



Eindverslag marktconsultatie Taak specifieke applicatie Sociale Wijkteams Gemeente Venlo

Inhoud

Inleiding.....	3
Gewenste situatie	3
Doel marktconsultatie	3
Inhoudelijke top 11	4
Concept aanvulling op sociaal wijkteam niveau qua wensen rondom ICT systemen	4
Bevindingen marktconsultatie	5
Inleiding	5
Verkregen inzichten vanuit de marktconsultatie	5

Inleiding

Voor u ligt het verslag marktverkenning Taak specifieke applicatie Sociale wijkteams Gemeente Venlo. In het afgelopen half jaar heeft een marktverkenning plaatsgevonden via werkbezoeken in het eerste kwartaal gevolgd door een marktconsultatie in het tweede kwartaal. Dit traject is gevolgd om gezien de doorontwikkelingen in het sociaal domein inzicht te krijgen in de oplossingen en mogelijkheden die de markt nu en in de toekomst kan bieden.

Gewenste situatie

Vanuit de visie sociaal domein is het de wens om inzicht te krijgen in de oplossingen en mogelijkheden die de markt kan bieden waarbij slimmer, navolgbaar, integraal en proces gestuurd werken in het sociaal domein optimaal wordt ondersteund. En om de zelfredzaamheid en eigen kracht van de inwoners te bevorderen middels digitale mogelijkheden als inloggen via DigiD en online triage, ondertekenen en inwonerportalen waar men eigenaar is over de eigen hulpvraag en plan.

Kernzinnen die van toepassing zijn op de functionele en procesmatige inrichting van een oplossing die met name ondersteunend moet zijn, ook voor kwaliteits- en sturdoeleinden zijn:

- Digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig
- Uniform en generiek is de standaard, maatwerk alleen waar noodzakelijk

Doel marktconsultatie

De marktverkenning, bestaande uit de werkbezoeken en marktconsultatie, had als doel:

1. Inzicht krijgen in hoe er binnen de markt verkrijgbare applicaties wordt omgegaan met:
 - a. Regievoeren;
 - b. Procesmatig werken;
 - c. Digitale dienstverlening;
 - d. Integraal & samenwerken;
 - e. Stuurinformatie op inhoud/financiën & datagericht werken;
 - f. Processen & producten automatiseren;
 - g. Duurzaam opslag (archivering op orde);
 - h. Potentiële koppelingen op gebied van Makelaar, BRP, andere sociaal domeinoplossingen, klantcontactcenter oplossingen, planningstool, e-formulieren, archiefoplossingen, etc.;
 - i. Voldoen aan wet- en regelgeving waaronder de Wmo, Jeugdwet, WCAG, AVG, WAMS, WOO, WMEBV;
2. Verkrijgen van inzicht in huidige trends, mogelijkheden en praktijkervaringen van marktpartijen;
3. Verkrijgen van inzicht in de beschikbare oplossingen;
4. Verkrijgen van inzicht op welke wijze een oplossing ondersteuning kan bieden bij het afwikkelen van een casus en andere praktijksituaties;
5. Verkrijgen van inzicht t.b.v. de inrichting/uitvraag van een eventueel op te starten aanbesteding.

Inhoudelijke top 11

1. Portaal met DigiD inlog
2. Plan vrij inrichten
3. Proces gestuurd werken
4. Documenten binnen applicatie maken en opslaan
5. Digitaal ondertekenen binnen applicatie
6. Punt 10 portaal: documenten up- en downloaden/onderdelen open en dicht/ gegevens zelf kunnen aanpassen
7. Dashboard met inzicht eigen caseload, en persoonlijk in te richten
8. Meerdere regisseurs in dossier
9. Inzage BRP/ gezag register
10. Kwaliteitspunten kunnen afvinken
11. Stuurinformatie per medewerker/ coördinator via de applicatie en live (*wens*) in BI

Concept aanvulling op sociaal wijkteam niveau qua wensen rondom ICT systemen

- Interdisciplinaire samenwerkingstools: Het systeem kan functies bevatten die samenwerking en communicatie tussen verschillende disciplines en instanties vergemakkelijken, zoals gedeelde dashboards, berichtenfuncties, en virtuele samenwerkingsruimtes. Dit kan professionals helpen om informatie te delen, ideeën uit te wisselen en gezamenlijk te werken aan het oplossen van complexe problemen
- Casemanagement functionaliteit: Het systeem kan casemanagementfunctionaliteit bevatten waarmee professionals casussen kunnen beheren, ondersteuningsplannen kunnen opstellen en de voortgang van cliënten kunnen volgen. Dit kan bijvoorbeeld workflow-functionaliteit omvatten voor het plannen van interventies, het toewijzen van taken en het monitoren van deadlines
- Automatische meldingen en herinneringen: Het systeem kan automatische meldingen en herinneringen genereren om professionals te waarschuwen voor belangrijke gebeurtenissen of deadlines, zoals afspraken, evaluaties of follow-upacties. Dit kan helpen om ervoor te zorgen dat taken en interventies op tijd worden uitgevoerd en dat er geen belangrijke zaken worden gemist
- Analytische en rapportagefunctionaliteit: Het systeem kan analytische en rapportagefunctionaliteit bevatten waarmee gegevens kunnen worden geanalyseerd en gerapporteerd over de effectiviteit van interventies, cliëntuitkomsten en trends in de behoeften van cliënten. Dit kan professionals helpen om hun aanpak te evalueren en te verbeteren en om beleidsmakers te voorzien van waardevolle inzichten voor strategische besluitvorming.

Bevindingen marktconsultatie

Inleiding

In de marktconsultatie zijn vragen opgesteld die zijn voorgelegd aan aanbieders om schriftelijk te beantwoorden. Vanuit de schriftelijke beantwoording zijn 5 aanbieders uitgenodigd voor een persoonlijke demo bij de projectgroep Marktconsultatie Taak specifieke applicatie Sociale wijkteams.

De vragen in de marktconsultatie kwamen voort uit de bevindingen werkbezoeken en input vanuit experts als vak professionals, inkoop, hoofden, architect, beheer, i-adviseur, CISO, privacy, juridische zaken en gerelateerde projecten. Deze vragen zijn vervolgens aangevuld met de Top 11 randvoorwaarden en een casus waarin de verschillende aspecten aan bod komen als leidraad voor de aanbieders tijdens de demo.

Verkregen inzichten vanuit de marktconsultatie

Tijdens de marktconsultatie zijn de aanbieders schriftelijk bevraagd op de volgende onderdelen:

- Algemeen
- Implementatie
- Technisch
- Investering
- Onderhoud en SLA
- Overig

Belangrijke aandachtspunten voor de gemeente Venlo die naar voren zijn gekomen (mocht de marktconsultatie eventueel leiden tot vervolgstappen):

1. Duidelijke visie waarbinnen te acteren, met aandacht voor:
 - integraliteit in het Sociaal domein en omni channeling
 - Proces gestuurd werken
 - Ontwikkeling op digitalisering
 - Het werken vanuit de visie en de klantreis van de inwoner
2. Keuze en kaders rondom processen en koppelingen
3. Draagvlak voor deze ontwikkeling in nauw verband met projecten als Digitalisering, Omni channeling, WMEBV maar ook inhoudelijke doorontwikkelingen
4. Concreet benoemen van eisen en wensen naar de toekomst bestaande uit het uitschrijven van de randvoorwaarden en top 11 met voorbeelden en duidelijke kaders wat wel en wat niet wordt verwacht.

Zowel de schriftelijke beantwoording als de demo's werd op alle vlakken een bepaalde doorontwikkeling gezien qua werkbaarheid voor de professional, flexibiliteit voor de beheerders en het vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner.

Mocht de marktconsultatie tot vervolgstappen leiden, is er geadviseerd (na een gedegen voorbereiding) mee te nemen welke oplossing op lange termijn de meeste meerwaarde biedt in de samenwerking en doorontwikkeling. Een concreet, integraal afgestemd overzicht van de wensen en eisen, voortbouwend op de ervaringen vanuit de marktconsultatie is noodzakelijk.