

Verslag marktconsultatie

Datum: 03 oktober 2022
Versie: Definitief

1. Aanleiding marktconsultatie

De gemeente Heerenveen bereidt een aanbesteding voor m.b.t. schades en verzekeringen. De marktconsultatie is bedoeld om onze processen voor schades en verzekeringen te verbeteren.

Daartoe is de gemeente een marktconsultatie gestart, welke op 21 april 2022 is gepubliceerd op TenderNed. De marktconsultatie heeft plaatsgevonden in twee stappen: een algemene schriftelijke consultatie en een hierop volgende nadere mondelinge consultatie. Met de schriftelijke consultatie hebben wij de partijen gevraagd om ons proces voor schades en verzekeringen te verrijken en ons van inzichten te voorzien. In totaal zijn er twee (2) schriftelijke reacties ontvangen.

Doordat wij vanuit de schriftelijke marktconsultatie niet de gewenste informatie hebben opgehaald, is er besloten een vervolg hieraan te geven d.m.v. een mondelinge consultatie aan de hand van een vooropgestelde vragenlijst. Deze vragen zijn opgenomen in bijlage 1 bij dit document. Om te komen tot een selectie van partijen voor de mondelinge consultatie heeft selectie plaatsgevonden op de volgende aspecten: mogelijke verdieping (adviezen die interessant leken en een nadere verdieping behoeften) en tegenspraak (adviezen die totaal de andere kant op gingen dan onze uitgangspunten).

Voor deelname aan de mondelinge consultatie zijn drie marktpartijen geselecteerd. In dit verslag zijn de uitkomsten van de ingediende suggesties en adviezen uit de consultatie opgenomen. Met publicatie van het verslag wordt alle 'relevante informatie' openbaar gedeeld, waarmee wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 2.52 van de Aanbestedingswet.

2. Uitkomsten marktconsultatie

In dit verslag zal per vraag/onderwerp op hoofdlijnen de ontvangen input worden weergegeven, waarbij geen letterlijke antwoorden maar de strekking op hoofdlijnen is opgenomen.

2.1 Voor -en nadelen beheer in eigen huis of uitbesteden

Ten aanzien van het beheer om het in "eigen huis" te houden of volledig uitbesteden wordt wisselend gereageerd. De ene partij geeft aan dat er gezocht moet worden naar een goede balans tussen de gemeente en dienstverlener. Daarbij wordt benadrukt dat een optimale dienstverlening wordt behaald door een deel in eigen beheer te houden en deels uit te besteden.

Anderzijds is aangegeven dat partijen nog geen "extern" systeem hebben waardoor deels inbesteden en deels uitbesteden niet optimaal is.

Grotendeel van de partijen geeft aan dat een coördinator vanuit de gemeente noodzakelijk is indien er voor de optie uitbesteden wordt gekozen.

In onderstaand schema is kort aangegeven wat de benoemde voor- en nadelen zijn van beheer in "eigen huis" en uitbesteden

Beheer in "eigen huis"	
Voordelen	Nadelen
Externe expertise	Waarborgen van voldoende capaciteit & kennis binnen de gemeente
Inkoopkracht	
Tijdsbesparing voor de gemeente	

Beheer uitbesteden	
Voordelen	Nadelen
	Afhankelijk zijn
	Gemeente dient zich te conformeren aan de processen van de dienstverlener

2.2 Totale eenmalige kosten en terugkerende kosten beheer in eigen huis of uitbesteden

De conclusie die wij kunnen trekken n.a.v. deze marktconsultatie is dat de kosten van aanschaf en onderhoud van het programma af hangen van welke modules en/of opties de gemeente aanschaf. Daarnaast kunnen wij geen vertrouwelijke gegevens m.b.t. totale eenmalige kosten en terugkerende kosten kenbaar maken. Dit betreft bedrijfsvertrouwelijke informatie.

2.3 Implementatie

Gemiddeld blijkt dat de implementatietijd een half jaar tot driekwartjaar duurt. Er wordt bij vrijwel alle partijen gewerkt met een projectplan welke samen met de gemeente opgesteld wordt.

2.4 Koppelingen Decos JOIN en Key2financien

Door alle partijen is aangegeven dat er op dit moment nog geen werkende koppeling is met Decos JOIN en Key2financien. Indien Decos beschikt over een Stuff-koppelvlak staan partijen open om de mogelijkheden te bekijken om te koppelen.

2.5 *Gebruiksvriendelijk systeem*

Onderstaand schema geeft de meest gegeven antwoorden weer op de vraag " met welke elementen differentieert u zich vergeleken met de andere marktspelers?"

Applicatie modulair opgebouwd
Snel en accuraat reageren op de klant
Rechtstreeks contact met verzekeraars (direct sellers)
Korte en snelle lijntjes

Op de vraag wat de visie op de term "gebruiksvriendelijkheid" is, horen wij vaak terugkomen dat het ontwerp samen met de gebruiker (gemeente Heerenveen) wordt opgesteld zodat de gemeente Heerenveen op die manier goed en productief kan werken.

2.6 *Contractbewaking*

Door de partijen is hier wisselend op gereageerd. De ene partij geeft aan dat dit geborgd is in hun zogenoemde jaarplan, waarbij de bewaking wel bij de gemeente ligt. De andere partij geeft aan dat dit beheerd wordt in de basismodule van de polis administratie waarin een signaalfunctie is ingebouwd. Deze module geeft bij belangrijke datums (opzegtermijn, einddatum contract etc.) een melding bij de betreffende contactpersonen.

Bijlage 1 overzicht gestelde vragen

1. Kunnen jullie aangeven wat de voor- en nadelen zijn om het beheer in “eigen huis” te houden?
2. Kunnen jullie aangeven wat de voor- en nadelen zijn om het gehele proces uit te besteden?
3. Kunt u een inschatting geven van de totale eenmalige kosten bij zowel beheer in eigen huis of uitbesteden (zoals implementatie, opstartkosten, migratiekosten)?
 - a. Welke uitgangspunten en aannames heeft u gehanteerd?
 - b. Zijn er nog andere kosten, vanuit uw ervaring, waar wij rekening mee moeten houden?
4. Kunt u een inschatting geven van de jaarlijkse terugkerende kosten bij zowel beheer in eigen huis of uitbesteden?
 - a. Hoe zijn deze kosten opgebouwd?
 - b. Zijn er nog andere kosten, vanuit uw ervaring, waar wij rekening mee moeten houden?
5. Vanuit uw ervaring zijn wij benieuwd hoe u de implementatie voorstelt:
 - a. Op welke wijze stelt u voor de implementatie uit te voeren en kunt u hierbij een standaard projectplan/ implementatieplan meesturen?
 - b. Indien jullie alle beheer gaan overnemen, hoe ziet de implementatie er volgens jullie uit? Kunnen jullie ons een indicatie geven van het tijdspad inclusief inzet van de gemeente Heerenveen
6. *Indien van toepassing; In hoeverre is het mogelijk koppelingen te realiseren met onderstaande systemen:*
 - a. Decos JOIN
 - b. Key2financien
7. *Indien van toepassing; Op welke wijze is er in het systeem rekening gehouden met gebruiksvriendelijkheid?*
 - a. Met welke elementen differentieert u zich vergeleken met de andere marktspelers?
 - b. Wat is uw visie op de term “gebruikersvriendelijkheid”?
8. Hoe waarborgen jullie dat contracten meervoudig of europees aanbesteed moeten worden/ contracten tijdig eindigen of verlengd worden?