
Informatie-uitvraag marktconsultatie backoffice-applicatie Sociaal Domein (Jeugdwet)

Namens Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid:



Begeleid door InnoviQ



Onderwerp : Informatie-uitvraag marktconsultatie backoffice-applicatie Sociaal Domein (Jeugdwet)
Kenmerk : **SOJ-IV-2021**
Datum :14 mei 2021
Status : Definitief

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Begeleiding	4
1.3	Resultaat.....	4
1.4	Communicatie	4
2	MARKTCONSULTATIE.....	5
2.1	Doelstelling	5
2.2	Consultatiethema's	5
2.2	Procedure	6
2.3	Planning.....	7
2.4	Overige bepalingen.....	7
3	UITVRAAG MARKTCONSULTATIE	9
3.1	Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid.....	9
3.2	Opdrachtscope	10
3.3	Consultatiethema's.....	11
1)	Samenwerking frontoffice (Stichting Jeugdteams)	11
2)	Maatwerkprocessen binnen de Serviceorganisatie.....	13
3)	Business Proces Outsourcing (BPO)	15
	BIJLAGE I: MARKTCONSULTATIETEAM.....	17
	BIJLAGE II: PRIJZENBLAD	18
	BIJLAGE III: SCHRIFTELIJKE VRAGEN.....	19

1. INLEIDING

Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid nodigt u uit deel te nemen aan een marktconsultatie ter voorbereiding op een mogelijke Europese aanbesteding van de backoffice-applicatie Sociaal Domein (Jeugdwet).

1.1 Aanleiding

Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid (hierna te noemen Serviceorganisatie) is onderdeel van de Gemeenschappelijke regeling Dienst Gezondheid & jeugd Zuid-Holland Zuid maakt momenteel gebruik van de backoffice-oplossing van Stipter. Vanwege diverse overwegingen ten aanzien van het huidige contract overweegt de Serviceorganisatie om deze backoffice-applicatie voor Sociaal Domein te vervangen. Deze overwegingen betreffen zowel inhoudelijke als prijs gerelateerde stellingen in het contract. De mogelijke herverving betreft minimaal: de levering, de implementatie, het beheer en onderhoud van een backoffice-applicatie voor Sociaal Domein (Jeugdwet) voor de Serviceorganisatie. De oplossing wordt geleverd in SaaS. Zie hoofdstuk 3 voor een verdere toelichting op de scope.

1.2 Begeleiding

De Serviceorganisatie laat zich hierbij door het adviesbureau InnoviQ begeleiden. InnoviQ begeleidt de marktconsultatie inhoudelijk en levert inhoudelijk advies en ondersteuning voor de procedure.

1.3 Resultaat

Het doel van de marktconsultatie is om met potentiële aanbieders in contact te treden en een aantal belangrijke thema's/heroverwegingen ten aanzien van de huidige situatie door te spreken. Uiteraard verneemt de Serviceorganisatie hoe de markt tegen deze onderwerpen aankijkt en hoe zij hier zelf invulling aan kunnen geven. Het resultaat hiervan wordt samengevat in een geanonimiseerd verslag. Dit verslag wordt gebruikt voor verdere besluitvorming binnen de Serviceorganisatie en openbaar gemaakt aan de deelnemers. Let op: het is dus nog niet besloten dat er verworven zal worden.

1.4 Communicatie

Stefan Beyers, informatieanalist van de SOJ, zal het proces van de marktconsultatie verzorgen en gedurende het traject als enig aanspreekpunt fungeren voor de genodigde.

Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot de inkoopadviseur via de berichtenfunctie binnen TenderNed.

Het is - op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om in het kader van de procedure op een andere dan de in dit document aangegeven wijze contact te zoeken met de Serviceorganisatie of leden van het marktconsultatieteam ter verkrijging van welke informatie dan ook.

2 MARKTCONSULTATIE

Onderstaand wordt de beoogde marktconsultatie beschreven ten behoeve van het verwerven van een backoffice-applicatie voor Sociaal Domein (Jeugdwet) voor de Serviceorganisatie aan de hand van de doelstelling, consultatiethema's, de procedure, de planning en overige bepalingen.

2.1 Doelstelling

Om een beter beeld te verkrijgen van de aanbiedersmarkt (trends en ontwikkelingen) en hun oplossingen voor backoffice-applicaties voor Sociaal Domein, en om de scope en aanpak van de potentiële aanbesteding aan te scherpen, wenst de Serviceorganisatie een marktconsultatie uit te voeren. In deze marktconsultatie worden verschillende leveranciers, o.b.v. inschrijvingen, benaderd om op basis van deze informatie-uitvraag deel te nemen aan een consultatiegesprek.

Specifiek worden hierin de volgende doestellingen beoogd:

- Om in deze context de ideeën van de Serviceorganisatie over de invulling van de backoffice-applicatie voor Jeugdwet te bespreken en te toetsen;
- Het vergaren van kennis en inzichten uit de markt ten behoeve van het aanscherpen van visie en doelstellingen voor de voorbereiding op een (potentiele) aanbesteding;
- Toetsen of er voldoende leveranciers in de markt zijn die de specifieke werkwijze van de Serviceorganisatie kunnen ondersteunen;
- Te weten komen welke informatie marktpartijen minimaal nodig hebben om een goed voorstel te kunnen doen;
- Te weten komen hoe de samenwerking het beste kan worden vormgegeven.

2.2 Consultatiethema's

Het merendeel van de consultatiegesprekken bestaat uit 3 thema's, namelijk:

- 1) Samenwerking met een frontoffice(applicatie);
- 2) Maatwerkprocessen/uitzonderingen binnen de Serviceorganisatie;
- 3) Business Proces Outsourcing (BPO).

In de marktconsultatie-dialoog is ruimte voor een aantal relatief eenvoudige vragen die we eerst op papier proberen af te wikkelen. Zie hiervoor de vragen uit bijlage 3. Indien hier alsnog vragen over zijn kunnen deze tijdens de consultatiegesprekken kort worden behandeld. Tevens is er een stuk vrije ruimte om unieke waarde van een deelnemers kenbaar te maken.

2.2 Procedure

Leveranciers worden uitgenodigd voor een consultatiegesprek op locatie bij de Serviceorganisatie. Alvorens de inschrijver besluit om deel te nemen krijgt inschrijver de mogelijkheid om via TenderNed vragen te stellen. De Serviceorganisatie zal deze op TenderNed beantwoorden conform planning in hoofdstuk 2.3.

Voor deelname aan de marktconsultatie stelt de Serviceorganisatie een passende referentie als minimumvereiste. Als passende referentie wordt beschouwd: de levering, de implementatie, het beheer en onderhoud van een als SaaS geleverde backoffice-applicatie voor Sociaal Domein, specifiek Jeugdwet (inclusief de financiële verwerkingen rondom Jeugdzorg) aan één of meerdere gemeenten of soortgelijk. Bij voorkeur wordt die referentie ingebracht die zo veel mogelijk lijkt op de context van de Serviceorganisatie.

Indien inschrijver besluit om deel te nemen stelt hij een aanmeldingsbrief op met een passende referentie, korte motivatie voor deelname, inbreng met eigen in te vullen thema's en een schriftelijke beantwoording van de vragen uit bijlage 3.

De Serviceorganisatie zal geen nadere selectie toepassen op de ontvangen aanmeldingen, anders dan het beoordelen van de referentie als knock-out criterium voor deelname aan de marktconsultatie. Indien er twijfel is over de geschiktheid van de referentie behoudt de Serviceorganisatie zich het recht voor om de referentie nader te verifiëren in overleg met de inschrijver en/of opgegeven referentie.

In een afzonderlijk consultatiegesprek per leverancier, vragen wij te reflecteren op de informatie-uitvraag en een beschouwing te doen op de passendheid en geschiktheid van een eventuele oplossing voor Serviceorganisatie. De duur van de dialoog betreft maximaal twee en een half uur. In bijlage I is een overzicht van de deelnemers van het marktconsultatieteam opgenomen.

Iedere dialoogsessie bestaat uit een korte introductie van de onderneming, visie en aanpak van deze deelnemer. Maximale duur die hiervoor staat is 15 minuten, inhoud is vrij in te vullen door de deelnemer. Vervolgens zal de resterende dialoog in het teken staan van de benoemde thema's in paragraaf 3.3. Deelnemer mag de laatste 30 minuten vrij gebruiken om aandacht te geven aan aspecten waarmee de deelnemer unieke meerwaarde heeft in relatie tot de context van de Serviceorganisatie.

Ten aanzien van de prijs en tarieven, vragen we u schriftelijk een indicatie te geven van de waarde van deze opdracht. De uitwerking hiervan dient aangeleverd te worden conform bijlage 2 Prijzenblad. Wij vragen u deze na afloop van het marktconsultatiegesprek te uploaden in TenderNed. De resterende onderwerpen worden mondeling in het gesprek besproken en behoeven geen schriftelijke uitwerking van uw zijde.

Van de marktconsultatiegesprekken wordt een samenvattend geanonimiseerd verslag gemaakt. Prijsinformatie en overige concurrentiegevoelige informatie worden vanzelfsprekend niet in het verslag opgenomen. Als leveranciers enigerlei informatie niet in het verslag opgenomen willen hebben, kunnen zij dit expliciet op basis van het conceptverslag verzoeken en zal het verzoek in overweging worden genomen. Het definitieve verslag wordt tevens ter bericht via TenderNed aan de deelnemers verstuurd.

2.3 Planning

In onderstaande tabel is de planning van de marktconsultatieprocedure weergegeven. Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid is gerechtigd om deze tijdsplanning tussentijds aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft.

Marktconsultatie:	
Aankondiging marktconsultatie via TenderNed	6 mei 2021
Ter beschikking stellen informatiedocument via TenderNed	14 mei 2021
Sluitingsdatum indienen vragen door marktpartijen over de informatie en vragen in de marktconsultatie.	21 mei 2021; 09.00
Verzending antwoorden op gestelde vragen door marktpartijen	28 mei 2021
Sluitingsdatum indienen aanmeldingsbrief + gevraagde informatie conform paragraaf 2.2.	4 juni 2021; 09.00
Versturen van uitnodigingen voor dialoogsessies	4 juni 2021
Marktconsultatiegesprekken, partijen worden hiervoor uitgenodigd middels TenderNed	8 t/m 10 juni 2021
Indienen prijscomponent in TenderNed	17 juni 2021
Berichtgeving resultaten marktconsultatie	Uiterlijk 30 juni 2021

Let op: De Serviceorganisatie verzoekt deelnemer om de genoemde dagen voor de marktconsultatiegesprekken beschikbaar te houden.

2.4 Overige bepalingen

Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is volledig vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor de uitkomst van de aanbestedingsprocedure die daarna eventueel volgt. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op een eventuele aanbestedingsprocedure.

De partijen die meedoen aan de marktconsultatie kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie. De Serviceorganisatie behoudt zich het recht voor om:

- 1) De planning zoals in dit document geschetst, is naar eigen inzicht aan te passen;
- 2) De marktconsultatie en potentieel daaropvolgende aanbesteding op een andere wijze uit te voeren dan in dit document beschreven is;
- 3) Het traject van de marktconsultatie en/ geheel of gedeeltelijk te staken;

Verder geldt dat:

- 4) Op geen enkele wijze rechten kunnen worden ontleend aan de verstrekte informatie. De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de

informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de voorgenomen aanbestedingsprocedure;

- 5) De grondbeginselen van aanbesteden, te weten objectiviteit, transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit, zullen ook bij deze marktconsultatie gerespecteerd worden;
- 6) Deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden beïnvloedt voor deelname aan de aanbestedingsprocedure en/of gunning van een mogelijke opdracht;
- 7) Door deelname aan de marktconsultatie de deelnemende marktpartij verklaart ondubbelzinnig akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden;
- 8) De marktconsultatie betreft een demonstratie en het schriftelijk achterlaten van een indicatieve prijs in TenderNed en behoeft nadrukkelijk geen uitvoerige papieren uitwerking van zaken.

3 UITVRAAG MARKTCONSULTATIE

3.1 Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland Zuid

De Serviceorganisatie opereert voor meerdere gemeenten (momenteel tien, te weten Alblasterdam, Dordrecht, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Hoeksche Waard, Molenlanden, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht).

De Serviceorganisatie is een kleine regieorganisatie die op gebied van de Jeugdwet namens deelnemende gemeenten zorgdraagt voor het inkopen en contracteren van de regionale zorgmarkt, budgetbeheersing, informatievoorziening en accountmanagement. Deze taken worden uitgevoerd in een speelveld van 10 gemeenten, Stichting Jeugdteams, sociale wijkteams en circa 210 jeugdhulpaanbieders.

Mogelijk sluiten in de toekomst nieuwe gemeenten op de dienstverlening aan (dan wel zijn de deelnemende gemeenten onderhevig aan mutaties, zoals fusies, samenwerkingen, verschuivingen van taken in het Sociaal Domein, etc.). De oplossing dient de mogelijkheid te bieden om voor meerdere gemeenten, met gelijke, of afwijkende, beleids- en procesinrichtingen te werken, en deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden.

Om de eerdergenoemde kerntaken uit te voeren gebruikt de Serviceorganisatie momenteel de backoffice-applicatie MO-platform van Stipter af. Deze applicatie kan worden gezien als de backoffice applicatie voor het verwerken/organiseren van Jeugdhulp.

Stichting Jeugdteams is een organisatie die namens alle deelnemende gemeenten, en in opdracht van die gemeenten, de toegang tot de jeugdhulp organiseert (m.u.v. externe verwijzers). Om deze frontofficewerkzaamheden te verrichten heeft Stichting Jeugdteams een eigen ondersteunende applicatie in gebruik, genaamd TICK.

3.2 Opdrachtscope

De oplossing dient de mogelijkheid te bieden om in het kader van de uitvoering van de Jeugdwet voor meerdere gemeenten, met eenduidige, of afwijkende, beleids- en procesinrichtingen te werken, en deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden. Op deze wijze wordt, afhankelijk van de gemeente waar de cliënt woonachtig is, automatisch de juiste administratieve verwerking gegeven. Serviceorganisatie zoekt een bewezen en robuuste oplossing voor ten minste:

- Registratie van Jeugdwet-gerechtigden;
- Registratie van Jeugdwet-indicaties;
- Registratie van Jeugdwet-maatwerkvoorzieningen;
- Verzorgen diverse cliëntcorrespondentie;
- Verwerking van iJW en iPGB berichtenverkeer;
- Verwerking van het financiële transactieverkeer;
- Dataontsluiting ten behoeve van managementinformatie;
- Koppeling met een frontoffice-applicatie.

3.3 Consultatiethema's

In de marktconsultatiegesprekken wordt in elk geval aandacht te worden besteed aan 3 thema's. In de toelichting op deze thema's zijn de vragen van de Serviceorganisatie aan de deelnemer kenbaar gemaakt door deze te onderstrepen.

1) Samenwerking frontoffice (Stichting Jeugdteams)

Stichting Jeugdteams is een aan Serviceorganisatie toeleidende organisatie die namens alle deelnemende gemeenten, en in opdracht van die gemeenten, de toegang tot de jeugdhulp organiseert (m.u.v. externe verwijzers). Deze organisatie maakt gebruik van eigen softwarepakketten in eigen technische omgevingen. De Serviceorganisatie heeft geen zeggenschap over de inrichting en/of het gebruik hiervan, anders dan dat er enkel afstemming plaatsvindt over hoe administratieve processen het beste op elkaar kunnen aansluiten.

De lokale teams van Stichting Jeugdteams staan in direct contact met cliënten en kunnen vaststellen of er een voorziening nodig is voor een jeugdige. In opvolging hierop dient Stichting Jeugdteams namens deze cliënt een aanvraag in bij de Serviceorganisatie. Deze aanvraag wordt door administratieve medewerkers van de Stichting handmatig ingevoerd in het MO-platform van de Serviceorganisatie. In het MO-platform worden enkel de noodzakelijke gegevens voor de aanvraag geregistreerd. Alle overige cliëntgegevens uit het dossier van de Stichting Jeugdteams blijven in TICK, het administratieve pakket van de Stichting.

Na het indienen van de aanvraag wordt deze getoetst door de Serviceorganisatie. Deze toetsing vindt plaats op basis van context van de aanvraag, leeftijd van de cliënt, inkoopbeleid, etc.

Voornemen

Het voornemen is om de Stichting Jeugdteams minder afhankelijk te maken van het gebruik van de backoffice-applicatie van de Serviceorganisatie. Op dit moment is Stichting Jeugdteams namelijk genoodzaakt om rechtstreeks in het MO-platform aanvragen te registreren, wat voor de volgende problematiek zorgt:

- dubbele registratielast voor de Stichting;
- foutgevoeligheid in het handmatig overnemen van gegevens;
- het monitoren of een aanvraag wel/niet is toegekend gaat nu omslachtig.

De wens van de Serviceorganisatie is dat de medewerkers van Stichting Jeugdteams niet meer in de backoffice van de Serviceorganisatie hoeven werken en hun administratie dus enkele in hun eigen softwarepakket uitvoeren. Daarnaast wenst de Serviceorganisatie een oplossing die flexibel genoeg is om met verschillende frontoffice-applicaties om te gaan. In theorie kunnen nieuwe gemeenten aansluiten die andere frontoffice-organisaties in gaan zetten en daarmee andere applicaties willen laten aansluiten.

Vragen aan de deelnemer:

- Hoe ziet deelnemer een dergelijke (technische) samenwerking met een frontoffice-organisatie voor zich. Kunnen hier standaard koppelvlakken voor worden gebruikt? En zijn er mogelijk onderdelen van deze standaard die het beoogde proces onvoldoende ondersteunen?
- Hoe ziet deelnemer de werking voor zich waarbij per deelnemende gemeente een verschillende frontoffice-applicatie wordt aangesloten op de backoffice-applicatie van de Serviceorganisatie?
- Kent deelnemer naast een geautomatiseerde koppeling met een frontoffice-applicatie nog alternatieve methoden om aanvragen te registreren in de backoffice-applicatie? Zo ja, welke?

2) Maatwerkprocessen binnen de Serviceorganisatie

Sinds de oprichting van de Serviceorganisatie zijn er verschillende processen ingericht die specifiek aansloten bij de wensen / het beleid van de Serviceorganisatie.

Zorgprofielen

De Serviceorganisatie heeft ervoor gekozen om af te wijken van de landelijke standaard toewijzingsmethoden (specifiek, aspecifiek en generiek). Er is gezocht naar een variant die tussen aspecifiek en generiek in zat. Hiervoor zijn zorgprofielen in het leven geroepen. Het idee hierachter was om aanbieders maximale vrijheid te geven om de juiste zorg te geven, maar tegelijkertijd voldoende regie te hebben. Deze zorgprofielen moesten het grootste deel van de zorg afvangen en daarmee administratieve lasten verminderen. Bij zorgaanbieders zijn deze zorgprofielen bekend en weten dus welke categorieën zorg zij mogen leveren wanneer zij een bepaald zorgprofiel toegewezen krijgen. Jaarlijks kan de Serviceorganisatie heroverwegen welke producten onderdeel zijn van welk zorgprofiel.

Aangezien dit geen onderdeel is van het standaard berichtenverkeer, is met zorgaanbieders afgesproken dat de Serviceorganisatie generieke toewijzingsberichten stuurt met in het commentaarveld een omschrijving van het zorgprofiel.

De Serviceorganisatie wil van het bovenstaande proces afstappen en zich gaan committeren aan de landelijke toewijzingsmethoden. Ondanks dit voornemen is het nog onzeker wanneer dit is gerealiseerd en kan deze werkwijze nog een lange nasleep hebben aangezien lopende voorzieningen al reeds op de oude manier zijn toegewezen.

Kan deelnemer met dit alternatieve proces omgaan? Zo ja, op welke wijze ziet u dat voor zich?

Zijn er algemene adviezen af te geven over de transitie naar de standaard toewijzingsmethoden? Zo ja, graag toelichten.

Alternatieve manieren voor declaraties

Op dit moment worden niet alle declaraties ingediend via het landelijke berichtenverkeer.. Zo is er bijvoorbeeld de mogelijkheid van leveranciers om in te loggen op een portaal en daar handmatig declaraties in te dienen. Een ander voorbeeld is declaratie van kosten jeugdvervoer waarbij één vervoerder is gecontracteerd die de declaratie voor alle onderaannemers regelt door maandelijks een Excel-bestand in te dienen. Deze wordt vervolgens handmatig door de Serviceorganisatie verwerkt.

Welke oplossingen heeft deelnemer beschikbaar om dit type proces te ondersteunen en te vereenvoudigen? Welke alternatieve declaratiemogelijkheden worden er ondersteund?

Financiële administratie

Met zorgaanbieders worden per perceel, per kalenderjaar afspraken gemaakt over budgetplafonds. Declaraties worden automatisch afgewezen indien de budgetplafonds worden overschreden. Deze budgetplafonds kunnen tussentijds worden aangepast. Welke mogelijkheden biedt de deelnemer voor het toepassen van budgetplafonds en het geautomatiseerd afwijzen van declaraties bij het bereiken van deze plafonds?

De huidige oplossing genereert financiële verslaglegging op grootboekrekening-niveau. De basis hiervoor is de koppeling tussen productcodes en grootboekrekeningen per gemeente. Voorbeelden van rapportages zijn:

- Inkoopboek
- Bankboek
- Resultatensaldo
- Memoriaal

Welke mogelijkheden biedt deelnemer voor het genereren van financiële rapportages gebaseerd op grootboekinformatie?

Het komt regelmatig voor dat de Serviceorganisatie creditfacturen van zorgaanbieders moet verwerken. Ook komt het voor dat aanbieders voorafgaand aan declaraties worden bevoorschot. Om administratieve lasten te verminderen is ervoor gekozen deze creditfacturen en voorschotten te verrekenen met nieuwe declaraties, om te voorkomen dat er onnodig veel transacties heen en weer gaan die weer opgevolgd en verwerkt moeten worden. Welke mogelijkheden biedt de deelnemer ten opzichte van het automatisch verwerken van creditfacturen en voorschotten?

3) Business Proces Outsourcing (BPO)

De Serviceorganisatie heeft momenteel verschillende processen uitbesteedt aan Stipter. Dit valt op te splitsen in twee categorieën, namelijk: financiële ondersteuning, en ondersteuning voor de cliëntadministratie / contractmanagers. De Serviceorganisatie beraadt zich nog op het blijven afnemen van BPO-diensten. Deelnemer wordt daarom expliciet verzocht haar aanbod op dit gebied apart op te nemen in haar prijsopgave in bijlage 2.

Huidige ondersteuning voor de cliëntadministratie

De afspraak is dat Stipter het eerste contact is voor aanbieders die vragen hebben m.b.t. berichtenverkeer, facturatie, afwijzingen/toewijzingen, etc. In het geval dat Stipter een aanbieder niet verder kan helpen verwijst Stipter de aanbieder door naar de Serviceorganisatie. Enkele voorbeelden van vragen die worden gesteld zijn:

- Waarom is een bericht uitgevallen?
- Zijn berichten wel of niet binnengekomen?
- Wat is de exacte productinrichting?
- Wat zijn contractafspraken?
- Wat betekenen welke uitvalcodes?
- Wat zijn de alternatieve toewijzing- en declaratie methodes en hoe werken die?

Door een toenemende informatievoorziening zijn de cliëntadministratie en zorgaanbieders steeds beter in staat geworden om vragen zelfstandig af te vangen. Dit heeft ertoe geleid dat de Serviceorganisatie steeds vaker aanspreekpunt is geworden voor zorgaanbieders en dat deze vragen door het gebruik van het MO-platform zelfstandig kunnen worden afgehandeld.

De Serviceorganisatie concludeert dat ze in de loop der jaren steeds beter in staat is geworden om zelfstandig aanbieders te kunnen servicen. De Serviceorganisatie heeft nog in overweging of deze dienstverlening wel of niet moet worden meegenomen in een eventuele aanbesteding. De Serviceorganisatie vraagt deelnemer een toelichting te geven op haar aanbod en ervaringen op gebied van de bovenstaande activiteiten, of andere gerelateerde BPO-diensten die voor de Serviceorganisatie van belang kunnen zijn. Om de zelfredzaamheid op dit gebied goed te kunnen toetsen wilt de Serviceorganisatie graag inzicht krijgen in welke informatie er inzichtelijk is voor zowel interne medewerkers als zorgaanbieders. Gelieve het aanbod hiervan als aparte dienst te vermelden op het prijzenblad in bijlage 2.

Huidige ondersteuning voor de financiële administratie

De Serviceorganisatie is verantwoordelijk voor het monitoren, uitvoeren en administreren van betalingen in het kader van verleende jeugdzorg. De backoffice-applicatie, en bijbehorende diensten, vervullen hierin een cruciale rol.

Jaarlijkse vindt er vanuit Stipter een accountantscontrole plaats waarin de controles/werkingen van het systeem wordt getoetst. Kan deelnemer de Serviceorganisatie jaarlijks voorzien van een accountantscontrole? Wat behelst deze controle en tegen welke meerprijs wordt dit aangeboden?

Voor het uitvoeren van periodieke betalingen wordt er vanuit Stipter wekelijks een SEPA-bestand klaargezet in de BNG-bank. Voor het klaarzetten controleert Stipter of de totalen in de SEPA overeenkomen met de registraties in het MO-platform. De Serviceorganisatie geeft vervolgens middels een vierogenprincipe hier een akkoord op, wat resulteert in de betaling van ingediende declaraties. Kan deelnemer de Serviceorganisatie voorzien van deze dienst en tegen welke meerprijs wordt dit aangeboden?

Bij het niet automatisch kunnen matchen van stortingen neemt de Serviceorganisatie nu de regie in het uitzoeken van de oorzaak en het vervolgens correct boeken van deze betaling. Kan deelnemer de Serviceorganisatie voorzien van deze dienst en tegen welke meerprijs wordt dit aangeboden?

Indien inschrijver geen propositie heeft op het gebied van BPO, hoe voorziet de oplossing van de deelnemer dan in het uitvoeren van het uitvoeren van de eerder omschreven werkzaamheden?

BIJLAGE I: MARKTCONSULTATIETEAM

Naam	RoI
Stefan Beyers	Informatieanalist
Ben Hendrixx	Manager ICT
Kajal Kakad	Coördinator cliëntadministratie
Odmar Deurloo	Data-analist
Jan van der Linden	Manager financiën
Thomas Beyers (InnoviQ)	Projectleider Innoviq

BIJLAGE II: PRIJZENBLAD

BIJLAGE 2 Prijzenblad

De inschrijver	
Gevestigd te	
Adres	

Geef bijgaand schriftelijk (en nog zonder enige verplichting) een indicatie van de waarde van de opdracht voor onderstaande bedragen en tarieven in Euro's, exclusief BTW en inclusief alle bijkomende kosten, waarin inbegrepen de kosten voor onderhoud, updates, upgrades, service en support conform SLA.

Aantal inwoners gemeenten ondersteund door SOJ ZHZ per 1 januari 2021	+/- 450.000
---	-------------

Jaarlijkse licentietarieven/ gebruiksrechten

	Omschrijving	Totaal	Opmerking/ onderbouwing
	Totaal jaarlijkse licentietarieven	€ 0,00	
	(naar behoefte van de deelnemer kan hier specificatie plaatsvinden)	€ 0,00	
		€ 0,00	
		€ 0,00	

Eenmalige (implementatie) kosten

	Omschrijving	Kosten	Opmerking/ onderbouwing
	Eenmalige implementatiekosten	€ 0,00	
	(naar behoefte van de deelnemer kan hier specificatie plaatsvinden)	€ 0,00	
		€ 0,00	
		€ 0,00	

Optionele jaarlijkse kosten voor BPO

	Omschrijving	Kosten	Opmerking/ onderbouwing
	Optionele jaarlijkse kosten voor BPO	€ 0,00	
	(naar behoefte van de deelnemer kan hier specificatie plaatsvinden)	€ 0,00	
		€ 0,00	
		€ 0,00	

Optionele jaarlijkse kosten voor VIR en CORV

	Omschrijving	Kosten	Opmerking/ onderbouwing
	Optionele jaarlijkse kosten voor VIR en CORV	€ 0,00	
	(naar behoefte van de deelnemer kan hier specificatie plaatsvinden)	€ 0,00	
		€ 0,00	
		€ 0,00	

Naam rechtsgeldig bevoegde functionaris	
Functie	
Bedrijf	
Datum	

BIJLAGE III: SCHRIFTELIJKE VRAGEN

De onderstaande vragen zullen niet inhoudelijk tijdens de marktconsultatiegesprekken worden behandeld, tenzij er vanuit de Serviceorganisatie vragen zijn over de schriftelijke beantwoording hiervan.

1. De Serviceorganisatie heeft de afgelopen jaren veel energie gestoken in het optuigen van kwalitatieve BI-oplossingen. Het MO-platform is hiervoor de belangrijkste databron en wordt iedere nacht middels een datadump en een pull mechanisme ontsloten. Kan deelnemer op dagelijkse basis een datadump met alle data uit de applicatie leveren?
2. De Serviceorganisatie wenst enerzijds een regionale inrichting in de backoffice-applicatie door te kunnen voeren, en anderzijds lokaal (per gemeente). Denk hierbij aan een PDC, gebruikers met rollen en rechten, etc. Ondersteund deelnemer / de Oplossing dit type werk / functionaliteit?
3. De Serviceorganisatie faciliteert op dit moment de Stichting Jeugdteams met een module in de backoffice-applicatie voor het uitwisselen van CORV-berichten. De Serviceorganisatie wil graag weten of deelnemer hier een geïntegreerde oplossing voor heeft. Zo ja, hoe ziet deze er uit. Tevens is het verzoek om dit onderdeel apart op te nemen in het prijzenblad in bijlage 2.
4. Juridisch gezien is de Serviceorganisatie verplicht om een melding te maken bij VIR in het geval dat er zorg wordt verleend aan een jeugdige. De Serviceorganisatie wilt graag weten of deelnemer hier een geïntegreerde oplossing voor beschikbaar heeft en verzoekt deelnemer om de prijsopgave hiervoor apart te benoemen in het prijzenblad in bijlage 2.
5. De Serviceorganisatie wenst graag nauw betrokken te zijn bij de (door)ontwikkeling van de backoffice-applicatie. Hoe ziet de deelnemer de samenwerking tussen afnemer en leverancier voor zich op gebied van strategische doorontwikkelingen?
6. Indien de Serviceorganisatie daadwerkelijk kiest om een nieuwe oplossing te gaan verwerven heeft u dan nog do & don'ts ten aanzien van een inkoop / aanbestedingsprocedure? (o.a. doch niet uitputtend ten aanzien van te stellen selectie- en gunningcriteria incl. weging, van toepassing zijnde (algemene) voorwaarden). Wat is voor uw een showstopper ten aanzien van het niet inschrijven op een aanbesteding?