



EINDHOVEN

Marktconsultatie

Klantvolgsysteem ten behoeve van het Regieteam Sociaal Domein

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Datum

31 augustus 2022

Versie

Definitief



Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Aanbestedende dienst	3
1.3	Doel marktconsultatie	3
2.	Projectbeschrijving	4
2.1	Aanleiding van het project	4
2.2	Doel van het project	4
2.3	Huidige situatie	5
2.4	Gewenste situatie	6
3.	Verloop marktconsultatie	8
3.1	Planning marktconsultatie	8
3.2	Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen	8
3.3	Indienen beantwoording van vragen	8
3.4	Afronden marktconsultatie en verslag	8
4.	Voorwaarden	9
4.1	Aanbestedingsbeginselen	9
4.2	Vertrouwelijkheid door opdrachtgever	9
4.3	Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever	9
4.4	Status informatie	9
4.5	Melding onregelmatigheden	9
4.6	Openbaarheid resultaten	9
4.7	Vergoeding van kosten	10
	Invulformulier A: Vragenlijst	11



1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit is het marktconsultatiedocument met betrekking tot een ICT-oplossing voor een Klantvolgsysteem ten behoeve van het Regieteam Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven, hierna tevens te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever.

1.2 Aanbestedende dienst

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door de gemeente Eindhoven. Eindhoven is met haar ca. 230.000 inwoners de vijfde stad van Nederland. Meer informatie over de gemeente Eindhoven is te vinden op de website www.eindhoven.nl.

1.3 Doel marktconsultatie

De gemeente Eindhoven houdt deze marktconsultatie om belangstellende partijen te raadplegen over de voorgenomen opdracht/aanbesteding alvorens een eventueel formeel aanbestedingsproces wordt gestart. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

Het doel van deze marktconsultatie is dan ook het verkrijgen van inzicht in:

- De geïnteresseerde partijen die de ICT oplossing en dienstverlening geheel of in samenwerking kunnen opleveren;
- De mogelijke oplossingen en functionaliteiten die beschikbaar zijn in de markt;
- Mogelijke innovatieve, creatieve, efficiënte en/of kostenbesparende oplossingen vanuit de markt;
- De aanwezige risico's.

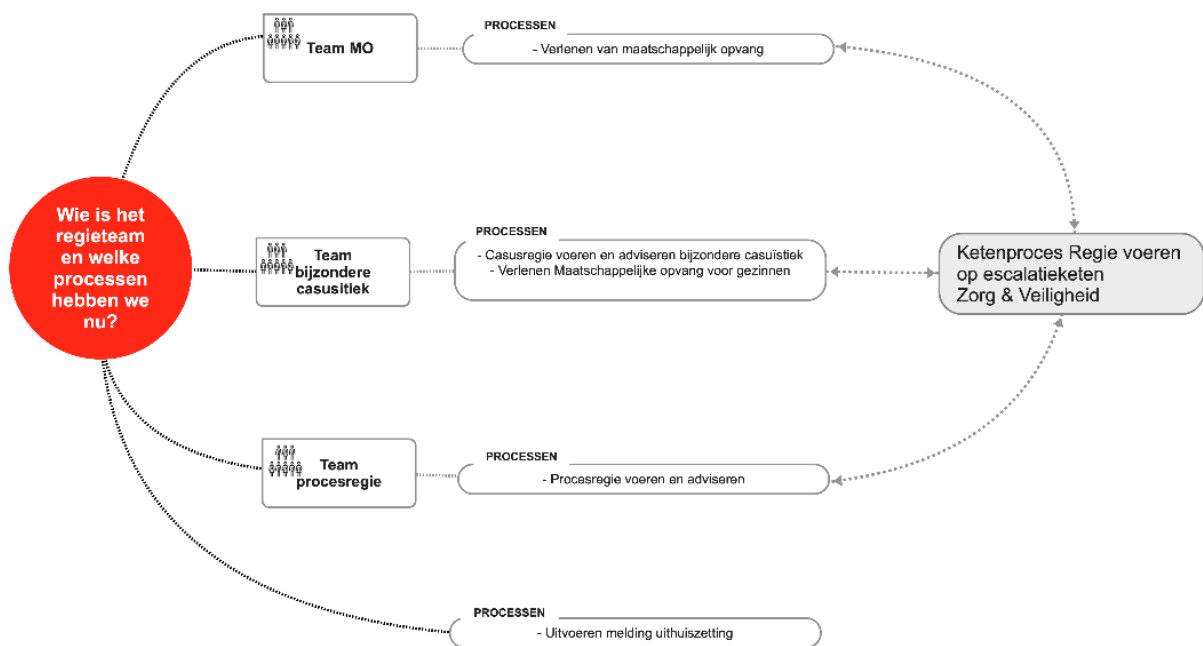


2. Projectbeschrijving

2.1 Aanleiding van het project

Wie is het regieteam en wat doen ze?

Het regieteam Sociaal Domein is o.a. verantwoordelijk voor het voeren van casus en procesregie op complexe casuïstiek. Hiervoor is zeer wenselijk dat zij hierin ondersteund worden met een klantvolgsysteem waarin zij de verschillende acties die zij uitzetten een maken met de klant en/of derden partijen goed kunnen monitoren en regisseren. Wij beschikken momenteel niet over een klantvolgsysteem wat aan de wensen van het regieteam voldoet.



2.2 Doel van het project

De gemeente Eindhoven wenst met het project een optimale samenwerking te creëren tussen opdrachtgever en opdrachtnemer op het gebied van casusregie en procesregie veelal in klantsituatie die meer complex zijn. Dat wil zeggen dat er vaak meerdere hulp en dienstverleners betrokken zijn bij een inwoner.

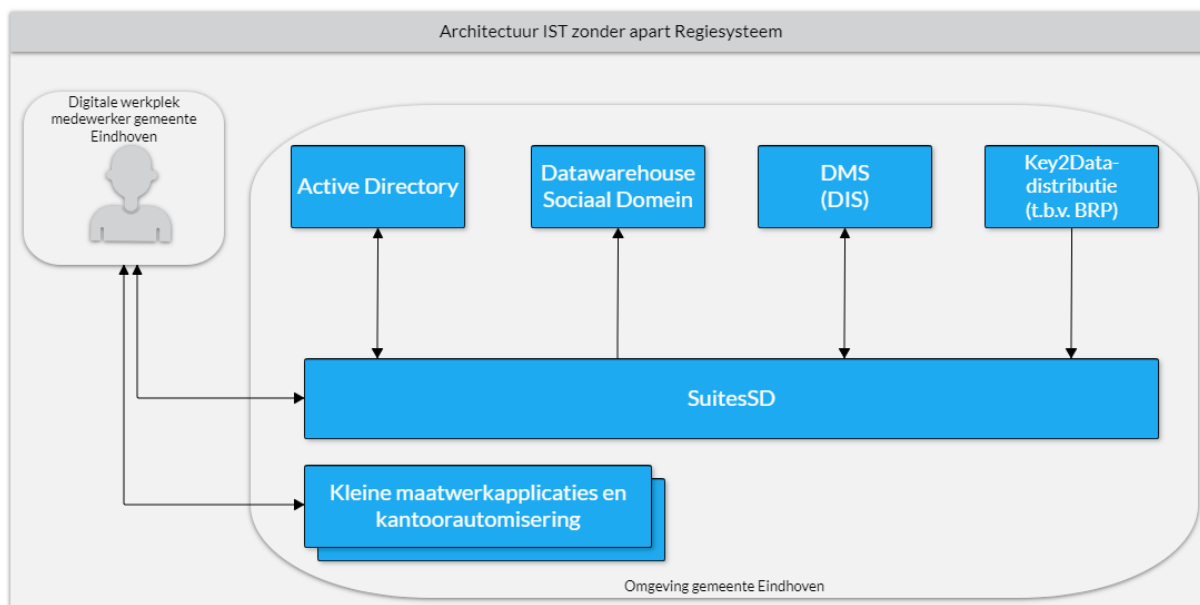


2.3 Huidige situatie

In de huidige situatie wordt er door het Regieteam met verschillende doelgroepen en verschillende deelprocessen gewerkt, zoals:

Zorg en Veiligheid keten; Dak en Thuislozen; Complexe zorg; Nazorg justitiabelen; Uithuiszettingen; Toekenningen (maatschappelijke opvang).

Er wordt gewerkt met verschillende, vooral registratieve systemen (SuitesSD, kleine maatwerkapplicaties en kantoorautomatisering) die niet specifiek ingericht zijn en/of niet geselecteerd zijn op het gewenste proces. Er zijn meerdere informatiebronnen. Voor al die doelgroepen en deelprocessen is er wel de rode draad van casusregie en/of procesregie, echter deze regie functies worden niet goed ondersteund door de informatievoorziening.



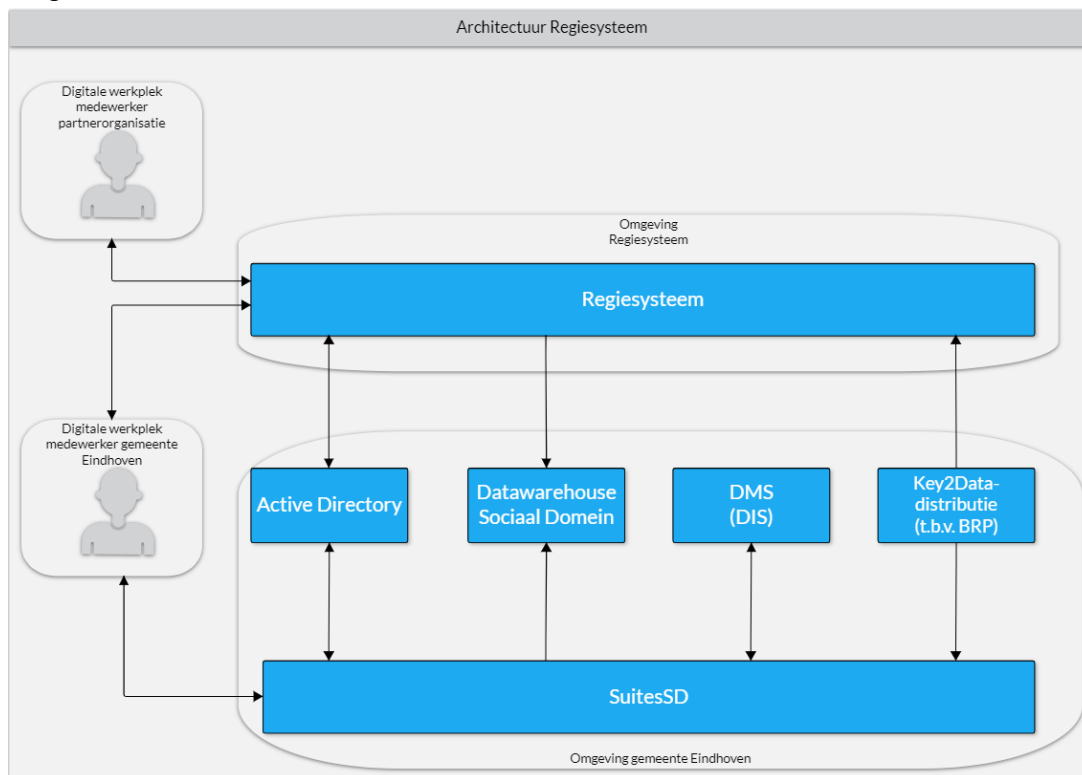
2.4 Gewenste situatie

SOLL architectuur

In de gewenste situatie worden casusregie en procesregie ondersteund door één klantvolgsysteem. De oude maatwerkapplicaties, kantoorautomatisering én SuitesSD data wordt geconverteerd naar het nieuwe klantvolgsysteem (= regiesysteem). De kleine maatwerkapplicaties en gebruikte kantoorautomatisering kunnen daarmee verdwijnen.

Het klantvolgsysteem bevat geen dossierwaardige informatie en wordt daarom zelf niet gekoppeld aan het DMS/Archief (DIS). Besluiten met rechtsgevolgen (toekennen) functies blijven met SuitesSD uitgevoerd worden (+ documenten in DMS/Archief).

Informatiebehoeften over verschillende informatiesystemen heen worden gerealiseerd met behulp van het DWH (datawarehouse) en rapportage, ook het klantvolgsysteem dient daarom op het DWH te kunnen worden aangesloten.





Functies en scope van het klantvolgsysteem

Aanvullend kan het klantvolgsysteem ook ingezet worden voor andere vormen van casusregie en/of procesregie, voor andere doelgroepen (zoals bv. mogelijk vreemdelingen en vluchtelingen), ook door andere afdelingen dan het regieteam of eventueel zelfs met/door andere organisaties. Daartoe moet het mogelijk zijn om selectief te autoriseren (bv. op doelgroep, proces, anders).

De mate waarin het klantvolgsysteem snel, flexibel en succesvol kan worden gebruikt voor meerdere taken/doelgroepen is dé succesfactor.

Regieteam informatiesystemen en hulpmiddelen. Rood: (beoogde) scope Klantvolgsysteem (voor casusregie, procesregie, overige regie)

Soort taak / Taak / doel- groep	Regie		Casusregie en/of procesregie				Toekennen	
	Niet- RT regie (andere teams, andere organisaties)	Uithuis- zetting (kort cyclisch)	Nazorg justitiabelen	Complexe zorg	Dak en thuislozen	Zorg & Veiligheid	MO (beschikken)	Door anderen toe te kennen producten en diensten: Inkomen, Schuldhelp, Wmp etc., Wmo etc. (beschikken)
Huidige hoofd- systeem	kleine maatwerkapplicaties, kantoorautomatisering		SuitesSD, kleine maatwerkapplicaties, kantoorautomatisering				SuitesSD, DIS (documenten), Cognos (rapportage)	

3. Verloop marktconsultatie

3.1 Planning marktconsultatie

Hieronder is de planning van de marktconsultatie opgenomen.

Mijlpaal	Weeknummer / datum
Publiceren van de marktconsultatie	31 augustus 2022
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure	20 september voor 10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen	28 september 2022
Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie	10 oktober 2022 voor 14:00 uur
Start van eventuele verdiepende gesprekken	Week 42
Afronden marktconsultatie en verslaglegging	Week 44

Aan bovenstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. In een dergelijk geval vindt communicatie richting alle partijen plaats.

3.2 Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen

De deelnemende partijen kunnen tot 20 september 2022 10:00 vragen stellen via de berichtenmodule van TenderNed, dit mag in uw eigen format. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld. De gemeente Eindhoven 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 partijen wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

3.3 Indienen beantwoording van vragen

De communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie zal geschieden via TenderNed. Aan de deelnemende partijen wordt gevraagd om schriftelijk antwoord te geven op de vragen in de bijlage van dit document.

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van deze vragen kan opdrachtgever een nadere toelichting vragen, die kan bestaan uit nadere overleggen, maar opdrachtgever is daar niet toe gehouden. Afhankelijk van de inhoudelijke reactie(s), neemt de aanbestedende dienst de beslissing of er gesprekken worden gepland en zo ja met welke partijen.

3.4 Afronden marktconsultatie en verslag

Het resultaat van de marktconsultatie is allereerst een vertrouwelijke set van vragen en antwoorden op de gestelde vragen van de partijen die hier aan hebben deelgenomen. Deze set aan antwoorden kan opdrachtgever gebruiken voor het (mogelijk) verder invullen van de voorgenomen opdracht. Opdrachtgever is echter niet verplicht suggesties of iets dergelijks van een partij over te nemen dan wel een verklaring af te leggen voor het niet overnemen van bepaalde suggesties. Een deelnemende partij kan derhalve geen rechten ontleen aan de gegeven informatie of het beantwoorden van gestelde vragen.

Naast de vertrouwelijk set van vragen en antwoorden stelt opdrachtgever een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen worden samengevat. Dit verslag wordt aan alle aan de marktconsultatie deelnemende partijen beschikbaar gesteld en wordt later ook als bijlage toegevoegd bij de aanbestedingsstukken ten tijde van de aanbesteding.



4. Voorwaarden

Door deelname aan de marktconsultatie verklaart een deelnemende partij akkoord te zijn met het gestelde in dit marktconsultatiedocument.

4.1 Aanbestedingsbeginselen

Opdrachtgever neemt bij deze marktconsultatie de objectiviteit, transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit in acht. Dit betekent onder meer dat:

- De marktconsultatie een vrijblijvend karakter heeft oftewel partijen zijn niet verplicht mee te werken;
- Participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende partijen op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
- De door opdrachtgever tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie en belangrijke input verkregen tijdens deze marktconsultatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de aanbesteding.

4.2 Vertrouwelijkheid door opdrachtgever

Opdrachtgever zal de input van deelnemende partijen met vertrouwelijkheid behandelen. Opdrachtgever zal deze informatie uitsluitend tonen aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij de aanbesteding zijn betrokken, tenzij opdrachtgever op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking. Indien deze situatie zich voordoet, zal opdrachtgever dit vooraf melden aan de betreffende partij of partijen die dan ook in de gelegenheid zijn tegen een eventuele voornemen tot bekendmaking op te komen. Opdrachtgever is gerechtigd de verstrekte informatie te gebruiken ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsstukken.

4.3 Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever

Alle documentatie en informatie die in het kader van de marktconsultatie verstrekt wordt, is vertrouwelijk. Partijen zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs.

4.4 Status informatie

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die door opdrachtgever wordt verstrekt in de context van de marktconsultatie. De schriftelijke documentatie (evenals eventuele mondelinge overleggen) moeten worden gezien als algemene mogelijkheden/richtingen voor de aanbesteding. Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van de informatie van de hand.

4.5 Melding onregelmatigheden

Indien een partij vindt dat informatie in dit marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dient deze partij binnen vijftien dagen na ontvangst van het betreffende document opdrachtgever schriftelijk hierop te attenderen. Als een partij niet tijdig op de voorgeschreven wijze opdrachtgever attendeert, vervalt in beginsel ieder recht van de partij jegens opdrachtgever voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

4.6 Openbaarheid resultaten

De gemeente Eindhoven zorgt ervoor dat bij de aanbesteding van de opdracht(en) alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden. Daarnaast zal een geanonimiseerd verslag van de resultaten van de marktconsultatie beschikbaar worden gesteld aan de partijen van de aanbesteding. Bij mogelijke aanbestedingen



die voortkomen uit deze marktconsultatie zullen de uitkomsten (geanonimiseerd) ook worden bijgevoegd bij de desbetreffende aanbestedingsdocumenten.

Indien een partij die deelneemt aan de marktconsultatie van mening is dat door hem gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, kan hij dit bij de aanbestedende dienst aangeven. Indien dit daadwerkelijk het geval blijkt te zijn, zal gemeente Eindhoven in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

4.7 Vergoeding van kosten

De gemeente Eindhoven heeft ervoor gekozen de marktconsultatie via TenderNed bekend te maken. De door partijen aan deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.



Invulformulier A: Vragenlijst

Er is een losse vragenlijst beschikbaar gesteld ten behoeve van deze marktconsultatie waarin de te beantwoorden vragen gerangschikt zijn naar onderwerp. De vragen zijn opgesteld aan de hand van de in hoofdstuk 1 en 2 gegeven informatie met betrekking tot dit project. Het is van belang om hier bij de beantwoording van de vragen rekening mee te houden.