



Marktconsultatie bezwaar en beroep applicatie gemeente Amsterdam

Datum: 13-02-2019

Versie: 1.0

Kenmerk: AICT-2018-0025

Inhoud

Inhoud	2
Begrippenlijst.....	3
1. Inleiding	4
1.1. Marktconsultatie voor een bezwaar en beroep applicatie	4
1.2. Doelen marktconsultatie	4
1.3. Marktconsultatie	5
1.4. ICT	5
2. Huidige situatie.....	6
3. Gewenste situatie.....	7
3.1. Algemeen.....	7
3.2. IV Kaders – De 10 Richtlijnen.....	8
4. Oplossingsrichting	9
5. Procedure marktconsultatie.....	9
5.1. Keuze voor soort marktconsultatie	9
5.2. Procedure marktconsultatie.....	9
5.3. Planning marktconsultatie	10
5.4. Overige randvoorwaarden	10
6. Vragen te beantwoorden door leverancier	11
6.1. Algemene bedrijfsinformatie	11
6.2. Vragen t.a.v. de applicatie.....	11
6.3. Vragen realisatie.....	11
6.4. Vragen t.a.v. oplossing leverancier	12
6.5. Overige vragen	12

Begrippenlijst

Bezwaar- en Beroep proces	Tegen ieder besluit van een bestuursorgaan kan binnen een bepaalde termijn bezwaar worden gemaakt. Dit geschiedt door middel van het indienen van een bezwaarschrift. Het bestuursorgaan zelf toetst vervolgens het aangevochten besluit waarbij zij alle feiten en belangen in heroverweging neemt. De bezwaarprocedure eindigt met een beslissing op bezwaar. Hierin kan het bezwaar gegrond worden verklaard hetgeen doorgaans leidt tot een nieuw besluit. Wordt het bezwaar afgewezen, dan staat beroep open bij een bestuursrechter.
Gelieerde processen	De processen Ingebrekestelling, Voorlopige voorzieningen, Hoger beroep en Cassatie.
Legal Tech	De toepassing van technologie en software ter ondersteuning en innovatie van juridische diensten.
Klachten	Het uiten van ongenoegen wanneer een betrokkene ondanks de inzet van de gemeente niet tevreden is over het gemeentelijk handelen.

1. Inleiding

1.1. Marktconsultatie voor een bezwaar en beroep applicatie

Binnen de gemeente Amsterdam heeft gedurende de jaren 2016 tot en met 2018 een harmonisatie van de juridische processen Bezwaar, Beroep en Gelieerde processen (hoger beroep, ingebrekestelling, cassatie en voorlopige voorzieningen) plaatsgevonden. Dit geharmoniseerde proces is ingebed in 1 tijdelijke doelapplicatie voor bezwaar en beroep. Hiermee is tevens een applicatierationalisatie gerealiseerd, van 14 bezwaar- en beroep applicaties naar 1 tijdelijke doelapplicatie.

De applicatie ter ondersteuning van de juridische processen Bezwaar, Beroep en de Gelieerde processen wordt aanbesteed. Ter voorbereiding daarop dient deze marktconsultatie.

1.2. Doelen marktconsultatie

Om zeker te stellen dat de door gemeente Amsterdam gestelde eisen en wensen 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.

Gemeente Amsterdam is geïnteresseerd in:

1. De laatste ontwikkelingen in applicaties welke de juridische processen Bezwaar, Beroep en Gelieerde processen ondersteunen;
2. De visie van leveranciers t.a.v. de ontwikkelingen binnen het juridisch domein m.b.t. Legal Tech;
3. Business proces management applicaties welke niet specifiek ontwikkeld zijn voor de ondersteuning van de juridische processen Bezwaar, Beroep en Gelieerde processen maar hier potentieel wel inzetbaar voor zijn.

Gemeente Amsterdam onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot:

1. Realisatie, implementatie en beheer van een applicatie voor Bezwaar-, Beroep- en Gelieerde processen;
2. Een beeld van de fasering van een dergelijke vervanging, de doorlooptijd van de fasen en de opbouw van de kosten;
3. Een beeld van de toekomstige mogelijkheden van een applicatie voor Bezwaar-, Beroep- en Gelieerde processen wat betreft innovatie, doorontwikkeling en ondersteuning;
4. Een beeld van de huidige en toekomstige mogelijkheden van een applicatie voor Bezwaar-, Beroep- en Gelieerde processen wat betreft het functioneren in een keten, zoals koppelmogelijkheden t.b.v. de interactie met burgers en ketenpartners.

Gemeente Amsterdam wil vrijblijvend toetsen:

1. Of marktpartijen interesse en mogelijkheden hebben om de opdracht uit te voeren en te realiseren;
2. Of een project inhoudelijk en financieel haalbaar is;
3. In hoeverre er functioneel en technisch gespecificeerd moet worden;
4. Of er innovatieve oplossingen in de markt beschikbaar zijn of verwacht worden;
5. Middels welke standaard oplossingen de gevraagde functionaliteit kan worden ingevuld;
6. Of er oplossingen in de markt zijn die voldoen aan de voornaamste gewenste functionaliteiten, zoals beschreven in hoofdstuk 3;

7. Wat de beste te volgen inkoopstrategie is voor de gemeente Amsterdam.

Gemeente Amsterdam beoogt een applicatie welke de volgende business doelstellingen ondersteunt:

1. Kwaliteitsverbetering voor interne en externe stakeholders m.b.t. de huidige Bezwaar-, Beroep- en Gelieerde processen;
2. Proces- en efficiencyverbetering van het huidige Bezwaar-, Beroep- en Gelieerde processen;
3. Verbeteren van managementinformatie en het verkrijgen van sturingsinformatie waarmee de bedrijfsvoering en het dienstverleningsniveau kunnen worden bewaakt en bijgestuurd.

1.3. Marktconsultatie

Deze marktconsultatie is een voorbereiding op de eventuele aanbesteding van een bezwaar en beroep applicatie. De projectnaam hiervan is 'Aanbesteding Bezwaar- en Beroep applicatie gemeente Amsterdam'.

Gemeente Amsterdam benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aankomende Europese aanbesteding.

In hoofdstuk 5 staat de procedure van de marktconsultatie omschreven.

1.4. ICT

Binnen de gemeente Amsterdam is bepaald dat ICT-gerelateerde inkopen/aanbestedingen door de Lead Buyer ICT (inkoper) van de afdeling ICT worden begeleidt. De inkoper verzorgt namens de gemeente Amsterdam deze marktconsultatie en de eventuele (Europese) aanbesteding.

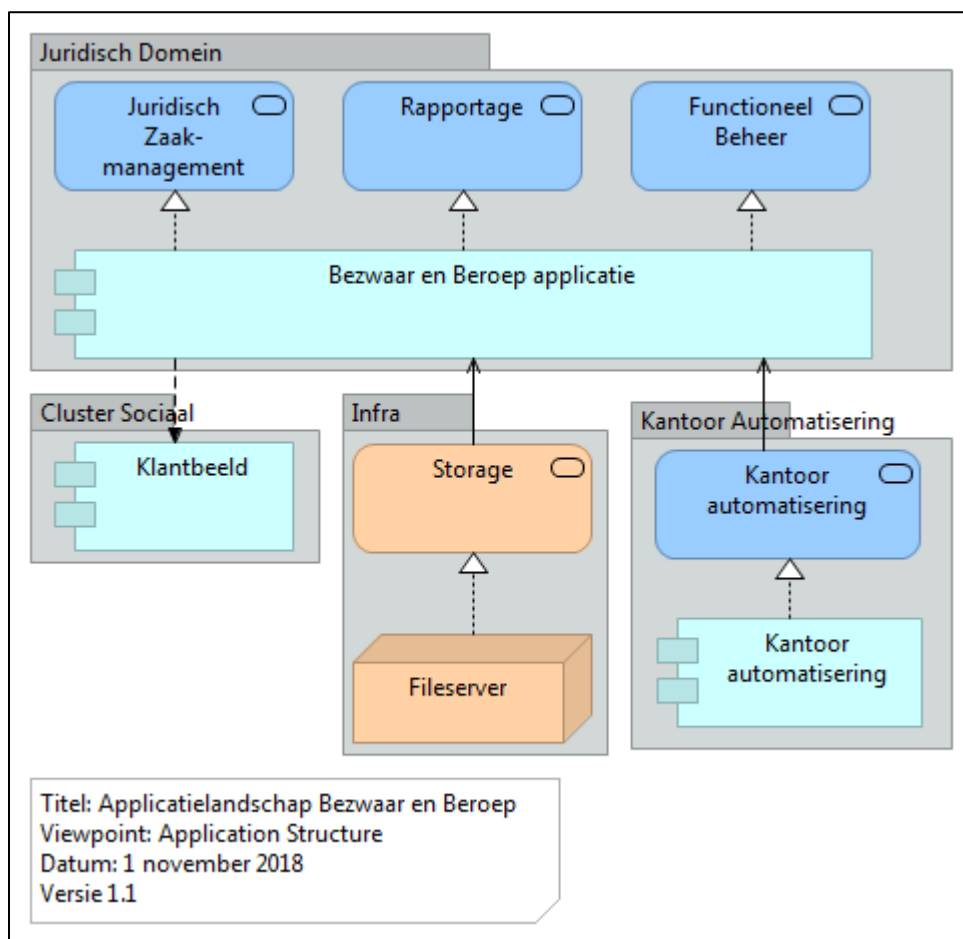
2. Huidige situatie

De gemeente Amsterdam is opgedeeld in 4 clusters, 7 stadsdelen en Bestuur & Organisatie (zie <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/organisatie/>). Binnen elk cluster zijn er juridische afdelingen waarbinnen bezwaar- en beroep procedures worden behandeld. In totaal zijn er 7 juridische afdelingen.

Binnen de juridische kolom van de gemeente Amsterdam zijn 300 juristen werkzaam. Op het moment van schrijven zijn er binnen de tijdelijke doelapplicatie voor Bezwaar en Beroep in totaal 330 gebruikers actief. Op piekmomenten zijn er 150 gebruikers tegelijkertijd werkzaam binnen deze applicatie.

Gedurende 2018 zijn er ongeveer 16.000 bezwaren geregistreerd in het huidige Bezwaar en Beroep systeem. In 2018 zijn er 4500 beroepsprocedures geregistreerd en ongeveer 900 gelieerde processen. In zijn totaliteit zijn er in 2018 meer dan 21.000 zaken geregistreerd.

Weergave van het huidige applicatielandschap omtrent de huidige bezwaar en beroep applicatie.



Figuur 1: Huidige applicatielandschap van huidige zaakstelsysteem

3. Gewenste situatie

3.1. Algemeen

De gewenste situatie is het applicatielandschap zoals weergegeven bij figuur 1, waarbij de huidige bezwaar en beroep applicatie potentieel vervangen is.

Voornaamste gewenste functionaliteiten:

1. Gebruiksvriendelijke workflow voor de Bezwaar- en Beroep processen door middel van een toegankelijke user interface;
2. Beschikbaarheid van functionaliteit welke volledig digitaal werken ondersteunt;
3. Een mogelijkheid voor klachtregistratie en afhandeling;
4. Beschikbaarheid van overzichtelijke archiefstructuur op zaakniveau met effectieve zoekfunctionaliteit;
5. Beschikbaarheid van geautomatiseerde opbouw van brieven, door middel van bouwstenen welke op basis van opgevoerde informatie binnen een zaak automatisch in een brief geplaatst worden;
6. Beschikbaarheid van functionaliteit welke het mogelijk maakt met interne stakeholders te communiceren;
7. Beschikbaarheid van functionaliteit m.b.t. autorisatie waarbij dossiers van de verschillende juridische afdelingen van elkaar afgeschermd worden;
8. Beschikbaarheid van functionaliteit welke het mogelijk maakt om bij de rechtbank of andere plekken, dossiers op een snelle en betrouwbare manier elektronisch te ontsluiten, annotaties te maken en weer op te slaan bij een zaak;
9. Beschikbaarheid van betrouwbare management- en stuurinformatie;
10. Beschikbaarheid van componenten binnen de applicatie welke inzicht in de status van het juridisch proces voor burgers faciliteert;
11. De mogelijkheid om exports te maken van binnen de applicatie gedefinieerde datasets in verschillende bestandsformaten waaronder Excel, op basis waarvan voorspellende analyse kan plaatsvinden;
12. De mogelijkheid om met nieuwe technieken de Bezwaar-, Beroep- en Gelieerde processen te ondersteunen;
13. Beschikbaarheid van componenten welke digitaal communiceren met de rechtspraak (KEI), mogelijk maakt.
14. Een gedegen beheeromgeving waarin de functioneel beheerder en ervaren eindgebruikers ruime mogelijkheden hebben tot configuratie van de applicatie.

3.2. 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, waarbij SaaS-oplossingen de voorkeur hebben.

Richtlijn 10

Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen.

4. Oplossingsrichting

Gemeente Amsterdam heeft geen specifieke voorkeur voor een oplossingsrichting. We zijn op zoek naar partners in de markt die met ons meedenken, een duidelijke visie hebben op de ontwikkelingen binnen het juridisch domein en een dienst of product kunnen leveren dat de flexibiliteit heeft om mee te groeien met toekomstige ontwikkelingen.

5. Procedure marktconsultatie

5.1. Keuze voor soort marktconsultatie

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

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

5.2. Procedure marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Bij de publicatie op TenderNed kunnen geïnteresseerde ondernemers dit document downloaden vanaf TenderNed.
2. Marktpartijen die het marktconsultatiedocument hebben gedownload, kunnen schriftelijk vragen stellen. Deze vragen dienen via de berichtenmodule van TenderNed ingediend te worden.

Gebruik voor het indienen van uw vragen uitsluitend de TenderNed berichtenmodule, met als onderwerp: 'Vragen Marktconsultatie B&B applicatie + de naam van uw bedrijf'. Gebruik hierbij Bijlage [Format voor het stellen van vragen marktconsultatie].

3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden gepubliceerd op TenderNed.
4. U wordt verzocht de vragen in het marktconsultatiedocument, te vinden in hoofdstuk 6, te beantwoorden. Uw reactie dient te worden ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. U wordt verzocht de vragenlijst in .docx formaat toe te sturen.
5. Een selectie van de marktpartijen die gereageerd hebben, wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld de antwoorden die schriftelijk zijn ingediend, mondeling toe te lichten. Het heeft de voorkeur dit te doen middels een presentatie. Gemeente Amsterdam heeft dan tevens de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden.

6. 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. Tevens zal het marktconsultatieverslag bij publicatie van de (eventuele) aanbesteding worden gepubliceerd.

5.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
Publicatie marktconsultatie	13-2-2019
Gelegenheid tot het stellen van vragen door leveranciers	22-2-2019, 09.00 uur
Beantwoorden vragen	01-03-2019
Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst	13-03-2019, 09.00 uur
Bekendmaking van geselecteerde partijen welke een presentatie mogen geven	25-03-2019
Presentaties geselecteerde leveranciers	01-04-2019 en 02-04-2019
Publicatie marktconsultatieverslag (geabstraheerd en geanonimiseerd)	22-04-2019

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontlelen.

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

5.4. 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 applicatie ter ondersteuning van de juridische processen Bezwaar, Beroep en Gelieerde processen.

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. 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 door gemeente Amsterdam mag 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.

6. Vragen te beantwoorden door leverancier

6.1. 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).

6.2. Vragen t.a.v. de applicatie

2. Vragen ten aanzien van de geschetste toekomstige gewenste situatie:
 - a. Wat vindt u van de door gemeente Amsterdam bij paragraaf 3.1, op hoofdlijnen geschetste functionaliteiten van de oplossing?
 - b. Welke applicatie-eigenschappen (functioneel en non-functioneel) zou de oplossing volgens u moeten hebben?
 - c. Welke principes en richtlijnen zou de gemeente Amsterdam volgens u moeten hanteren?
 - d. Op welke wijze gaat uw bedrijf om met trends en innovaties?
 - e. Wat zijn de laatste innovatieve ontwikkelingen binnen uw applicatie?
 - f. Welk toekomstbeeld/visie kunt u op basis van uw kennis en ervaring schetsen voor het gebruik van uw applicatie?
 - g. Welke vernieuwing(en) voorziet u m.b.t. de uitvoering van juridische processen door de gemeente Amsterdam en de dienstverlening aan burgers?
 - h. Is uw applicatie specifiek ontwikkeld voor het ondersteunen van Bezwaar- en Beroep en Gelieerde processen?
 - i. Wat is de meerwaarde van uw oplossing en hoe komt deze meerwaarde tot uiting?

6.3. Vragen realisatie

3. Kunt u op basis van de beperkte informatie binnen dit document op hoofdlijnen een beeld schetsen m.b.t. de realisatie wat betreft:
 - a. Op welke manier zou u de oplossing projectmatig realiseren en welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
 - b. De doorlooptijd;
 - c. De haalbaarheid;
 - d. De kosten, initiële investering en exploitatie;
 - e. De beheer en onderhoudsinspanning;
 - f. Aansluitbaarheid van uw applicatie op externe systemen en diensten;
 - g. De risico's;
 - h. De performance van uw applicatie;
 - i. De beveiliging en privacy aspecten.

6.4. Vragen t.a.v. oplossing leverancier

4. Kunt u een beeld schetsen van uw oplossing:
 - a. Is uw oplossing een SaaS, ASP en/of een on-premise oplossing?
 - b. Is uw applicatie modulair opgebouwd? Zo ja, zijn de modules apart aan te schaffen en wat kunt u schetsen t.a.v. de interoperabiliteit?
 - c. Kunt u referenties opgeven van vergelijkbare opdrachtgevers waar uw applicatie gerealiseerd is?
 - d. Kunt u aangeven of uw applicatie of bedrijf voldoet op basis van ISO 27001 en ISAE 3000 certificering/verklaring?
 - e. Kunt u m.b.t. de applicatie een recent (maximaal zes maanden oud) uitgevoerde IT audit overleggen?

6.5. Overige vragen

5. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw directe concurrenten?
6. Op welke wijze is de gebruikersparticipatie georganiseerd?
7. Kunt u aangeven welke maatregelen uw organisatie treft of reeds heeft getroffen om een bijdrage te leveren aan duurzaamheid?
8. Gemeente Amsterdam investeert in mensen die om wat voor reden dan ook een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en wil daarbij samenwerken met haar opdrachtnemers. Welke ideeën heeft u om hieraan een bijdrage te leveren. Zie voor meer informatie: <http://www.amsterdam.nl/socialreturn>.
9. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

--EINDE--