

Marktconsultatieleidraad

Uitvoering dienstverlening U-pas

29 augustus 2022
Kenmerk: 2021-WI-029
Versie Definitief

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
secretariaataanbesteding@utrecht.nl



Inhoud

1	Inleiding	3
2	Procedure	6
3	Voorwaarden en uitgangspunten	8

1 Inleiding

Ter voorbereiding op de Europese aanbesteding 'Uitvoering dienstverlening U-pas', nodigt de gemeente Utrecht u uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie. Een marktconsultatie is te definiëren als een georganiseerde wijze van informatie-uitwisseling tussen belanghebbenden. Deelnemende marktpartijen wordt hierbij de mogelijkheid geboden hun kennis en ervaring te delen. De gemeente Utrecht (verder: de gemeente) wil zich, op basis van de door u verstrekte informatie, een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanbesteding en de oplossingsmogelijkheden. Tevens is de gemeente voornemens om (delen van) de deze marktconsultatie verkregen informatie te verwerken in de aanbestedingsdocumenten.

1.1 Doel

Het doel van deze marktconsultatie is om, door marktpartijen te betrekken, zicht te krijgen op mogelijke oplossingen voor de aan te besteden opdracht op het gebied van inhoud, proces en markt. Hierbij wil de gemeente informatie inwinnen ten einde de meest ideale oplossing aan te besteden en te komen tot:

- Een doelmatige aanbestedingsstrategie en –procedure.
- Een adequate opdrachtomschrijving.
- Een goed beeld van de van toepassing zijnde duurzaamheidsaspecten.
- De innovatieve ideeën/zienswijzen van de markt.
- De te hanteren gunningscriteria.
- De te stellen randvoorwaarden.

De marktconsultatie dient de gemeente vertrouwen te bieden in de haalbaarheid van de aan te besteden oplossing én in het vermogen van de (deelnemende) marktpartijen om deze oplossing te kunnen realiseren. De marktconsultatie kan daarnaast informatie bieden over de mogelijkheden die marktpartijen zien om een mogelijke oplossing met een beperkt budget aan de minimumeisen te laten voldoen. Daarnaast kan de gemeente worden geprikkeld met interessante oplossingen. Deze marktconsultatie heeft niet als doel om partijen te selecteren of contracteren. Het is niet de bedoeling dat u een aanmelding of inschrijving indient.

1.2 Achtergrondinformatie

1.2.1 Aanleiding

De gemeente Utrecht heeft in 2011 de U-pas geïntroduceerd als stadspas, met als doel om inwoners met een laag inkomen te ondersteunen bij participatie in de maatschappij. In 2017 is de dienstverlening uitvoering U-pas opnieuw aanbesteed. Inmiddels is de termijn van de huidige aanbesteding van 3 jaar met een mogelijkheid tot 3 keer een verlenging van één jaar doorlopen. De gemeente Utrecht wil in het najaar 2022 de opdracht opnieuw aanbesteden.

De opdracht zal over de gehele uitvoeringdienstverlening van de U-pas gaan. Hieronder een korte omschrijving van de uitvoeringstaken:

- Aanvraagadministratie geïnfiltreerd in de U-pas website met beheer van U-pas gegevens.
- Het verstrekken en verzenden van de fysieke passen aan inwoners.
- Financiële afhandeling met transactiedatabase inclusief uitbetaling aan aanbieders en audits.
- Acquisitie en relatiebeheer aanbieders.
- Beheer, ontwikkeling en hosting U-pas website, inclusief app voor pashouders.
- Communicatie naar inwoners en partners, digitaal en fysiek d.m.v. u-pas balie.
- Klanttevredenheidsonderzoek en klachtenafhandeling

We willen door middel van een marktconsultatie de markt bevragen over een deel van de uitvoeringstaak, gericht op de aanvraagadministratie: het aanvraagproces.

Aanvraagadministratie

De opdrachtnemer van de aanbesteding zorgt ervoor dat inwoners een U-pas kunnen aanvragen op een gebruiksvriendelijke manier, zij verstrekt U-passen en beheert de administratie hiervan. Hiervoor is het belangrijk dat er per U-pashouder een dossier wordt bewaard en dat er secuur met de desbetreffende gegevens wordt omgegaan, met oog op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De opdrachtnemer wordt gemandateerd om namens het college van B&W een aanvraag te beoordelen volgens de verordening voor de U-pas. Zij zorgt ervoor dat de aanvrager gebruik kan maken van de pas of krijgt te horen waarom de aanvraag is afgewezen. De aanvrager kan een herbeoordeling aanvragen. Deze herbeoordeling wordt in behandeling genomen door de afdeling juridische zaken van de gemeente Utrecht.

Omvang

De toekenningen van de u-pas bestaat uit twee verschillende soorten toekenningen. De ambtshalve toekenning en de handmatige toekenning. De ambtshalve toekenning worden vanuit de gemeente verstrekt zoals o.a. iedereen met een bijstandsuitkering ontvangt automatisch een U-pas. Handmatige aanvragen zijn voor degene die niet automatisch een U-pas toegekend krijgen maar wel recht hebben op een U-pas.

Hieronder het aantal aanvragen van het pasjaar 2021-2022

Aanvragen	Alle gemeentes	Utrecht
Pashouders	8.644	6.904
Huishoudens	3.981	3.155
Ambtshalve		
Pashouders	24.480	21.384
Huishoudens	13.700	11.875

1.2.2 Probleemstelling

De gemeente Utrecht wil met de toekomstige opdrachtnemer een gebruikersvriendelijk, effectief, snel en betrouwbaar aanvraagproces inrichten. Goed beveiligd en waarbij de gemeente en inwoner ontzorgd worden. Waarbij bijvoorbeeld de gegevens van alle losse gezinsleden automatisch verwerkt en aan elkaar gekoppeld worden. In het huidige proces moeten de gegevens van alle gezinsleden nog handmatig worden ingevuld en worden beoordeeld.

De onderstaande gegevens moeten door de opdrachtnemer gevalideerd worden, zodat de juiste hoeveelheid passen met de juiste tegoeden (qua hoogte) worden toegekend:

- De NAW gegevens
- Het BSN
- De inkomensgegevens
- Gegevens m.b.t. de gezinssamenstelling

De gemeente is op zoek naar een oplossing om dit aanvraagproces zo effectief en betrouwbaar mogelijk in te richten. De wens is om hierbij de gemeente en de inwoner zoveel mogelijk te ontzorgen.

Wat zijn de mogelijke oplossingen om dit proces in te richten en welke voorwaarden komen hierbij kijken? Wat zijn de mogelijkheden om dit zoveel mogelijk te automatiseren?

Daarnaast wil de gemeente in de toekomst graag meedoen aan nieuwe innovatieve ontwikkelingen op dit gebied. Ook kan gedurende de looptijd van het contract zich een ontwikkeling binnen de gemeente voordoen, waardoor het effectief kan zijn een bestaand systeem binnen de gemeente te koppelen aan de database met gegevens van het U pas-systeem. Graag onderzoekt de gemeente de mogelijkheden hiervan.

2 Procedure

De marktconsultatie zal door middel van een schriftelijke inventarisatie worden uitgevoerd. De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). Indien de gemeente naar aanleiding van uw antwoorden op de gestelde vragen prijs stelt op een toelichtingsgesprek, dan ontvang u hiervoor een separate uitnodiging via TenderNed.

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim van te voren te verifiëren of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Daarnaast dient er een persoon bevoegd te zijn om namens uw organisatie het ingevulde invulformulier vraag en antwoord digitaal in te dienen. Mocht dit niet het geval zijn, dan dient u zich eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl. **Let op:** dit proces kan meerdere dagen duren. Tevens heeft u sinds 20 december 2014 eHerkenning nodig om een onderneming te registreren in TenderNed. eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren.

In het Stappenplan Digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed vindt u meer informatie. Voor ondernemingen die al geregistreerd zijn is eHerkenning verplicht vanaf 1 juli 2015.

2.1 Informatiefase

Als deelnemende partij kunt u vragen stellen en/of opmerkingen maken over de marktconsultatiedocumenten. Vragen kunnen gesteld worden via TenderNed. Vragen die op een andere wijze worden ingediend, worden niet beantwoord door de gemeente.

Gestelde vragen en bijbehorende antwoorden worden geanonimiseerd en aan alle geregistreerde deelnemende partijen beschikbaar gesteld, middels de publicatie van een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en maakt vanaf het moment van publicatie deel uit van de marktconsultatiedocumenten.

De gemeente garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd, worden beantwoord. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

2.2 Wijze van indienen

De gemeente verzoekt u het ingevulde invulformulier vragen en antwoorden te uploaden in TenderNed. Hierbij verzoekt de gemeente u om, eventueel naast een andere bestandsopmaak, een versie in Word-format te uploaden.

De gemeente vraagt u om, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, aan te geven waarom u hier geen antwoord op wilt geven.

U heeft bij elke vraag de mogelijkheid in uw beantwoording alternatieven aan te dragen.

2.3 Verslaglegging

Als u tijdig (voor einde termijn) het door u ingevulde invulformulier vragen en antwoorden inlevert, wordt de door u verstrekte informatie door de gemeente gebruikt. De door u gegeven antwoorden worden niet beoordeeld.

De ingediende antwoorden worden geanonimiseerd en samen met de vragen verwerkt in een marktconsultatieverslag. Dit verslag zal na afloop van de marktconsultatie ter beschikking worden gesteld aan alle deelnemende partijen. De gemeente bepaalt welke informatie wordt verwerkt in het verslag en eventueel in de later te publiceren aanbestedingsdocumenten.

U dient zich ervan bewust te zijn dat u commercieel of anderszins gevoelige informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn die u niet mag of wilt delen. Mocht een dergelijk geval zich voordoen en de verstrekte informatie wordt verwerkt in het marktconsultatieverslag en ter beschikking gesteld aan andere deelnemende partijen, dan kan de gemeente Utrecht hiervoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

2.4 Gebruik informatie

Indien de gemeente daadwerkelijk overgaat tot aanbesteding van de opdracht, dan zal de aanbesteding bekend gemaakt worden via TenderNed. Het marktconsultatieverslag wordt dan gebruikt als informatiebron bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

3 Voorwaarden en uitgangspunten

Dit document en de overige bij deze marktconsultatie behorende documenten zijn met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden constateren, dan dient u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze marktconsultatie, middels het sturen van een email via TenderNed.

Indien na afronding van de marktconsultatie blijkt dat dit document, of de overige bij deze marktconsultatie behorende en door de gemeente Utrecht samengestelde documenten tegenstrijdigheden of onvolkomenheden bevatten, dan wordt kan dit de deelnemende partijen niet worden aangerekend.

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht worden nageleefd. De beginselen transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit zullen in acht worden genomen.

Uw deelname aan deze marktconsultatie is niet verplicht. Indien u deelneemt aan deze marktconsultatie, dan gelden de volgende voorwaarden:

- Uw deelname schept voor de gemeente geen verplichtingen jegens u.
- U kunt geen rechten ontlenen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie door de gemeente beschikbaar gesteld wordt.
- Deelname aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op de beoordeling van een eventuele aanmelding en/of inschrijving.
- De informatie die u verstrekt wordt eigendom van de gemeente Utrecht.
- Intellectuele eigendomsrechten blijven eigendom van de rechthebbenden.
- Door het indienen van een ingevuld document Vragen en invulformulier antwoorden gaat u akkoord dat de voorwaarden van deze marktconsultatie.
- De gemeente is niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen.
- Voor het verstrekken van informatie worden geen kosten vergoed.
- Door u verstrekte documenten worden niet geretourneerd.
- U garandeert vertrouwelijk om te gaan met van de gemeente verkregen informatie die benoemd is als vertrouwelijk.
- Alle informatie die u indient als vertrouwelijk zal zodanig behandeld worden.
- Het invulformulier vragen en antwoorden dient via TenderNed ingediend te worden. Een Invulformulier dat niet via TenderNed is ingediend wordt niet in behandeling genomen.

De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om:

- De planning zoals is opgenomen op TenderNed te wijzigen.
- De marktconsultatie (tussentijds) tijdelijk te staken of definitief te beëindigen.