



Marktverkenning ten behoeve van ICT-oplossingen Sociaal Domein

Referentienummer Gemeente Overbetuwe: 2024-060435

Datum: 24-10-2024

Bijlagen:

- Bijlage 1: Format t.b.v. vragen nota van inlichtingen
- Bijlage 2: Aanmeld- en vragenformulier

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente Overbetuwe

1. Inleiding

1.1 Opdrachtgever

De gemeente Overbetuwe ligt in Gelderland, midden in het gebied van de stadsregio Arnhem-Nijmegen. Het oostelijk deel van de gemeente is een dynamisch gebied tussen Arnhem en Nijmegen; Een gebied waar veranderingen zich relatief snel opvolgen met functies voor de gehele stadsregio, zoals wonen, werken, cultuur en recreatie. Het westelijk deel van de gemeente is een gebied met een meer landelijk karakter. Zie ook www.overbetuwe.nl

1.2 Doel marktverkenning

De gemeente Overbetuwe voert een marktverkenning uit om input te krijgen op de geformuleerde opdracht en doelstellingen. Ondernemingen worden gevraagd om input te genereren op geformuleerde vragen, in de vorm van schriftelijke input eventueel gevolgd door een gesprek.

De gemeente beoogt met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse in de opdracht en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt in relatie tot het uitvoeren van de opdracht. De door marktpartijen gegeven antwoorden zullen als informatiebron dienen voor de stukken die ten grondslag zullen liggen aan de voorgenomen aanbesteding.

Het doel van deze marktverkenning is om tot een juiste scope van opdracht en vervolgens aanbestedingsprocedure te komen. We nodigen marktpartijen uit om met ons te denken in kansen en oplossingen binnen de voorgenomen opdracht met als uitgangspunt dat de gemeente de best passende geïntegreerde oplossing zoekt voor de benodigde functionaliteiten binnen het Sociaal Domein.

De gemeente is voornemens de beschreven opdracht integraal op de markt te zetten, waarbij de gemeente het functioneel beheer zelf wenst uit te voeren. In deze marktverkenning wenst de gemeente te onderzoeken op welke wijze en in welke percelen de gemeente de voorgenomen opdracht het beste in de markt kan zetten. De gemeente vindt het belangrijk dat de benodigde functionaliteiten binnen het Sociaal Domein goed met elkaar communiceren en eenvoudig informatie-uitwisseling kan plaats vinden. Het is wenselijk dat de ICT-oplossingen interne en externe samenwerking binnen het Sociaal Domein faciliteert. Daarom heeft de gemeente de voorkeur om met één hoofdleverancier een overeenkomst af te sluiten die medeverantwoordelijk wordt voor de integratie van de applicaties en componenten binnen het Sociaal Domein. De gemeente staat open voor andere vormen van samenwerking, denk hierbij aan combinaties van leveranciers of hoofd- en onderaannemer constructies. Ook wordt u uitgenodigd om ons te overtuigen en met ons mee te denken over andere mogelijke oplossingen.

2. De opdracht

2.1 Omschrijving van de opdracht

De voorgenomen opdracht betreft de implementatie, levering, onderhoud en ondersteuning van een of meerdere digitale oplossingen voor het gehele Sociaal Domein. De gemeente heeft een sterke voorkeur voor een SAAS-oplossing.

Context Sociaal Domein Overbetuwe:

Bij de gemeente Overbetuwe werken we in het Sociaal Domein met de volgende onderdelen: Jeugdwet, Wmo, Participatiewet, Leerlingenvervoer en Schuldhulpverlening. Naast de gebruikelijke groepen medewerkers die in deze onderdelen werken hebben we bij Overbetuwe ook een screenersteam, die de toegang tot het Sociaal Domein vormt. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor zowel de inwoner, partners/professionals (huisartsen, zorgaanbieders etc.) en medewerkers van de gemeente. De screener is verantwoordelijk voor vraagverheldering en advisering bij binnenkomende vragen, zet indien nodig een vervolgactie uit en ondersteunt de vraagsteller totdat de vraag op de juiste plek ligt. Daarnaast werkt de gemeente met een Interventieteam voor complexe problematiek, zie: [Interventieteam | Sociaal Team Overbetuwe](#). Ten slotte werken we samen met diverse (externe) welzijnspartners, waar mogelijk in de toekomst een vorm van integratie met hun systemen wenselijk is.

Functionaliteiten:

Voor de bovengenoemde werkzaamheden binnen het Sociaal Domein is de gemeente op zoek naar een ICT oplossing met ten minste de volgende functionaliteiten:

- Frontoffice t.b.v. alle benoemde onderdelen:
 - o Hulpvragen van inwoners registreren.
 - o Gebruiksvriendelijke workflow van hulpvraag registratie tot aanvraag en afhandeling.
 - o Documentcreatie met documentvariabelen en templatefunctionaliteit. Uitgangspunt is gebruik van de generieke sjablonengenerator Templafy.
 - o Archiveringsmogelijkheden (bewaartermijnen beheren en automatische vernietiging) van documenten en metadata. Uitgangspunt van de gemeente is centraal archiveren. In de taakapplicatie moet borging zijn bij bijv. geautomatiseerd vernietiging in koppeling met het zaakstelsel van de gemeente.
 - o Flexibele inrichtingsmogelijkheden om onze werkwijzen te faciliteren.
 - o Snelle en betrouwbare integratie met de backoffice.
- Backoffice t.b.v. alle benoemde onderdelen:
 - o Gebruiksvriendelijke workflow voor het afhandelen van de administratieve en financiële handelingen.
 - o Het [berichtenverkeer](#) met derden faciliteren.
 - o Documentcreatie met documentvariabelen en templatefunctionaliteit. Uitgangspunt is gebruik van de generieke sjablonengenerator Templafy.
 - o Archiveringsmogelijkheden (bewaartermijnen beheren en automatische vernietiging) van documenten en metadata. Uitgangspunt van de gemeente is centraal archiveren. In de taakapplicatie moet borging zijn bij bijv. geautomatiseerd vernietiging in koppeling met het zaakstelsel van de gemeente.
 - o Flexibele inrichtingsmogelijkheden om onze werkwijzen te faciliteren.
 - o Snelle en betrouwbare integratie met de frontoffice, en financiële-applicatie (iFinanciën).
- Klantportaal
 - o Faciliteren dat de inwoner zelf digitaal aanvragen kan doen, (status) dossier kan inzien, gegevens kan aanleveren aan gemeente, online kan communiceren met de gemeente. Uitgangspunt is gebruik te maken van de generieke PIP.

Gerelateerde applicaties / portalen:

De applicaties binnen het Sociaal Domein zullen in meer of mindere mate moeten kunnen 'samenwerken/integreren' met andere applicaties en portals die binnen gemeente Overbetuwe worden gebruikt. De gevraagde samenwerking met onderstaande ICT-oplossingen is applicatieafhankelijk en kan bijvoorbeeld met een rechtstreekse koppeling of d.m.v. bestandsaanlevering.

- Zaaksysteem – XXLLNC
- PIP - XXLLNC
- ESB – EnableU
- Financiële systeem - iFinanciën
- Office365 / Outlook Exchange
- Microsoft Azure/ AD
- Generieke Data warehouse (DDM Studio)
- Documentcreatiesoftware – Templafy
- Berichtenverkeer JW en WMO (en iPGB2.0 in toekomst)
- BRP
- Inlichtingenbureau
- CORV
- DUO
- UWV
- RIS vroeg er op af
- BKR
- RDW
- CORV / RVDK
- VISH
- Creaim
- Suwinet (whitelist)
- CBS / Divosa
- Zivver
- ValidSign (Generieke voorziening Overbetuwe voor digitaal ondertekenen)

Algemene eisen t.a.v. de ICT-oplossing:

- ICT-oplossing dient bij voorkeur als Saas-oplossing te worden aangeboden.
- ICT-oplossing faciliteert flexibel en fijnmazig autorisatiebeheer. Uitgangspunt IAM is gebruik HelloID. Leverancier dient met autorisatiebeheer aan te sluiten op generieke IAM-tooling zoals HelloID. De oplossing moet werken met een fijnmazig systeem voor rol-gebaseerde toegangscontrole, zodat alleen geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot bepaalde data en functie.
- ICT-oplossing faciliteert, wanneer de situatie erom vraagt, eenvoudige samenwerking binnen verschillende vakgebieden in het Sociaal Domein.
- ICT-oplossing faciliteert een overzichtelijke beheerdersomgeving waarin efficiënt functionaliteiten en gebruikersbeheer kan worden uitgevoerd.
- ICT-oplossing faciliteert mogelijkheden voor bulk-mutaties: Het kunnen uitvoeren van bulk-acties (invoegingen/wijzigingen/verwijderingen), via scripts of functionaliteiten, op de data.
- ICT-oplossing faciliteert mogelijkheden voor gegevensbeheer: De mogelijkheid voor consistentie- en eventuele andere datacontroles.
- ICT-oplossing faciliteert management- en sturingsinformatie en ontsluit dit naar generieke Data warehouse Overbetuwe.
- ICT-oplossing maakt voor koppelingen/webservices/berichtuitwisseling gebruik van landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.), Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (zie Gemma online voor een overzicht berichten standaarden). Koppelingen en data-uitwisseling via API's moeten voldoen aan de laatste beveiligingsstandaarden, zoals authenticatie, autorisatie en encryptie van data die via de API's wordt verzonden.
- Gemeente Overbetuwe moet met de voorgestelde oplossing volledig kunnen voldoen aan de Privacy-wetgeving (AVG), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of ISO 27001 en Archiefwet. Dit betekent dus ook dat de voorgestelde oplossing na het verstrijken van de vernietigingstermijn of AVG-termijn ook metadata (zoals dossiers, werkprocessen, signalen, meldingen etc.) automatisch verwijdert, en niet enkel de bijbehorende documenten. Of het eenvoudig en presentabel kunnen genereren van opgeslagen persoonsgegevens om te kunnen voldoen aan een verzoek om inzage van inwoners o.b.v. de AVG.
- ICT-oplossing is bereidwillig inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en hierin reeds ontwikkelde oplossingen (bij. ZGW-API's)

- ICT-oplossingen worden door gemeente Overbetuwe afgesloten conform Gibit-voorwaarden 2023 en de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG.

2.2 Omvang van de opdracht

Aantal inwoners Overbetuwe 1-1-'24: 48.919

Grofweg aantal verwachte medewerkers per onderdeel:

	Aantal medewerkers
Screeners	8
Jeugdwet consulenten	8
Jeugdwet administratie	3
Wmo consulenten	12
Wmo administratie	4
Participatiewet consulenten	13
Participatiewet administratie	3
Inburgering	3
Schuldhulpverlening	5
Interventieteam	12
Kwaliteitsadviseurs	3
Overige medewerkers:	
Business analist	1 (business analist)
Burgerzaken	2 (burgerzaken ihkv gpk)
Managers	3 (managers)
Financiële medewerkers	5 (financiële medewerkers)
Beleid	2
Ondersteuning/receptie	3
Terugvordering	1
Handhaving	1
Bezwaar	1
Functioneel beheerders	3
Leerlingenvervoer	2
Samenwerkingspartners:	
Praktijkondersteuner Jeugd	4
Beroepskrachten	9
Vrijwilligers	8

Kerncijfers voor relevante onderdelen binnen het Sociaal Domein:

- Aantal unieke cliënten met Jeugdwet voorziening in 2023: 1662
- Aantal unieke cliënten met Wmo voorziening in 2023: 2704
- Aantal beschikkingen W&I en SHV in 2023: 5499

Aan de in deze paragraaf genoemde cijfers kunnen geen enkele rechten worden ontleend, deze cijfers zijn slechts indicatief van aard.

3. Procedure

3.1 Beschrijving procedure

De gemeente wil de inspanningen van marktpartijen voor deze marktverkenning beperken. Derhalve heeft de gemeente ervoor gekozen een vragenlijst toe te voegen ter beantwoording door geïnteresseerde marktpartijen zie hoofdstuk 4. Deze antwoorden geven de gemeente een brede blik op de mogelijkheden in de markt.

De gemeente selecteert vervolgens op basis van de ontvangen formulieren met antwoorden of en met wie ze graag een verdiepend gesprek wil voeren. Wanneer u wenst deel te nemen aan deze marktverkenning kunt de beantwoording op de vragen uit hoofdstuk 4 via TenderNed indienen.

3.2 Voorwaarden

- De gemeente vergoedt geen kosten voor deelname aan deze consultatie.
- Partijen kunnen op geen enkele wijze rechten ontleen aan deelname.
- Partijen zullen ook op geen enkele wijze bevoordeeld of benadeeld worden in het kader van de een nog op te starten aanbestedingsprocedure.
- Bij de (eventuele) aanbesteding zal de gemeente het level playing field in de markt waarborgen. De gemeente zal de relevante informatie die in het kader van de marktverkenning is uitgewisseld alsdan aan de betrokken gegadigden c.q. inschrijvers mededelen. De gemeente zal in ieder geval geen informatie mededelen voor zover die door een deelnemer aan de marktverkenning in de uitwisseling als vertrouwelijk is aangemerkt.
- De beantwoording en het verdiepende gesprek vinden in de Nederlandse taal plaats.
- Informatie die de gemeente tijdens de marktconsultatie verstrekt kan afwijken van informatie die later wordt verstrekt.

3.3 Planning van de marktconsultatie

Publicatie	24 oktober 2024
Indienen vragen	Uiterlijk donderdag 7 november 2024, 10:00uur
Nota van Inlichtingen/beantwoorden vragen	Maandag 11 november 2024
Indienen aanvraag- en vragenformulier	Uiterlijk maandag 18 november 2024, 10:00 uur

3.4 Nota van Inlichtingen

Tot uiterlijk donderdag 7 november 2024 kunt u vragen en suggesties indienen over deze marktconsultatie. U dient voor het indienen van uw vragen en suggesties gebruik te maken van het meegestuurde vragenformat (bijlage 1). De vragen inclusief de antwoorden worden z.s.m. geanonimiseerd aan alle partijen kenbaar gemaakt.

4. Aanmeld- en vragenformulier

4.1 Aanmeldformulier

Onderstaand genoemde organisatie meldt zich aan voor deelname aan de Marktconsultatie ICT oplossingen Sociaal Domein.

Gegevens organisatie	
Naam organisatie	
Locatie hoofdvestiging	
Naam contactpersoon	
Emailadres contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	

4.2 Vragenformulier

Dit marktconsultatiedocument dient als leidraad voor de schriftelijke antwoorden en eventueel voor een mondelinge consultatie. Wij verzoeken u vriendelijk onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden.

Samenwerkingsvorm ICT-leverancier

Vraag 1: Bent u zelfstandig in staat en bereid de opdracht in zijn geheel te voeren?

Vraag 2: Bent u in staat de opdracht als hoofdleverancier uit te voeren en voor functionaliteiten te werken met onderaannemers die deeloplossingen van de beschreven scope kunnen aanbieden? Heeft u hier ook ervaring mee?

Vraag 3: Bent u in staat om een deel van de opdracht uit te voeren en zo ja welk deel?

a) Zo ja, waarom bent u van mening dat het werken met een deeloplossing van toegevoegde waarde is t.o.v. een integrale oplossing?

b) Bent u dan ook bereid deze opdracht in combinatie met andere partijen uit te voeren?

c) Hoe integreert uw oplossing met andere oplossingen binnen de geschetste functionaliteiten? Welke referenties heeft u daar nu mee?

Aanbestedingsdocumenten

Vraag 4: Welke informatie heeft u nodig om een goede aanbieding te kunnen maken?

Vraag 5: Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen binnen het informatie- en applicatielandschap binnen het Sociaal Domein? En op welke van deze ontwikkelingen moeten wij ons focussen in de aanbesteding?

Vraag 6: Welke selectie-eisen moeten wij stellen en welke beslist niet stellen en waarom?

Vraag 7: Op welke wijze kunnen wij kwaliteit een juiste plek in de gunningsmethodiek geven in onze aanbesteding? Heeft u suggesties wat we juist wel en wellicht ook juist niet als gunningcriteria moeten opstellen?

Opdracht:

Vraag 8: Zijn er volgens u functionaliteiten die niet onder hoofdstuk 2.2 beschreven zijn, maar wel relevant zijn om mee te nemen in de aanbesteding?

Vraag 9: Gemeente Overbetuwe wenst te verkennen of de ICT-oplossing op een eenvoudige en rechtmatige manier kan samenwerken met externe applicaties/platformen van organisaties zoals welzijnspartners (en vrijwilligers), huisartsen en andere ketenpartners (bijv. zorgaanbieders). Adviseert u ons dit mee te nemen in deze opdracht? Waarom wel of niet? En waar ziet u hierin nog mogelijkheden en onmogelijkheden?

Vraag 10: Om een wildgroei aan verschillende inwonerportalen te voorkomen voor allerlei vakgebieden van gemeente Overbetuwe zien we in de toekomst een mogelijke rol voor het generieke PIP van zaakstelsel (XXLLNC) om te fungeren als algemeen inwonerportaal. Hierdoor zijn we extra geïnteresseerd in ICT-oplossingen die het mogelijk maken om op een vergaande en hoogwaardige manier uitwisseling van informatie te voorzien tussen dit klantportaal en vice versa. Maar omdat we in een verkennende fase zitten willen we ook graag van de markt horen welke andere mogelijkheden er zijn op het gebied van inwonersportaal. Adviseert u ons dit mee te nemen in deze opdracht? Waarom wel of niet? En waar ziet u hierin nog mogelijkheden en onmogelijkheden?

Vraag 11: We maken gebruik van Templafy. We willen verkennen of de ICT-oplossing hierop kan aansluiten, zodat er vanuit de gemeente één plek gehanteerd wordt voor documentcreatie. Adviseert u ons dit mee te nemen in deze opdracht? Waarom wel of niet? En waar ziet u hierin nog mogelijkheden en onmogelijkheden?

Vraag 12: Wilt u nog iets uitlichten ten aanzien van uw eigen oplossing wat relevant is voor ons om te weten?

Implementatie

Vraag 13: Heeft u gedachten/adviezen over de implementatie in onze situatie? Zou dit een big bang invoering kunnen/moeten zijn? Of juist een (per wet) gescheiden invoering?

Vraag 14: Kunt u een indicatie geven van de aanschafkosten/jaarlijkse gebruikskosten van uw systeem voor de orde grootte van gemeente Overbetuwe? Neem hierbij alle onderdelen/modules mee waarvan u denkt dat ze noodzakelijk zijn voor onze scope. De indicatie is uiteraard geheel vrijblijvend en niet verbindend. Wij wensen slechts een inschatting te maken ten opzichte van onze budgetten en begroting.

Overig

Vraag 15: Heeft u nog andere adviezen of tips voor ons? Dan lezen wij dat heel graag terug.

Wij bedanken u voor uw inzet voor deze marktconsultatie. Met alle antwoorden hopen wij beter te kunnen aanbesteden. Wellicht zien we u terug bij de mondelinge toelichting of bij de aanbesteding.

NB De gemeente stelt geen eisen aan de antwoorden en geen maximumaantal pagina's. Wel vragen wij om de antwoorden kort en bondig te noteren.

Datum:

Plaats:

Naam, functie: