



**Verslag marktverkenning aanbesteding Sociaal Domein**

*Namens de gemeente Dijk en Waard*

**In totaal hebben negen partijen deelgenomen aan deze marktverkenning. De antwoorden op de schriftelijke vragen zijn in dit verslag op hoofdlijnen weergegeven.**

*Visie op innovatie en digitale dienstverlening en het Sociale Domein;*

De visies van de diverse leveranciers richten zich grotendeels op de mondige inwoner, eigen kracht en de verantwoordelijkheid geven, voornamelijk digitaal, aan de inwoner staat voorop. Het inwonersportaal en het automatisch afhandelen van aanvragen zijn daarbij een veelgenoemde ontwikkeling. Ook kijken de leveranciers goed naar de ontwikkelingen t.b.v. Common Ground en het verwerken van nieuwe wettelijke verplichtingen.

De belangrijkste ontwikkelingen die vaak genoemd zijn:

- Efficiënte bedrijfsvoering en werkprocessen, gericht op het verminderen werkdruk;
- Eén ingang en digitale toegankelijkheid via een inwonersportaal;
- Data-ontsluiting en ketensamenwerking;
- Grip op informatie en communicatie.

*Zicht in roadmap leverancier.*

De meest genoemde ontwikkelingen zijn:

- Aanpassingen Participatiewet;
- Automatiseren van de basis processen;
- Optimaliseren selfservice voor inwoner en ketenpartner en uitbreiden e-diensten;
- Landelijke projecten zoals (verbetering uitwisseling matchingsgegevens) VUM;
- Aanpassingen vanuit de WAMS (wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein);
- Schuldhulpverlening en vroegsignalering;
- Vernieuwen van de gebruikersschermen;
- Aansluiten van aanvullende gegevensbronnen m.b.v. API koppelingen;
- Common Ground en haal centraal;
- Digitale handtekening;
- i-deal betalingen;
- e-Herkenning.

*Verwachte kosten, uitgewerkt in éénmalige kosten, jaarlijkse kosten, gebaseerd op tien jaar. Alsmede de kosten van trainingen.*

Gelet op de vertrouwelijkheid van de informatie en het feit dat er sprake is van verschillen t.a.v. het aanbod is besloten om deze informatie niet mee te nemen in het verslag.

*Indicatie van tijd- en capaciteitsplanning t.b.v. installatie, implementatie en migratie.*

Uit de gegeven antwoorden valt op te maken dat voor een zorgvuldige implementatie met een periode tussen de 6 en 9 maanden rekening gehouden dient te worden. De daadwerkelijke doorlooptijd is afhankelijk van de wijze hoe de gemeente is georganiseerd, hoe de beslissingsbevoegdheid is geregeld en of de werkprocessen van tevoren helder zijn.

*Welke kwalitatieve gunningscriteria adviseert u bij deze aanbesteding om onderscheidend vermogen aan te brengen en waarom?*

Qua weging wordt geadviseerd voornamelijk op kwaliteit in te zetten (75-80 procent) en de rest op prijs (20-25 procent).

Opdeling in percelen gelet op het beperkte aantal aanbieders in de markt.

Verder wordt geadviseerd ervoor te zorgen dat de kwaliteitscriteria alsook de doelstellingen duidelijk beschreven zijn zodat deze eenduidig zijn en niet leiden tot interpretatieverschillen.

Verder worden vooral de volgende kwaliteitscriteria geadviseerd.

- Een demo-omgeving / demonstratie met casussen en open vragen over de opbouw en werking van de applicatie;
- Een plan van aanpak (met een implementatieplan);
- Visie (gericht op het sociaal domein, samenwerking, common ground, mvo, hoe het applicatielandschap integreert binnen het ict-landschap van de gemeente, innovatiekracht);
- Wensen;
- Roadmap;
- Risico- en kansendossier;
- Gebruiksvriendelijkheid;
- Mogelijkheid tot inrichten;
- Minimale impact op de organisatie;
- Flexibiliteit mede gelet op de werkwijze van de gemeente zelf.

*Welke informatie heeft u nodig om een goede aanbidding te doen?*

- Een standaard (geen uitgebreid) programma van eisen en wensen;
- Inzicht in de ambities en doelstellingen van de gemeente m.b.t. het sociaal domein;
- Een goede en volledige architectuurplaat (incl. eisen, systemen, verbindingen);
- Het aantal gebruikers van de applicatie onderverdeeld naar functie;
- Het aantal inwoners;
- Omvang van het aantal teams;
- Werkprocessen (in hoofdlijnen);
- Een duidelijke scope;
- Overzichtelijk prijzenblad;
- Op welke wijze de gemeente de kwaliteitstukken wenst te ontvangen;
- Realistische planning;
- Twee vragenrondes.

*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)?*

Do's:

- De aanbesteding dient aan te sluiten op de wijze hoe de gemeente het wenst en niet andersom;
- Gebruik maken van de toolbox van de VNG voor het opstellen van een op maat overeenkomst;
- Referentie-eis opnemen in de aanbesteding om daadwerkelijke realisatie te kunnen toetsen;
- Beschrijving huidige vs gewenste situatie;
- Het hanteren van functionele eisen;
- Juiste certificaten opnemen als geschiktheidseis om veiligheid en privacy te waarborgen;
- Het opnemen van een ondergrens en een budgetplafond;
- Realistische planning van de aanbesteding;
- Het opnemen van jaarlijkse innovatievoorstellen in de overeenkomst;
- Baseer de uitvraag en casussen op hoofdlijnen en niet op uitzonderingen;
- Opdelen in meerdere percelen om een beperking van de markt te voorkomen;
- Een demo van maximaal 2,5 uur.

Dont's:

- Het uitvragen van maatwerk binnen een Saas-oplossing;
- Het opnemen van onmogelijke eisen (bv. Koppeling die nog niet bestaat);
- Aanbesteding publiceren tijdens de vakantieperiode;
- Voorkom cherry picking van verschillende leveranciers in het programma van eisen, kans op het schaap met vijf poten;
- Beperkte antwoorden in de nota van inlichtingen.

*Wat ziet u als een realistische looptijd voor de overeenkomst en waarom?*

De geadviseerde looptijden lopen uiteen. Een initiële looptijd van vier jaar komt het meeste naar voren. Daarnaast wordt aanvullend geadviseerd om optionele verlengingsmogelijkheden op te nemen om in ieder geval te komen tot een looptijd van in totaal 10 jaar. Kortere periodes worden niet geadviseerd rekening houdende met de impact en de kosten die een vervanging met zich meebrengt.