



Verslag Marktconsultatie Regie- en backoffice applicatie Sociaal Domein

Inleiding

Doel van de marktconsultatie

Gemeente Brummen heeft ter voorbereiding op een Europese aanbesteding een marktconsultatie gehouden voor het leveren, implementeren en onderhouden van een applicatie voor de Wmo- en jeugdadministratie (inclusief pgb).

Deze marktconsultatie had 4 doelen:

1. Toetsen haalbaarheid van het in de markt zetten van één totaalopdracht;
2. Input verwerven over prijsinformatie;
3. Informatie ophalen over mogelijke oplossingen die de markt kan bieden;
4. Inzicht krijgen in het realiteitsgehalte van de te stellen functionele en overige eisen.

Wij hebben gekeken welke systemen er zijn en welke het beste bij onze werkwijze past. Dit op basis van een schriftelijke en een mondelinge fase.

Beoogd resultaat

De gemeente Brummen is op zoek naar een applicatie die (tenminste) voldoet aan het volgende:

- 1) Eén systeem voor voeren van regie, het bijhouden van de administratie, het betalingsverkeer en de verplichtingenadministratie (voor uitvoeren van de Wmo en de Jeugdwet);
- 2) Gebruiksvriendelijk, intuïtief, logisch;
- 3) Mogelijkheid tot hoge mate van automatisering;
- 4) Archief functie (optioneel);
- 5) Mogelijkheid om data te importeren naar database/Power BI desktop;
- 6) Flexibel in te richten op basis van vastgestelde processen;
- 7) Goede toegankelijke support/helpdesk.

Gemeente Brummen heeft verschillende doelstellingen ten aanzien van inkoop:

1. Social Return on Investment (SROI);
2. Aandacht voor MKB- ondernemerschap;
3. Duurzaam inkopen;
4. Rechtmatigheid en doelmatigheid.

Marktconsultatie

Gebleken is dat er twaalf (12) interesse hebben getoond, waarvan zes (6) partijen ook echt inhoudelijk gereageerd hebben.



Vragenlijst marktconsultatie (11 vragen)

Schriftelijke vragen	
vraag 1	De gemeente wil één systeem voor het voeren van regie, het bijhouden van de administratie, het betalingsverkeer en de verplichtingenadministratie (voor uitvoeren van de Wmo en de Jeugdwet). Wat zijn hierin de mogelijkheden maar ook de beperkingen?
	Gebleken is dat niet alle aanbieders één integraal systeem hebben.
vraag 2	Hoe gebruikersvriendelijk, intuïtief en logisch is uw systeem en waar blijkt dat uit?
	Uit de marktconsultatie blijkt dat er procesgerichte systemen en regiesystemen zijn. De procesgerichte systemen lopen een vooraf gedefinieerd pad waarbij de stappen elkaar logisch opvolgen. Het regiesysteem is een meer open systeem waarbij de gebruiker de logische route moet bepalen en volgen. In dat geval moet er door de organisatie meer werk gestoken worden in het opstellen van werkwijzen.
vraag 3	In hoeverre zijn de door ons te verwerken gegevens (volledig) te automatiseren?
	In de meeste gevallen is er sprake van automatisch invullen waar het kan, maar ook het automatisch uitvoeren van de diverse controles, openstaande posten, etc. Het gemak waarmee functioneel applicatiebeheer zonder hulp van de leverancier meer kan automatiseren verschilt per applicatie.
vraag 4	Heeft uw systeem een archieffunctie en zo ja, wat zijn de functionaliteiten?
	Niet alle aanbieders hebben een archiefsysteem. Als dit niet het geval is kan er wel een koppeling gemaakt worden met een archiefsysteem. Functionaliteiten die genoemd zijn, zijn bewaartermijnen die ingericht zijn, vernietigingslijsten, al dan niet de mogelijkheid tot anonimiseren.
vraag 5	Hoe is de toegang tot de data van het systeem ingeregeld?
	Dat gebeurt op verschillende manieren: data voor BI worden iedere nacht verversd en vrijgegeven of een datawarehouse wordt meegeleverd via een aparte koppeling. Toegangsrechten zijn instelbaar per gebruiker.
vraag 6	Is uw systeem flexibel in te richten op basis van vastgestelde processen?
	Ja, vaak zijn formulieren ook zelf aan te passen, in eigen beheer op te maken al dan niet met behulp van een consultant. De meeste applicaties zijn er op gericht zoveel mogelijk zelf te doen.



vraag 7	Hoe is de toegankelijkheid van het support/helpdesk? De toegankelijkheid van de helpdesk is vrijwel overal gelijk, van kantooruren tot 7x24 service. Zowel telefonisch als per mail en via een ticketsysteem. Daarnaast is er sprake van periodiek relatiebeheer, vaste accountmanagers en waar nodig inzet van specialisten, delen best practices, roadmaps, SLA rapportages.
vraag 8	Hoe is uw ontwikkel- en testproces ingericht voor implementatie van jaarlijkse wijzingen in het berichtenverkeer? Vrijwel iedereen werkt met een OTAP omgeving.
vraag 9	Kunt u een indicatie geven van de doorlooptijd en benodigde uren voor de conversie van de (goed gevulde) administratie? De doorlooptijd is afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de huidige data kwaliteit. In praktijk moet er rekening gehouden worden met 3-4 maanden voor implementatie en conversie.
vraag 10	Kunt u een indicatie geven van de eenmalige kosten en de structurele kosten na realisatie en implementatie? Over 4 jaar gerekend zijn de kosten € 200.000 tot €630.000, mede afhankelijk van de gekozen onderdelen, mogelijke extra modules, etc.
vraag 11	Zijn er nog andere punten van aandacht die wij hierboven niet genoemd hebben? Er worden aandachtspunten voor de aanbesteding meegegeven, maar dat zijn allemaal punten waar we al rekening mee houden (certificeringen, percelen, meegeven geraamde waarde, een goede planning, voldoende tijd voor de implementatie, etc.).