

|                           |
|---------------------------|
| Marktconsultatie          |
| Klantvolgsysteem Werk     |
| Gemeente 's-Hertogenbosch |



|         |               |
|---------|---------------|
| Datum   | : 23-09-2021  |
| Kenmerk | : WXLWerkCons |

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.

## **Inhoudsopgave**

|     |                                                                       |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|---|
| 1.  | Inleiding .....                                                       | 3 |
| 1.1 | Algemeen .....                                                        | 3 |
| 1.2 | Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen .....                   | 3 |
| 1.3 | Aandachtspunten .....                                                 | 3 |
| 1.4 | Gelegenheid tot het stellen van vragen en nota van inlichtingen ..... | 3 |
| 1.5 | Schriftelijke beantwoording .....                                     | 3 |
| 1.6 | Deelnemers gesprek .....                                              | 4 |
| 1.7 | Planning .....                                                        | 4 |
| 2.  | Projectbeschrijving en vraagstelling .....                            | 5 |
| 2.1 | Algemeen .....                                                        | 5 |
| 2.2 | Visie en uitgangspunten .....                                         | 5 |
| 2.3 | Wettelijke informatie .....                                           | 5 |
| 2.4 | Vragen .....                                                          | 5 |

## **1. Inleiding**

### **1.1 Algemeen**

Voor u ligt het document Marktconsultatie Klantvolgsysteem Werk van de gemeente 's-Hertogenbosch.

De gemeente wil voorafgaand aan een eventueel formeel aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht. Op deze wijze kan de aan te besteden opdracht afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

In dit document staat, naast de omschrijving van de opdracht, de procedure beschreven aan de hand waarvan de marktconsultatie wordt uitgevoerd.

### **1.2 Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen**

Deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht en schept ook geen verplichtingen voor de leveranciers jegens de aanbestedende dienst. Anderzijds is de aanbestedende dienst niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen. Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie beschikbaar gesteld wordt. Mochten uw antwoorden op de vragen vertrouwelijke informatie bevatten, geeft dit dan aan bij de beantwoording.

Er kan geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van kosten die gemaakt zijn voor deelname aan de marktconsultatie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:

- de planning zoals is opgenomen op TenderNed te wijzigen;
- de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- naar aanleiding van deze marktconsultatie te besluiten (voorlopig) geen aanbesteding te houden of de aanbesteding qua inhoud anders in te richten.

### **1.3 Aandachtspunten**

De gemeente 's-Hertogenbosch streeft er naar dat bij de aanbesteding van de opdracht alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden. Indien deze marktconsultatie leidt tot een aanbesteding, zal een (geanonimiseerde) samenvatting van de marktconsultatie worden bijgevoegd bij de desbetreffende aanbestedingsdocumenten.

Indien een deelnemer aan de onderhavige marktconsultatie acht dat gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, dan kan dit door de deelnemer worden aangegeven. De gemeente zal in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

### **1.4 Gelegenheid tot het stellen van vragen en nota van inlichtingen**

De deelnemers kunnen tot en met 5 oktober vragen stellen via TenderNed. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld.

De gemeente beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken omdat de documenten globale beschrijvingen zijn. Aangezien momenteel de informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

### **1.5 Schriftelijke beantwoording**

Geïnteresseerde partijen worden verzocht hun antwoorden uiterlijk op maandag 18 oktober 2021 om 13:00 uur aan te leveren via TenderNed.

## **1.6 Deelnemers gesprek**

De gemeente kan ervoor kiezen om met één of meerdere partijen gesprekken aan te gaan naar aanleiding van de antwoorden op de gestelde vragen (bijvoorbeeld indien de antwoorden leiden tot onduidelijkheden bij de gemeente). De gemeente zal indien gewenst contact met u opnemen.

## **1.7 Planning**

Onder de functie 'termijnen' in de aankondiging van TenderNed vindt u een nadere planning aangaande deze marktconsultatie.

## **2. Projectbeschrijving en vraagstelling**

### **2.1 Algemeen**

Weener XL is het werk- en ontwikkelbedrijf van de gemeente 's-Hertogenbosch. Wij zijn er voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Weener XL biedt een totaalpakket, waarbij passend werk en participatie voorop staan.

Bij WeenerXL wordt op het domein Werk met diverse systemen gewerkt. Een eerste analyse op basis van de beschreven processen geeft aan dat er met 4 verschillende registratiesystemen gewerkt wordt (te weten Civision Samenlevingszaken, Competensys, Compas, Agendaplanner) waar in verschillende processen gegevens van klanten door de medewerkers worden vastgelegd. Daarnaast zijn er systemen waar gebruik van gemaakt wordt om informatie op te zoeken (Grip op t.b.v. wettelijke informatie, Suwi t.b.v. specifieke klantinformatie, Cognos dashboards) of geautomatiseerd door te geven t.b.v. andere processen binnen de organisatie (Djuma).

### **2.2 Visie en uitgangspunten**

In het applicatielandschap binnen het domein Werk willen we een klantvolgsysteem. Primaire reden is dat we de klant echt willen volgen in hun ontwikkeling en de resultaten van de inzet van onze ontwikkelmethoden. Hiervoor is het gewenste werkproces inzichtelijk gemaakt (zie bijlage 1). Hierbij zijn de volgende kaders/uitgangspunten geformuleerd:

*Klantreis:* We gaan uit van de reis die de klant bij Weener XL aflegt op zoek naar werk. Dat betekent bijvoorbeeld dat we in de processen ook daar beginnen.

*Minimaal registreren:* We registreren niet meer dan we nodig hebben voor het uitvoeren van het proces. Uitgangspunten hierbij zijn eenvoud, efficiëntie en rechtmatigheid.

*Eenmalig registreren – meervoudig gebruik:* Wat we registreren doen we maar 1 keer en we gebruiken deze informatie daar waar nodig. We gaan dit niet opnieuw uitvragen en/of vastleggen.

*Klant in regie:* We vinden het belangrijk dat de klant (mede) verantwoordelijk is voor het traject naar werk. Daarvoor willen we onze klanten faciliteren met een systeem dat hen inzicht geeft in hun dossier en welke informatie we van hen hebben. Ze kunnen informatie zelf inzien, toevoegen en wijzigen. Ze hebben recht op maximale regie en transparantie in hun eigen ondersteuningsproces.

Daarnaast dient de (deel)oplossing te voldoen aan de eisen die de gemeente 's-Hertogenbosch stelt aan zijn IT. Daarvoor is de Technische architectuur als bijlage 2 meegeleverd bij deze consultatie.

### **2.3 Wettelijke informatie**

Binnen het proces Werk is het van belang dat er een (wettelijke) informatie-uitwisseling plaatsvindt met verschillende instanties. Deze informatie-uitwisseling betreft de onder andere onderstaande:

- SRG
- ESF (beperkt)
- UWV (Klantprofielen)

### **2.4 Vragen**

Op basis van bovenstaande uitgangspunten zijn er een aantal vragen geformuleerd. Hiermee hoopt de gemeente meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt momenteel biedt en de aandachtspunten die in toekomstige uitvragen moeten worden meegenomen.

1. In hoeverre kan het bijgevoegde proces worden uitgevoerd met uw software?
2. Kan uw software koppelen met onze huidige applicaties? Met welke en op welke manier?
3. Kan uw software koppelen met brongegevens zoals BRP?
4. Hoe wordt uw software aangeboden? On-Premise, SaaS, e.d.
5. Kan uw software aan de wettelijke informatie-uitwisseling voldoen? En zo ja, hoe?
6. De gemeente wordt met ingang van 2022 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Inburgering. Belangrijk onderdeel hiervan is mensen zo snel mogelijk mee te laten doen in de maatschappij door middel van (betaald) werk. Kan de gemeente met uw software invulling geven aan de eisen van de nieuwe wet Inburgering? En zo ja, hoe?
7. Hoe is uw software ingericht voor de klant evenals voor de medewerker? Hoe krijgen beide groepen toegang tot uw software?
8. In het kader van eenmalig uitvragen en registreren én de klant in regie, willen we de klant de mogelijkheid geven om zelf producten in het kader van werk en re-integratie aan te vragen. Denk hierbij aan opleidingen of stages. Op welke manier kan een klant deze aanvragen doen? Ook zouden we graag weten hoe de klant de (afhandel)status van deze aanvragen kan volgen.
9. Kunt u uitleggen hoe uw software omgaat met autorisaties?
10. Kunt u aan de Technische Architectuur van de gemeente voldoen? Op welke onderdelen niet?