



**Marktconsultatie Integraal Systeem Sociaal Domein
(Regie- en Backofficefunctionaliteit in één systeem)**

Namens de Werkorganisatie BUCH

Inhoudsopgave

1. Inleiding marktconsultatie.....	2
2. Aanleiding marktconsultatie.....	3
3. Doelen van deze marktconsultatie	3
4. Huidige situatie	4
5. Nieuwe situatie	4
6. Keuze voor soort marktconsultatie	5
7. Uitgangspunten, randvoorwaarden en kaders.....	5
8. Werkwijze / Procedure.....	7
9. Planning marktconsultatie.....	8
10. Overige randvoorwaarden	8
11. Vragenlijst.....	9

1. Inleiding marktconsultatie

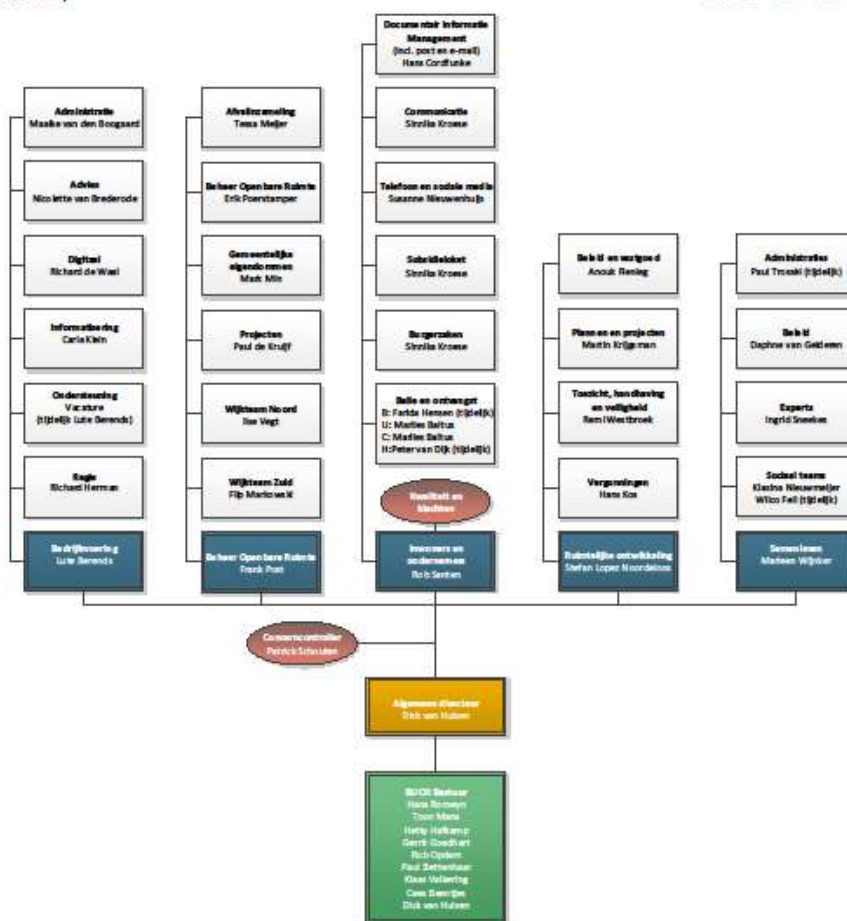
De Gemeenschappelijke Regeling BUCH is een samenwerkingsverband gebaseerd op een ambtelijke fusie van 4 gemeenten, te weten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. In de Werkorganisatie BUCH, welke sinds 1 januari 2017 van start is gegaan, zijn alle gemeentelijke diensten ondergebracht. De vier gemeenten hebben zo'n 101.000 inwoners als verzorgingsgebied. De organisatie bestaat sinds 2020 uit de volgende vijf domeinen:

- Inwoners en Ondernemers
- Ruimtelijke Ontwikkeling
- Beheer Openbare Ruimte
- Samenleven
- Bedrijfsvoering.

De governance wordt gevormd door vertegenwoordigers van het bestuur en de directie. De dagelijkse aansturing wordt gedaan door de Algemeen Directeur. Een organogram ter verduidelijking treft u hieronder aan:

Organogram teams en teamleiders Werkorganisatie BUCH
(per 10 februari 2020)

de **BUCH**



De Werkorganisatie BUCH telt 800 medewerkers aangevuld met externen.

2. Aanleiding marktconsultatie

Op basis van enkele interne en externe ontwikkelingen is een strategisch advies opgesteld over de doorontwikkeling van de informatievoorziening van het sociaal domein. Daarop heeft het management van het domein SamenLeven besloten om een aanbesteding uit te gaan schrijven van een integraal systeem met de focus op Jeugd (Toegang en Hulpverlening) en Wmo. Integraal wil zeggen: regie- en backoffice functionaliteit in één systeem. Het systeem biedt ondersteuning aan het werkproces van de Sociaal Teams van het domein SamenLeven op het terrein van Jeugd en Wmo. Onderdeel van de Sociaal Teams zijn ook enkele externe maatschappelijke partners. Daarnaast maken ook een aantal (interne) Jeugd- en Gezinscoaches gebruik van het systeem. Ter voorbereiding op deze aanbesteding wordt gestart met een marktconsultatie.

Doorontwikkeling Sociaal Teams

Een interne ontwikkeling binnen het domein SamenLeven is een nieuwe structuur van de Sociaal Teams die gaan werken met preventie- en expertteams. Integrale functionaliteit is daarbij een vereiste, zowel aan de kant van preventie als aan de kant van het afhandelen van meldingen en vragen alsmede het regievoeren op lopende casuïstiek.

Sociale Onderneming Regio Alkmaar (SORA)

De komst van de SORA is een belangrijke externe ontwikkeling waar de BUCH mee te maken krijgt waardoor de uitvoering van de Participatiewet zal worden ondergebracht bij een gemeenschappelijke regeling (onder delegatie) vanaf medio 2022. Daarnaast zal de SORA zich ook bezig houden met schuldhulpverlening en de Wet Inburgering. Het uitwisselen van gegevens (bi-directioneel) met de SORA is van belang voor de informatievoorziening van het domein SamenLeven.

Aanbesteding Integraal Systeem Sociaal Domein

Als input voor de aanbesteding is besloten om een marktconsultatie te houden om informatie uit de markt op te halen over oplossingen die de markt kan bieden en om de ontwikkelingen die gaande zijn te verkennen. Onderdeel van deze marktconsultatie is het aanvragen van demo's op basis van een complexe casus en enkele overige praktijksituaties (zie bijlage). U wordt gevraagd om tijdens de demo/presentatie te laten zien op welke wijze uw systeem onze inwoners en medewerkers ondersteunt bij het doorlopen van de diverse cases, van A tot Z. Dat wil zeggen: inclusief intake/verwerken signaal tot en met de administratieve en financiële afhandeling, inclusief de mogelijkheden van het inwonerportaal. Mede op basis van de verzamelde informatie vanuit de marktconsultatie zal de aanbestedingsstrategie worden bepaald en wordt een vertaling gemaakt naar Programma van Eisen en Wensen.

3. Doelen van deze marktconsultatie

De informatie die we met deze marktconsultatie zoeken, ondersteunt het aanbestedingsproces bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie en het opstellen van het programma van eisen en wensen. Het onderzoek is gericht op het:

- verkrijgen van inzicht in huidige trends, mogelijkheden en praktijkervaringen van marktpartijen;
- verkrijgen van inzicht in de beschikbare oplossingen;
- verkrijgen van inzicht op welke wijze een oplossing ondersteuning kan bieden bij het afwikkelen van een complexe casus en andere praktijksituaties.

4. Huidige situatie

De Werkorganisatie BUCH maakt gebruik van MensCentraal van leverancier Lost Lemon als regiesysteem. Dit systeem wordt ingezet voor de Sociaal Teams van het domein Samenleven voor Jeugd en Wmo alsmede voor de j&g-coaches. Het systeem ondersteunt het proces van intake van meldingen of aanvragen t/m het eventueel opstellen van een advies/PvA. Daarnaast wordt het systeem gebruikt voor de registratie van het hulpverleningstraject van de j&g-coaches.

Voor de afhandeling van de backofficeprocessen van Jeugd en Wmo wordt gebruik gemaakt van de Suites voor het Sociaal Domein van Centric. In dit systeem wordt het indicatiebesluit voor Jeugd en Wmo opgesteld en wordt het besluit verder administratief verwerkt, waarbij gebruik wordt gemaakt van het berichtenverkeer met het GGK. Tussen het regiesysteem en de backoffice applicatie is geen koppeling actief; gegevens worden handmatig van het ene naar het andere systeem overgezet.

Voor het uitvoeren van de Leerplichtwet wordt gebruik gemaakt van CAREL van Eljakim.

5. Nieuwe situatie

De Werkorganisatie BUCH wil toewerken naar een situatie waarbij één integraal systeem op een adequate en gebruikersvriendelijke wijze de processen ondersteunt op het gebied van Jeugd en Wmo, j&g-coaches en urgentie huisvesting alsmede mogelijkheid biedt tot informatie-uitwisseling met de SORA. Een systeem:

- dat een beschrijving van de leefgebieden, ondersteuningsvragen, signalen, meldingen en trajecten van een persoon alsmede een groep personen vastlegt zolang dat nodig is; het kan daarbij gaan om zowel enkelvoudige als meervoudige en complexe trajecten binnen een en dezelfde keten (Jeugd of Wmo) als ketenoverstijgend (Jeugd en Wmo).
- waarbinnen informatie van een zaak samenkomt en het volledige dossier kan worden ingezien (mits geautoriseerd).
- waarbij de regionale PDC (een Excelbestand) maandelijks op een efficiënte manier kan worden ingelezen, verwerkt en toegepast.
- waarbij doelen en bijbehorende activiteiten kunnen worden vastgelegd evenals een ondersteuningsplan alsmede de uitvoering en monitoring van activiteiten en het plan.
- waarin een beschikking wordt gemaakt en de bijbehorende voorziening administratief alsmede financieel kan worden verwerkt.
- waarbij conform privacy wet- en regelgeving (individuele en groepen) medewerkers van het Sociaal Team kunnen worden geautoriseerd en toegang krijgen tot informatie.
- waarbij op een overzichtelijke en inzichtelijke wijze managementinformatie wordt gegenereerd.
- dat gekoppeld is met het zaak-/klantcontactsysteem JOIN (SAAS) van Decos zodat documenten centraal kunnen worden opgeslagen en ontsloten alsmede het ontvangen en verwerken van ingevulde e-formulieren en dat de statussen van een zaak kunnen worden uitgewisseld.
- dat gekoppeld is aan andere taak-specifieke applicaties zoals de leerplichtapplicatie CAREL (SAAS) van Eljakim, het financiële systeem Key2Financiën (On-Premise) van Centric.
- dat beschikt over geïntegreerde documentcreatiefunctionaliteit welke gekoppeld kan worden met Word (vanaf Office 2013).
- dat systeemafhankelijk informatie uitwisselt (bi-directioneel) met de SORA (Participatiewet).

- dat gebruik maakt van de basisregistraties BRP en het NHR.
- dat informatie uitwisselt met landelijke voorzieningen (o.a. CORV) en ketenpartners (geautomatiseerd berichtenverkeer, zaakstatus, documenten) voor zover dat binnen privacy wet- en regelgeving is toegestaan.
- dat inwoners middels een interactief online portaal de mogelijkheid biedt om het eigen dossier in te zien en waarbij de inwoner informatie kan aanleveren en kan accorderen (zoals het verlenen van toestemming en het digitaal ondertekenen van documenten).
- dat binnen één omgeving meer-gemeente functionaliteit ondersteunt (vier verschillende gemeenten met vier verschillende huisstijlen, afwijkend beleid per gemeente, etc.), waarbij het systeem
 - meer-gemeente is ingericht, data van de aan de GR werkorganisatie BUCH deelnemende gemeenten is identificeerbaar en bij exit van een gemeente te ontvlechten,
 - en tevens is ingericht op zo efficiënt mogelijk beheer.
- dat als SAAS-oplossing geleverd wordt, waarbij data wordt opgeslagen binnen de EER; de Werkorganisatie BUCH is en blijft eigenaar van deze data.

Met als doel een verbeterslag te kunnen maken zodat er efficiënter kan worden gewerkt en waarbij de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoners wordt verhoogd.

In de nieuwe situatie wordt van de leverancier verwacht, dat deze:

- inspeelt op aanpassingen van wet- en regelgeving;
- bij storingen en problemen van het systeem de opdrachtgever op een adequate en vlotte wijze ondersteuning en service biedt;
- anticipeert op landelijke ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld Common Ground;
- ervaring heeft met privacy- en securityvereisten van SAAS-oplossingen voor gemeenten en u deze ervaring kunt borgen door aan te tonen dat uw oplossing voldoet aan de AVG, BIO en ISO 27001 of ISAE 3402 type 2 certificering.

Alle office-omgevingen moeten ondersteund worden, op dit moment maakt de BUCH nog gebruik van Office 2013.

6. Keuze voor soort marktconsultatie

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

Daarnaast heeft de werkorganisatie voor een combinatie van een schriftelijke en mondelinge marktconsultatie gekozen, laatste in de vorm van een presentatie/demo om daarmee informatie te verkrijgen over de meer complexe onderdelen van de opdracht.

7. Uitgangspunten, randvoorwaarden en kaders

Onderstaand leest u de uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op deze marktconsultatie. Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument.

- De BUCH neemt bij het doorlopen van deze marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatiedoelinden.

- De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerde leveranciers in het kader van een voorgenomen inkooptraject.
- Leveranciers die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijk inkooptraject. Evenmin zijn leveranciers die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze bevoorrecht van een eventuele deelname aan een inkooptraject.
- Leveranciers (inclusief organisaties die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de BUCH ontlelen.
- Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht.
- Deelnemende leveranciers stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het door de BUCH nader uit te werken programma van eisen en wensen.
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.
- De inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen.
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands.
- De BUCH is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- De door deelnemende leveranciers ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt de BUCH hiervan gevrijwaard door de deze deelnemende partij(en).
- Aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door de BUCH geen waardeoordeel gehangen worden.
- De BUCH behoudt zich het recht voor:
 - o de planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - o het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - o deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

De volgende kaders zijn van toepassing:

- Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Wet basisregistratie Personen (WBRP);
- Jeugdwet (Toegang en Hulpverlening);
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Participatiewet;
- Vigerende wetgeving lokale overheden.

Algemeen

In vorenstaande is de vraagstelling voor de marktconsultatie nader uitgewerkt zodat de hieraan deelnemende leveranciers deze schriftelijk kunnen beantwoorden. Daarnaast kunnen de deelnemende leveranciers (ieder afzonderlijk) uitgenodigd worden voor een demo/presentatiesessie om de vragen en antwoorden te bespreken en nader toe te lichten.

Informatieverzameling

Een marktconsultatie is nog geen formeel onderdeel van een eventueel aanbestedingsproces. De marktconsultatie en daaruit verkregen antwoorden kunnen wel belangrijke input vormen in de keuze óf een aanbestedingsprocedure gestart wordt. Ook draagt het bij aan het opstellen van een duidelijke vraagstelling in een eventueel aanbestedingsdocument.

Voor de goede orde geven wij aan dat deze marktconsultatie alleen bedoeld is als een vrijblijvend verkennend onderzoek en er geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname hieraan wordt uitgekeerd. Wij stellen uw deelname op prijs echter bent u niet verplicht uw medewerking te verlenen of (alle) vragen te beantwoorden. De marktconsultatie is voor betrokkenen vrijblijvend. De uitkomsten van de marktconsultatie zullen op TenderNed worden gepubliceerd.

8. Werkwijze / Procedure

De marktconsultatie wordt op TenderNed gepubliceerd. Partijen wordt gevraagd schriftelijk te reageren op de gestelde vragen. Werkorganisatie BUCH kan er voor kiezen om een of meerder partijen uit te nodigen voor een nadere mondelinge toelichting op de gegeven antwoorden.

Ter waarborging van een gelijk speelveld onder marktpartijen zal een beknopte geanonimiseerde samenvatting met de uitkomsten van de marktconsultatie worden gepubliceerd. Ten behoeve van het opstellen van de samenvatting kan tijdens eventuele toelichtingssessies opnameapparatuur ingezet worden.

Concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie wordt niet gepubliceerd. Om dit te waarborgen dient u, indien u niet wenst dat bepaalde informatie (geanonimiseerd) bekend wordt gesteld, dit expliciet en onomwonden bij het desbetreffende antwoord te vermelden. Werkorganisatie BUCH vertrouwt er op dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktconsultatie zal Werkorganisatie BUCH zich het recht voorbehouden met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de gestelde voorwaarden aangaande de informatieverzameling.

Planning beantwoording vragenlijst marktconsultatie & toelichtingssessie

Bevestiging deelname aan marktconsultatie

Uw bevestiging van deelname aan deze marktconsultatie (vragenlijst) zien wij graag.

Datum beantwoording vragenlijst

De antwoorden op de gestelde vragen zien wij graag via de berichtenmodule van TenderNed (zie daarvoor onderstaande planning).

Vragen stellen (beantwoording via Nota van inlichtingen)

Mocht u naar aanleiding van de beschrijving en vragenlijst een toelichting wensen dan kunt u die vragen stellen (zie daarvoor onderstaande planning).

Datum toelichtingssessie

Onze intentie is om leveranciers uit te nodigen voor een presentatie/demo (op locatie) om de door ons gestelde vragen en uw antwoorden te bespreken en uit te diepen. Daarvoor wordt in overleg met u een passende datum en tijdstip gepland conform de planning hieronder.

Namens de Werkorganisatie BUCH nemen aan de presentatie/demo in ieder geval deel: De projectleider, I&A adviseur, functioneel beheerder, kwaliteitsmedewerkers Jeugd, Wmo en Participatiewet, superusers regiesysteem, consultants en administratief medewerkers Jeugd en Wmo, een Jeugd- en Gezinscoach alsmede een inkoopadviseur. De inkoopadviseur (e-mail: RobvanEwijk@debuch.nl) is tevens contactpersoon voor marktpartijen.

9. Planning marktconsultatie

Planning Activiteit	Streefdatum	Door
Aankondiging marktconsultatie	10-09-2021	Werkorganisatie BUCH
Publicatie marktconsultatiedocument	22-09-2021	Werkorganisatie BUCH
Deadline insturen vragenlijst	29-09-2021	Leveranciers (ieder afzonderlijk)
Publicatie NvI	05-10-2021	Werkorganisatie BUCH
Indienen beantwoording van vragen (uit het marktconsultatiedocument)	12-10-2021	Leveranciers (ieder afzonderlijk)
Versturen van uitnodigingen	13-10-2021	Werkorganisatie BUCH
Presentatie/Demo (op locatie bij Werkorganisatie BUCH)	03-11-2021 04-11-2021 08-11-2021 (ochtend) 27-10-2021 (reserve) 28-10-2021 (reserve)	Werkorganisatie BUCH Leveranciers (ieder afzonderlijk)

* Voor de presentatie/demo is 3 uur tijd (ochtend- of middagdeel) ingepland per leverancier.

10. Overige randvoorwaarden

De informatie die door de Werkorganisatie BUCH wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. De Werkorganisatie BUCH 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 de Werkorganisatie BUCH mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventueel vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

11. Vragenlijst

Algemeen

1. Innovatie en dienstverlening zijn belangrijke aandachtspunten bij de Werkorganisatie BUCH. Hoe geeft u hier als leverancier invulling aan?
2. Wat is uw visie op de functionele ontwikkeling van uw systeem en welke trends ziet u? Kunt u een roadmap van deze ontwikkelingen en trends aanleveren?
3. Deze marktconsultatie heeft betrekking op een integraal systeem. Kunt u aangeven wat u als leverancier hieronder verstaat? Kunt u ons een overzicht toesturen van de modulaire opbouw van uw integrale systeem, incl. beschikbare modules, koppelingen en opties?
4. Welke mogelijkheden ziet u voor een gegevensuitwisseling (bi-directioneel) met de informatiesystemen van de SORA (Participatiewet, Wet Inburgering, schuldhulpverlening)?
5. Kunt u aangeven op welke wijze u geborgd heeft dat uw systeem voldoet aan privacy wet- en regelgeving over de verschillende wetten/taken (Jeugd, Wmo, urgentie huisvesting) heen, zodanig dat de per wet betrokken consultants en/of coaches toch onderling kunnen samenwerken alsmede met ketenpartners?

Functionaliteit

6. In hoeverre en op welke wijze ondersteunt uw systeem meer-gemeente functionaliteit?
7. Op welke wijze worden aanvragen, zaken, individuen en groepen aan elkaar gerelateerd in uw systeem?
8. Is het mogelijk om grafisch de samenhang binnen groepen en gezinssystemen weer te geven (genogram/gezinssamenstelling)?
9. Kan uw systeem worden geleverd met een portaal voor de inwoners? Zo ja, kunt u laten zien (schermprints) hoe dat er uit zien? Is het mogelijk om binnen uw systeem in te stellen wat een inwoner te zien krijgt in het inwonerportaal?
10. Kunt u een toelichting geven op de koppeling met het zaakstelsel? Op welke wijze kunnen documenten en zaken (statussen) tussen uw systeem en het zaakstelsel JOIN van Decos met elkaar worden uitgewisseld? Kunnen documenten ook door het systeem worden doorgezet naar het inwonerportaal?

Implementatie

11. De opdrachtgever wil graag optimaal ontzorgd worden ten aanzien van de (geheel of gedeeltelijke) conversie van gegevens vanuit bestaande systemen naar het nieuwe integrale systeem. Op welke wijze kunt u hieraan invulling geven?

Beheer

12. In hoeverre kan de inrichting van processen, rekening houdend met gebruik door meerdere gemeenten, binnen uw systeem zelfstandig en op een flexibele wijze worden aangepast door onze functioneel beheerder?