



Marktverkenning aanbesteding Sociaal Domein

Namens de gemeente Dijk en Waard

Inhoudsopgave

1.	Inleiding marktverkenning	2
	Marktverkenning Sociaal Domein	2
	Informatie over de gemeente Dijk en Waard	2
2.	Aanleiding marktverkenning	2
3.	Doelen van deze marktverkenning	2
4.	Huidige situatie	3
5.	Gewenste situatie	3
6.	Archivering	4
7.	Keuze voor soort marktverkenning	4
8.	Spelregels	4
9.	Werkwijze / Procedure	6
10.	Planning marktverkenning op locatie in het gemeentehuis (Bosgroet 2, Zuid-Scharwoude)	7
11.	Overige randvoorwaarden	7
12.	Demonstratie	7
13.	Overige vragen (graag schriftelijk ingediend)	7
14.	Concrete verwachting van de leverancier	8

1. Inleiding marktverkenning

Marktverkenning Sociaal Domein

Voor de beoogde aanbesteding van de applicaties die gebruikt worden binnen het Sociaal Domein* wil de gemeente Dijk en Waard een marktverkenning uitzetten om te achterhalen welke mogelijkheden er zijn en welke applicaties en mogelijkheden het beste passen bij de ambities.

* Sociaal Domein onderdelen = Wmo (huisvesting/urgentie), Jeugd, Leerlingenvervoer en leerplicht.

Informatie over de gemeente Dijk en Waard

Op 1 januari 2022 fuseerden de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk tot een nieuw gevormde gemeente Dijk en Waard. De gemeente telt 87.783 inwoners (31 januari 2022, bron: CBS) en bestaat uit zestien kernen, waarvan Heerhugowaard verreweg de grootste is.

Nadere informatie over de gemeente Dijk en Waard kunt u terugvinden op de website, <https://www.dijkenwaard.nl/>.

2. Aanleiding marktverkenning

Vanwege aflopende contracten eind 2024 is de gemeente Dijk en Waard in de gelegenheid een nieuwe aanbesteding Sociaal Domein in de markt te zetten voor het verkrijgen van een totaal oplossing ** binnen het Sociaal Domein. Vanwege de vroege start is er voldoende tijd voor de marktverkenning, aanbesteding en implementatie beschikbaar en verwachten wij dat marktpartijen beter in staat zijn de benodigde beschikbaarheid in te plannen. De nieuwe oplossing(en) moet(en) 1 januari 2025 operationeel zijn.

**** geheel of in percelen, één of meerdere onderdelen, meerdere leveranciers of onderaannemers zijn toegestaan. De marktverkenning is er ook op gericht om hier meer duidelijkheid over te krijgen. Als er sprake is van onderaannemers dan is de hoofdaannemer verantwoordelijk.**

Voorkeur: Wmo en Jeugd samen, optioneel mag onderwijs apart (leerlingenvervoer en leerplicht), maar ook in één applicatie samen met Wmo en Jeugd.

3. Doelen van deze marktverkenning

Voor het behalen van het gewenste resultaat (Succesvol implementatie traject) is volgorde, tijd & capaciteit zeer belangrijk binnen dit project. De volgende stappen zijn hiervoor nodig: (scope)

1. Presentatie en demonstratie op basis van complexe casussen en specifieke vragen;
2. Het demonstreren van het gehele proces, van digitale aanvraag binnen het inwonersportaal tot en met levering/regievoering (inclusief besluitvorming);
3. Demonstratie van processen van producten/diensten die deels of volledig te automatiseren zijn voor inwoners en medewerkers;
4. Als er in aparte percelen worden aangeboden dan heeft een onderlinge integratie de voorkeur;
Onderstaande punten schriftelijk beschrijven
5. Verwachte kosten, uitgewerkt in éénmalige kosten, jaarlijkse kosten, gebaseerd op tien jaar;
6. Indicatie van tijd- en capaciteitsplanning t.b.v. installatie, implementatie en migratie;
7. Inzicht in de benodigde trainingen en de kosten daarvan;
8. Visie op innovatie en digitale dienstverlening;
9. Visie van leverancier op het Sociaal Domein;
10. Zicht in roadmap leverancier.

Belangrijkste doelstellingen binnen deze marktverkenning, inzicht krijgen in onderstaande punten:

- Regievoeren;
- Procesmatig werken;
- Digitale dienstverlening;
- Integraal & samenwerken;
- Informatie & datagericht werken;
- Processen & producten automatiseren;
- Duurzaam opslag (archivering op orde);
- Voldoen aan wet en regelgeving waaronder de AVG, WAMS, WDT, WMEBV.

De informatie die we in deze marktverkenning zoeken, ondersteunt het aanbestedingsproces bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie en het opstellen van het programma van eisen en wensen.

De vraagstukken die wij met deze marktverkenning willen onderzoeken zijn gericht op het:

- verkrijgen van inzicht in huidige trends, mogelijkheden en praktijkervaringen van marktpartijen;
- verkrijgen van inzicht in de beschikbare oplossingen;
- verkrijgen van inzicht op welke wijze een oplossing ondersteuning kan bieden bij het afwikkelen van een complexe casus en andere praktijksituaties;
- verkrijgen van inzicht t.b.v. de inrichting/uitvraag van de aanbesteding.

4. Huidige situatie

De gemeente Dijk en Waard maakt voor WMO en Jeugd gebruik van Suite voor Sociaal Domein (Centric, On Premisse) en Mens Centraal (Lost Lemon, SaaS). Voor leerplicht en Leerlingenvervoer maken we gebruik van CiVision Samenlevingszaken (Pink, On Premisse). Alle contracten lopen af op 31 december 2024.

5. Gewenste situatie

Op basis van de marktverkenning bepalen wij of we voor één of meerdere systemen/percelen gaan om integraal te kunnen samenwerken op het gebied van WMO, huisvesting/urgentie, Jeugd, Leerlingenvervoer en leerplicht. We hanteren daarbij onderstaande uitgangspunten:

- Systemen voor WMO, huisvesting/urgentie, Jeugd, Leerlingenvervoer en leerplicht;
- Integraal samenwerken indien er aparte systemen worden aangeboden;
- Inzicht in werkvoorraad, caseload en signaleren bij overschrijden;
- Geautomatiseerd producten/diensten kunnen toewijzen;
- Inzetten op het digitale kanaal m.b.v. een klantportaal;
- Meten en rapporteren, het liefst m.b.v. dashboards gegenereerd door Power BI t.b.v. sturingsinformatie voor MT en Bestuur (DataWareHouse en Power Bi zijn aanwezig);
- Koppeling met financieel systeem (Unit4), zaakstelsel.nl (archivering) en de BRP;
- Indien gescheiden systemen dan integratie van systemen (front- en backoffice);
- Informatie uitwisseling participatiewet (Zaffier/Suite 4 Sociaal Domein);
- Samenwerken met ketenpartners;
- Ondersteuning digitaal werken;
- privacy bestendig (AVG).

Voor de marktverkenning hebben wij voor de infrastructurele inrichting van de applicatie nog geen definitieve eisen. Vanwege een toekomstige Cloud migratie en het in regie plaatsen van onze infrastructuur bij een externe leverancier hebben wij een stevige voorkeur voor een bewezen SaaS oplossing.

In de nieuwe situatie wordt van de leverancier verwacht, dat deze:

- inspeelt op aanpassingen van wet- en regelgeving;
- anticipeert op landelijke ontwikkelingen zoals Common Ground;
- ervaring heeft met privacy- en securityvereisten van SAAS-oplossingen voor gemeenten en u deze ervaring kunt borgen door aan te tonen dat uw oplossing voldoet aan de AVG, BIO en ISO 27001 of ISAE 3402 type 2 certificering.

6. Archivering

Het betreft dan het archiveren van nieuwe zaken uit de aangeboden applicatie naar het zaaksysteem en het archiveren en migreren van de sinds 1-1-2022 opgebouwde zaken in de huidige applicaties.

7. Keuze voor soort marktverkenning

De gemeente Dijk en Waard kiest er voor om een zogenaamde open marktverkenning te organiseren. Hierbij wordt deze marktverkenning bekendgemaakt op TenderNed zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. De reden dat gekozen is voor deze vorm van marktverkenning, is dat we hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt willen verkrijgen. Daarnaast heeft de gemeente Dijk en Waard voor een combinatie van een schriftelijke en mondelinge marktverkenning gekozen, laatste in de vorm van een presentatie/demo om daarmee informatie te verkrijgen over de meer complexe onderdelen van de opdracht.

8. Spelregels

De gemeente Dijk en Waard hanteert de volgende voorwaarden die van toepassing zijn op deze marktverkenning:

- De marktverkenning maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure;
- Er kunnen uitdrukkelijk geen rechten worden ontleend aan de informatie die ten behoeve van de marktverkenning wordt verstrekt;
- Door deelname komen deelnemers niet in een voorkeurspositie ten aanzien van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure, noch zal deelname leiden tot uitsluiting in een dergelijke procedure;
- De marktverkenning heeft een vrijblijvend karakter en aan de (inzichten uit de) marktverkenning kunnen geen rechten worden ontleend;
- Voor deelname aan deze marktverkenning zijn onder andere de volgende partijen uitgesloten: publieke partijen, belangengroepen, particulieren, pers- en kennisinstellingen;
- Alle tijdens de marktverkenning door de gemeente overhandigde informatie en de deelnemerslijst zal openbaar worden gemaakt;
- Van ieder individueel marktverkenningsgesprek wordt door de gemeente een gespreksverslag gemaakt. Hierin worden alle belangrijke punten, oplossingen en de aan de markt verstrekte informatie vastgelegd. Dit verslag wordt niet openbaar gemaakt en als vertrouwelijk behandeld. Voor intern gebruik worden filmopnamen gemaakt zodat we de demonstratie kunnen delen met andere collega's (dit wordt niet gedeeld met derden).

- Door de gemeente wordt van de individuele marktverkenningsgesprekken een totaalverslag op hoofdlijnen opgesteld dat openbaar wordt gemaakt (geanonimiseerd en zonder bedrijfsvertrouwelijke gegevens);
- De voertaal van de marktverkenning is Nederlands;
- Alle communicatie inzake de marktverkenning alsmede het inleveren van de antwoordformulieren dient te geschieden via de berichtenmodule van TenderNed;
- Deelname aan de marktverkenning gebeurt op vrijwillige basis; er zal geen vergoeding worden verstrekt voor deelname en ook zal geen vergoeding worden verstrekt voor uit de deelname voortvloeiende onkosten;
- De gemeente behoudt zich het recht voor:
 - o de planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - o het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - o deze marktverkenning tijdelijk of definitief te staken.

De volgende kaders zijn van toepassing (niet limitatief benoemd):

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Wet basisregistratie Personen (WBRP);
- Jeugdwet (Toegang en Hulpverlening);
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
- De Wet Leerplicht;
- Wet Modernisering Elektronisch Bestuur;
- Wet Digitale Toegankelijkheid;
- Vigerende wetgeving lokale overheden.

Algemeen

Bij paragraaf 13' Overige vragen' hebben wij een aantal vragen gesteld t.b.v. het verkrijgen van informatie voor het in de markt zetten van de aanbesteding. Wij willen deze input gebruiken om ervoor te zorgen dat de aanbesteding duidelijk en transparant op de markt wordt gezet. Daarnaast kunnen de deelnemende leveranciers (ieder afzonderlijk) uitgenodigd worden voor een demo/presentatiesessie om de vragen en antwoorden te bespreken en nader toe te lichten.

Informatieverzameling

Een marktverkenning is nog geen formeel onderdeel van een eventueel aanbestedingsproces. De marktverkenning en daaruit verkregen antwoorden kunnen wel belangrijke input vormen in de keuze óf een aanbestedingsprocedure gestart wordt. Ook draagt het bij aan het opstellen van een duidelijke vraagstelling in een eventueel aanbestedingsdocument.

Voor de goede orde geven wij aan dat deze marktverkenning alleen bedoeld is als een vrijblijvend verkennend onderzoek en er geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname hieraan wordt uitgekeerd. Wij stellen uw deelname op prijs echter bent u niet verplicht uw medewerking te verlenen of (alle) vragen te beantwoorden. De marktverkenning is voor betrokkenen vrijblijvend. De uitkomsten van de marktverkenning zullen op TenderNed worden gepubliceerd.

9. Werkwijze / Procedure

De marktverkenning wordt op TenderNed gepubliceerd. Partijen wordt gevraagd schriftelijk te reageren op de gestelde vragen. De gemeente kan er voor kiezen om één of meerdere partijen uit te nodigen voor een nadere mondelinge toelichting op de gegeven antwoorden.

Ter waarborging van een gelijk speelveld onder marktpartijen zal een beknopte geanonimiseerde samenvatting met de uitkomsten van de marktverkenning worden gepubliceerd. Ten behoeve van het opstellen van de samenvatting kan tijdens eventuele toelichtingssessies opnameapparatuur ingezet worden.

Concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie wordt niet gepubliceerd. Om dit te waarborgen dient u, indien u niet wenst dat bepaalde informatie (geanonimiseerd) bekend wordt gesteld, dit expliciet en onomwonden bij het desbetreffende antwoord te vermelden. De gemeente vertrouwt er op dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktverkenning zal de gemeente zich het recht voorbehouden met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Door deelname aan deze marktverkenning geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de gestelde voorwaarden aangaande de informatieverzameling.

Planning beantwoording vragenlijst marktverkenning & toelichtingssessie

Bevestiging deelname aan marktverkenning

Uw bevestiging van deelname aan deze marktverkenning zien wij graag.

Datum beantwoording vragenlijst

De antwoorden op de gestelde vragen zien wij graag via de berichtenmodule van TenderNed (Zie daarvoor onderstaande planning).

Vragen stellen (beantwoording via Nota van inlichtingen)

Mocht u naar aanleiding van de beschrijving en vragenlijst een toelichting wensen dan kunt u die vragen stellen. (Zie daarvoor onderstaande planning).

Datum toelichtingssessie

Onze intentie is om leveranciers uit te nodigen voor een presentatie/demo (op locatie) om de door ons gestelde vragen en uw antwoorden te bespreken en uit te diepen. Daarvoor wordt in overleg met u een passende datum en tijdstip gepland conform de planning hieronder.

Namens de gemeente nemen aan de presentatie/demo in ieder geval deel:

De projectleider;

Teamleider Bedrijfsvoering Sociaal Domein;

Uitvoerende medewerkers van de diverse domeinen;

Businesscontroller;

Inkoopadviseur;

I&A adviseur.

10. Planning marktverkenning op locatie in het gemeentehuis (Bosgroet 2, Zuid-Scharwoude)

Planning Activiteit	Streefdatum	Door
Publicatie marktverkenning op Tendered	24-02-2023	Rob van Ewijk
Bevestiging deelname aan marktverkenning	09-03-2023	Leverancier
Stellen van vragen m.b.t. de marktverkenning	26-03-2023	Leverancier
Beantwoording van vragen m.b.t. de marktverkenning	31-03-2023	Projectteam
Insturen beantwoording vragenlijst marktverkenning	07-04-2023	Leveranciers (ieder afzonderlijk)
Presentatie\Demo's*	17, 18 en 20 april 2023 van 09.30 tot 12.00 of 13.00 tot 15.30 uur	Leveranciers (ieder afzonderlijk)

* Voor de presentatie\demo is 2,5 uur tijd ingepland per leverancier.

11. Overige randvoorwaarden

De informatie die door de Gemeente wordt verstrekt gedurende de marktverkenning kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. De Gemeente zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Door deelname aan deze marktverkenning stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de Gemeente mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventueel vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

12. Demonstratie

- De doelen van de marktverkenning zoals beschreven in paragraaf 3 verwachten wij terug te zien in de demonstratie (en vanaf punt 5 schriftelijk);
- antwoord op de beschreven casussen (zie bijlagen);
Wij begrijpen dat de casussen veelomvattend zijn beschreven en dat we ook veel uitvragen om te laten zien. U heeft 2,5 uur de tijd om de casussen te demonstreren en de vragen te beantwoorden. Wat niet lukt om te demonstreren zien wij dan graag schriftelijk uitgelegd. Ook zien wij dan graag een overzicht van datgene wat niet mogelijk is met uw applicatie.
Als u alle casussen wilt demonstreren dan is het mogelijk 2 presentatie momenten in te plannen.
- i.v.m. de tijd geen bedrijfspresentatie en geen voorstelrondje.

13. Overige vragen (graag schriftelijk ingediend)

- Welke kwalitatieve gunningscriteria adviseert u bij deze aanbesteding om onderscheidend vermogen aan te brengen en waarom?
- Welke informatie heeft u nodig om een goede aanbieding te kunnen doen?
- Wat zijn aandachtspunten waar u bij vergelijkbare aanbestedingen tegenaan bent gelopen en wat u adviseert om mee te nemen in de aanbesteding (do's en dont's)?
- Wat ziet u als een realistische looptijd voor de overeenkomst en waarom?

14. Concrete verwachting van de leverancier

Demonstratie van 2,5 uur (geplande data 17, 18 en 20 april)

- Demonstratie op basis van complexe casussen en specifieke vragen, zie daarvoor casus 1 t.m. 4;
- Het demonstreren van het gehele proces, van digitale aanvraag binnen het inwonersportaal tot en met levering/regievoering (inclusief besluitvorming);
- Demonstratie van processen van producten/diensten die deels of volledig te automatiseren zijn.

Onderstaande punten schriftelijk beschrijven

- Verwachte kosten, uitgewerkt in éénmalige kosten, jaarlijkse kosten, gebaseerd op tien jaar;
- Indicatie van tijd- en capaciteitsplanning t.b.v. installatie, implementatie en migratie;
- Inzicht in de benodigde trainingen en de kosten daarvan;
- Visie op innovatie en digitale dienstverlening;
- Visie van leverancier op het Sociaal Domein;
- Zicht in roadmap leverancier.

(aantal inwoners Dijk en Waard 88.000)

Aanbevelingen van leverancier t.b.v. aanbesteding (schriftelijk ingediend)

- Welke kwalitatieve gunningscriteria adviseert u bij deze aanbesteding om onderscheidend vermogen aan te brengen en waarom?
- Welke informatie heeft u nodig om een goede aanbieding te kunnen doen?
- Wat zijn aandachtspunten waar u bij vergelijkbare aanbestedingen tegenaan bent gelopen en wat u adviseert om mee te nemen in de aanbesteding (do's en dont's)?
- Wat ziet u als een realistische looptijd voor de overeenkomst en waarom?