
Informatie-uitvraag marktconsultatie applicatie(s) Sociaal Domein

Namens Gemeente Berg en Dal:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Informatie-uitvraag marktconsultatie applicatie(s) Sociaal Domein

Kenmerk : BER220610

Datum : 20 juni 2022

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2022
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
	Aanleiding	5
	Begeleiding	5
	Doelstellingen.....	5
	Uitgangspunten	5
	Resultaat	6
	Communicatie	6
2	MARKTCONSULTATIE.....	7
	Doelstelling	7
	Procedure.....	7
	Planning	7
	Consultatiesessie	8
	Prijsindicatie.....	8
	Overige bepalingen	8
3	SITUATIECONTEXT	9
	Organisatie	9
	Kengetallen	11
4	CONSULTATIETHEMA'S.....	14
	Integraliteit	14
	Digitale dienstverlening	14
	Self-service Dienstverlening	14
	Gebruiksvriendelijkheid (efficiënt en effectief).....	15
	Mobiel werken	15

BIJLAGE I: MARKTCONSULTATIETEAM.....	16
BIJLAGE II: PRIJSINDICATIEBLAD	17
BIJLAGE III: CASUSBESCHRIJVINGEN	18
Casus 1: Participatiewet.....	18
Casus 2: Jeugdwet / Wmo	19

1 Inleiding

Gemeente Berg en Dal heeft u uitgenodigd deel te nemen aan een marktconsultatieprocedure ter voorbereiding op haar Europese aanbesteding van haar applicatie(s) voor het Sociaal Domein (in het vervolg ook: de ICT-oplossing of de oplossing), die zij voornemens is in het najaar van 2022 te publiceren.

Aanleiding

Gemeente Berg en Dal is, vanwege het verlopen van het huidige contract met PinkRoccade Local Government voor het gebruik van Civision Samenlevingszaken en aanverwanten, voornemens om een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor het Sociaal Domein via een openbare Europese aanbesteding in de markt te zetten. Eveneens zal het gebruik van WIZ-portaal van Solviteers BV (ingezet voor uitvoeringsondersteuning van frontoffice-activiteiten) worden beëindigd en in deze ICT-oplossing worden ondergebracht.

Het betreft dan specifiek: de levering (inclusief het gebruiksrecht), de implementatie, het beheer en het onderhoud van een ICT-oplossing (inclusief koppelingen) voor het Sociaal Domein voor Gemeente Berg en Dal. Eveneens maakt een conversie van de bestaande naar de nieuwe oplossing deel uit van de opdracht. Gemeente Berg en Dal beoogt een langdurig partnership hieromtrent aan te gaan.

De oplossing wordt geleverd in SaaS-vorm (Software-as-a-Service) met de concrete voorwaarde dat de oplossing aldus vanuit een door de leverancier aangeboden / aangewezen locatie remote en webbased voor het gebruik van Gemeente Berg en Dal beschikbaar wordt gesteld. Eveneens wordt het technisch beheer ten aanzien van deze oplossing door de leverancier in de service inbegrepen en meegeleverd.

Begeleiding

Gemeente Berg en Dal laat zich hierbij door adviesbureau InnoviQ begeleiden. InnoviQ begeleidt de marktconsultatie met inhoudelijk advies en ondersteuning gedurende de marktconsultatie- en aanbestedingsprocedure. De medewerkers van InnoviQ spelen geen rol in de beoordelings- en selectieprocedure. De inkoopbegeleiding wordt door Team Inkoop van Gemeente Berg en Dal verzorgt.

Doelstellingen

De doelstellingen van Gemeente Berg en Dal voor de bovengenoemde aanbesteding zijn als volgt:

- Duurzame en continue invulling van de primaire applicatie(s) voor het Sociaal Domein. Daarmee is het de basis voor optimalisatie en innovatie gericht op meer efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering en dienstverlening van Gemeente Berg en Dal, vormgegeven vanuit partnership;
- De aangeboden oplossing faciliteert verdere innovatie en vernieuwing van de dienstverlening van Gemeente Berg en Dal, waarbij begrippen als vooruitstrevendheid in haar bedrijfsvoering en dienstverlening en self-service vanuit een reële kosten-batenanalyse centraal staan;
- Rechtmatigheid van de contractering van de applicatie(s) voor het Sociaal Domein.

Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten tijdens en na de implementatie van de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein worden geformuleerd:

- De initiële implementatie is uiterlijk 31-12-2023 voor de gehele scope gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Gemeente Berg en Dal;
- De opdrachtnemer verzorgt de gehele initiële implementatie van de oplossing, zoals beschreven in de opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen, en neemt de operationele hoofdverantwoordelijkheid.

Resultaat

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer voor een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. De beoogde looptijd van de overeenkomst bedraagt initieel vijf jaar met de mogelijkheid om deze daarna nog viermaal met een periode van twee jaar te verlengen.

Communicatie

Ans van Oostrum, inkoopadviseur van Gemeente Berg en Dal, zal het proces van de marktconsultatie en aanbesteding verzorgen en gedurende het traject als enig aanspreekpunt fungeren voor de hieraan deelnemende partijen. Uitzondering hierop is de vakantie van Ans van 20 juni tm 29 juni. In deze periode is Sandra Vrugink schriftelijk aanspreekpunt.

Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot de inkoopadviseur via het emailadres a.v.oostrum@bergendal.nl. Uitzondering hierop is in de periode van 20 juni tm 29 juni. In deze periode graag ook een cc naar S.Vrugink@bergendal.nl.

Het is - op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om in het kader van de procedure op een andere dan de in dit document aangegeven wijze contact te zoeken met Gemeente Berg en Dal of leden van het marktconsultatie- en / of aanbestedingsteam ter verkrijging van welke informatie dan ook.

2 Marktconsultatie

Onderstaand wordt de beoogde marktconsultatie beschreven ten behoeve van het (her)verwerven van een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein voor Gemeente Berg en Dal aan de hand van de doelstelling, de uitgangspunten, de procedure en de voorgenomen planning.

Doelstelling

Gemeente Berg en Dal is geïnteresseerd in de laatste marktontwikkelingen rondom ICT-oplossingen voor het Sociaal Domein. Om een beter beeld te verkrijgen van de potentiële aanbiedersmarkt en hun ICT-oplossingen voor het Sociaal Domein en om de scope en aanpak van de aanbesteding aan te scherpen, wenst Gemeente Berg en Dal een marktconsultatie uit te voeren. In deze marktconsultatie worden verschillende leveranciers benaderd om deel te nemen aan een consultatiegesprek / demonstratie op basis van deze informatie-uitvraag.

Procedure

- Leveranciers worden uitgenodigd voor een consultatiegesprek dat bestaat uit een presentatie / demonstratie bij Gemeente Berg en Dal. Bijgaand ontvangen zij de “Informatie-uitvraag marktconsultatie applicatie(s) Sociaal Domein” om zich een juist beeld te kunnen vormen van Gemeente Berg en Dal en haar voornemen tot aanbesteding van de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein;
- In een afzonderlijk consultatiegesprek per leverancier, waarbij het accent ligt op het geven van een presentatie / demonstratie, vragen wij te reflecteren op de informatie-uitvraag en een beschouwing te doen op de passendheid van de eigen oplossingen voor de beoogde aanbesteding van de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein voor Gemeente Berg en Dal en aanstaande ontwikkelingen die hierbij spelen;
- Leverancier krijgt de mogelijkheid vooraf vragen te stellen die zullen worden beantwoord door Gemeente Berg en Dal voor het consultatiegesprek. De vragen kunnen via de email s.vruggink@bergendal.nl voor onder gestelde datum worden ingediend en worden in beginsel via een openbare inlichtingennota per mail aan alle deelnemende partijen retour beantwoord;
- De duur van het consultatiegesprek betreft maximaal drie uur. Deze tijd is inclusief introducties / vragen / pauzes / etc., welke in goed onderling overleg met elkaar worden vastgesteld. Er zal ingepland worden op maandag 4 juli 2022 of woensdag 6 juli 2022 (tijdsblokken van 9.00 tot 12.00 uur (of 9:30 tot 12:30 uur) of 13.00 tot 16.00 uur). In bijlage I is een overzicht van de deelnemende rollen van het marktconsultatieteam opgenomen die hierbij aanwezig zullen zijn;
- Van de marktconsultatiegesprekken wordt een samenvattend geanonimiseerd verslag gemaakt. Dit verslag wordt tevens gepubliceerd bij de aanbestedingsdocumenten. Prijsinformatie en overige concurrentiegevoelige informatie worden vanzelfsprekend niet in het verslag opgenomen. Hiertoe kan eventueel gevoelige informatie gedurende het marktconsultatiegesprek wederzijds kenbaar worden gemaakt om zorgvuldig rekening te kunnen houden met elkaars belangen.

Planning

In onderstaande tabel is de planning van de marktconsultatieprocedure weergegeven. Gemeente Berg en Dal is gerechtigd om deze tijdsplanning tussentijds aan te passen indien hier redelijke noodzaak toe bestaat.

Marktconsultatieplanning:	
Aankondiging en uitnodiging marktconsultatie	20-06-2022
Indienen inlichtingen via a.v.oostrum@bergendal.nl met cc naar s.vruggink@bergendal.nl	24-06-2022 voor 12.00 uur
Verzending antwoorden op inlichtingen via retouremail	27-06-2022
Marktconsultatie-sessies (3 uur per deelnemende partij)	04-07-2022 en 06-07-2022
Indienen indicatieve prijsstelling via a.v.oostrum@bergendal.nl	08-07-2022 voor 12.00 uur
Verzending verslag marktconsultatie via retouremail	13-07-2022
Indicatie start aanbestedingsprocedure	Najaar 2022

Consultatiesessie

De onderwerpen die in het consultatiegesprek per leverancier staan geagendeerd, betreffen een:

- Korte introductie op de onderneming, visie en aanpak van deze deelnemer (max. 15 min.);
- Reflectie op de haalbaarheid van de aanbesteding en optimaliseringsadviezen (max. 15 min.);
- Presentatie / demonstratie waarin achtereenvolgens aandacht wordt besteed aan:
 - 1) de werking van de oplossing o.b.v. 2 casussen (zie bijlage III, Casusbeschrijvingen), in relatie tot de situatiecontext (zie hoofdstuk 3) en de consultatiethema's (zie hoofdstuk 4) (2 casussen, per casus circa 60 minuten, max. 120 min.);
 - 2) het vrijelijk demonstreren van andere innovatieve ontwikkelingen en / of het presenteren van de beoogde ontwikkelingsroadmap voor de komende jaren (max. 30 min.).

Let op: bovengenoemde tijden zijn indicatief op basis van eenzijdige behoeftestelling. Deze tijd is inclusief introducties / vragen / pauzes / etc., welke in goed onderling overleg met elkaar worden vastgesteld.

Prijsindicatie

Enkel ten aanzien van de prijs, vragen we deelnemende partijen schriftelijk een indicatie te geven van de opdrachtwaarde. De uitwerking hiervan dient aangeleverd te worden conform bijlage II Prijsindicatieblad. Wij vragen u deze na afloop van het marktconsultatiegesprek te mailen aan a.v.oostrum@bergendal.nl. Resterende onderwerpen worden mondeling in het gesprek besproken en behoeven geen schriftelijke uitwerking.

Overige bepalingen

Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is volledig vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor de uitkomst van de aanbestedingsprocedure die daarna volgt.

De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de eventuele aanbestedingsprocedure. De partijen die meedoen aan de marktconsultatie kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie. Gemeente Berg en Dal behoudt zich het recht voor om:

- De planning zoals in dit document geschetst, is naar eigen inzicht aan te passen;
- De marktconsultatie en aanbesteding op een andere wijze uit te voeren dan beschreven is;
- Het traject van de marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken.

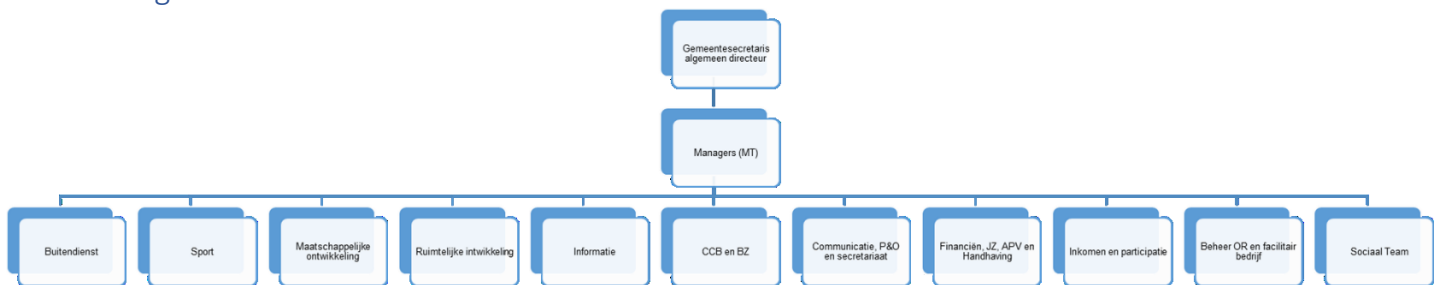
Verder geldt:

- De gemeente is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
- Op geen enkele wijze rechten kunnen worden ontleend aan de verstrekte informatie. De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de voorgenomen aanbestedingsprocedure;
- Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat ze geen enkele aanspraak maken op het gebied van auteursrecht op de door hen aangeleverde informatie. De gemeente beschikt vrijelijk over de informatie en kan het zowel intern als extern gebruiken, behoudens de schriftelijke prijsindicaties en de informatie die expliciet als vertrouwelijk is gemarkeerd. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprojecten. Evenmin worden marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
- Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens Gemeente Berg en Dal ontleen. Deelname aan deze marktconsultatie biedt nadrukkelijk geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- De grondbeginselen van aanbesteden, te weten objectiviteit, transparantie en non-discriminatie, zullen ook bij deze marktconsultatie gerespecteerd worden;
- Door deelname aan de marktconsultatie de deelnemende marktpartij verklaart ondubbelzinnig akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

3 Situatiecontext

Gemeente Berg en Dal bestaat uit 34.979 inwoners (peildatum: 31-1-2022). Gemeente Berg en Dal voert de kerntaken met betrekking tot Werk, Inkomen en Zorg, gebaseerd op de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet in haar Sociaal Domein uit, in samenwerking met diverse regionale ketenpartners. Daarnaast worden er diverse overige regelingen zelfstandig uitgevoerd zoals aanvragen voor gehandicaptenparkeerkaarten en -plaatsen en leerlingenvervoer.

Organisatie



Bij Gemeente Berg en Dal werken circa 300 medewerkers, verdeeld over teams, te weten:

- Buitendienst
- Sport
- Maatschappelijke ontwikkeling
- Ruimtelijke ontwikkeling
- Informatie
- Contact centrum Berg en Dal en Burgerzaken
- Communicatie, P&O en secretariaat
- Financiën, Juridische zaken, APV en Handhaving
- Inkomen en Participatie
- Beheer openbare ruimte en Facilitair bedrijf
- Sociaal team
 - ST Kwaliteit en Ondersteuning bestaat uit: Administratie, ST Applicatie, ST Kwaliteit, ST Screeners, ST Schuldhulpverlening / Vroeg erop af
 - ST Polder
 - ST Groesbeek
 - Regieteam

De uitvoering van de werkzaamheden binnen het Sociaal Domein vinden voor het grootste deel plaats binnen de teams Inkomen en Participatie en het Sociaal Team.

Het team Inkomen en Participatie kent diverse clusters, deze zijn:

- Inkomen (17 medewerkers);
- Participatie (9 medewerkers) (dit is incl consulent statushouder);
- Fraude en Handhaving (1 medewerkers);
- Uitkeringsadministratie (4 medewerkers);
- Terugvordering, verhaal en boete (3 medewerkers);
- Kwaliteit (2 medewerkers)

Deze clusters zijn verantwoordelijk voor de primaire processen rondom de Participatiewet en de Wet Inburgering e.a.

Het Sociaal Team kent diverse clusters, deze zijn:

- Administratie (5 medewerkers)
- Applicatie (3 medewerkers)

- Kwaliteit / gedragswetenschapper (4 medewerkers)
- Screeners (5 medewerkers)
- Schuldhelpverlening / Vroeg erop af (3 medewerkers)
- Consulenten sociaal team (25 medewerkers)
- Regieteam (4 medewerkers)

De clusters zijn verantwoordelijk voor de primaire processen rondom de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet e.a.

Er wordt intensief samengewerkt met onder meer de volgende ketenpartners op de volgende deelgebieden:

- Werkbedrijf Regio Nijmegen (Team Werk en Administratie)
- Instituut Bijzonder Onderzoek (Team complexe Fraude)
- ROB (Regionaal Ondersteuningsbureau WMO/ jeugdzorg) - contractmanagement.
- Verschillende zorgaanbieders WMO/ jeugdzorg
- Huishoudelijke Hulp organisaties (WMO)
- Welzijn en andere preventieve organisaties (WMO/ Jeugd)
- Huisartsen en andere medisch specialisten (WMO/ jeugd)
- Argonaut (medisch advies WMO/ jeugd)
- Welzorg (Medipoint)

Voor de primaire processen in het Sociaal Domein gebruiken we de volgende applicaties:

- Civision Samenlevingszaken van PinkRocade Local Government;
- WIZ-portaal van Solviteers BV;
- Allegro van Kred'IT (deze wordt niet vervangen).

Kengetallen

Hieronder wordt een aantal kengetallen genoemd van de Teams Inkomen en Participatie en Sociaal Team van Gemeente Berg en Dal, specifiek rondom de bedrijfsvoering en dienstverlening van de onderdelen Werk, Inkomen & Zorg e.a.

Let op: onderstaand aantal medewerkers zijn inclusief medewerkers van andere teams die de applicatie alleen raadplegen.

Rollen en medewerkers

Medewerkersrollen	Aantal medewerkers
Participatiewet	
Consulent Inkomen	17
Consulent Participatie	9
Consulent fraude en handhaving	1
Medewerker uitkeringsadministratie	4
Medewerker terugvordering, verhaal en boete	3
Medewerker Kwaliteit	2
Wet maatschappelijke ondersteuning / Jeugdwet	
Medewerker Administratie Jeugd /WMO	5
Applicatiebeheer	3
Kwaliteitsmedewerker	3
Gedragwetenschapper	1
Screeners	5
Consulenten Sociaal Team	25
Medewerker regieteam	4
Consulent Schuldhulpverlening (werkt in Allegro van Kred'IT) - alleen raadplegen	3
Overigen	
Medewerker leerlingenvervoer (team maatschappelijke ontwikkeling)	2
Medewerker KCC (telefonie) – alleen raadplegen	10
Mt / teamleiders Sociaal Team en Team Inkomen en Participatie	5
Financiën (control)	3
Totaal aantal medewerkers	105

Aanvragen, inwoners, voorzieningen

Regeling / categorie	Aantal aanvragen 2021	Aantal inwoners 2021	Aantal voorzieningen 2021
Participatiewet			
<i>Algemene bijstand (PW)</i>	203	962	861
<i>IOAW</i>	<10	80	66
<i>IOAZ</i>	<10	<10	<10
<i>Bbz</i>	24	18	25
<i>Bijzondere bijstand/minimaregelingen</i>	+/-2000	1264	2296
<i>Re-integratie (gericht op participatie, werk of statushouders)</i>	167	1156	
Wet maatschappelijke ondersteuning			
<i>Vervoersvoorzieningen</i>	2490	395	458
<i>Vervoerspassen</i>		1213	1230
<i>Rolstoelen</i>		366	580
<i>Woonvoorzieningen</i>		356	651
<i>Huishoudelijke hulp</i>		1251	1704
<i>Begeleiding</i>		661	1295
<i>Gehandicaptenparkeerplaats</i>	11		
<i>Gehandicaptenparkeerkaart</i>	153	723	803
Jeugdwet			
<i>Ambulante jeugdhulp</i>	692	429	844
<i>Jeugd-GGZ</i>		489	701
<i>Jeugd met verblijf</i>		212	404
<i>Jeugdbescherming en reclassering</i>		99	137
<i>Landelijke specifieke zorg (LTA)</i>		16	22
<i>Leerlingenvervoer</i>	Ca 150	Ca 150	
Overig			
<i>Voedselbank</i>	25		
<i>Inburgering statushouders</i>	102		

Opdrachtscope

De opdracht betreft specifiek: de levering (inclusief het gebruiksrecht), de implementatie, het beheer en het onderhoud van een ICT-oplossing (inclusief koppelingen) voor het Sociaal Domein voor Gemeente Berg en Dal. Eveneens is een conversie van bestaande oplossingen naar de nieuwe oplossing inbegrepen.

Gemeente Berg en Dal zoekt, met de herverwerving of vervanging van de bestaande ICT-oplossing, vooralsnog uitgaande van de keuze voor een all-in-one oplossing, een bewezen en robuuste oplossing voor:

- Uitvoeringsondersteuning Participatiewet;
- Uitvoeringsondersteuning re-integratie;
- Uitvoeringsondersteuning IOAW;
- Uitvoeringsondersteuning IOAZ;
- Uitvoeringsondersteuning Bbz (incl. TOZO);
- Uitvoeringsondersteuning bijzondere bijstand;
- Uitvoeringsondersteuning minimaregelingen;
- Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerplaats;
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerkaart;
- Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;
- Uitvoeringsondersteuning leerlingenvervoer;
- Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering;
- Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen;
- Uitvoeringsondersteuning Leefgeldregeling Oekraïne, energietoeslag 2022 (anticiperen op nieuwe regelingen)
- (Self-service) portalen voorzien van DigiD en e-Herkenning;
- Genereren managementinformatie (stuurinformatie en operationeel / tactisch lijstwerk).

Deze oplossing dient gekoppeld te kunnen worden op basis van standaarden aan de volgende systemen:

- Gekoppeld aan Basis Registratie Personen;
- Gekoppeld aan GBA-V en VOA;
- Gekoppeld aan NHR;
- Gekoppeld aan JOIN met Zaak- en Document-Services (van Decos);
- Gekoppeld aan Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iWmo-, iJW-, iEB- en iPGB-standaarden);
- Gekoppeld aan Justitieel Kader (CORV-berichten);
- Gekoppeld aan Rijks Dienst Wegverkeer;
- Gekoppeld aan Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen);
- Gekoppeld aan ActiveDirectory (authenticatie en Single-Sign-On);
- Gekoppeld aan Microsoft Office (Word, Outlook, etc.);
- Gekoppeld aan WLZ-register;
- Gekoppeld aan Belastingdienst (Digipoort);
- Gekoppeld aan Allegro Schuld hulpverlening (van Kred'IT). Een nieuwe applicatie voor schuldhulpverlening valt dus buiten scope.

Let op: Deze koppelingen moeten (indien mogelijk) via onze Enterprise Service Bus (ESB), Layer 7 lopen.

De oplossing dient bestandsverkeer te ondersteunen op basis van standaarden met de volgende instanties:

- Bestandsuitwisseling met CBS (BUS, BDFS, SRG, GMSD, e.a.);
- Bestandsuitwisseling met Inlichtingenbureau (DKD, IB-signalen)
(en toekomstontwikkelingen zoals LKS ziekmeldingen en realtime looninformatie);
- Bestandsuitwisseling met SVB (indien geen of als alternatief op iPGB-standaard);
- Bestandsuitwisseling met BNG (SEPA-betalbestanden);
- Bestandsuitwisseling met financiële administratie Civision Middelven (van Pink Roccade);
- Bestandsuitwisseling met declaratie a.d.h.v. voorzieningen Initi8 - ROB (Regionaal Ondersteunings Bureau)

4 Consultatiethema's

Graag wordt Gemeente Berg en Dal in de consultatiesessies geïnformeerd over de visie van leveranciers, bestaande (on)mogelijkheden hiervoor in de ICT-oplossing en ontwikkelingen op ondergenoemde thema's.

Integraliteit

Gemeente Berg en Dal zoekt een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente Berg en Dal:

- Technisch: De oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Berg en Dal en tussen de onderdelen van de oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- Functioneel: Gemeente Berg en Dal kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- Gebruik: Gemeente Berg en Dal kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele oplossing, zo ook een eventuele front- en backofficescheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- Dienstverlening / self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en / of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Gemeente Berg en Dal;
- Innovatie: De oplossing wordt, conform de gestelde eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

Digitale dienstverlening

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Gemeente Berg en Dal. Momenteel bestaan er verschillende digitale aanvraagformulieren Sociaal Domein, voorzien van DigiD-autentificatie, op de website van Gemeente Berg en Dal. Deze e-formulieren worden ondersteund door de e-formulierenoplossing van SIM Groep. Deze formulieren worden handmatig in het zaakstelsel Join van Decos gezet en van daaruit handmatig overgenomen in Civision Samenlevingszaken van PinkRocade Local Government. Gemeente Berg en Dal wenst graag een moderne digitale toegang voor burgers en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Gemeente Berg en Dal heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Alle communicatie dient via dit veilige portaal te verlopen. Gemeente Berg en Dal ziet graag klassieke vormen van communicatie via brieven zo snel mogelijk verdwijnen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit een ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund (zie thema integraliteit).

Self-service Dienstverlening

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Berg en Dal wenst burgers en / of bedrijven en / of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Gemeente Berg en Dal (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken en aanvragen, inzage in het eigen dossier en

mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Zo wenst Gemeente Berg en Dal optimale dienstverlening aan te bieden op basis van een self-service-gedachte en op basis van digitale ketensamenwerking.

Gebruiksvriendelijkheid (efficiënt en effectief)

Gebruiksvriendelijkheid van de ICT-oplossing is belangrijk voor Gemeente Berg en Dal. De oplossing ondersteunt gebruikers bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Gemeente Berg en Dal is op zoek naar een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein die zeer intuïtief is in gebruik en tijd bespaart voor medewerkers door eenmalige registratie en meervoudig gebruik van gegevens, automatische gegevensovername, handige beslisbomen en rekenmodules. De ICT-oplossing dient optimaal te voldoen aan moderne behoeften rondom bedienbaarheid, consistentie, zoeken & vinden, etc. Voortkomend uit eerdergenoemde thema's "digitale dienstverlening" en self-service geldt deze gebruiksvriendelijkheid eveneens voor externe betrokkenen. Dit moet zo optimaal mogelijk leiden tot gebruiksgemak en de reductie van arbeidsintensiteit bij alle betrokkenen. Het moet enerzijds duidelijk zijn waar in het proces je je bevindt en anderzijds welke taken je nog moet doen. Daarnaast moeten fouten makkelijk te herstellen zijn en zou de ICT-oplossing op bepaalde momenten signalen moeten kunnen geven.

Mobiel werken

In het perspectief van gebruiksvriendelijkheid zijn ook mobiele werkvormen niet meer weg te denken. Momenteel wordt bij Gemeente Berg en Dal nog weinig mobiel gewerkt, uitgezonderd vanuit thuislocaties, vanwege de beperkte technische mogelijkheden. Gemeente Berg en Dal zou dit graag anders zien. De volledige ICT-oplossing is bij voorkeur remote beschikbaar te stellen via enkel een webbrowser voor zowel binnen als buiten het gemeentelijk domein toegankelijk, zonder afbreuk te doen aan de veiligheid. Alle gebruikersinterfaces van de oplossing voor gebruikers, ketenpartners zijn volledig web-gebaseerd (bij voorkeur web-native) en 'responsive', wat wil zeggen dat deze interfaces zich aanpassen aan de gebruikte device (desktop / laptop / tablet / smartphone / etc.) en haar resolutie.

Informatievoorziening

Binnen de gemeente Berg en Dal maken we gebruik van data om te sturen op beleid, financiën, processen en kwaliteit. We doen dit ten eerste door de data uit de applicaties te halen en om te zetten in dashboards of rapportages. Deze informatie is voornamelijk bedoeld voor beleidsmedewerkers en managers. Daarnaast gebruiken we ook filtering binnen een applicatie om kwaliteitscontroles te doen of om een caseload te kunnen bekijken. Dit wordt voornamelijk gedaan door de consultants.

Voor beide onderdelen van de informatievoorzieningen is het erg belangrijk dat we beschikking hebben tot onze eigen data. En daarnaast vinden we het belangrijk dat er voldoende mogelijkheden binnen de ICT oplossing zijn om snel en eenvoudig bepaalde informatie op te halen.

Bijlage I: Marktconsultatieteam

Naam	Rol
Tim Hartog (InnoviQ)	Inhoudelijk adviseur
Ans van Oostrum	Inkoopadviseur
Sandra Vrugink	Projectleider
	Functioneel applicatiebeheerders
	Informatiemanager
	Kwaliteitsmedewerkers
	Consulenten Inkomen
	Consulent Participatie
	Consulent Statushouder / Inburgering
	Medewerker administratie WMO / Jeugd
	Medewerker uitkeringsadministratie
	Screener sociaal team
	Data analist (management informatie)
	Consulent regieteam
	Consulent sociaal team

Bijlage II: Prijsindicatieblad

Onderstaand prijsindicatieblad wordt tevens in XLSX-formaat bijgevoegd om digitaal in te kunnen vullen.

Bedrijfsnaam:	
----------------------	--

Geef bijgaand schriftelijk (en nog zonder enige verplichting) een indicatie van de waarde van de opdracht voor onderstaande bedragen en tarieven in Euro's, exclusief BTW en inclusief alle bijkomende kosten, waarin inbegrepen de kosten voor onderhoud, updates, upgrades, service en support conform standaard SLA.

Aantal inwoners Gemeente Berg en Dal per 31 januari 2022	34.979
Aantal gebruikers Gemeente Berg en Dal per 31 januari 2022	105

Jaarlijkse licentietarieven/gebruiksrechten	Prijs per inwoner	Totaal	Opmerking/onderbouwing
Totaal jaarlijkse licentietarieven	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
		€ 0,00	

Eenmalige (implementatie) kosten	Kosten	Opmerking/onderbouwing
Totaal eenmalige implementatiekosten	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
	€ 0,00	

Bijlage III: Casusbeschrijvingen

Hieronder volgt de uitwerking van drie casussen ten behoeve van de presentatie / demonstratie, deel 1. Onderstaand schetsen wij de diverse processtappen die bij Gemeente Berg en Dal worden gevolgd om deze casussen nader op te pakken en af te handelen. De stappen zijn tevens voorzien van eventuele vragen over de (on)mogelijkheden van de gedemonstreerde oplossing ten aanzien van de uitvoering van deze stappen. Let op: graag vragen wij gedurende de presentatie / demonstratie van beschreven casussen tevens waar mogelijk aandacht voor de diverse consultatiethema's zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Casus 1: Participatiewet

Nr.	Processtap	Omschrijving
1	Heronderzoek wordt gestart.	Het betreft een alleenstaande ouder met 2 ten laste komende kinderen. Inwoner heeft inmiddels bijna 10 jaar een bijstandsuitkering en heeft door de jaren heen de nodige vormen van bijzondere bijstand ontvangen.
2	Afspraak heronderzoek Aanpassen uitkering	Bij de afspraak van het heronderzoek verschijnt ook een 2e volwassene, zijnde de nieuwe vriend van inwoner. De vriend wil met inwoner een aangepaste uitkering aanvragen omdat ze nu zijn gaan samenwonen. De vriend had eerder een uitkering bij een andere gemeente. Ze geven samen aan dat ze ieder de helft van de uitkering op eigen rekening willen ontvangen.
3	Afspraak heronderzoek Schuldhelpverlening (voor schuldhelpverlening wordt de applicatie Allegro van Kred'IT gebruikt)	Tijdens het Heronderzoekgesprek geeft inwoner aan dat ze vele schulden hebben. Ze heeft al vaker met de gemeente hierover gebeld, maar is dat niet door de inkomensconsulente opgepakt. Inwoner geeft aan dat ze in het verleden schuldhelpverlening van onze gemeente heeft gehad en dat ze dat eigenlijk wel weer opnieuw wil omdat er weer schulden zijn ontstaan.
4	Afspraak keukentafel gesprek Sociaal Team	Ook geeft inwoner aan dat ze graag een keukentafelgesprek met het Sociaal Team wil hebben en geeft hiertoe toestemming dat het ST contact met haar kan leggen.
5	Wijziging situatie. Beëindiging uitkering	Na een paar maanden van veel solliciteren, gaan beide inwoners werken en gaan ze een inkomen ontvangen, boven de norm. De uitkering kan daardoor worden beëindigd.
Vragen omtrent de beschreven casus: 1) Hoe gaat het systeem om met gesplitste betalingen en hoe is dat in het systeem te zien? Zijn deze ook in rapport en beschikking terug te vinden? 2) Hoe worden beide inwoners aan elkaar gekoppeld? 3) Hoe kan het vermogen worden gewijzigd? 4) Kan een lopend dan wel gesloten Schuldhelptraject worden ingezien, zo ja waar? 5) Is er een mogelijkheid om het verzoek tot contact door ST via het systeem in te zetten? 6) Kan in 1 oogopslag de opbouw van de uitkering worden geraadpleegd? 7) Hoe kunnen de rapporten uit het verleden overzichtelijk worden geraadpleegd? 8) Als er een beschikking wordt verstuurd, in welke fase van het proces gebeurt dit? 9) Als de uitkering wordt beëindigd, welke schermen moeten hieromtrent worden gevuld? 10) Kan het contact van inwoner met de gemeente uit het verleden worden ingezien/gevolgd? Zo ja, hoe.. zo nee, waarom niet?		

Casus 2: Jeugdwet / Wmo

Nr.	Processtap	Omschrijving
1	Meldingsfase: Aanmelding inwoner of derde die bij de inwoner betrokken zijn	In 2019 heeft meneer zich gemeld bij het ST met een ondersteuningsvraag.
2	Registratie	Dit wordt als een melding in het systeem opgeboekt.
3	Aanvraagfase: Doorverwijzing voorliggend veld.	Collega Frans (nu niet aanwezig ivm ziekte) heeft meneer toen aangemeld bij Sterker maatschappelijk werk.
4	Einde	Melding wordt afgesloten.
5	Heropenen dossier / nieuwe melding	Deze hulp is niet van de grond gekomen. In april 2021 opnieuw melding, meneer wil huishoudelijke hulp.
6	registratie	Opnieuw wordt er een melding in het systeem opgeboekt. Meneer is inmiddels bekend bij het ST.
7	Onderzoeksfase (keukentafelgesprek, opvragen van info van specialisten huisarts etc.)	Een maand geleden is er een gesprek geweest en is er informatie over de gezondheidstoestand van meneer en partner bij de huisarts opgevraagd.
8	Opstellen Plan van aanpak en ondertekening door inwoner	Uitkomst van het onderzoek: geen HH mogelijk omdat zoon in huis woont. Wel andere hulp mogelijk en nodig. Leek meneer voor open te staan.
9	Toekenning inzet voorziening gecontracteerde of niet – gecontracteerde aanbieder,	
9	Opstellen besluit/beschikking	
10	Verzenden Besluit/beschikking	
11	Registratie/archief	