

Aankondiging in geval van vrijwillige transparantie

Applicatie schuldhulpverlening

Ten behoeve van:

Stadsbank Oost Nederland



Aanbestedende Dienst: Stadsbank Oost Nederland

TenderNed kenmerk: 460743

Versie: 1.0

Adviseur: De heer C. Sanderman

© april 2024

Stadsbank Oost Nederland | Ingenion B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Opdrachtgever	4
1.2 Doelstelling en omvang	4
2 Aankondiging	4
3 Voorgenomen overeenkomst	5
3.1 Motivering om de opdracht als een geheel in de markt te zetten	6
4 Bezwaar- en vervaltermijn.....	6

1 Inleiding

Deze aankondiging in geval van vrijwillige transparantie beschrijft het voornemen van Stadsbank Oost Nederland ten aanzien van het sluiten van een raamovereenkomst met Innovadis voor de levering en het onderhoud van software voor schuldhulpverlening met verregaande integratie van de huidige in gebruik zijnde software. Hierbij wordt een beroep gedaan op de onderhandelingsprocedure zonder aankondiging. Met deze aankondiging wenst Stadsbank Oost Nederland dit voornemen bekend te maken aan de markt teneinde belanghebbenden in de gelegenheid te stellen om eventuele bezwaren kenbaar te maken.

1.1 Opdrachtgever

Stadsbank Oost Nederland is dé financieel dienstverlener in Oost Nederland sinds 1939. Stadsbank Oost Nederland is een non-profit organisatie. Het kantoor is gevestigd in Enschede. Duurzame financiële stabiliteit creëren voor onze klanten in opdracht van 21 gemeenten in Twente en de Achterhoek. Elke werkdag zetten ruim 160 financiële professionals hun expertise in om mensen weer in hun kracht te zetten als het gaat om financieel gezond worden én blijven

1.2 Doelstelling en omvang

Stadsbank Oost Nederland wenst optimalisering van de klantgerichte dienstverlening door te voeren door de implementatie van een geïntegreerd informatiesysteem en communicatieplatform, met als resultaat een efficiëntere registratie, communicatie, en monitoring van klanten, ter ondersteuning van het 'klantreis' project waarbij ook de diensten zoals Beschermingsbewind, Budgetbeheer en Budgetzorg niet uit het oog worden verloren.

Deze doelstelling is gericht het verbeteren van de algehele dienstverlening door specifieke problemen aan te pakken en een betere integratie van systemen en processen na te streven. Het uiteindelijke doel is het verhogen van de efficiëntie voor de gebruiker bij SON en verbeterde klantervaring.

Voor het aanbieden van schuldhulpverlening heeft Stadsbank Oost Nederland behoefte aan een applicatie die haar ondersteunt bij het aanbieden van schuldhulpverlening. Het zwaartepunt ligt hierbij op het voeren van budgetbeheer en het verstrekken van leningen. Hierbij is het noodzakelijk dat Stadsbank Oost Nederland haar schuldhulpverlening aanbiedt op een zo effectief, efficiënt, open en transparante manier middels een voor de klant eenvoudig en overzichtelijk (klanten)portaal.

Het vorengaande betekent dat de applicatie moet beschikken over een webservice om te kunnen communiceren met derden, zoals klanten en hulpverleners, met Stadsbank Oost Nederland in het kader van de uitvoering van haar wettelijk taak, en met samenwerkende partijen en instrumenten als gemeenten, Dicos, het Schuldenknooppunt (SKP), VISH, SmartFMS, JOIN en Allegro. Toegang en werking van het portaal door samenwerkende partijen en instrumenten is essentieel om te voldoen aan de wettelijke verantwoordelijkheden van Stadsbank Oost Nederland. Zij is in dit kader afhankelijk van onder meer voornoemde partijen en instrumenten.

2 Aankondiging

Stadsbank Oost Nederland is op basis van art. 4.15 en 4.16 van de Aanbestedingswet, voornemens een overeenkomst te sluiten met Innovadis B.V. voor de levering, installatie, beheer en onderhoud van de applicatie.

Aan Innovadis B.V. zal gevraagd worden om de volgende diensten en applicatie(functionaliteiten) aan Stadsbank Oost Nederland te leveren:

- Basis portaal:
 - Web-app (als SAAS-oplossing)
 - Inloggen met 2FA

- Eén portaal voor zowel de klant als de begeleiders en medewerkers van Stadsbank Oost Nederland.
 - Voorziet in koppelingen met applicaties als Allegro, SmartFMS SKP, VISH en Join die bij Stadsbank Oost Nederland worden gebruikt.
- De applicatie voorziet in een module voor registratie en ondersteuning in aanmelding en intake met bewaking van doorlooptijden;
 - De applicatie beschikt over een communicatietool (chat) tussen Stadsbank Oost Nederland, klanten en derden;
 - In de applicatie zit een module waarmee afspraken kunnen worden gepland, contactmomenten geregistreerd en bewaking van doorlooptijden plaats kan vinden. Gespreksverslagen daarvan kunnen worden ingezien door betrokkenen;
 - De applicatie beschikt over een tool voor het opstellen van beschikkingen en plan van aanpak, inclusief leerdoelen voor de klant en bewaking ervan;
 - Aanvragen saneringskredieten kunnen met de applicatie worden verwerkt in backoffice (d.m.v. koppeling Allegro);
 - De applicatie biedt klanten inzicht in bankzaken (o.a. in saldo's en reserveringen) met koppeling met Allegro en SmartFMS en in de status van de leerdoelen (vanuit het plan van aanpak);
 - Klanten kunnen met behulp van de applicatie betaalopdrachten indienen. Deze worden met een koppeling verwerkt in applicaties Allegro of SmartFMS;
 - Ondersteuning doorgeleiding WSNP (Wet schuldsanering natuurlijke personen) en technische bewaking op terugval door gebruik te maken van vroegsignalen (SKP);
 - Met de applicatie kan een financiële gezondheidsscan (met o.a. "de Bossche Aanpak") worden uitgevoerd en klantplan opgesteld;
 - Module voor uitvoering van budgetbeheer Allegro (nieuw);
 - Module voor uitvoering van schuldregelingen (nieuw);
 - Module voor uitvoering van leningen (nieuw);
 - Uitbreidingen gekoppeld aan deze applicatie.

Omdat er maar één marktpartij kan voldoen aan deze behoefte, is het doel om door middel van de "Onderhandelingsprocedure, op basis van vrijwillige transparantie met voorafgaande bekendmaking" Innovadis B.V te contracteren voor bovengenoemde taken.

Hiertoe wordt een "aankondiging van vrijwillige transparantie vooraf" op TenderNed gepubliceerd, waarmee het voornemen tot gunning van de opdracht aan Innovadis B.V bekend wordt gemaakt.

In deze aankondiging zal gemotiveerd worden aangegeven dat ten aanzien van deze opdracht de mededinging wegens technische redenen ontbreekt. Op die grond kan Stadsbank Oost Nederland een onderhandelingsprocedure starten met één partij.

3 Voorgenomen overeenkomst

Er is gekeken naar de huidige contracten die andere instellingen, zoals gemeente Breda, Den Haag. Voor de looptijd is gekeken naar de benodigde duur van de nieuwe overeenkomst met de eventuele verlengingen om inzicht te krijgen in het totaalbudget.

Het budget dient gereserveerd te worden voor de volledige contractduur (inclusief verlengingen). Voorstel is om een contract aan te gaan voor 4 jaar met Innovadis B.V per 1 juni 2024 met maximaal 8 x een mogelijke verlenging van 1 jaar. Totale contractduur komt daarmee op maximaal 12 jaar.

Totaalbudget van de overeenkomst (inclusief mogelijke verlengingen) bedraagt € 1.000.000 (excl. Btw).

3.1 Motivering om de opdracht als een geheel in de markt te zetten

Het opdelen van de opdracht in percelen is, niet van toepassing.

De opdracht bestaat uit logisch samenhangende onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen (onderdelen die los van elkaar geen zelfstandige functie hebben). Om deze reden is er geen sprake van verdeling in percelen.

4 Bezwaar- en vervaltermijn

Na het uitvoeren van een marktanalyse is het Stadsbank Oost Nederland gebleken dat Innovadis B.V de enige leverancier is, die alle aspecten, breedte en kwaliteit van de dienstverlening kan leveren.

Op basis van deze situatie wordt vrijwillige transparantie toegepast op grond van de uitzonderingsgrond van art. 2.32 lid 1 sub b onder 2 (mededinging ontbreekt wegens technische reden).

Deze aankondiging wordt gebruikt om de voorgenomen procedurekeuze vooraf bekend te maken aan de markt om belanghebbenden in staat te stellen eventuele bezwaren kenbaar te maken. Indien belanghebbenden, ondanks de door Stadsbank Oost Nederland gegeven motivering, bezwaar willen maken tegen de voorgenomen procedurekeuze, dienen zij dit bezwaar binnen een termijn van 20 kalenderdagen na publicatie van deze aankondiging en voorzien van een toelichting, in te dienen.

Het bezwaar kan via een bericht in TenderNed worden ingediend. Stadsbank Oost Nederland neemt een ontvangen bezwaar mee in haar afweging. Indien er gedurende deze termijn geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt, vervallen de rechten van ondernemingen om nog op te komen tegen de voorgenomen procedurekeuze en is de Stadsbank Oost Nederland vrij om over te gaan tot het sluiten van de overeenkomst.