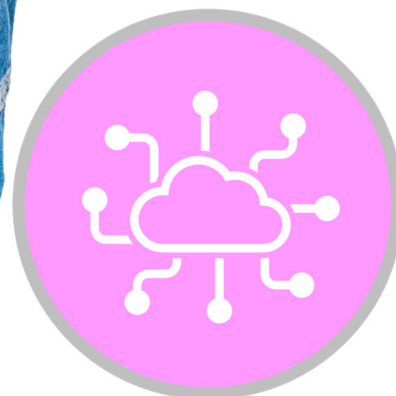




Aankondiging in geval van vrijwillige transparantie

Applicatie Cliëntgeldenbeheer

Ten behoeve van:

Stadsbank
Oost Nederland

Aankondiging in geval van vrijwillige transparantie

Applicatie Cliëntgeldenbeheer

Ten behoeve van:

Stadsbank Oost Nederland



Aanbestedende Dienst: Stadsbank Oost Nederland

TenderNed kenmerk: 478710

Versie: 1.0

Adviseur: De heer C. Sanderman

© juli 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	Onderbouwing gekozen procedure.....	5
2.1	Voorgenomen contractsluiting	5
2.2	Programma van Eisen	5
2.2.1	<i>Algemene eisen.....</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Eisen aan (applicatie)beheer.....</i>	<i>5</i>
2.2.3	<i>Eisen aan boekhouding</i>	<i>5</i>
2.2.4	<i>Eisen aan (registratie van) cliëntgegevens</i>	<i>6</i>
2.2.5	<i>Eisen aan communicatie</i>	<i>6</i>
2.2.6	<i>Eisen aan financieel beheer</i>	<i>7</i>
2.2.7	<i>Eisen aan connectiviteit met de data van de rechtbank</i>	<i>7</i>
2.2.8	<i>Eisen aan Signaleringen/ notificaties.....</i>	<i>7</i>
2.2.9	<i>Overige eisen</i>	<i>8</i>
2.3	Ontbreken mededinging	8
3	Voorgenomen overeenkomst	9
3.1	Percelen	9
4	Bezwaar- en vervaltermijn.....	10

1 Inleiding

Stadsbank Oost Nederland kondigt hierbij aan dat zij van plan is een raamovereenkomst te sluiten met Smart FMS B.V. voor de levering en het onderhoud van software ten behoeve van cliëntgeldenbeheer. Deze software zal worden ingezet voor inkomensbeheer, beschermingsbewind, schuldhulpverlening, financiële begeleiding en budgetcoaching, met integratie van bestaande software. Deze aankondiging maakt gebruik van de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging. Stadsbank Oost Nederland doet deze aankondiging om belanghebbenden de gelegenheid te bieden 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 heeft een applicatie nodig voor het uitvoeren van inkomensbeheer, beschermingsbewind, schuldhulpverlening, financiële begeleiding en budgetcoaching. Het is voor Stadsbank Oost Nederland essentieel dat de software hen in staat stelt om proactief en efficiënt te werken. Daarom zijn belangrijke aspecten van de software onder andere een gebruiksvriendelijk en intuïtief ontwerp, automatische meldingen bij afwijkingen, integraties met andere applicaties (zoals Fincent) en diensten (zoals Aansluitpunt Toezicht en Rabobank Direct Connect), automatiseringsmogelijkheden, en het gebruik van technieken zoals OCR. Toegang en werking van de applicatie 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.

Om optimaal klantgericht te kunnen werken, is het belangrijk dat Stadsbank Oost Nederland geen tijd hoeft te besteden aan technisch beheer en onderhoud, en dat de applicatie op de meeste systemen kan draaien zonder zware technische vereisten. Daarom is gekozen voor een webgebaseerde SaaS-oplossing. Aangezien het om bedrijfskritische processen gaat en er geen risico's mogen worden genomen met cliëntgegevens, is het een vereiste dat het een bestaand product betreft dat zich al bewezen heeft in een soortgelijke organisatie.

2 Onderbouwing gekozen procedure

2.1 Voorgenomen contractsluiting

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

2.2 Programma van Eisen

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

2.2.1 Algemene eisen

Eisen aan de applicatie:

- i. Webbased-applicatie (als SAAS-oplossing);
- ii. Toegang tot de applicatie is uitsluitend mogelijk op basis van white listed IP-adressen;
- iii. Bewezen technologie (bestaand product: minimaal drie andere soortgelijke organisaties (kredietbank) van een vergelijkbare omvang die deze applicatie gebruiken);
- iv. De applicatie moet beschikken over een bestaande koppeling met de applicatie Fincent (van Innovadis B.V.);
- v. Beschikt over een geïntegreerde viewer voor het weergeven van bestanden in pdf-formaat;
- vi. De mappenstructuur met betrekking tot documenten van cliënten is vrij in te richten.

2.2.2 Eisen aan (applicatie)beheer

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. Gegevens van gebruikers vast te leggen met minimaal: voornaam, voorletters, tussenvoegsels, achternaam, roepnaam, geslacht, gebruikersnaam, wachtwoord, emailadres;
- ii. Gebruikers aan gebruikersgroepen te koppelen en vervolgens om per groep rechten te kunnen toekennen;
- iii. Gebruikersgroepen zelf aan te maken en in te richten;
- iv. Gegevens vast te leggen van crediteuren/ debiteuren met ten minste: Bedrijfsnaam, voorletter, voornaam, voorvoegsels, achternaam, geslacht, geboortedatum, relatie soort, (post)adres, huisnummer, postcode, woonplaats, gemeente, indicator wel/ niet geheim adres, rekeningnummer, BIC-code, emailadres, telefoonnummer, et cetera;
- v. Een 4-ogen principe op het toevoegen van crediteuren/ debiteuren waarbij bepaald kan worden welke gebruikersgroepen mogen toevoegen/ wijzigen, en welke gebruikersgroepen mogen fiatteren;
- vi. Om te gaan met (beheer- en leefgeld)rekeningen op naam van cliënten (op individueel niveau en dus niet gebruik van verzamelrekening);
- vii. Het gebruik van een verzamelrekening;
- viii. Te werken met meest voorkomende banken in Nederland als ABN Amro, SNS, ING, Rabobank; et cetera;
- ix. Gebruik te maken van Rabobank Direct Connect (RDC) op dusdanige wijze zodat er een volautomatische betalingsverwerking plaatsvindt;
- x. De bedragen van inkomsten/ uitgaven van meerdere cliënten in bulk te wijzigen;
- xi. Een supportportal/ helpdesk;
- vii. Cliëntdossiers te importeren vanuit de applicatie Allegro.

2.2.3 Eisen aan boekhouding

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. Het maken van een begroting waarin overzichtelijk te zien is welke uitgaven en inkomsten er maandelijks zijn en hoe hoog deze zijn. Van zowel de inkomsten als de uitgaven dient er een

- totaal getoond te worden, en het verschil daartussen (belangrijke eis hierbij is dat deze gegevens en overzichten in pdf- en xls-/xlsx-formaat te downloaden zijn);
- ii. Visuele weergave van het saldooverloop op alle bankrekeningen, met historie van de afgelopen 12 maanden;
 - iii. Geïntegreerde weergave van bankafschriften die per bankrekening en per maand te bekijken zijn (belangrijke eis hierbij is dat deze gegevens en overzichten in pdf- en xls-/xlsx-formaat te downloaden zijn);
 - iv. Een saldo voorspelling van minimaal drie (3) maanden vooruit, zowel in visuele weergave als een lijst van te verwachten mutaties, gebaseerd op het huidige saldo in combinatie met de reserveringen en te verwachten inkomsten en uitgaven;
 - viii. Automatische rubricering van inkomsten en uitgaven met mogelijkheid om regels handmatig toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen.

2.2.4 Eisen aan (registratie van) cliëntgegevens

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. Persoonsgegevens vast te leggen van cliënt én partner met tenminste: BSN, voornaam, voorletters, tussenvoegsels, achternaam, roepnaam, (post)adres, huisnummer, postcode, woonplaats, gemeente, indicator wel/ niet geheim adres, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, telefoonnummer, emailadres, soort identiteitsbewijs, identiteitsnummer, uitgiftedatum, aflooptdatum, uitgifteplaats, verblijfstatus, nationaliteit, burgerlijke staat, datum laatste wijziging burgerlijke staat, arbeidsstatus, voorwaarden huwelijk, woonsituatie, et cetera;
- ii. Persoonsgegevens vast te leggen van kinderen met tenminste: BSN, voorletters, voornaam, tussenvoegsels, achternaam, roepnaam, geboortedatum, geslacht, wel/ niet thuiswonend, wel/ niet inkomen, wel/ niet schoolgaand;
- iii. Het vastleggen van kenmerken/ dossiernummers uit andere applicaties (gekoppeld aan cliëntgegevens);
- iv. Het koppelen van vrij in te richten tekstuele labels (meervoud) aan een dossier;
- v. Een dossiereigenaar en dossierbehandelaars (meervoud) te koppelen aan een dossier;
- vi. Een dossier van twee klanten te splitsen tot individuele dossiers waarbij gegevens automatisch (door het maken van keuzes) worden toegewezen aan het juiste dossier;
- ix. Vastleggen van bankrekeningnummers van cliënten.

2.2.5 Eisen aan communicatie

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. Een documentsysteem om bestanden in te uploaden en downloaden op dossierniveau;
- ii. Het opstellen van brieven met gebruik van (bestaande) briefsjablonen;
- iii. Brieven tussentijds op te slaan en te bewerken;
- iv. Het gebruik van invoegvelden in brieven die gevuld worden met gegevens uit dossier, waarna deze gegevens automatisch uit het dossier in de brief kan worden geplaatst;
- v. De brief in concept te bekijken met de door de applicatie ingevulde invoegvelden;
- vi. Het versturen van brieven door middel van email of het in pdf-format downloaden;
- vii. Het maken, bewerken (voor gebruikers met die rechten) en archiveren van notities in cliëntdossiers;
- viii. Het maken van verslagen in cliëntdossiers met mogelijkheid om sjablonen toe te passen;
- ix. Een chatfunctie tussen gebruikers onderling (bijvoorbeeld: behandelaar en cliënt);
- x. Het (automatisch) aanmaken van taken. Deze moeten kunnen worden gekoppeld aan een cliëntdossier en een behandelaar en moeten een begin- en einddatum hebben;
- xi. Archivering van opgestelde correspondentie waarbij door middel van een indicator direct duidelijk is of deze verstuurd is of niet.

2.2.6 Eisen aan financieel beheer

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. Een cliëntportaal waarin cliënt tenminste de begroting en de bankafschriften kan bekijken, en betaalverzoeken kan indienen;
- ii. Het vastleggen van inkomsten en uitgaven met minimaal: koppeling aan crediteur/ debiteur, soort uitgave/ inkomst, rubriek, bedrag, periodiciteit, betalingsomschrijving, betaaldatum, einddatum, keuze wel/ niet in begroting tonen, keuze betaling/ automatische incasso, et cetera;
- iii. Een scherm waarmee vastgelegde inkomsten/ uitgaven automatisch in de begroting worden getoond;
- iv. Een module of tool dat wanneer de keuze voor betaling is gemaakt, deze betaling automatisch wordt opgenomen in de betalingsverwerking (na fiatting door gebruiker);
- v. De keuze om uitgaven automatisch (zonder tussenkomst van gebruiker) uit te voeren of niet;
- vi. De fiatting van betalingen, met als extra mogelijkheid om fiattingrechten toe te kennen aan bepaalde gebruikersgroepen. Daarbij is het mogelijk om een 4-ogen principe in te stellen vanaf een vrij in te richten drempelwaarde.
- vii. Het koppelen van bestanden (bijvoorbeeld facturen) aan betaling. Deze moet kunnen worden geüpload in de applicatie;
- viii. Voor het invoeren van incidentele (leefgeld) betalingen;
- ix. Het vastleggen van bijzondere bijstand met onder meer: wel/ niet recht op, soort bijzondere bijstand, aangevraagd bedrag, ontvangen bedrag, aanvraagdatum, toekenningsdatum, einddatum, et cetera;
- x. Het aanmaken van (periodieke of incidentele) reserveringen waarbij ten minste vastgelegd kan worden: bedrag, rubriek, reserveringsdatum, wel/ niet in begroting tonen, wel/ niet automatisch verwerkt, et cetera;
- xi. Een geïntegreerde VTLB (vrij te laten bedrag) calculator.

2.2.7 Eisen aan connectiviteit met de data van de rechtbank

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. Een bestaande koppeling met de rechtbank (Aansluitpunt Toezicht);
- ii. Het automatisch vullen van rechtbank en zaakgegevens aan het dossier in SmartFMS vanuit de rechtbank;
- iii. Formulieren op te stellen en in te dienen conform de daarvoor bestemde modellen van de rechtbank (rekening en verantwoording, tussentijdse evaluatie, boedelbeschrijving, verzoeken);
- iv. Het automatisch vullen van de rekening en verantwoording met betrekking tot minimaal: persoonsgegevens, (rechtbank)kenmerken, bankrekeningen, bedragen inkomsten/ uitgaven, schulden;
- v. Vanuit de applicatie rechtstreeks berichten uit te wisselen met de rechtbank inclusief archivering van deze berichten;
- vi. (ingevulde) rechtbankformulieren te downloaden als pdf.

2.2.8 Eisen aan Signaleringen/ notificaties

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. De gebruiker signaleringen (meldingen) te geven in het geval van onder meer: automatische incasso niet uitgevoerd, afboeking buiten systeem, inkomen op leefgeldrekening ontvangen, inkomen afwijkend, negatieve begroting, negatieve saldovoorspelling, betaling geweigerd door bank, inkomen onder VTLB, negatief saldo, saldo boven/ onder X (nader in te stellen en per gebruiker verschillend) bedrag, rechtbankformulier afgekeurd/ goedgekeurd, nieuwe rechtbankberichten;
- ii. De signaleringen moeten per gebruiker en per cliëntdossier inzichtelijk zijn;

- iii. Gebruikers signaleringen van andere gebruikers te bekijken, te filteren , te sorteren en te behandelen.

2.2.9 Overige eisen

De applicatie voorziet in (de mogelijkheid om):

- i. Trajectbeheer (met workflows) voor meerdere productvormen (waaronder tenminste bewindvoering en budgetbeheer);
- ii. Een zoekfunctie om cliëntdossiers te vinden op basis van verschillende kenmerken zoals naam, geboortedatum, adres, postcode, dossiernummer, et cetera;
- iii. Een module voor facturatie aan cliënten;
- iv. Een “digitale” postkamer die bestanden (tenminste in de bestandsformaten: pdf, jpg, jpeg, png en msg) vanaf een emailadres kan importeren in de applicatie. De ingelezen bestanden dienen uitgelezen te kunnen worden door middel van OCR en automatisch aan een dossier gekoppeld kunnen worden. Het dient mogelijk te zijn om aan de gebruiker automatisch een betaling voor te stellen als een factuur/ betaalopdracht wordt herkend;
- v. Een geïntegreerde agenda of bestaande koppeling met Outlook;
- vi. Bankafschriften moeten in bulk van meerdere cliëntdossiers tegelijk in pdf-format te kunnen worden gedownload
- vii. Er dient een mogelijkheid te zijn om gegevens van dossiers overkoepeld in te zien door middel van bijvoorbeeld rapportages in bestandstype xls/ xlsx/ csv, dan wel via API's, of toegang tot de database waarin deze gegevens staan.

2.3 Ontbreken mededinging

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” Smart FMS 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 Smart FMS 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

Voor de start van dit “speciale” aanbestedingstraject is onderzoek gedaan naar op welke wijze andere instanties, onder andere Kredietbank Limburg en kredietbank Assen, de inkoop van deze zeer specifieke software hebben vormgegeven. 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). Het streven is om een contract aan te gaan voor 4 jaar met Smart FMS B.V. per 1 oktober 2024 met maximaal 4 x een mogelijke verlenging van 1 jaar. Totale contractduur komt daarmee op maximaal 8 jaar.

Totaalbudget van de overeenkomst (inclusief mogelijke verlengingen) bedraagt € 1.000.000 (exclusief btw).

3.1 Percelen

Het opdelen van de opdracht in percelen is, niet van toepassing. De nauwe verwevenheid en onderlinge samenhang van de software en de verschillende modules maken het om technische reden niet logisch om deze opdracht verder op te delen in percelen.

4 Bezwaar- en vervaltermijn

Na het uitvoeren van een marktanalyse is het Stadsbank Oost Nederland gebleken dat Smart FMS 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.