
Marktconsultatie Software Klachtafhandeling

Gemeente Venlo
17 mei 2022

Inhoud

1.	Aanleiding marktconsultatie	3
2.	Doelen van deze marktconsultatie.....	3
3.	Gewenste situatie	3
4.	Keuze voor soort marktconsultatie	4
5.	Planning marktconsultatie	4
6.	Overige randvoorwaarden.....	4
	Bijlage 1 - Vragenlijst	5

1. Aanleiding marktconsultatie

Iedereen heeft het recht om bij de gemeente een klacht in te dienen over gedragingen van de gemeente in een bepaalde situatie. Dat kan onder meer een onheuse bejegening zijn, een aanvraag die niet tijdig is behandeld of een proces dat niet goed is verlopen.

Om deze klacht correct te behandelen maakt de gemeente Venlo gebruik van een uitgekristalliseerd klachtproces. Dit proces willen wij graag ondersteunen met de juiste informatievoorziening ten behoeve van zowel de kwaliteit en doorlooptijd richting de indiener, als de managementinformatie en de leereffecten voor de eigen organisatie.

Hierbij wil de gemeente Venlo uiteraard voldoen aan de geldende wetgeving rondom informatiebeveiliging, privacy en archivering. Daarnaast is het de bedoeling dat de applicatie ook past binnen de ontwikkeling van het architectuurlandschap van de gemeente Venlo. Juist dit laatste maakt met de Common Ground en 'best of breed' gedachten dat er gezocht wordt naar een taakspecifieke applicatie. De gemeente Venlo is zich ervan bewust dat de meeste gemeenten de klachtafhandeling in het zaakstelsel positioneren, zoals ook nu in Venlo het geval is. In de ontwikkeling van het zaakgericht werken binnen de gemeente Venlo is het momenteel de vraag of dit ook in de toekomst de beste plek blijft. Een oriëntatie op de markt ligt daarmee voor de hand.

2. Doelen van deze marktconsultatie

Zoals hierboven al benoemd is het de intentie om een marktorientatie uit te voeren voor functionaliteit ter ondersteuning aan het klachtenproces. De softwaremarkt biedt verschillende systemen met businessprocesmanagement functionaliteit. Deze functionaliteit achten wij noodzakelijk voor de afhandeling van klachten. Een marktverkenning is een logische eerste stap, om informatie op te kunnen halen over wat de markt te bieden heeft. Deze informatie dient als basis voor een mogelijke aanbesteding die aansluitend zal worden opgestart. De opdracht voor de ná deze marktconsultatie eventueel uit te voeren aanbesteding is het aanschaffen van gebruiksvriendelijke software voor het ondersteunen van het klachtenproces, dossieropbouw en interne informatievoorziening.

3. Gewenste situatie

Het klachtenproces dient ondersteuning te krijgen van de volgende functionaliteiten:

- Klachtregistratie van binnengekomen klachten via verschillende kanalen (webformulier (voorkeur); mail; brief; klachtenformulier; telefonisch etc.);
- Dossier opbouw;
- Workflow middels businessprocesmanagement en rappelleren;
- Workflow richting bestuurlijke besluitvorming;
- Verzending van reacties, middels brieven en e-mail;
- Managementinformatie / dashboard.

Daartoe zal op basis van de bevindingen uit deze marktconsultatie en de te verzorgen demo's wellicht aansluitend op de marktconsultatie een aanbesteding worden gedaan. Bij een aanbesteding zal een programma van eisen worden gevoegd, waarin de minimale eisen staan beschreven waaraan de aan te bieden oplossing in elk geval dient te voldoen. Ook zullen er wensen/kwalitatieve gunningcriteria worden geformuleerd, waarop leveranciers hun onderscheidend vermogen kunnen aantonen. Daarnaast zal het gunningcriterium prijs worden meegewogen ten opzichte van de kwalitatieve gunningcriteria.

De aanbestedingsprocedure die mogelijk zal volgen op deze marktconsultatie heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één inschrijver.

4. Keuze voor soort marktconsultatie

De gemeente Venlo kiest voor een open marktconsultatie. Deze marktconsultatie wordt bekendgemaakt op TenderNed, zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. De reden dat gekozen is voor deze vorm van marktconsultatie, is dat de gemeente Venlo hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt wil krijgen.

5. Planning marktconsultatie

Wat	Wanneer
Publiceren op TenderNed	17 mei 2022
Gelegenheid tot stellen van vragen	27 mei 2022 09.00 uur
Streefdatum beantwoording vragen door gem. Venlo	2 juni 2022
Beantwoording marktconsultatievragen door marktpartijen	9 juni 2022 10.00 uur
Presentatie/demo	Voor presentaties/demo's zijn de volgende momenten beschikbaar gesteld: • Dinsdag 19 juli 13.00 – 17.00 uur • Donderdag 21 juli 13.00 – 17.00 uur We verzoeken de partijen bovenstaande data te blokken in de agenda ten behoeve van een mogelijke uitnodiging voor een demo.

6. Overige randvoorwaarden

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de gemeente Venlo als voor de marktpartij.

Gemeente Venlo is vrij de ontvangen informatie van de inschrijvers te verwerken in haar aanbestedingsdocumenten. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de werkorganisatie mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

Bijlage 1 - Vragenlijst

Algemene bedrijfsinformatie (vertrouwelijk)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
 - c. Heeft u interesse en mogelijkheden om deel te nemen aan een aanbesteding van gemeente Venlo en op basis daarvan het gevraagde zoals hierboven beschreven te faciliteren voor gemeente Venlo?
 - d. Indien beschikbaar, voorbeelden van referentieopdrachten met vergelijkbare producten van uw organisatie.

Vragen met betrekking tot de software

2. Is uw oplossing een SaaS oplossing?
3. Biedt uw oplossing de mogelijkheid tot het opbouwen van een workflow middels business proces management functionaliteit?
4. Is het mogelijk om binnen uw oplossing taken uit te zetten bij andere collega's?
5. Biedt uw oplossing mogelijkheden om termijnen te bewaken en eventueel te rappelleren indien termijnen verstrijken?
6. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor dossier opbouw?
7. Welke koppelmogelijkheden biedt uw oplossing? De gemeente Venlo vermoedt dat een koppeling met Kofax voor schriftelijke klachten en de ontvangst van webformulieren mogelijk moet zijn om de trigger van het proces te automatiseren.
8. Biedt uw oplossingen mogelijkheden om via Microsoft 365 Outlook e-mails te verzenden en brieven te genereren via Templafy?
9. Is het mogelijk om de procesflow door te zetten richting iBabs voor bestuurlijke besluitvorming?
10. Welke mogelijkheden tot het opbouwen van een dashboard biedt uw oplossing?
11. Uit welke modules bestaat uw basis-product?
12. Welke additionele modules biedt uw oplossing? Kunt u een kostenindicatie geven van deze additionele modules?
13. Hoelang duurt de implementatiefase voor een dergelijke oplossing? Kunt u daarbij de verschillende fasen benoemen? (Bijvoorbeeld: technische inrichting, training etc.).
14. Hoe voldoet de werkwijze aan de regelgeving in verband met de bescherming van de persoonsgegevens/ AVG en de informatiebeveiliging?
15. Hoe ziet uw ondersteuning eruit (bijvoorbeeld strippenkaart, 24-uurs SLA)?
16. Hoe zorgt u ervoor dat uw oplossing zich blijvend verbetert?
17. Welke innovatieve (aanvullende) oplossingen/ gerelateerde mogelijkheden/ aanvullende dienstverlening heeft u te bieden? Kunt u daartoe voorbeelden aandragen/laten zien?
18. Wat maakt uw oplossing gebruiksvriendelijk?
19. Welke informatie kan per klacht binnen uw oplossing worden opgenomen en worden getoond op het hoofdscherm?
20. Welke personalisering kunnen gebruikers aanbrengen in hun hoofdscherm?
21. Wat is de verwerkingssnelheid van de software?

Vragen met betrekking tot kosten

22. Wat zijn de indicatieve kosten van de aanschaf, implementatie en onderhoud van de software?
23. Wat zijn de indicatieve kosten voor het gebruik van de software? Is de kostenverdeling op basis van aantal gebruikers of is er een andere verdeling? Hoe ziet de indicatieve opbouw van de kosten eruit, en is dat incl. updates? Licht toe.
24. Hoe staat u tegenover op- en afschaling van licenties?

25. Maakt u onderscheid in type licenties?

Vragen met betrekking tot de aanbesteding strategie

26. Welke gunningscriteria adviseert u en waarom?

27. Welke (aanvullende) informatie heeft u nodig om een goede aanbieding te kunnen doen?

Overige vragen

28. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?

29. Dient de gemeente Venlo nog rekening te houden met andere aspecten?

Demo

30. Bent u bereid na beantwoording van bovenstaande schriftelijke vragen aanvullend kosteloos een bondige demo te geven (maximaal 1 uur) van het totaalproduct? Indien u wordt uitgenodigd voor een demo zullen wij u, naast praktische informatie, verder informeren over welke aspecten aan bod dienen te komen.