



Bijlage 9 – Toelichting Marktverkenning

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1	Marktverkenning	3
1.1	Doel	3
1.2	Proces	3
1.3	Vragen	3
1.3.1	Algemene bedrijfsinformatie	3
1.3.2	Ontwikkelingen	3
1.3.3	Oplossingen	3
1.3.4	Implementatie	5
1.3.5	Aanbesteding	5
1.3.6	Randvoorwaarden	5
1.3.7	Kwaliteit	5
1.4	Demo's	5
1.4.1	Verdiepende vragen	6
1.4.2	Use cases	6
2	Bevindingen	7

1 Marktverkenning

Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft Opdrachtgever een marktverkenning uitgevoerd. Via TenderNed zijn partijen uitgenodigd om vragen te beantwoorden en een korte demonstratie te geven van specifieke use cases.

De marktverkenning leidt niet tot uitsluiting of insluiting van mogelijke marktpartijen.

1.1 Doel

Het doel van de marktverkenning was om te oriënteren op de mogelijkheden van de markt, om zo de kans op succes van de verwerving van Software Wmo & Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de uiteindelijke exploitatie zo groot mogelijk te maken.

1.2 Proces

De marktverkenning bestond uit twee ronden. In de eerste ronden zijn 53 schriftelijke vragen gesteld (zie paragraaf 1.3 Vragen) en partijen hebben daar schriftelijk op gereageerd. Op basis daarvan heeft een tweede ronde plaatsgevonden (zie paragraaf 1.4 Demo's) waarin 8 verdiepende vragen zijn gesteld en partijen zijn uitgenodigd om use cases te demonstreren. Aan beide ronden hebben 8 partijen deelgenomen.

1.3 Vragen

1.3.1 Algemene bedrijfsinformatie

Graag ontvangen wij de volgende niet limitatieve informatie over uw organisatie:

1. Naam, adres en verbijzonderde contactgegevens van de organisatie;
2. Werkzaamheden welke uw organisatie verricht in de markt van het Sociaal Domein;
3. Aantal medewerkers, in ieder geval gespecificeerd in R&D, sales, ontwikkelaars en helpdesk;
4. Heeft u ervaring met soortgelijke opdrachten, wat is uw ervaring daarbij (geweest);
5. Heeft u deze opdrachten zelfstandig uitgevoerd of met behulp van onderaannemers of(in)formeel samenwerkingsverband;
6. Naar uw oordeel (relevante) overige informatie.

1.3.2 Ontwikkelingen

7. Welke trends en ontwikkelingen ziet u op het gebied van het Sociaal Domein ten aanzien van informatievoorziening en architectuur en dienstverlening in uw producten/diensten aanbod.
8. Zijn er interessante marktontwikkelingen die u ons wilt meegeven? Te denken valt aan integraliteit/eenmalige gegevensopslag/ grip op/ ontzorgen van inwoners en zorgleveranciers door verregaande digitalisering.
9. Welke van bovenstaande ontwikkelingen op het gebied heeft u zelf voorzien en/of overgenomen in uw producten/diensten aanbod.
10. Hoe streeft u naar het realiseren van de Common Ground gedachte?
11. Heeft u nog toevoegingen, opmerkingen en/of eventuele aandachtspunten die u ons mee wilt geven?

1.3.3 Oplossingen

12. Is uw producten/diensten aanbod ingericht op basis van de front- en/of backoffice? Welke processen vallen waar onder?

13. Kan de oplossing mogelijk geboden worden door 1 marktpartij of is de oplossing alleen mogelijk in een samenwerkingsverband?
14. Als een standaardoplossing niet mogelijk is wat is dan de verwachte verhouding tussen standaard- en maatwerk?
15. De invloed die de oplossing heeft op de processen in de organisatie van de gemeente. Vraagt de standaardoplossing een specifieke manier van werken en wat is dan in grote lijnen deze werkwijze?
16. Hoe kan volgens u ons applicatielandschap wat in scope is voor deze aanbesteding met bijhorende diensten worden vereenvoudigd?
17. Ziet u manieren om met behulp van digitale mogelijkheden ons werk beter te stroomlijnen?
18. Kan een dienstverlener/leverancier volledig toegang tot uw applicatie en database krijgen en deze bewerken om activiteiten voor de gemeente Almere uit te voeren?
19. De Wmo-consulenten werken bij Almere in het wijkteam maar werken vanuit andere wetgeving, bij een andere organisatie en een ander proces dan de andere wijkwerkers. Wat zijn uw ervaringen en leermomenten (voor ons) vanuit andere gemeenten rondom multidisciplinaire wijkteams en processen?
20. Welke 'verbindingen' of 'informatieknooppunten' met andere domeinen en ketenpartners zijn er beschikbaar?
21. Zijn deze koppeling(en) op basis van standaard protocollen? Welke referenties/voorbeelden zijn hiervan?
22. In hoeverre is uw oplossing gestandaardiseerd met de GEMMA-referentiecomponenten?
23. Hoe verloopt de afhandeling van klassieke Wmo?
24. Hoe kunnen wij de kwaliteit van de dienstverlening van hulpmiddelen van Wmo borgen?
25. Wat zijn uw ervaringen met iWmo (specifiek op de klassieke Wmo)?
26. Hoe kunnen we toch een integraal beeld van systeem (kinderen, gezin, voogden etc.) t.b.v. casusregievoering krijgen waarbij we rekening houden met privacy en geheimhouding?
27. Wat kunnen we doen om het KCC te informeren over de status van de zaak in het zaakstelsel? Hoe verhoudt uw regiestelsel zich ten opzichte van ons zaakstelsel Djuma?
28. Welke rapportages op operationeel niveau zijn beschikbaar?
29. Op welke wijze is uw oplossing onderscheidend ten aanzien van de verschillende andere producten architectuur, informatievoorziening en dienstverlening Sociaal Domein back- en frontoffice?
30. Welke sturingsmechanismen zijn er op operationeel, tactisch en strategisch niveau voor bijvoorbeeld CLM, beleidsmedewerkers etc. om grip te houden op de kwaliteit van dienstverlening door de zorgleveranciers?
31. Welke sturingsmechanismen zijn er op strategisch niveau voor beleidsmedewerkers te kunnen bijsturen op de doelen/publieke waarden?
32. We gebruiken WinTOP-systeem van de vervoerder voor het registreren van data van het collectief vervoer (ritten, taxinummers, km, aantallen, rittijden, Euronorm, kentekens). Welke ervaringen hebben jullie hiermee?
33. Op welke wijze is en wordt privacy by design toegepast bij de ontwikkeling en implementatie van uw systeem?
34. Hoe ziet uw ICT-architectuur eruit, met betrekking tot SaaS/cloud?
35. Heeft u nog toevoegingen, opmerkingen en/of eventuele aandachtspunten die u ons mee wilt geven?

1.3.4 Implementatie

36. Wat ziet de markt als de grootste risico's voor de inkoop en implementatie van IV Zorg en Welzijn zoals gewenst door de gemeente en beschreven in haar uitgangspunten?
37. Welke implementatieperiode is op grond van uw ervaring minimaal en maximaal noodzakelijk om de dienstverlening tot en met geaccepteerde live-gang zoals omschreven in de scope, te realiseren?
38. Welke ervaring heeft u in de klassieke Wmo met transformatie van maatwerk dienstverlening naar standaardisatie?
39. Op welke manier zijn de privacy, informatieveiligheid en beheer geborgd?
40. Heeft u nog toevoegingen, opmerkingen en/of eventuele aandachtspunten die u ons mee wilt geven?

1.3.5 Aanbesteding

41. In dit marktconsultatiedocument staat de voorlopige scope van de voorgenomen aanbesteding beschreven: welke kernaspecten of -werkzaamheden ontbreken naar uw mening?
42. In hoeverre ziet u uitdagingen als u kijkt naar de organisatorische scope van de verkenning? Welke adviezen kunt u de aanbestedende dienst geven ten aanzien van de beschreven scope?
43. Almere denkt erover na om, gezien interne processen, eerst alleen backoffice aan te besteden en later de frontoffice. Hoe kijkt u daar tegenaan?
44. Heeft u nog toevoegingen, opmerkingen en/of eventuele aandachtspunten die u ons mee wilt geven?

1.3.6 Randvoorwaarden

45. Welke contractuele voorwaarden zijn naar uw mening van belang bij de uitvoering van de voorgenomen aanbesteding;
46. Welke mechanismen kunnen wij en u gebruiken wanneer een van beiden niet voldoet aan de contractuele afspraken?
47. Hoe geeft u concreet vorm aan het partnerschap met de gemeente Almere.
48. Heeft u nog toevoegingen, opmerkingen en/of eventuele aandachtspunten die u ons mee wilt geven?

1.3.7 Kwaliteit

49. Wat zijn de eisen/normen/kwaliteitssystemen waaraan u als leverancier van Sociaal Domein front -en backoffice oplossingen dient te voldoen;
50. Over welke kwaliteitscertificaten beschikt uw organisatie?
51. Wat bepaalt naar uw oordeel de kwaliteit van de aangeboden oplossing?
52. Wanneer is er sprake van kwaliteitsverschillen?
53. Heeft u nog toevoegingen, opmerkingen en/of eventuele aandachtspunten die u ons mee wilt geven?

1.4 Demo's

In de demo's hebben partijen de gelegenheid gehad onderstaande vragen te beantwoorden en use cases te demonstreren. De vorm was vrij, waarbij er geen interactie heeft plaatsgevonden tussen de demonstrerende partij en deelnemers van Opdrachtgever.

1.4.1 Verdiepende vragen

1. Wij overwegen thans om voor de front office een applicatie aan te besteden en de back office als dienst (BPO), wat is uw ervaring en mening?
2. Waar en hoe ziet u de demarcaties en de vereiste borgingen in verantwoordelijkheden tussen de front office applicatie en back office dienst (BPO)?
3. Is het mogelijk om beschikkingen af te geven vanuit de front office applicatie, zo ja kunt u dit beschrijven hoe?
4. Op welke manieren worden brieven/sjablonen beheerd en gegenereerd?
5. Wat is uw visie en mogelijke (faciliterende) invulling van CLM-beheer opdrachtnemer-opdrachtgever v.v.?
6. Is het mogelijk om bij een casus vast te leggen wie de mantelzorgers zijn, in het kader van mantelzorgwaardering?
7. Is er een vertegenwoordiging van gebruikers, via bijvoorbeeld een (onafhankelijke) gebruikersgroep?
8. Kunt u een beschrijving geven van welke licentievormen zijn er mogelijk binnen uw oplossing

1.4.2 Use cases

1. Wmo
 - a. Behandelen aanvraag ondersteuningsproduct
 - b. Toekennen ondersteuningsproduct **met** berichtenverkeer
 - c. Toekennen ondersteuningsproduct **zonder** berichtenverkeer
2. Jeugd
 - a. Toekennen Jeugdhulp

2 Bevindingen

In algemene zin heeft de marktverkenning de volgende inzichten opgeleverd. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de scope en demarcatie van de opdracht helder moet worden afgebakend. De deelnemende organisaties hebben bevestigd dat het mogelijk is om de primaire processen te standaardiseren. Er is kennis opgedaan over de noodzakelijke koppelingen, standaarden en certificeringen. De standaard operationele rapportages die in verschillende vormen worden aangeboden lijken Opdrachtgever in staat te stellen te sturen op het primaire proces.

De geleerde lessen hebben bijgedragen aan de inkoopstrategie en eisen/wensen.