

1. Marktconsultatie Gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam heeft behoefte aan een geautomatiseerd cliëntvolgsysteem voor haar medewerkers en loopbaan processen en wil met deze marktconsultatie een beeld krijgen van de marktpartijen en de mogelijkheden die ze bieden.

In dit document is het doel van de marktconsultatie en de behoefte van de gemeente Amsterdam uitgewerkt en zijn vragen voor marktpartijen opgenomen..

1.1 Doel

Gemeente Amsterdam onderzoekt met deze marktconsultatie of er systeemoplossingen beschikbaar zijn die voldoen aan de behoefte voor een cliëntvolgsysteem voor medewerkers van de gemeente binnen het personeel en organisatie domein, zie paragraaf 1.2. Amsterdam nodigt marktpartijen uit om haar te inspireren met innovatieve marktoplossingen.

Daarnaast vraagt de gemeente Amsterdam informatie over licentie- en kostenmodellen, beheerlast, implementatieaanpak en samenwerkingsvorm.

In dit document zijn acht vragen voor de marktpartijen opgenomen, wij verzoeken u deze vragen uiterlijk 17 november 2022, 17:00 uur te beantwoorden via de TenderNed berichtenmodule.

Op basis van de antwoorden van marktpartijen zal de gemeente Amsterdam maximaal acht marktpartijen uitnodigen voor: 1) een presentatie van hun organisatie en 2) een demonstratie van hun cliëntvolgsysteem en 3) hierover een open dialoog voeren.

Wij streven er naar om de gesprekken met de uitgenodigde marktpartijen in week 48 en 49 te voeren, op een locatie van de gemeente Amsterdam of via MS Teams.

Aan de gesprekken kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2 Behoefte

1.2.1 Organisatie context

De gemeente Amsterdam is een grote organisatie waar medewerkers om diverse redenen van baan veranderen. De ene keer gebeurt dit omdat de organisatie verandert, de andere keer omdat medewerkers zelf willen veranderen. Binnen de gemeente Amsterdam worden deze transitie naar nieuw werk gefaciliteerd door de afdeling loopbaanadvies (directie Personeel & Organisatie).

Aanmeldingen komen uit vier doelgroepen:

- *Vrijwillige aanmeldingen*: medewerkers die zelf initiatief nemen om loopbaanstappen te zetten
- *Aanmeldingen van kandidaten die boventallig of pre-boventallig zijn*: medewerkers waarvan de baan is verdwenen of komt te verdwijnen
- *Aanmeldingen van medewerkers in een re-integratie traject*: medewerkers waarmee wordt verkend in welke passende functie zij kunnen herstellen en/of terugkeren
- *Aanmelding van WW'ers*: ex-medewerkers die we ondersteunen in hun zoektocht naar nieuw werk (soms intern, soms extern).

Kandidaten vanuit deze doelgroepen komen binnen met een breed scala aan hulpvragen. Afdeling loopbaanadvies verzorgt loopbaantrajecten waarin kandidaten onder begeleiding van loopbaanprofessionals aan de slag gaan en biedt daarnaast hulpmiddelen aan waarmee kandidaten zelfstandig aan loopbaantransities kunnen werken.

De voornaamste behoefte is gelegen in een cliëntvolgsystemen waar loopbaanprofessionals acties en procesgegevens in registreren omtrent cliënten uit genoemde vier doelgroepen. Voor de vier verschillende doelgroepen zijn vier verschillende workflows ingericht met elk andere accenten (op gebied van kandidaat informatie, aangeboden dienstverlening, registratie, delen van gegevens met samenwerkingspartners etc.). Binnen die vier trajecten wordt rekening gehouden met drie tot vier verschillende persona's die andere dienstverlening nodig hebben. Om een cliëntvolgsysteem succesvol te blijven gebruiken is het belangrijk dat er een goede aansluiting is op deze workflows, en dat het dusdanig veel toegevoegde waarde heeft voor de dagelijkse werkzaamheden van de loopbaanprofessionals dat zij het graag willen gebruiken.

Belangrijk bij een cliëntvolgsysteem is de relatie met de kandidaat alsook met andere processen en producten binnen het personeel en organisatie domein. Zo dient een systeem idealiter functionaliteit te bieden voor:

- *Kandidaten* die zelfstandig werken aan loopbaantransities zonder begeleiding van loopbaanprofessionals.
- *Lijnorganisaties* die een aanvraag doen voor een loopbaantransitie voor één of meer medewerkers binnen een lijnorganisatie.
- *Loopbaanprofessionals* die kandidaten begeleiden bij loopbaantransities
- *Managers P&O* die over sturingsinformatie willen beschikken en die eenvoudig managementinformatie en data overzichten moeten kunnen genereren.

1.2.2 Doelgroep behoefte

- *Kandidaten* die zelfstandig werken aan loopbaantransities:
 - Behoefte aan functionaliteit om kandidaten in een eigen omgeving van een systeem aan loopbaantransities te laten werken zonder tussenkomst van loopbaanadviseurs (denk aan; zelfstandig vullen van kandidaat profiel, maken van tests en opdrachten, vacaturebank inzien etc.)
- *Lijnorganisaties* die een aanvraag doen voor een loopbaantransitie:
 - Behoefte aan functionaliteit om via een voorportaal / e-formulier een aanvraag te doen voor loopbaanbegeleiding, resulterend in een dossier en een klantprofiel
- *Loopbaanprofessionals* die kandidaten begeleiden bij loopbaantransities:
 - Behoefte aan functionaliteit om eenduidig procesgegevens te registreren en archiveren
 - Behoefte aan overzichtelijke kandidaat informatie (denk aan historie eerdere trajecten, kandidaat profiel, trajectinformatie etc.)
 - Behoefte aan overzicht over caseload (alle kandidaten in trajecten), de voortgang van de lopende trajecten en de belangrijke taken/alerts/reminders
 - Behoefte aan transparante dossiers, overdraagbaarheid van trajectgegevens/dossiers en integraal samenwerken via het systeem binnen afdeling loopbaanadvies

- Behoeftte aan het eenvoudig kunnen exporteren van procesgegevens en documenten uit het systeem, op een zodanige manier dat het deelbaar is met samenwerkingspartners
 - Behoeftte om loopbaaninstrumenten, opdrachten, informatie klaar te zetten en beschikbaar te stellen aan kandidaten
 - Behoeftte aan instellen van gestandaardiseerde berichtgeving richting kandidaten op diverse momenten in het proces
- *Managers P&O* die over sturingsinformatie willen beschikken:
- Behoeftte aan rapportagefunctionaliteit over gebruik van loopbaanadvies diensten, kandidaat informatie, doorlooptijden, contactmomenten, gebruik van instrumenten, capaciteit e.d. Idealiter zijn gegevens zoals geregistreerd worden in het systeem eenvoudig in rapportageoverzichten te genereren.

Verder is het belangrijk dat een systeem flexibel genoeg is om op maat in te richten en aan te passen daar waar nodig, bv. op basis van specifieke gebruikerswensen en door veranderende regelgeving of dienstenaanbod. Ook is het zo dat de Gemeente Amsterdam een organisatie is met een zeer grote diversiteit aan mensen. Het is daarom belangrijk dat een cliëntvolgsysteem dusdanig gebruiksvriendelijk is dat medewerkers, ex-medewerkers en loopbaanprofessionals van alle (culturele) achtergronden, opleidingsniveaus en leeftijden er mee kunnen (leren) werken. Tot slot dient het systeem middels software as a service geleverd te worden en middels API te kunnen worden ontsloten naar andere bronnen.

De oplossing hoeft niet aan alle behoeftes te voldoen om de interesse van gemeente Amsterdam te wekken. We zijn benieuwd naar inspirerende en innovatieve ontwikkelingen in de markt. Welke functies zijn er die ons kunnen helpen om ons werk makkelijker, leuker, sneller te maken? Wat zijn functionaliteiten waarmee wij onze dienstverlening echt kunnen verbeteren?

1.3 Vragen aan marktpartijen

Hieronder staan acht vragen, wij verzoeken u deze vragen te beantwoorden via de TenderNed berichtenmodule, uiterlijk 17 november 2022, 16:00 uur.

Als een vraag toelichting behoeft dan kunt u hierover tot 15 november, 12:00 uur via de TenderNed berichtenmodule een vraag stellen.

1. Informatie over uw onderneming:
 - a. Naam van uw onderneming, als er sprake is van een samenwerkingsvorm, alle namen van de deelnemende ondernemingen
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer)
 - c. Belangrijkste activiteiten van uw onderneming
2. Hoe onderscheidt uw onderneming zich ten opzichte van uw concurrenten?
3. Welke referenties heeft u voor uw cliëntvolgsysteem?
4. Inhoudelijke vragen:
 - a. Functionaliteiten met betrekking tot zelfstandig werken aan loopbaantransities door kandidaten
 - b. Functionaliteiten in voorportaal/e-formulier lijnorganisaties

- c. Functionaliteiten met betrekking tot de genoemde werkzaamheden en behoeftes van loopbaanprofessionals
 - d. Rapportagefunctionaliteiten voor sturingsinformatie
 - e. Hoe meebewegen met de veranderlijke context van de afdeling
 - f. Hoe gebruiksvriendelijk is uw systeem
 - g. Overige functionaliteiten die ons kunnen helpen
- 5. Gevraagd wordt naar een aanzet tot een prijsmodel met daarin de (geraamde) implementatiekosten, gebruikskosten (voor ca. 100 professionals) en de beheer en implementatiekosten
 - 6. Welke beveiligings- en privacy punten zijn belangrijk voor een cliëntvolgsysteem?
 - 7. Wat zou, gebaseerd op uw kennis ervaring, de activiteiten en planning voor een implementatie kunnen zijn, inclusief het opnemen van data van actuele dossiers?
 - 8. Wat is uitgaande van 100 professionals en jaarlijks 1000 medewerkers de functioneel beheerlast?