



Veilig Thuis

Advies- en Meldpunt
Huiselijk Geweld en
Kindermishandeling

Marktconsultatie

Clientvolgsysteem Veilig Thuis

Veilig Thuis Drenthe
Veilig Thuis Gooi & Vechtstreek
Veilig Thuis Gelderland Midden
Veilig Thuis Gelderland Zuid
Veilig Thuis Limburg Zuid

48000000-8 Software en informatiesystemen

Datum: 5 juni 2023

Kenmerk: MC0040-20230605

Versie: 0.1- definitief

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welk ander wijze ook en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder voorafgaande toestemming van de samenstellers.

Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatiedocument voor de voorgenomen aanbesteding voor een Clientvolgsysteem van Veilig Thuis (verder te noemen: VT). VT wil aan de hand van een marktconsultatie informatie ophalen over de aanschaf van een Clientvolgsysteem. Het betreft een marktconsultatie voor 5 Veilig Thuis organisaties, te weten VT Drenthe, Gooi & Vechtstreek, Gelderland Midden, Gelderland Zuid en Limburg Zuid. Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door Veiligheid- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM), namens de 5 genoemde VT's.

Toelichting op de marktconsultatie

VT voert deze marktconsultatie uit om inzicht en helderheid te krijgen in de mogelijkheden voor haar Clientvolgsysteem gebaseerd op het Handelingsprotocol voor Veilig Thuis.

VT is verder van mening dat een uitgebreide marktconsultatie een waardevolle bijdrage kan leveren aan het vaststellen van de aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht, het opstellen van het programma van eisen en de gunningscriteria.

Daarnaast draagt een marktconsultatie bij aan de kwaliteit en transparantie van de aanbesteding. Aan alle belanghebbenden en de leveranciers van het te leveren systeem vragen wij feedback om de aanbesteding tot een succes te maken.

Beschrijving waar informatie te vinden is

U kunt informatie ten aanzien van deze marktconsultatie vinden middels TenderNed. Via de berichtenservice van TenderNed kunt u in contact treden met VGGM.

Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij de aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen bij de start van de aanbesteding over dezelfde informatie beschikken.

Van de marktconsultatie wordt een eindverslag gemaakt. Het eindverslag zal worden gepubliceerd op TenderNed.

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Algemene informatie	4
1.2	Aanleiding marktconsultatie	5
1.3	Doel van de marktconsultatie	5
1.4	Beoogd resultaat	5
2.	Algemene informatie	6
2.1	Algemene projectinformatie	6
3.	Procedure marktconsultatie	7
3.1	Communicatie	7
3.2	Planning.....	7
3.3	Aanmelding marktconsultatie	7
3.4	Vragen	7
3.5	Informatie-sessie	8
3.6	Stellen van vragen	8
3.7	Marktconsultatieverslag.....	8
	Bijlage 1 Aanmeldingsformulier marktconsultatie	9
	Bijlage 2 Beantwoording algemene vragen	10

1. Inleiding

1.1 Algemene informatie

Veilig Thuis

Veilig Thuis is het Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling. In Nederland zijn 25 VT organisaties. Op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is het college van B&W verantwoordelijke voor de inrichting van een Veilig Thuis organisatie. Hiermee is Veilig Thuis een decentrale georganiseerde instelling. Alle VT-organisaties zijn lid van het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (LNVt). Binnen het LNVt werken de VT-organisaties samen op het gebied van de werkwijze en werkprocessen, ten aanzien van de deskundigheidsbevordering en zijn vertegenwoordigers van het LNVt namens de VT - organisaties gesprekspartners voor landelijke organisaties zoals de VNG, de Landelijke politie, het OM, Jeugdzorg Nederland, als mede voor de ministeries JenV en VWS.

De organisatievorm van de VT-organisaties is divers. Er zijn VT-organisaties die een zelfstandige stichting zijn, VT-organisaties die onderdeel zijn van een Gecertificeerde Instelling of een organisatie voor Vrouwenhulpverlening, of onderdeel zijn, dan wel onder verantwoordelijkheid gebracht zijn van een gemeenschappelijke regeling, vaak in combinatie met een GGD.

De VT-organisaties die onderdeel uitmaken van een publiekrechtelijke organisatie hebben een aanbestedingsplicht op grond van de Europese wetgeving en richtlijnen. Voor de marktconsultatie hebben 5 van hen besloten gezamenlijk op te trekken. Dit zijn de VT-organisaties die op grond van hun organisatievorm (al dan geen Gemeenschappelijke regeling) gehouden zijn om aan te besteden. Binnen deze groep VT-organisaties (12 in totaal) zijn er 7 die niet aanbesteding plichtig zijn. Zij wensen genoemd te worden in deze marktconsultatie, echter behouden zich het recht voor niet deel te nemen aan een eventuele aanbesteding. Het betreft de VT-organisaties van Twente, Rotterdam Rijnmond, Friesland, Noord-Holland Noord, Groningen, Noord Oost Gelderland en West-Brabant.



Meer informatie treft u aan op de websites van de respectievelijke VT-organisaties en op www.Veiligthuis.nl

1.2 Aanleiding marktconsultatie

Eind 2024 lopen de contracten van de VT-organisaties met de huidige softwareleverancier voor haar clientvolgsysteem af. Dit geldt voor 5 VT thuis organisaties die onderdeel zijn van een publiek-rechtelijke organisatie. Vanuit dien hoofde zijn deze VT-organisaties gehouden aan een Europese aanbesteding.

1.3 Doel van de marktconsultatie

Doel van de marktconsultatie is om kennis te verkrijgen van de markt i.r.t. tot het clientvolgsysteem door onder andere:

- Inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden op de markt en van de leveranciers;
- Inzicht te verkrijgen in de trends en ontwikkelingen op de markt en bij de leveranciers;
- Eenduidig en objectief informatie vergaren;
- Met de markt te kunnen spiegelen;
- Leveranciers stimuleren om ideeën en oplossingen in te brengen in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding;
- Een beeld te krijgen van de omvang van de markt en de uiteindelijke oplossing;
- Het kunnen bepalen van een aanbestedingsstrategie;
- Inzicht krijgen in de “state of the art” van de ontwerpbenadering vanuit functionele en technische benadering.

Het is niet de bedoeling dat op dit moment aanbiedingen worden gedaan.

1.4 Beoogd resultaat

Met deze marktconsultatie wil VT toetsen of de markt VT een passende aanbieding kan doen voor een clientvolgsysteem op basis van het handelingsprotocol van VT. Het resultaat zal worden meegenomen in de vervolgstappen.

2. Algemene informatie

2.1 Algemene projectinformatie

Vooruitlopend op de aanbesteding wil VT hierbij al aangeven dat de toekomstige clientvolgsysteem ten minste dient te voldoen aan de volgende eisen:

- De applicatie, met alle daarbij behorende functionaliteiten, dienstverlening en randvoorwaarden, wordt in de Nederlandse taal geleverd, gebruikt en onderhouden.
- Aanbieder is minimaal ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd.
- De applicatie voldoet aan de actuele vereisten uit de Nederlandse en Europese privacy-wetgeving (ipv 'Data wordt opgeslagen conform Nederlandse en Europese wetgeving').
- De oplossing ondersteunt waar van toepassing – blijvend - Nederlandse wetgeving.
- Het cliëntvolgsysteem voldoet aan de actuele eisen op het gebied van duurzame informatie en archiefbeheer.
- Aanbieder doet haar inschrijving onder de GIBIT-voorwaarden en gaat akkoord met een Verwerkersovereenkomst (gebaseerd op VNG-model).

3. Procedure marktconsultatie

3.1 Communicatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie, met betrekking tot dit onderwerp, via de onderstaande contactpersoon:

Contact	Inkoopadviseur		
Contactpersoon	Doreen Hazeleger	Functie	Strategisch inkoper
Telefoonnummer	088-355 5774		
		Mailadres	Doreen.hazeleger@vggm.nl
Bezoekadres postadres	Eusebiusbuitensingel 43 Arnhem Postbus 5364 Arnhem		

3.2 Planning

Hieronder is de voorlopige planning voor de marktconsultatie opgenomen.

Activiteiten	Planning
Publicatie van het marktconsultatiedocument	5 juni 2023
Aanmelding marktconsultatie en inleveren van beantwoording van de in dit document opgenomen vragen	Maandag 19 juni 2023 vóór 12.00 uur
Uitnodiging voor informatie-sessie	Uiterlijk 21 juni 2023
Informatie-sessie	Maandag 26 juni 2023

3.3 Aanmelding marktconsultatie

Alle geïnteresseerde leveranciers kunnen zich aanmelden voor deelname aan de marktconsultatie. Indien leveranciers alleen de vragenlijsten willen invullen, is dat ook mogelijk. Geïnteresseerden kunnen zich aanmelden voor de marktconsultatie tot uiterlijk **19 juni 2023 12.00 uur**, door de onderstaande formulieren via de berichten module van TenderNed in te dienen t.a.v. de genoemde contactpersoon zoals genoemd in paragraaf 3.1:

- Bijlage 1 Aanmeldingsformulier marktconsultatie
- Bijlage 2 Beantwoording algemene vragen clientvolgsysteem

VT is voornemens om alle geïnteresseerde leveranciers uit te nodigen voor de informatie-sessie. Mocht echter de inspanningsverplichting voor VT niet hanteerbaar zijn, dan zal VT een selectie van leveranciers uitnodigen. De selectie vindt plaats op basis van de gegevens/antwoorden die in bijlage 2 zijn gegeven. Dit om de inspanningslast bij VT hanteerbaar te houden.

3.4 Vragen

VT heeft de vragen die zij wil voorleggen aan de markt in het kader van de marktconsultatie opgenomen in Bijlage 2: Beantwoording algemene vragen clientvolgsysteem.

Marktpartijen wordt verzocht om de vragen uit bijlage 2 schriftelijk te beantwoorden, gebruik makend van het format waar de vragen in gesteld zijn.

3.5 Informatie-sessie

Voor de informatie-sessies is maximaal 1,5 uur per leverancier beschikbaar. Leveranciers wordt gevraagd alvast rekening te houden met de datum van de informatie-sessie, zoals vermeld in de bovenstaande planning. Wij verzoeken de leverancier om met maximaal drie personen deel te nemen aan deze sessie.

Tijdens de informatie-sessie zal worden ingegaan op uw uitwerking van de marktconsultatie. Daarnaast is het, indien de tijd het toelaat, mogelijk om de schriftelijke uitwerking van de vraagstelling toe te lichten, vragen te beantwoorden en een dialoog hierover te voeren. De leverancier wordt uitgenodigd om in de sessie de VT-organisaties 'te inspireren'.

3.6 Stellen van vragen

In het kader van de marktconsultatie is er geen mogelijkheid om schriftelijk vooraf vragen te stellen.

3.7 Marktconsultatieverslag

Van de verkregen informatie uit de vragenlijsten en informatie-sessie wordt een verslag gemaakt, waarin op hoofdlijnen de verkregen inzichten tijdens het gesprek worden beschreven. In het verslag zullen noch namen van deelnemers aan de marktconsultatie worden opgenomen, noch zal commercieel gevoelige informatie worden opgenomen. Het verslag wordt gepubliceerd op TenderNed, opdat alle deelnemers aan de aanbesteding zullen beschikken over dezelfde informatie. De (Europese) aanbesteding zal aanvangen met een aankondiging. Dit houdt in dat de marktconsultatie en het verslag geen deel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten.

Een deelnemer aan de marktconsultatie kan verzoeken om bepaalde informatie niet in een verslag op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie, schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de deelnemer.

Voorbehoud

VT vergoedt geen kosten die verbonden zijn aan de deelname aan de marktconsultatie of daaraan gerelateerde activiteiten.

In deze marktconsultatie wordt het recht voorbehouden om in de daadwerkelijke aanbesteding het aantal VT's af te schalen of uit te breiden.

De gedeelde informatie gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de uiteindelijke aanbesteding. De marktconsultatie is voor alle leveranciers geheel vrijblijvend.

Deelname aan de marktconsultatie verplicht een leverancier niet om deel te nemen aan de aanbesteding.

Door deelname aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleend worden aan het verkrijgen van een offerteaanvraag en/of van de opdracht voor het leveren van een oplossing.

Bijlage 1 Aanmeldingsformulier marktconsultatie

Behorend bij marktconsultatie “Veilig Thuis clientvolgsysteem”

De ondergetekende, verder te noemen aanmelder:

Bedrijfsnaam :

Vestigingsadres :

Contactpersoon marktconsultatie :

E-mailadres contactpersoon :

Telefoonnummer contactpersoon :

Aanwezig bij informatie-sessie :(naam) (functie)
:(naam) (functie)
:(naam) (functie)

Verklaart zich tegenover VT

1. Door ondertekening van dit aanmeldingsformulier te conformeren aan de bepalingen, voorwaarden, procedure en inhoud van de marktconsultatie zoals omschreven in dit document en eventuele bijbehorende bijlagen;
2. Dat hij door ondertekening van dit aanmeldingsformulier borg staat voor de juistheid en volledigheid van alle geleverde gegevens/antwoorden in het kader van deze marktconsultatie.

Naam Inschrijver:	
Plaats:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage 2 Beantwoording algemene vragen

Aanmelder:	
NB Wij verzoeken u onderstaande vragen beknopt toe te lichten.	
Vraag	
1.	Wat is uw visie en welke trends c.q. ontwikkelingen ziet u in de markt op het gebied van Client volgsystemen in brede zin? Hoe gaat u daarop anticiperen?
<i>Antwoord:</i>	
2.	Welke mogelijkheden biedt uw CVS om informatie te delen tussen de verschillende VT's en eventuele samenwerkingspartners (bv. politie, lokale teams, jeugdbescherming)? Hoe kunt u anticiperen op een toekomst die nog meer delen van informatie met zich meebrengt? Hoe open is uw oplossing (API), kunt u koppelen o.b.v. open standaarden?
<i>Antwoord:</i>	
3.	Hoe ziet de ontwikkeling binnen uw CVS eruit als het gaat om een klantportaal waarbij de client toegang heeft tot (delen van) zijn/haar eigen dossiers? Op welke manier is dit mogelijk (open standaarden)? Welke mogelijkheden zijn er tot inzage van gegevens, zelf toevoegen en het ophalen van gegevens?
<i>Antwoord:</i>	
4.	Wat is de interoperabiliteit van uw systeem met een Microsoft 365 omgeving (o.a. Word, Outlook) en Azure AD voor SSO en een planningsmodule?
<i>Antwoord:</i>	
5.	Heeft u ervaring met een gebruikersplatform? Heeft u dit en hoe werkt dit? Wanneer u dit niet heeft hoe betreft u dan de gebruikers bij ontwikkelingen en innovatie?
<i>Antwoord:</i>	
6.	Heeft u een roadmap voor de komende 5 jaar en hoe ziet deze eruit? Is het als VT-organisatie mogelijk invloed uit te oefenen op de onderwerpen en de prioritering van de roadmap?
<i>Antwoord:</i>	
7.	Met welke leveranciers werkt u samen v.w.b. de uitvoering van de diensten, koppelingen met externe partijen of zelf in huis en werkt u met externen? Hoe geeft u het third party management vorm vanuit technisch en security oogpunt?
<i>Antwoord:</i>	
8.	Hoe zorgt u voor voldoende personeel gezien de huidige situatie op de arbeidsmarkt?
<i>Antwoord:</i>	
9.	Wat is uw kennis van de VT-organisatie en hun werkwijze? En wat kunt u bijdrage aan het verbeteren van deze werkwijze?
<i>Antwoord:</i>	
10.	In hoeverre is uw systeem ondersteunend aan het werk proces? Hoe houdt u zich op de hoogte van wijzigingen in het werk proces?
<i>Antwoord:</i>	
11.	In hoeverre is uw systeem ingericht vanuit de taak van de medewerker? Kunt u aangeven waaraan we dat kunnen zien? Is het systeem ontsloten via een daarop passende werkplek (anytime, anyplace, anywhere)?
<i>Antwoord:</i>	
12.	Op welke wijze zijn ontwerpaanpassingen herleidbaar, te detecteren en terug te zetten (versiebeheer)? Op welke wijze zijn dossieraanpassingen en andere data herleidbaar en te detecteren (logging, audit trailing)?
<i>Antwoord:</i>	
13.	Welke strategische ontwikkelingen heeft u voor uw organisatie voor ogen?
<i>Antwoord:</i>	

14.	Hoe beoordeelt u de levensduur van uw applicatie en wat doet u om deze up to date te houden?
<i>Antwoord:</i>	
15.	In hoeverre is uw systeem standaard? Op welke manier kunnen maatwerk en individuele wensen van de VT-organisaties een plaats krijgen in uw systeem?
<i>Antwoord:</i>	
16.	Security en privacy, welke activiteiten voert u uit om actueel te blijven, welke werkwijze hanteert u hiervoor?
<i>Antwoord:</i>	
17.	a. Op welke wijze kan de prijs het beste worden uitgevraagd in een aanbesteding? Denk daarbij aan 'als één geheel' voor aanschaf en ondersteuning en licenties separaat of een uitsplitsing. Kunt u aangeven in welke mate de financiële afhankelijkheid van (onderdelen van) het systeem gebaseerd is op gebruikersaantallen en gebruikersfrequentie. b. Kunt u inzicht geven in de te verwachten kosten qua implementatie (incl. conversie/inrichting) en gebruik (licenties)? c. Kunt u daarbij aangeven in hoeverre u VT maximaal kunt ondersteunen in de implementatie en hoe heeft u de samenwerking daarna voor ogen?
<i>Antwoord:</i>	
18.	VT kiest bij voorkeur voor een SAAS-oplossing. Kenmerken van SAAS-oplossingen zijn o.a. de onbeperkte schaalbaarheid (technisch), eenvoudige integratie, het continue voorzien in updates. Hoe voorziet uw oplossing en bijbehorende dienstverlening hierin?
<i>Antwoord:</i>	
19.	Op welke wijze geeft u het beheer en de 1 ^e en 2 ^e lijn serviceafhandeling vorm; biedt u een testomgeving aan, werkt u met release notes, werkt u met call-prioritering, werkt u op basis van OTAP?
<i>Antwoord:</i>	
20.	Hoe is uw systeem ingericht om de VT-organisaties te voorzien van data voor strategische, tactische en operationele sturing?
<i>Antwoord:</i>	
21.	Hoe zorgt u ervoor dat uw systeem ingericht is op aanstaande wettelijke verplichtingen en welke activiteiten en ontwikkelingen lopen er op dit moment en in de nabije toekomst? Wat zijn hiervan de effecten voor de VT-organisaties?
<i>Antwoord:</i>	
22.	In welke mate kan "add on" functie gekoppeld worden (low code/no code oplossingen)? Maakt u hier gebruik van? In welke mate is het mogelijk maatwerk te voorzien in het systeem en hoe wordt dat mogelijk gemaakt?
<i>Antwoord:</i>	
23.	Op welke manier kunnen bijlagen toegevoegd worden en zijn deze van verschillende formaten (tekst, beeld, spraak) gemakkelijk oproepbaar? Welke extensies ondersteunt uw systeem? Zijn daar begrenzingen in?
<i>Antwoord:</i>	
24.	Op welke wijze ondersteunt uw systeem de medewerkers om zo intuïtief mogelijk te werken? Welke mogelijkheden biedt uw systeem hiervoor?
<i>Antwoord:</i>	