



Uitnodiging tot marktconsultatie

CRM van de toekomst

1 INHOUDSOPGAVE

1	Inhoudsopgave	2
2	Inleiding	3
2.1	<i>Aanleiding.....</i>	3
2.2	<i>Huidige situatie.....</i>	3
2.3	<i>Vraagstuk</i>	6
3	Wat willen we bereiken?	7
3.1	<i>Ons Droombeeld.....</i>	7
3.2	<i>Ons Spookbeeld</i>	7
3.3	<i>Concrete doelen: wat willen bereiken?.....</i>	8
4	Wat hebben wij zelf al onderzocht?	13
4.1	<i>Algemeen.....</i>	13
4.2	<i>Standaard, Closed of open source, SaaS of On-Premise</i>	13
4.3	<i>Maatwerkoplossingen, frameworks en Low Code.....</i>	14
4.4	<i>Implementatiepartners en vendors</i>	14
5	Opzet van de marktconsultatie	15
5.1	<i>Onze uitgangspunten</i>	15
5.2	<i>Wat willen wij van u weten?.....</i>	15
5.3	<i>Hoe kunt u bijdragen?</i>	15
5.4	<i>Uw informatie.....</i>	16
5.5	<i>Wat is onze planning?</i>	16
5.6	<i>heeft u tussentijds vragen?.....</i>	17
5.7	<i>Contactpersonen</i>	17
5.8	<i>Begeleiding & Beoordelingscommissie</i>	17
5.9	<i>Wat zijn onze vormvereisten?</i>	17
5.10	<i>Wat gaan wij met uw input doen?</i>	18
5.11	<i>Wat zijn onze vervolgstappen?.....</i>	18
6	Onze vragen aan u	19

2 INLEIDING

2.1 AANLEIDING

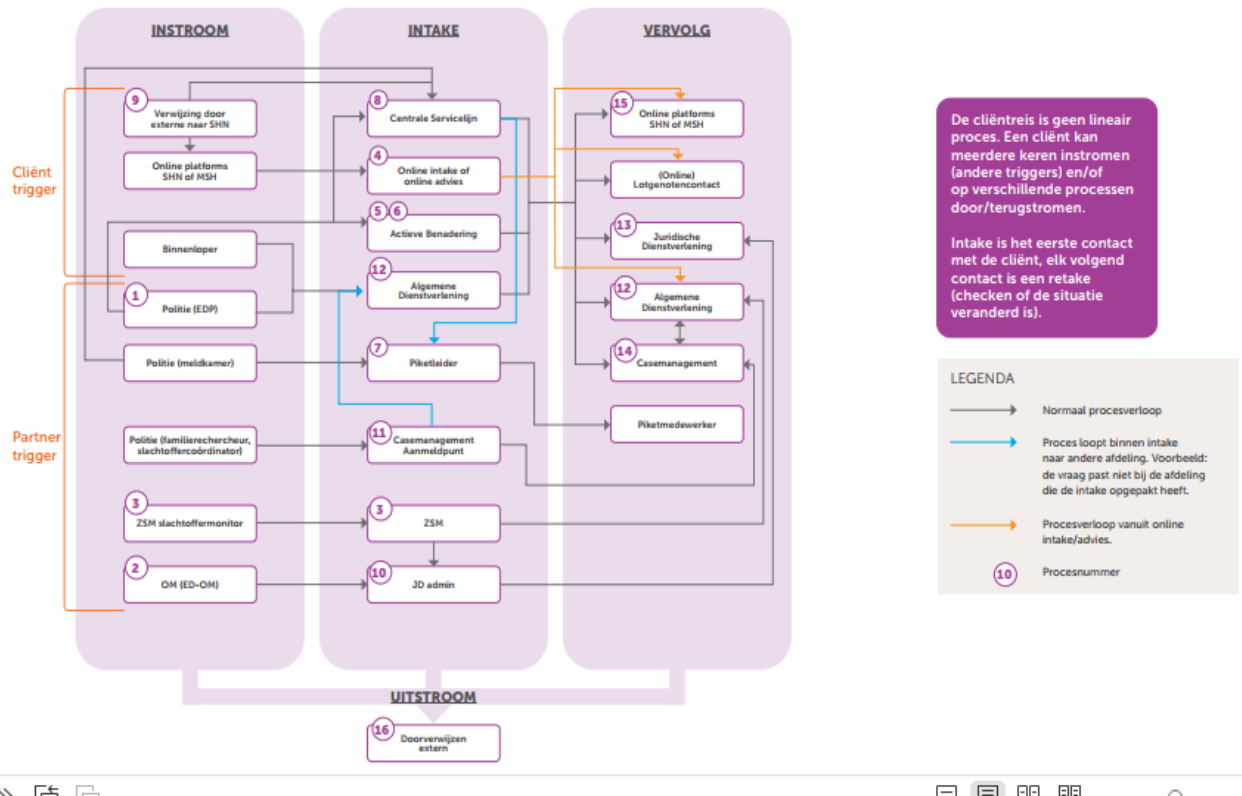
Slachtofferhulp Nederland (Slachtofferhulp) heeft in haar meerjarenplan (2022 – 2025) haar ambitie uitgesproken om het slachtoffer meer in regie te brengen op haar of zijn herstelproces. Hiervoor wordt de huidige dienstverlening vanuit een cliëntreis opnieuw gemodelleerd in een bedieningsmodel. Dit bedieningsmodel moet een uniforme basis vormen voor de werkwijze van onze medewerkers, welke optimaal zal moeten worden ondersteund door digitale oplossingen. Ons huidige Customer Relationship Management (CRM-) applicatie, CRIS, stamt uit 2017 en is destijds ingericht met een ander doel, namelijk dienstenregistratie. CRIS, in de huidige vorm, is niet toegerust voor een nieuw bedieningsmodel. Het beheercontract met de leverancier loopt dit jaar af en kan nog twee keer met één jaar worden verlengd tot uiterlijk 15 december 2024. De tijd is dus gekomen om te heroverwegen wat de gewenste CRM-applicatie van 2025 en daarna zou moeten zijn.

2.2 HUIDIGE SITUATIE

2.2.1 HUIDIGE BEDIENINGSMODEL EN WERKWIJZEN

Slachtofferhulp Nederland helpt mensen hun leven weer op te pakken na een ingrijpende gebeurtenis. We bieden hen emotionele hulp, begeleiding in het strafproces en hulp bij het verkrijgen van schadevergoeding. Het gaat dus om praktische, emotionele en juridische ondersteuning. Slachtoffers kunnen op verschillende manieren contact met Slachtofferhulp opnemen: per mail, chat, telefoon en social media en proberen vragen direct te beantwoorden, zodat het slachtoffer snel weer verder kan. Is er meer nodig om te helpen, dan kan dat ook. Van een 1-op-1 gesprek op een locatie naar wens tot en met een online chat. Gaandeweg is de dienstverlening steeds diverser geworden, zowel qua vorm als qua inhoud. Corona heeft de online dienstverlening sterk gestimuleerd. Deze evolutie heeft erin geresulteerd dat de processen en werkwijzen per medewerker of vrijwilliger kunnen verschillen, waarbij de mogelijkheden niet altijd optimaal worden benut. Het slachtoffer heeft in de huidige situatie te weinig regie over de hulp die zij of hij nodig heeft en het best aanvoelt.

Proces Niveau 1



Bovenstaand figuur toont op hoofdlijnen hoe het proces verloopt van instroom tot afsluiten van de dienstverlening. De trigger voor hulp kan dus zowel vanuit het slachtoffer als vanuit partner zoals de politie of het OM komen. De intake met het slachtoffer kan ook op verschillende manieren plaatsvinden. Ook elk volgend contact kan weer verlopen op de manier die het slachtoffer wenst.

Van belang is verder de financiering die Slachtofferhulp ontvangt voor de geboden hulp. Slachtofferhulp heeft verschillende financieringsbronnen en -vormen en dient zich naar de verstrekkers adequaat te kunnen verantwoorden. In de huidige situatie en met de huidige applicatie is de administratie die daaraan ten grondslag ligt dominant boven de dienstverlening zelf. Deze prioritering wil Slachtofferhulp wijzigen ten gunste van meer regie voor het slachtoffer. Uiteraard moet de registratie en verantwoording daarbij effectief blijven.

Slachtofferhulp heeft de huidige processen volledig in kaart gebracht en is op dit moment bezig om de gewenste werkwijze en processen vast te leggen, inclusief de daarbij gewenste digitale ondersteuning.

2.2.2 HUIDIGE DIGITALE ONDERSTEUNING

De basis voor CRIS is de standaard workflowmanagement applicatie Exact Synergy. Daarnaast zijn low code tools van TVM en Solution Builder toegepast om gecontroleerd maatwerk in te ontwikkelen. CRIS is thans dus niet meer één applicatie, maar een samenstelling van bouwblokken. De basis voor ontwikkeling was oorspronkelijk niet de ondersteuning van de cliëntreis, maar de registratie van

2.2.3 HUIDIG ICT-LANDSCHAP EN DE PLAATS VAN CRIS HIERIN



Het huidige CRM-systeem sluit onvoldoende aan op de toekomst, hetgeen Slachtofferhulp op dit moment beperkt om de gewenste dienstverlening te bieden en te ontwikkelen. Daarbij wordt ook gekeken naar gebruiksvriendelijkheid en de mogelijkheid om technische updates uit te voeren.

2.2.5 AANDACHTSPUNTEN IN DE VOORTBRENGING

De applicaties zelf zijn niet het enige aandachtspunt. De toenemende maatwerkratio en daarmee samenhangende complexiteit zijn ontstaan in een organisatie die onvoldoende vooraf heeft doorgrond wat de impact is van bepaalde wijzigingen en het toestaan van maatwerk. Daar kan tegen in gebracht worden dat de afgelopen jaren de dienstverlening zelf sterk in ontwikkeling is geweest, waardoor de discipline om processen te ondersteunen met standaard, best practices functionaliteit onder druk is komen te staan. De governance en regie over de voortbrenging van een CRM dat optimaal aansluit op de business processen moet daarom ook verbeterd worden.

2.3 VRAAGSTUK

Slachtofferhulp zoekt uw hulp bij het bepalen van de beste betaalbare digitale ondersteuning voor het nieuwe bedieningsmodel. We hebben een aantal zeer gerichte vragen aan u, maar willen u ook in de gelegenheid stellen uw visie en voorstel met ons te delen. Op basis daarvan willen we onze visie en aanpak van de aanbesteding aanscherpen. Wij hebben drie hoofdvragen aan u:

Welke digitale voorziening(en) adviseert u Slachtofferhulp aan te besteden als vervanging van de huidige CRM-applicatie CRIS? Op welke manier kunnen die voorzieningen gerealiseerd c.q. geïmplementeerd worden? En hoe kan Slachtofferhulp deze volgens u het beste aanbesteden?

3 WAT WILLEN WE BEREIKEN?

3.1 ONS DROOMBEELD

In ons droombeeld voelt het slachtoffer zich vanaf het eerste moment geholpen. Zowel het slachtoffer zelf als de betrokken medewerkers van Slachtofferhulp beschikken over een 360 graden beeld van de situatie van de cliënt. Deze beelden komen overeen en houden maximaal rekening met de privacy van het slachtoffer. In dit beeld is ook duidelijk welke hulp de cliënt nodig heeft en hoe zij of hij daarbij geholpen wordt (of niet). Tijdens de afgesproken hulp ontvangen de cliënt en de medewerker de juiste instructie en bij het doorlopen van het hulptraject worden bij het bereiken van bepaalde milestones de geleverde diensten opgemaakt. De behoefte van de cliënt staat daarbij steeds centraal.

In ons droombeeld ondersteunt één of meerdere applicaties dit hulptraject waarbij het cliëntdossier stap voor stap en taak voor taak wordt bijgehouden. Van de medewerker wordt verwacht dat hij de onder handen taak steeds afhandelt. Bij het afhandelen van taken worden diensten geregistreerd en de volgende taak klaargezet tot het dossier wordt afgesloten. De medewerker moet deze ondersteuning als zeer ontzorgend ervaren. Het proces wordt nauwgezet gevolgd en ondersteund met (een) digitale oplossing(en). Deze oplossing(en) ondersteun(t)(en) ook de samenwerking tussen medewerkers en maakt communicatie buiten de oplossing(en) om overbodig.

Slachtofferhulp Nederland heeft de ambitie om de cliënt de regie te geven, waardoor zij of hij zoveel mogelijk zelfredzaam wordt. Dit uit zich onder andere in keuze voor dienstverlening en hybride keuze van communicatiekanalen, waardoor de dienstverlening in feite omnichannel wordt. Daarnaast willen we te allen tijde secundaire victimisatie voorkomen. Daarom moet de informatie zeer veilig worden opgeslagen, waarbij de hoogste eisen aan privacyborging worden gesteld.

3.2 ONS SPOOKBEELD

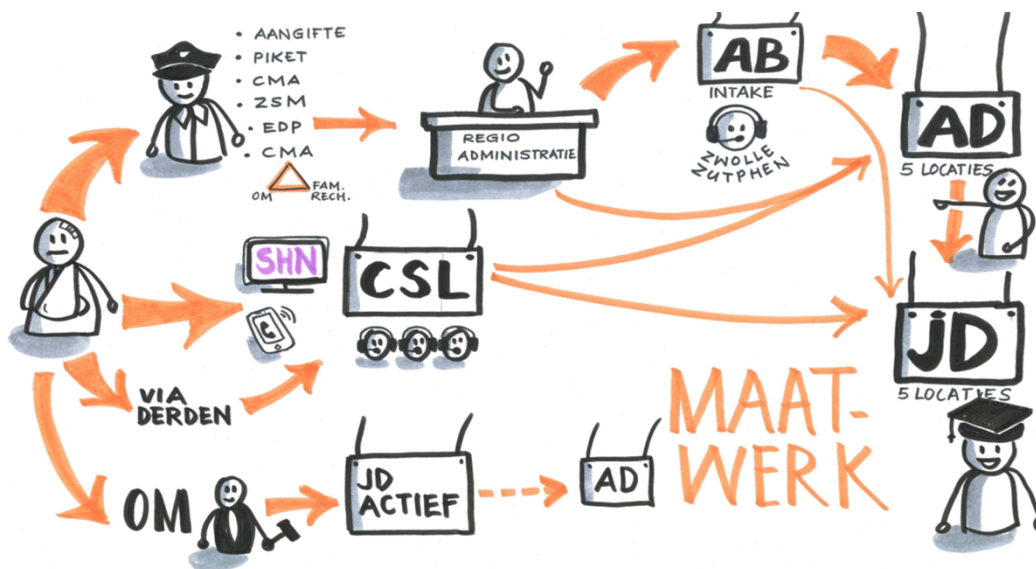
Om duidelijk te zijn in wat we niet willen, hebben we een opsomming gemaakt van enkele zeer ongewenste situaties en gebeurtenissen. Het is voor Slachtofferhulp zeer onwenselijk als:

- Het slachtoffer verward raakt in de aangeboden contactmanieren en van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Zij of hij mag nooit het gevoel krijgen ‘aan het verkeerde loket’ te staan.
- Het voor het slachtoffer onduidelijk is welke hulp of vervolghulp zij of hij kan krijgen. Ditzelfde geldt voor de medewerker. Ook voor hen mag er geen onduidelijkheid bestaan over welke hulp geboden mag en kan worden.
- Het gefinancierd krijgen van bepaalde diensten mag nooit leidend worden boven de hulp die een slachtoffer nodig heeft.
- De administratieve last van medewerkers mag nooit zo arbeidsintensief worden dat dit ten koste gaat van de aandacht en de hulp aan het slachtoffer.

3.3 CONCRETE DOELEN: WAT WILLEN BEREIKEN?

3.3.1 DIENSTVERLENING AAN SLACHTOFFERS, NIEUW BEDIENINGSMODEL

We willen bereiken dat het nieuwe bedieningsmodel, dat hieronder versimpeld geschetst is, volledig digitaal wordt ondersteund.



We stellen daarbij de volgende doelen:

- Het bedieningsmodel is het fundament. Het is te allen tijde leidend voor ontwerp- en/of inrichtingskeuzes. Dit betekent echter niet dat maatwerk geboden is om de gewenste functionaliteit te realiseren. Slachtofferhulp wil maximaal gebruik maken van standaardfunctionaliteit op basis van best practices en zoekt naar een eerlijk advies hierover in het belang van de cliënt en Slachtofferhulp. De uitwerking van het bedieningsmodel op de laatste detailniveaus kunnen daarom heel goed de standaardfuncties van de oplossing volgen.
- Bij het gebruik van de oplossing moet het verantwoordelijkheidsgevoel intact blijven. Cliënt en medewerker werken samen 'in' de oplossing. De cliënt bepaalt haar of zijn eigen reis, waarbij de professional haar of hem als gids begeleidt, ondersteund door de oplossing. De oplossing moet het gesprek ondersteunen en de juiste informatie op het juiste moment leveren, zodat medewerkers hun aandacht houden bij het gesprek. De oplossing moet de medewerker en de cliënt een maximaal gevoel van ontzorgen, begeleiden en ondersteunen bieden. Het gevoel dat de oplossing de leiding overneemt moet te allen tijde vermeden worden.
- De oplossing zorgt er dus voor dat de cliënt regie heeft over zijn eigen proces naar recht en herstel. Dit is minstens zo belangrijk als de ondersteuning van de medewerker. De ondersteuning moet primair cliëntgericht zijn. Dit gaat ook boven de casusgerichtheid.
- De cliënt moet steeds volledig inzicht hebben in alles wat we van haar of hem registreren. De cliënt mag ook zelf aanpassingen doen, maar het moet dan wel helder zijn wat de cliënt heeft geschreven en wat de professional.

- De cliënt kan slachtoffer zijn, maar kan zelf ook helper of professional zijn. De oplossing ondersteunt dus meerdere typen externe gebruikers.
- De oplossing houdt rekening met de diversiteit van de doelgroep en dus ook met de verschillende graden van digitale vaardigheid en niveaus in leesvaardigheid. Het gebruik moet sterk intuïtief zijn, ondersteund door visuele aanduidingen. Slachtofferhulp zal in later stadium deze doelgroepen (persona's) in detail identificeren, zodat de oplossing de ondersteuning naar behoefte kan aanbieden. Cliënt kan slachtoffer zijn, maar ook helper of professional conform dienstverlening.
- De oplossing moet de gebruiker behoeden voor het maken van fouten, maar ook voldoende vrijheid en ruimte geven om informatie op te slaan die niet in de standaard templates past.
- De oplossing moet de interne en externe monitoring van de voortgang adequaat ondersteunen.

3.3.2 ORGANISATORISCHE DOELEN

Als organisatie willen we een directere verbinding realiseren tussen de bedrijfsdoelen, besturing en processen enerzijds en de continue innovatie, verbetering, digitalisering en/of ondersteuning van onze processen anderzijds. Belangen die in de continue verbetering van bedrijfsprocessen – primair, secundair en tertiair – en de optimalisatie van de ICT besloten liggen moeten op elkaar worden afgestemd en worden geoptimaliseerd.

Vertaald naar concrete doelen voor de organisatie, betekent dit o.a.:

- Slachtofferhulp wil kunnen bouwen op de bewezen dienstverlening van de leverancier. Zij moet een ondersteunend partner zijn in het bereiken van een cultuur waarin de medewerkers bereid zijn uniform te werken. De oplossing moet de innovatie die Slachtofferhulp nastreeft ter optimalisatie van de klantwaarde maximaal faciliteren.
- Slachtofferhulp heeft (nog) geen vooringenomen keuze voor wat betreft de sourcing strategie. Wendbaarheid, slagkracht, continuïteit, betrouwbaarheid en veiligheid zijn uitgangspunten die in harmonie moeten worden nagestreefd. De leverancier en/of implementatiepartner van de oplossing moeten aantoonbaar bijdragen aan de optimale samenhang en borging van die principes. Van leveranciers wordt verwacht dat zij complementair, begripvol, coachend en vergevingsgezind zijn.
- De oplossing moet wendbaar zijn, dus snel en makkelijk aanpasbaar en flexibel, omdat Slachtofferhulp geleerde lessen wil toepassen en haar processen continu wil aanpassen aan de veranderende behoefte, actualiteit, wijzigingen in processen van partners of wet- en regelgeving. Op basis van impactanalyse en clienttevredenheidmeting wordt dienstverlening continu verbeterd.
- Slachtofferhulp wil informatie kunnen inzien over het online gebruik van haar digitale middelen, zoals doorgebrachte tijd op de website, klikprofielen en gebruik van de oplossing.
- Slachtofferhulp wil data uit diverse databronnen verzamelen en (binnen de privacywetgeving) combineren en gebruiken voor stuur- en verantwoordingsinformatie, datamanagement en/of data-science.
- Slachtofferhulp wil dat de kosten van de oplossing voorspelbaar, marktconform, transparant, herleidbaar, fair, logisch en beheersbaar zijn.

3.3.3 DOELEN OP GEBIED VAN ARCHITECTUUR EN TECHNOLOGIE

De technologie van Slachtofferhulp kent – zoals eerder vermeld - weinig technologische achterstand. Life cycle management is goed op orde, waarbij versies van toepassingen nooit ouder zijn dan n-1. De modernisering van het ICT-landschap blijft voortdurend gaande. Slachtofferhulp wil goed blijven. Zo wil Slachtofferhulp ook profiteren van de nieuwe mogelijkheden die cloudarchitectuur biedt.

Dit leidt tot de volgende doelen:

- Slachtofferhulp wil een loosely-coupled, schaalbaar, in hoge mate geautomatiseerd beheerbaar en beheersbaar, robuust en veilig ICT-landschap. De oplossing moet passen in een de cloud-first strategie van Slachtofferhulp, welke uitgaat van een combinatie van private en public cloudoplossingen. Alle privacygevoelige data moet in een private cloud omgeving staan. Verder wil Slachtofferhulp ongeacht de locatie de mogelijkheden van cloudstacks, (micro)services, containertechhnologie maximaal benutten.
- Slachtofferhulp wil bij voorkeur inzicht in de code en vendor lock-in voorkomen en volgt daarom zoveel mogelijk een open source strategie. Het doel is hierbij belangrijker dan het middel. Open-source is dus geen must, maar wel een pré.
- Slachtofferhulp wil omnichanneling faciliteren met near-realtime dataverwerking. Dat wil concreet zeggen dat de data op het door de cliënt gekozen kanaal (mail, chat, platform, telefonisch, Whatsapp, sociale media) op dezelfde manier behandeld moet worden, beschikbaar, veilig en integer zijn en blijven.

3.3.4 DOELEN TEN AANZIEN VAN SECURITY & PRIVACY

Nog boven haar doelen op gebied van wendbaarheid en slagkracht wil Slachtofferhulp de veiligheid en privacy van gegevens borgen. De voorlopige doelen op dit gebied zijn als volgt:

- De oplossing moet volledig compliant zijn aan wet- en regelgeving zoals deze binnen de Rijksoverheid geldt. Ten aanzien van informatiebeveiliging voldoet Slachtofferhulp aan de ISO27001 en DigiD normen. De nieuwe oplossing moet hierin passen en volledig compliant zijn aan de AVG wetgeving en voldoen aan de normen die ISO 27001 en DigiD stelt aan technische producten.
- De oplossing moet passen in een zero-trust architectuur en de laatste marktinzichten op dit gebied ondersteunen. Dat wil onder andere zeggen dat de oplossing in de benadering van andere componenten in de architectuur via services uitgaat van een zero-trust uitvraag en vice versa, ook voor de benadering van andere componenten naar de oplossing toe is ingericht om veilige uitwisseling te faciliteren.
- De dienstverlener zorgt er ook voor dat de beoogde toegang tot gegevens en de juiste werking van zijn systemen vooraf, tijdens en achteraf het gebruik te controleren is.
- Bij de inrichting van OTAP-omgevingen moet uitgegaan worden van gescheiden autorisaties. Alleen geautoriseerde gebruikers hebben toegang tot de oplossing.

- Slachtofferhulp wil dat privacy-by-design en privacy-by-default principes proactief en preventief nagekomen worden:
 - Privacy-risico's moeten per wijziging in kaart gebracht worden, waarbij preventieve maatregelen worden genomen, anticiperend op het voorkomen van inbreuken op de privacy van cliënten en medewerkers.
 - Op het moment dat er instellingen zijn waarvan de privacy consequenties inhoudelijk verschillen moet de standaard instelling zodanig zijn dat de privacy van de gebruiker wordt beschermd.
 - Integreren van gegevens-bescherming in het ontwerp: Tijdens de ontwikkeling wordt privacy een integraal onderdeel van het product of dienst, zonder afbreuk te doen aan de functionaliteit daarvan.
 - Slachtofferhulp wil dat alle legitieme belangen en doelstellingen op de wijze van een 'win-win' worden gefaciliteerd en niet op de traditionele manier met compromissen die niet nodig zijn.
 - End-to-end lifecycle protection: Privacy by Design, geïntegreerd in een systeem nog voordat er enige informatie is verzameld, strekt zich uit over de gehele levenscyclus van de betrokken gegevens.
 - Transparantie: Transparantie houdt in dat het voor de betrokkene duidelijk is dat haar of zijn persoonsgegevens verzameld, gebruikt, geraadpleegd of op een andere manier verwerkt worden, waarom en door wie.
 - Respect voor user privacy: De belangen van de betrokkenen staan altijd op de eerste plek door het aanbieden van sterke standaard instellingen, transparantie, duidelijke communicatie en gebruiksvriendelijke mogelijkheden.

3.3.5 DOELEN TEN AANZIEN VAN INRICHTING, DOORONTWIKKELING, BEHEER EN ONDERHOUD

Uit de inleiding bij de organisatorische doelen kan worden afgeleid dat Slachtofferhulp een voortbrengingsproces wil waarin business, de afdeling Informatievoorziening en leveranciers naadloos in een waardeketen samenwerken. Dit leidt tot de volgende doelen:

- Slachtofferhulp wil haar dienstverlening 24/7 kunnen leveren en daarbij kunnen rekenen op dag en nacht beschikbaarheid van de oplossing.
- Slachtofferhulp wil daarom dat de voortbrenging (ontwikkeling, beheer, onderhoud) van de (inrichting, finetuning van de) oplossing optimaal bestuurd wordt vanuit de proceseigenaar.
- Wanneer maatwerk in meer of mindere mate nodig is, dan wil Slachtofferhulp volgens DevOps-principes samenwerken op basis van gangbare, niet-schaarse en/of bijzondere expertise en met toepassing van CI/CD-container technologie en geautomatiseerd testen. Ook wil Slachtofferhulp in dat geval eigenaar zijn van de maatwerkcode.
- Slachtofferhulp wil dat de gebruikers van de oplossing deze als minimaal ruim voldoende percipiëren. Daartoe wil Slachtofferhulp te allen tijde inzicht in de prestaties van de leverancier over nader af te spreken representatieve tijdslijnen. Capaciteit en performance eisen worden vertaald in verwerkingen, gelijktijdige gebruikers, connecties, schaalbaarheid. Deze dienen per businessproces meetbaar te zijn en voldoen aan de normering zoals bekend bij

Slachtofferhulp. De beleving van prestaties is echter nog belangrijker dan de cijfermatige prestaties.

- Slachtofferhulp streeft ernaar zo onafhankelijk mogelijk van leveranciers en vendoren te kunnen opereren. Om die reden wil Slachtofferhulp in elk contract met betrekking tot producten of diensten vooraf een heldere exitstrategie afspreken, waarin wordt vastgelegd dat de continuïteit van Slachtofferhulp op geen enkele manier wordt belemmerd. Ook moet daarin duidelijk worden wat nodig is om de overeenkomst te ontbinden en welke verplichtingen de leverancier en Slachtofferhulp dan hebben. Nieuwe oplossingen worden niet geïntroduceerd zonder zo'n exit strategie.

3.3.6 TRANSITIE, CONVERSIE, TRANSFORMATIE

Slachtofferhulp wil een zo rimpelloos mogelijke en wellicht zelfs geleidelijke overgang naar een nieuwe oplossing en is zich ervan bewust dat de combinatie van de keuze voor een nieuwe oplossing, alsmede de wijze waarop deze wordt geïntroduceerd (middels inrichting, transitie, conversie en/of transformatie) daarbij cruciaal is. De voorlopige doelen zijn als volgt:

- Slachtofferhulp wil dat de doorlooptijd van marktconsultatie, selectie en implementatie voor december 2024 is afgerond.
- Slachtofferhulp wil dat de medewerkers met minimale weerstand de overgang naar de nieuwe oplossing maken, rekening houdend met de verschillen in persoonlijk verandervermogen en digitale vaardigheden.
- Slachtofferhulp wil dat er rekening wordt gehouden met zichtbare en onzichtbare facetten van de veranderingen die nodig zijn. Bij voorkeur moet de 'appetite' om de nieuwe oplossingen te willen gebruiken zijn aangewakkerd en zodanig groot zijn dat zij de verandering waar mogelijk versnellen.
- Slachtofferhulp wil continuïteit van beschikbaarheid, integriteit en veiligheid van data en content in contentmanagementsystemen en andere databronnen. Mocht conversie nodig zijn, dan dient dit rimpelloos te verlopen, zonder dat cliënt en medewerkers hier hinder van hebben.

4 WAT HEBBEN WIJ ZELF AL ONDERZOCHT?

4.1 ALGEMEEN

Uit marktverkenningen is gebleken dat er diverse oplossingen in de markt zijn die de business processen van Slachtofferhulp goed kunnen ondersteunen. Slachtofferhulp heeft uit deze verkenning een aantal voorlopige conclusies getrokken:

1. Doorontwikkeling van de huidige applicaties op basis van dezelfde opzet voorkomt weliswaar een groot vernieuwingsproject, maar verhoogt de kosten progressief en vergroot de gebruikersonvriendelijkheid.
2. De huidige applicatie Exact Synergy zou als standaardtoepassing opnieuw kunnen worden geïmplementeerd, waarbij dan een groot deel van het maatwerk kan worden geëlimineerd door de applicatie meer geüniformeerd in te zetten. Belangrijkste voordeel is dan de herkenbaarheid voor gebruikers. Belangrijkste nadelen zijn dat de toepassing dan nog steeds registratie gebaseerd wordt ingezet en zo'n traject erg arbeidsintensief is, waardoor met een vergelijkbare inspanning net zo goed het (na marktonderzoek gebleken) beste product in de markt kan worden geïmplementeerd.
3. Er zijn voldoende goede alternatieve oplossingen voor CRIS. Met dergelijke toepassingen kan het hart van de dienstverlening ondersteund worden. Het is echter onzeker of 'daaromheen' niet alsnog maatwerk moet worden ontwikkeld om de dienstverlening stap voor stap te ondersteunen. Met de modernste low-code platforms kan dergelijk maatwerk/workflow ondersteuning vermoedelijk goed ondersteund worden op een modernere, snellere en goedkopere manier dan met de huidige applicaties.
4. Slachtofferhulp heeft enkele scenario's gedefinieerd: (1) CRIS vervangen door één allesomvattende CRM-SaaS- of on-premise oplossing; (2) CRIS vervangen door een combinatie van low code en een standaard CRM; (3) doorgaan op de huidige weg, al dan niet door geleidelijk terug te gaan naar de standaard.

4.2 STANDAARD, CLOSED OF OPEN SOURCE, SAAS OF ON-PREMISE

CRM-oplossingen zijn er in diverse soorten en maten. Het merendeel bestaat uit closed source toepassingen. De meeste van die oplossingen zijn zowel in SaaS- als on-premise varianten verkrijgbaar, maar de trend is onmiskenbaar SaaS. Er zijn ook toepassingen die in SaaS-variant worden aangeboden, maar gebaseerd zijn op open source. En er zijn ook open source suites die volledig en soms zelfs kosteloos door community's worden onderhouden, maar waarbij dan ook van Slachtofferhulp wordt verwacht dat zij bijdragen aan het beheer en onderhoud. Slachtofferhulp heeft op dit moment geen directe voorkeur voor één van de geschetste opties. Belangrijker zijn de doelen die in het vorige hoofdstukken zijn benoemd.

4.3 MAATWERKOPLOSSINGEN, FRAMEWORKS EN LOW CODE

De ontwikkeling in een marktstandaard programmeertaal als Java of .Net, al dan niet op basis van een ontwikkelframework, heeft niet direct de voorkeur van Slachtofferhulp. Slachtofferhulp is ervan overtuigd dat haar dienstverlening in de kern vergelijkbaar is met andere organisaties die cliënten stap voor stap ondersteunen en de voortgang daarvan op diverse niveaus wil bijhouden.

Low code toepassingen werpen een andere blik op de klassieke afweging tussen buy-or-build en/of standaard of maatwerk. Low code toepassingen kunnen worden gezien als configureerbare standaardoplossingen. De low code applicatie wordt (meestal onderliggend) vaak gecombineerd met standaardfunctionaliteit voor identificatie, autorisatie, opslag, content en aansturing van externe apparatuur die op een zo standaard mogelijke manier wordt ingezet.

Slachtofferhulp is ook in deze manier van probleem oplossen geïnteresseerd en wil de mogelijkheden hiervan inzichtelijk krijgen inclusief de organisatorische, functionele, menselijk/culturele en technologische impact.

4.4 IMPLEMENTATIEPARTNERS EN VENDOREN

Uit een eerste marktverkenning is verder gebleken dat veel pakketvendoren niet zelf de implementatie verzorgen, maar hiervoor implementatiepartners inschakelen. Sommige vendoren combineren beide activiteiten. In beide gevallen zijn er geloofwaardige argumenten. Om die reden heeft Slachtofferhulp hierin nog geen keuze gemaakt. Slachtofferhulp ziet drie mogelijkheden:

1. Een gecombineerde aanbesteding van de oplossing en de implementatiepartner
2. Een gescheiden aanbesteding voor de oplossing en de implementatie, met twee sub-opties:
 - a. Eerst het aanbesteden van de oplossing en daarna de implementatiepartner
 - b. Eerst de implementatiepartner en daarna de oplossing

5 OPZET VAN DE MARKTCONSULTATIE

5.1 ONZE UITGANGSPUNTEN

Hoewel Slachtofferhulp vanuit haar eigen leef- en denkwereld een voorlopige visie heeft opgesteld voor de nieuwe manier van werken en de doelen die zij nastreeft met de digitale ondersteuning daarbij, staat zij volledig open voor nieuwe inzichten die voortkomen uit deze marktconsultatie. Opgestelde beelden en voorlopige doelen in dit document zijn bedoeld om weer te geven hoe wij over deze materie denken en wat wij belangrijk vinden. Ze zijn niet bedoeld om u te sturen of uw blikveld op een optimale oplossing te beperken. Onze blikken staan in dit stadium van verkenning naar buiten gericht. Wij willen van ervaringen van u en van andere organisaties leren.

5.2 WAT WILLEN WIJ VAN U WETEN?

Wij hebben per hoofdonderwerp een aantal sub-vragen opgesteld. Op deze onderwerpen beleven wij dilemma's die wij zoveel mogelijk opgelost willen zien, voordat wij overgaan tot aanbesteding. Daarnaast geven we u de mogelijkheid om buiten deze structuur inzichten aan ons toe te voegen, al dan niet vertrouwelijk.

5.3 HOE KUNT U BIJDAGEN?

Om antwoorden van geïnteresseerden te vergelijken, te consolideren en ervan te leren zijn wij zeer geholpen met input die binnen de aangereikte structuur past. Met generieke, abstracte beelden zijn wij niet geholpen. Het is ons doel om de aanbesteding zo goed mogelijk te richten en de kans op een passende oplossing te maximaliseren. Wij zijn het meest gebaat bij specifieke, volledige, meetbare, concrete, compacte, concrete, eerlijke en onderbouwde antwoorden die bijdragen aan een zo compleet en helder mogelijke aanbesteding.

5.4 UW INFORMATIE

Graag ontvangen we onderstaande informatie over uw organisatie zo compleet mogelijk op één A4 voorafgaande aan uw antwoorden.

Naam organisatie	
Nummer kamer van koophandel	
Naam bestuurder(s)	
Organisatievorm	
Adres en huisnummer	
Postcode en plaats	
Website-adres	
Algemeen telefoonnummer	
Contactpersoon	
e-mailadres contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	

5.5 WAT IS ONZE PLANNING?

Onderstaande tabel geeft een globaal beeld van onze wensplanning.

Activiteit	Streefdatum
Publicatie marktconsultatiedocument	17 september
Ontvangst vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen	26 september 2022
Beantwoorden vragen en publicatie Nota van Inlichtingen	Doorlopend, doch uiterlijk 3 oktober 2022
Uiterste datum indienen antwoorden t.b.v. marktconsultatie	12 oktober 2022
Eerste inventarisatie antwoorden marktconsultatie	17 oktober 2022
Uitnodigen voor gesprek/demo/presentatie	17 oktober 2022
Voeren van gesprekken/demo/presentatie	28 oktober 2022
Publicatie eindverslag marktconsultatie	4 november 2022

5.6 HEEFT U TUSSENTIJD Vragen?

Wanneer onze documenten volgens u fouten, onduidelijkheden of inconsistenties bevatten of wanneer u verdiepingsvragen heeft, kunt u deze schriftelijk bij onze contactpersonen indienen. Wij nodigen u uit om hier niet tot aan de deadline mee te wachten. Wij streven ernaar om antwoorden op uw vragen doorlopend per omgaande te verschaffen. Antwoorden worden aan alle geïnteresseerden teruggekoppeld. Indien u dit niet wenst, kunt u dit aangeven. Wij houden daarbij de vrijheid om uw vraag in dat geval niet te beantwoorden, wanneer dit de principes van 'level playing field' niet dient.

5.7 CONTACTPERSONEN

Voor deze marktconsultatie zijn onderstaande contactpersonen toegewezen. Wij verzoeken u met klem om geen contact op te nemen met andere direct- of indirect-betrokken bij dit programma. Het negeren van dit verzoek kan dit zorgvuldige voorbereide traject en uw en onze belangen ernstig schaden. In dit stadium van de aanbesteding willen wij de informatie-uitwisseling correct organiseren. In de selectie- en gunningsfase kan het benaderen van individuen anders dan de contactpersonen tot directe diskwalificatie leiden.

Primair contactpersoon Sanne Höweler – projectmanager CRM	06-22635600 s.howeler@slachtofferhulp.nl
Secundair contactpersoon Hanneke Chorus- inkoper	06-39298777 hanneke.chorus@slachtofferhulp.nl

5.8 BEGELEIDING & BEOORDELINGSCOMMISSIE

Ten behoeve van de latere aanbesteding is een stuurgroep, klankbordgroep, aanbestedingsteam en voorlopige beoordelingscommissie samengesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit 5 tot 7 specialisten van Slachtofferhulp die de volgende disciplines vertegenwoordigen: primair proces (medewerkers, vrijwilligers), contact-, advies en informatiecentrum, financiën, academie, innovatie en informatievoorziening. De begeleiding vindt plaats door Sanne Höweler van adviesbureau DiVetro als projectmanager in opdracht van de Raad van Bestuur en door Hanneke Chorus als inkoopmanager.

5.9 WAT ZIJN ONZE VORMVEREISTEN?

Aan uw beantwoording stellen wij geen specifieke vormvereisten. Onze voorkeur gaat uit naar een Word-document, zodat uw antwoorden gemakkelijk te verwerken zijn. Wij verzoeken u om na een algemeen voorblad, de algemene informatie over uw organisatie als pagina 2 op te nemen, gevolgd door uw antwoorden in de volgorde van gestelde vragen. Om de beoordeling en verwerking behapbaar te maken, vragen we u zo compact en concreet mogelijk te beantwoorden met dominante informatie. Als richtlijn hanteren wij een half A4 per onderwerp. Daarbuiten zijn brochures, praatplaten, afbeeldingen, whitepapers of verwijzingen naar online teksten als bijlage welkom.

5.10 WAT GAAN WIJ MET UW INPUT DOEN?

Wij gaan met de ingediende antwoorden op zoek naar zowel de grote gemene deler als onderscheidende elementen. Wij brengen de volledige spreiding van antwoorden in kaart en houden vervolgens onze visie en doelen tegen het licht. We stellen een openbaar verslag op met niet naar geïnteresseerden herleidbare bevindingen en conclusies welke wij aan alle geïnteresseerden terugkoppelen. Dit verslag zal tevens als bijlage dienen bij de aanbesteding, zodat wij een level playing field kunnen garanderen. In dit verslag worden vertrouwelijk gegeven antwoorden niet beschreven. Deze kunnen wel aanleiding zijn voor separate rapportage c.q. intern advies aan de stuurgroep.

5.11 WAT ZIJN ONZE AANBESTEDINGSTECHNISCHE VERVOLGSTAPPEN?

Vooralsnog gaan wij ervan uit dat wij een mededingingsprocedure met onderhandeling gaan voeren. De uitnodiging om deel te nemen aan dit aanbestedingstraject zal via Tendered gepubliceerd worden en staat voor wat betreft aanmelding open voor alle gegadigde partijen. Aangezien het aantal gespreksronden ook de detailplanning bepaalt, zijn de exacte termijnen daarvan op dit moment nog niet te plannen.

6 ONZE VRAGEN AAN U

Onderstaande opsomming betreft een selectie van vragen die wij aan u als marktpartijen hebben.

1. **Droombeeld**
Is ons droombeeld realistisch? Wat zou u hierin voor ons kunnen en willen betekenen?
2. **Spookbeeld**
Welke elementen uit ons spookbeeld vormen reële risico's? Welke risico's ziet u zelf en wat kunt u voor ons betekenen om dit spookbeeld te voorkomen? Welke suggesties en/of waarschuwingen heeft u voor ons om de risico's te beheersen?
3. **Bedieningsmodel**
Welke mogelijkheden ziet u om ons bedieningsmodel in hoge mate digitaal te ondersteunen, inclusief ons droombeeld om dit op basis van omnichannel dienstverlening te faciliteren? Tot in welk detail wilt u kennisnemen van de huidige en gewenste processen en het bedieningsmodel om een offerte te kunnen indienen met maximale zekerheden voor Slachtofferhulp?
4. **Doelen**
Wat voor type organisatie bent u? Bent u leverancier, vendor, service-integrator en/of implementatiepartner? Op welke wijze denkt u onze doelen te kunnen helpen realiseren? Kunt u daarbij op ingaan op elk doel? Wat ziet u daarbij als uw rol om deze doelen te realiseren? Wat verwacht u daarbij van Slachtofferhulp?
5. **Oplossing(en)**
In hoeverre kan één of meer van uw oplossingen dit model functioneel afdekken? Is dit een standaardoplossing of adviseert u maatwerk? Wat is een realistisch dekkingpercentage voor een standaardoplossing? Kunt u zo'n percentage onderbouwen met ervaringscijfers? Kunt u ook ingaan op de aspecten (1) closed of open source en (2) SaaS of on-premise?
6. **Scope en perceelindeling**
Welke perceelindeling adviseert u ons? Hiermee doelen we zowel op de aanbesteding van eventueel meerdere oplossingen naast elkaar, licenties, support & ondersteuning en implementatie? En hoe zouden die percelen volgens u samenhangend kunnen worden aanbesteed?
7. **Implementatie**
Wat is uw advies ten aanzien van de inrichting, installatie, implementatie, transitie, conversie en transformatie? Hoe kunnen wij zo rimpelloos mogelijk transformeren van de huidige oplossing en processen naar de nieuwe situatie? Wat is daarvoor volgens u een realistische termijn en welke voorwaarden stelt u daar dan aan?
8. **Regie, beheer & onderhoud**
Wat voor medewerkers heeft Slachtofferhulp nodig om uw dienstverlening/support/onderhoud te regisseren en wat is daarbij het benodigde regievoelwastheidsniveau? Idem om deze oplossing(en) te beheren? Welke rolverdelingen zijn daarin mogelijk en welke adviseert u met onderbouwing?

9. **Kosten en businessmodel**

Welk business- of kostenmodel is het meest optimale voor Slachtofferhulp (eenmalige licenties, abonnementen)? Kunt u aangeven wat uw globale inschatting is van de kosten van licenties, support & ondersteuning, implementatie, conversie, opleiding en verandermanagement?

10. **Aanbestedingsprocedure**

Slachtofferhulp is voornemens om een mededingingsprocedure met onderhandeling te doorlopen, zodat met een beperkt aantal partijen intensief kan worden gesproken over het beste aanbod. Heeft u ervaring met deze aanbestedingsprocedure? Hoeveel interactie c.q. afstemrondes heeft u nodig om de vraagscope en uw aanbodsscope optimaal op elkaar af te stemmen? Welke selectie- en gunningscriteria zou u zelf voorstellen? Wat is daarvan het voordeel voor u? Wat is daarvan het voordeel voor ons? Welke selectie- of beoordelingscriteria raadt u af?

11. **Referenties**

Welke soortgelijke casussen ziet u voor ons vraagstuk? Van welke andere organisaties kunnen wij leren? En wat kunnen wij van hen leren? Wie is uw contactpersoon en mogen wij met deze persoon vrijblijvend en zelfstandig contact opnemen?

12. **Onderscheidend vermogen**

Op welke punten onderscheidt u zich van uw concurrenten en waarom?

13. **Overige adviezen**

Welke zaken zijn nog meer van belang voor het laten slagen van de aanbesteding? Welke aanvullende adviezen of opmerkingen heeft u? Welke andere kansen ziet u voor Slachtofferhulp?

14. **Vertrouwelijke adviezen**

Welke zaken wilt u aan ons melden die wij niet in het marktconsultatieverslag mogen vermelden en wij enkel voor intern gebruik zullen aanwenden?