uw naam en telefoonnummer van de contactpersoon in de tekst vermelden.

3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden zo spoedig mogelijk gepubliceerd op TenderNed.

- U kunt de vragen beantwoorden en uiterlijk indienen 20 september 2018 voor 13:00 uur. De ingevulde vragenlijst dient te worden verstuurd aan het volgende e-mailadres:

i.kuijpers@amsterdam.nl

Wij vragen u om de vragenlijst in zowel .pdf- en .docx formaat toe te sturen.

- Een selectie van de marktpartijen die gereageerd hebben, wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld de antwoorden die schriftelijk zijn ingediend, mondeling toe te lichten. Dit kan middels een presentatie maar dit is niet noodzakelijk. Gemeente Amsterdam heeft dan tevens de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden. De gesprekken zullen 1 op 1 zijn (bilateraal).
- De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal verstuurd worden naar alle geïnteresseerde marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

4.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
Bekendmaking marktconsultatie:	4 september 2018
Beantwoorden vragen van leveranciers	13 september 2018 voor 13:00 uur
Sluitingsdatum indienen antwoorden op vragenlijst	20 september 2018 voor 13:00 uur
Selectie partijen welke een presentatie mogen geven	25 september 2018
Presentaties geselecteerde leveranciers	3 en 4 oktober 2018
Publicatie marktconsultatieverslag (geabstraheerd en geanonimiseerd)	in de week van 8 oktober 2018

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen.

Gemeente Amsterdam behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

4.4. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor de Gemeente Amsterdam bij het bepalen van de scope en het opstellen van een programma van eisen voor de mogelijke aanbesteding van de oplossing voor de mobiele handhaving.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Gemeente Amsterdam als voor de marktpartij.

De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. Dienst Gemeente Amsterdam zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie mag door Gemeente Amsterdam worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden en de vragen waarheidsgetrouw te hebben beantwoord.

5. Vragen

5.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer).

5.2. Vragen verzuimvolgsysteem

- a. Vragen ten aanzien van de geschetste toekomstige gewenste situatie:
- b. Wat vindt u van het door Gemeente Amsterdam geschetste beeld van het gewenste verzuimvolgsysteem?
- c. Op welke manier zou u het verzuimvolgsysteem? qua architectuuropzet inrichten en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
- d. Welk toekomstbeeld/ visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van het verzuimvolgsysteem?
- e. Welke vernieuwing voorziet u voor de uitvoering van de gemeente en de dienstverlening aan de burgers?
- f. Welke processen en waarom, naast de boven genoemde processen, zouden het verzuimvolgsysteem? op hoofdlijnen moeten faciliteren?
- g. Welke systeemeigenschappen (functioneel en non-functioneel) zouden het verzuimvolgsysteem? moeten hebben?

5.3. Vragen Realisatie

1. Kunt u een beeld schetsen over de te verwachten realisatie:
 - a. Op welke manier zou u de voorzieningen projectmatig (op hoofdlijnen) realiseren en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
 - b. Doorlooptijd
 - c. Haalbaarheid/realistisch
 - d. Beheer en onderhoudsinspanning
 - e. Aansluitbaarheid op externe systemen en diensten
 - f. Risico's
 - g. Flexibiliteit
 - h. Componentopbouw (open / gesloten)
 - i. Performance
 - j. Beveiliging en Privacy

5.4. Vragen Financiering en Exploitatie

1. Kunt u mogelijke afrekenmodellen schetsen voor het gebruik van de oplossing voor het verzuimvolgsysteem?
2. Kunt u de kosten schetsen voor het gebruik, gesplitst in (indien van toepassing) mensuren, licenties, onderhoud en exploitatiekosten?
3. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening moet worden?

5.5. Overige Vragen

1. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?
2. Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen?
3. Welke referenties heeft u van gelijksoortige applicaties (minimaal 3)? Geef bij voorkeur de referenties aan van uw grootste cliënten waar het systeem draait. Geeft daarbij aan:
 - a. Datum implementatie,
 - b. Aantal medewerkers in loondienst
 - c. Contact gegevens voor een referentie bezoek
4. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?
5. Kunt u aangeven welke maatregelen uw organisatie treft of reeds heeft getroffen om een bijdrage te leveren aan duurzaamheid?
6. De Gemeente Amsterdam investeert in mensen die om wat voor reden ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met de opdrachtnemers. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren. Zie voor meer informatie:
<http://www.amsterdam.nl/socialreturn>