



Antwoorden marktconsultatie

Sociale Kaart

Gemeente Hilversum

Datum: 30 november 2022

Antwoorden

Algemeen

- 1. De gemeente is benieuwd of de term 'sociale kaart' de lading dekt. Welke naam zou volgens u gebruikt moeten worden na het lezen van het specificatiedocument?**

Een aantal organisaties geven aan dat de term 'sociale kaart' de lading voldoende dekt. Anderen geven aan dat het helpt als de gemeentenaam wordt gehanteerd. Het woord 'wijzer' komt veelvuldig terug, als in sociale wegwijzer, welzijnswijzer, voorzieningenwijzer, vraagwijzer. Ook termen als digitale leefkaart, hulpgids en digitaal loket worden genoemd.

- 2. De gemeente is nog op zoek naar de juiste vorm om het laten ontwikkelen van een sociale kaart in de markt te zetten. Welke tendens ziet u bij overheden, wordt een dergelijke opdracht vooral als overheidsopdracht verstrekt of in de vorm van een subsidie (tender)?**

Het overgrote deel geeft aan dat deze opdracht in de vorm van een overheidsopdracht in de markt wordt gezet.

- 3. Wat is de omvang qua kosten voor het ontwikkelen, beheren en onderhouden van een dergelijke website?**

De kosten zijn uiteenlopend en afhankelijk van de keuzes die de gemeente maakt op het gebied van service en beheer. Over het algemeen geeft het overgrote deel van de inzendingen aan dat de kosten (eenmalige kosten+ jaarlijkse kosten) rond de € 100.000,- uitkomen gerekend over een periode van 4 jaar.

Ontwikkeling en beheer van de sociale kaart

De gemeente wil volledig ontzorgd worden en zoekt een leverancier die de sociale kaart kan ontwikkelen en onderhouden.

- 4. De gemeente wil zowel het functioneel beheer als het contentbeheer uit besteden aan een leverancier.**

- a. Wat is uw visie hierop?**

De meeste leveranciers geven aan dat het beter is het contentbeheer niet bij de leverancier te beleggen omdat lokale kennis essentieel is om de sociale kaart up to date te houden. Geadviseerd wordt om de samenwerking op te zoeken met lokale partijen zoals de bibliotheek, welzijnszorg en/of een stichting die over de knowhow beschikken wat zich binnen de gemeente afspeelt.

Verbindingsmakelaars/buurtverbinders worden ook genoemd om het contentbeheer goed te organiseren of om de verantwoordelijkheid van de content bij de zorgaanbieders te beleggen. Indien het contentbeheer wel bij de leverancier wordt belegd dan is het belangrijk dat zij een aanspreekpunt krijgt binnen de gemeente

- b. Hoe zorgt u ervoor dat u ten alle tijden beschikt over de meest actuele informatie en gegevens?**

Om te zorgen dat de informatie altijd actueel is, is het noodzakelijk dat deze vanuit de bron wordt gevoed. Voor een aantal organisaties zou dit kunnen middels API koppelingen. Een aantal partijen geven aan om zorgaanbieders/eindgebruikers hun eigen gegevens te laten aanpassen bijv. met hulp van een self-service portaal. Anderen geven aan dat deze taak

met name voor de gemeente/consulenten is weggelegd. De leveranciers kunnen ter ondersteuning de juiste tools hiervoor aanreiken. Middels een herinneringssysteem worden de zorgaanbieders dan op de hoogte gesteld om hun gegevens aan te passen. Ook wordt aangegeven te werken met 'beheerders/lokale contactpersonen' een team van mensen die continu bezig is om te zorgen dat de sociale kaart actueel blijft.

c. Welke ontwikkelingen ziet u in de markt ten aanzien van het up to date houden van de sociale kaart?

De ontwikkelingen die worden omschreven gaan van gemeente als een centraal aanspreekpunt, 'community based' oplossing, koppelingen met bestaande oplossingen naar technologische ontwikkelingen als websitebeheer vanuit meerdere accounts. Ook hierbij wordt veelvuldig het antwoord gegeven om het contentbeheer bij de zorgaanbieders/eindgebruikers te laten waar leveranciers ondersteunend in kunnen optreden.

5. Wat zijn volgens u de belangrijkste aandachtspunten bij het ontwikkelen, beheren en onderhouden van een sociale kaart?

- Betrekken van eindgebruikers bij de ontwikkeling van de sociale kaart;
- Taken en verantwoordelijkheden goed beleggen binnen eigen organisatie;
- Niet onderschatten van aantal uur dat het beheer en onderhoud kost;
- Feedbackmogelijkheid van bezoeker op de getoonde informatie;
- Eindgebruikers actief wijzen op actualiseren van gegevens;
- Betrekken van maatschappelijke organisaties, inwoners, vrijwilligers etc.,
- Zorg voor goede weergave op mobiel;
- Overweeg wel eenmalig aanbod mee te nemen want verhoogt het gebruik van de sociale kaart;
- Controleer goed de informatiebeveiliging en AVG;
- 'Belonen' van zorgaanbieders die sociale kaart goed bijhouden en zorgen dat gegevens actueel zijn.

6. Wat zijn volgens u de voor-, en nadelen van een redactiemodel (beheer volledig bij leverancier) versus het voor- en door de wijkmodel (aanbieder/gebruiker plaatst zelf informatie op de website, beheer ligt bij de gebruiker)?

Voordelen redactiemodel:

- Duidelijke opdracht omschrijving en resultaatverplichting kunnen afspreken;
- Volledige sturing en grip, duidelijke verantwoordelijkheid;
- Gemakkelijker 1 schrijfstijl (toegankelijk schrijven) te hanteren.

Nadelen redactiemodel:

- Te weinig inhoudelijke kennis van lokale situatie;
- Extra communicatie en grotere kansen op misverstanden leiden tot hogere kosten;
- Werkt vertragend, inefficiënt en kostenverhogend;
- Lagere betrokkenheid gebruikers en organisaties;
- Geen garantie op compleetheid van aanbod.

Voordelen wijkmodel:

- Meer inhoudelijke kennis van lokale situatie;
- Kortere beheerlijnen en snellere doorvoer van wijzigingen;

- Er kunnen meer gegevens worden opgenomen;
- Organisatie blijft eigenaar van de gegevens en verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens.

Nadelen wijkmodel:

- Vereist duidelijke taakomschrijving met bijbehorende labeling van taakuren.

Over het algemeen ligt de voorkeur bij het wijkmodel en wordt aangeraden het contentbeheer niet bij de leverancier te beleggen.

7. Wat is uw visie t.a.v. de rol van de gemeente om bij te dragen aan het up-to-date houden van de informatie?

De gemeente kan een belangrijke rol vervullen in het bij elkaar brengen van de partijen en hen telkens vanuit individueel en algemeen belang uitnodigen om mee te doen aan creëren van de content. Als iedereen zich gedeeld eigenaar voelt zullen organisaties gemotiveerd zijn om informatie up-to-date te houden.

De gemeente wordt met name gezien als verbinder/regisseur die de lokale zorgaanbieders en de burgers met elkaar verbindt.

Een enkele leverancier geeft aan dat het contentbeheer het beste bij de gemeente belegd kan worden.

Gebruikersgemak en toegankelijkheid

De gemeente wil er voor zorgen dat de sociale kaart geen doolhof wordt en toegankelijk is voor mensen met een handicap of mensen die minder digitaal-vaardig zijn.

8. Welke functionele eisen dienen gesteld te worden om de website zo toegankelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken? Denk hierbij aan mensen die minder digitaal vaardig zijn, slechtzienden of mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

De richtlijnen voor functionele specificaties staan vastgesteld in bestaande kaders zoals de WCAG. Sommige leveranciers bieden ook allerlei opties ter ondersteuning van laaggeletterden en minder digitaal-vaardigen die verder gaan dan de WCAG richtlijnen. Alle leveranciers staan uitgebreid stil bij de mogelijkheden die zijn aanbieden.

9. Wat is uw visie op de wijze van communicatie tussen gebruikers en leverancier? Waar kunnen gebruikers terecht met vragen?

Hierin wordt in de antwoorden onderscheidt gemaakt tussen professionele gebruikers en inwoners als gebruikers. Professionele gebruikers zijn mensen die content zouden kunnen aanleveren, zoals de gemeente. De meeste leveranciers geloven dat de inwoners niet direct bij hen, als leverancier, terecht zullen komen met inhoudelijke vragen, maar eerder bij de organisaties zelf of bij de gemeente. De leveranciers verwachten zelf vooral gecontacteerd te worden voor functionele vragen. Mochten ze wel inhoudelijke vragen krijgen, dan zullen de meeste leveranciers doorverwijzen. Enkele aanbieders geven aan met een servicedesk of vragenformulier op de website te werken en één aanbieder betreft gebruikers bij het inwinnen van feedback.

10. De gemeente wil de mogelijkheid hebben de website uit te breiden zodat andere gemeenten later ook kunnen aanhaken. Waar moet de gemeente in de uitvraag mee rekening houden als dit op deze manier wordt gesteld?

Deze vraag wordt verschillend beantwoord. De antwoorden zijn echter overwegend positief. Bijna alle leveranciers zien het zitten mee te gaan in het idee van uitbreidbaarheid en geven informatie over de mogelijke inrichting hiervan. Een aantal leveranciers benadrukken wel dat het delen van data over meerdere gemeenten een centrale database vereist. Ook moeten er duidelijke afspraken gemaakt worden omtrent het beheer van de sociale kaart en de financiering door gemeenten. Het moet ook duidelijk worden of gemeenten een website willen bovenop de centrale database, of dat ze een gezamenlijke website willen met eventueel een eigen pagina of andere mogelijkheid tot filteren. Eén leverancier legt ook de nadruk op het gebruiksgemak van de eindgebruiker, die duidelijk de structuur moet begrijpen. In dezelfde lijn leggen meerdere partijen de vraag over verschillen in gemeentelijke huisstijlen en beleidsgevoelige teksten voor. Een andere aanbieder geeft dan weer aan dat duidelijk moet zijn waar de intellectuele eigendom ligt en hoe dit geregeld wordt met de gemeenten. Slechts één partij geeft aan negatief aan te kijken tegenover de optie van uitbreidbaarheid. Deze partij vindt dat schaalvergroting onvoldoende aansluit op de behoeften van de gebruikers en bij de principes van een sociale kaart die vooral op lokaal niveau moet dienst doen.

11. De gemeente wil binnen de sociale kaart een apart inlogportaal voor professionals die daarbinnen meer informatie kunnen vinden over bijv. namen en nummers van andere verwijzers. Wat is uw ervaring met een inlogportaal binnen de sociale kaart en waar moet de gemeente met het ook op privacy rekening mee houden?

De leveranciers staan positief tegenover het gebruik van een inlogportaal maar benadrukken dat rekening gehouden moet worden met privacy eisen wat betreft de opslag van data. Professionals kunnen bijvoorbeeld hun eigen data beheren. Eén leverancier benadrukt dat de vraag vanuit een samenwerkingsverband moet komen omdat hun ervaring is dat het inlogportaal uiteindelijk weinig gebruikt wordt. Andere gebruikers geven aan standaard al gebruik te maken van zo'n portaal. Sommige leveranciers geven aan een standaard verwerkersovereenkomst van de gemeente of leverancier te willen gebruiken. Een laatste leverancier geeft aan dat binnen dit systeem belangrijk is de professionals eraan te herinneren de gegevens actueel te houden, maar dat eindgebruikers dit als frustrerend kunnen ervaren.

12. Wat is uw ervaring met het tonen van gebruikersstatistieken?

De leveranciers staan overwegend positief tegenover het tonen van gebruikersstatistieken. Statistieken kunnen helpen om het aanbod scherper te stellen en hier en daar wordt de functionele kant voor de gebruiker benadrukt. Wel zien we verschillende manieren voor het produceren van deze statistieken en een variatie aan data terugkomen. Sommige leveranciers werken niet met cookies en slaan enkel rudimentaire data op. Anderen werken dan weer met programma's die periodieke rapportages kunnen uitdraaien. Er wordt ook voor gewaarschuwd dat steeds minder mensen cookies aanvaarden door sensibilisering en privacy wetgeving. Slechts één leverancier geeft aan nog geen actieve ervaring te hebben met het tonen van gebruikersstatistieken maar open te staan voor het verkennen van mogelijkheden.

13. Waarin wijkt uw visie af van de beschrijving in het specificatiedocument?

Een paar leveranciers geven aan dat hun visie aansluit bij die van het specificatiedocument. Het belangrijkste punt dat andere leveranciers aanhalen is het ophalen van de content. Eén partij is van mening dat geen enkele commerciële partij de rol van bemiddelaar tussen burgers en hulpaanbieders zo goed kan vervullen als de gemeente zelf, waaronder de rol van

contentbeheerder. De gemeente kan hiervoor iemand inhuren. Anderen zeggen dan weer dat contentbeheer lokaal moet liggen, en dat inwoners en organisaties een rol moeten krijgen in de lokale contentbeheer. In dezelfde gedachte is er een partij die de nadruk legt op co-creatie, niet op een top-down model.

Op een aantal alleenstaande punten wijken de visies ook af van het specificatiedocument. Zo geeft één leverancier geeft aan dat zoeken op wijkniveau overbodig is omdat aanbieders in alle wijken en dorpen van een gemeente hetzelfde aanbod hebben. Een andere leverancier vindt dan weer dat informatie vraaggericht moet zijn, niet aanbodgericht.

Op bepaalde punten gaat de visie van leveranciers lijnrecht in tegen de visie in het specificatiedocument. Twee leveranciers schrijven dat eenmalige activiteiten juist wel van toegevoegde waarde zouden zijn. Ook het contact tussen inwoners kan via de sociale kaart gefaciliteerd worden volgens een andere leverancier.

14. Welke vraag zijn wij vergeten te stellen?

De vragen die worden aangedragen, lopen sterk uiteen. Hieronder een selectie:

- Vragen naar keurmerken/certificeringen.
- Vragen over het vinden van aansluiting op het stedelijk IT landschap.
- Het inwinnen van meer informatie over hoe leveranciers de beheerdersol willen invullen, belangrijk voor het kaderen van de inschrijfprijs.
- Vragen over de motivatie en drijfveren van de leveranciers en over de ideale samenwerking.
- Wat maakt een sociale kaart succesvol?
- Hoe zou de huidige sociale kaart verbeterd kunnen worden?
- Hoe worden gebruikers geactiveerd?
- Het uitvragen van de benodigde realisatietijd.