



Nota van Inlichtingen marktconsultatie

Stichting Slachtofferhulp Nederland

CRM van de Toekomst

Datum: 3 oktober 2022
Versie: 1.0

Inhoud

1. Inleiding	3.
2. Antwoorden op de vragen	4.
Bijlage 1	6.

1. Inleiding

Slachtofferhulp Nederland (Slachtofferhulp) heeft in haar meerjarenplan (2022 – 2025) haar ambitie uitgesproken om het slachtoffer meer de regie te laten hebben 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.

Naar aanleiding van de gepubliceerde marktconsultatie heeft Slachtofferhulp van verschillende marktpartijen vragen ontvangen. Er zijn 14 vragen die zijn gebundeld in de volgende onderwerpen.

1. ICT Landschap
2. Aantal gebruikers
3. Gebruikersgroepen
4. Budget
5. Talen
6. Technische updates
7. Devices
8. Digitale voorziening
9. Implementatiepartner

Deze vragen zijn voorzien van een antwoord en worden anoniem gepubliceerd bij deze marktconsultatie.

De door marktpartijen gestelde vragen zijn erg waardevol voor Slachtofferhulp en helpen vorm en richting te geven aan het inkooptraject. Slachtofferhulp dankt iedereen die vragen heeft gesteld en voor de inspanning die hiervoor is geleverd.

2. Antwoorden op de vragen

Vraag nr.	Onderwerp	Vraag
1.	ICT landschap	Het schema van het huidige ICT-landschap (pagina 5, hoofdstuk 2.2.3.) is moeilijk te lezen. Kan deze afzonderlijk worden toegevoegd in een leesbare variant?
Antwoord	In bijlage 1 is een aangepast schema toegevoegd van het huidige ICT-landschap. Slachtofferhulp kiest ervoor om tijdens de marktconsultatie globale informatie te verstrekken over het ICT-landschap	
2.	Aantal gebruikers	- Hoeveel medewerkers/vrijwilligers binnen Slachtofferhulp Nederland gaan met de nieuwe applicatie werken? - Kunt u laten weten hoeveel medewerkers er (ongeveer) gebruik maken van het huidige systeem. - Hoeveel eindgebruikers vanuit SHN zullen (gelijktijdig) gebruik maken van het nieuwe CRM? - Hoeveel vrijwilligers worden (gelijktijdig) ingezet binnen Slachtofferhulp om te ondersteunen bij trajecten? - Hoeveel cliënten maken gebruik (of verwacht u dat gebruik gaan maken) van de “portaal functie”? - Gaat het daarbij om gelijktijdige unieke cliënten? - Om hoeveel licenties (CRM gebruikers) gaat het?
Antwoord	- Slachtofferhulp gaat er vanuit dat er ongeveer 500 betaalde en 1000 onbetaalde medewerkers met de nieuwe applicatie gaan werken. Slachtofferhulp maakt geen onderscheid in betaalde medewerkers en onbetaalde medewerkers met betrekking tot het CRM, omdat zij dezelfde functionele rechten in het CRM hebben. In totaal zullen er ongeveer 1500 medewerkers werken met het CRM-systeem. Slachtofferhulp heeft de ambitie om te groeien. - Er zijn iets minder dan 1500 medewerkers die gebruik maken van het huidige systeem. - Zie het eerdere antwoord over ongeveer 1500 (on)betaalde medewerkers. Slachtofferhulp gaat er vanuit dat er maximaal 600 recurrent gebruikers van het CRM systeem zullen zijn. - Er worden ongeveer 1000 onbetaalde medewerkers ingezet. Zij werken tussen de 8 en de 16 uur per week voor Slachtofferhulp. Samen met de betaalde medewerkers werken er ongeveer 500 recurrent gebruikers gelijktijdig in het CRM systeem. - Ongeveer 20.000 cliënten maken gebruik van de ‘MijnSlachtofferhulp’ omgeving. Slachtofferhulp heeft de ambitie om voornoemd aantal uit te breiden naar 200.000 in 2025. - <u>Gelijktijdig</u> gebruiken ongeveer 30 cliënten de ‘MijnSlachtofferhulp’ omgeving. - Dit ligt aan het licentiemodel, maar er zijn ongeveer 1500 gebruikers van het CRM systeem. Bij Slachtofferhulp werken veel (onbetaalde) medewerkers die parttime ingezet worden.	

3.	Gebruikersgroepen	Welke gebruikersgroepen onderscheidt u binnen uw organisatie?
Antwoord	In de huidige CRM zijn de gebruikersgroepen teamleiders, medewerkers, beheer en ontwikkelaars en daarnaast nog enkele medewerkers met alleen kijkrechten. Voornoemde gebruikersgroepen zijn niet limitatief.	
4.	Budget	Welk bedrag wordt er gebudgetteerd?
Antwoord	Slachtofferhulp doet geen uitspraken over het budget dat beschikbaar is voor de aankoop van het CRM systeem. Slachtofferhulp laat zich graag adviseren over het bedrag dat gebudgetteerd dient te worden.	
5.	Talen	Moet de oplossing meerdere talen ondersteunen ten behoeve van een goede gebruikerservaring?
Antwoord	De minimale eis voor het nieuwe CRM systeem is dat het in het Nederlands gebruikt kan worden. Ook moet het voor slechtzienden toegankelijk zijn. Indien er een mogelijkheid is om in de oplossing meerdere talen te gebruiken ten behoeve van een goede gebruikerservaring dan laat Slachtofferhulp zich hier graag over informeren.	
6.	Technische updates	Het kunnen uitvoeren van technische updates is een behoefte (2.2.4). Wil Slachtofferhulp dat zelf kunnen doen of mag dat belegd worden bij een partner?
Antwoord	Slachtofferhulp laat zich hier graag over adviseren.	
7.	Devices	Op welke devices moet de applicatie werken? Moet het ook mobiel beschikbaar zijn en dan responsive of via een (native) app?
Antwoord	De applicatie dient minimaal te gebruiken te zijn op een (portable) computer. De wens is om de applicatie ook mobiel beschikbaar te hebben. De voorkeur van Slachtofferhulp is een responsive oplossing, maar Slachtofferhulp laat zich graag adviseren over de responsive of (native) app mogelijkheden.	
8.	Digitale voorziening	<i>‘Welke digitale voorziening adviseert u Slachtofferhulp aan te besteden als vervanging voor de huidige CRM-applicatie CRIS?’</i> Bedoelen jullie hiermee de functionaliteiten binnen onze CRM oplossing?
Antwoord	Slachtofferhulp kan uw vraag niet juist interpreteren en kan daardoor de vraag niet beantwoorden.	
9	Implementatiepartner	<i>‘Op welke manier kunnen die voorzieningen gerealiseerd c.q. geïmplementeerd worden?’</i> Doelen jullie hierbij op een (samenwerking met) implementatiepartner?
Antwoord	Slachtofferhulp doelt hier inderdaad op een eventuele (samenwerking met een) implementatiepartner en daarnaast wordt Slachtofferhulp graag geadviseerd over de verschillende implementatiemogelijkheden.	

Slachtofferhulp Nederland

