

Leidraad marktconsultatie

Applicatie schuldhulpverlening en beschermingsbewind



Documentgegevens

Kenmerk: 240061GRS

Status: Definitief

Versie: 3.0

Datum: 30-10-2024

Inhoudsopgave

1. Marktconsultatie	3
1.1. Inleiding	3
Achtergrond van de opdracht	3
1.2. Opdrachtgever	4
1.3. Achtergrondinformatie opdracht/project.....	4
2. Opzet marktconsultatie	5
2.1. Deelnamevoorwaarden en doelstellingen.....	5
2.2. Meedoen aan de marktconsultatie.....	5
2.3. Planning	6
2.4. Contactgegevens	6
3. Vragen marktconsultatie	7

1. Marktconsultatie

1.1. Inleiding

Achtergrond van de opdracht

In de visie van onze organisatie ([Visie, kernwaarden en missie - Sociale Dienst \(socialiedienstrechtsteden.nl\)](#)) zetten we de inwoner centraal.

Dat doen we vanuit drie kernwaarden:

1. Mensgericht: Regels en wetten zijn geen doel op zich, we stellen de mens centraal.
2. Samenwerken: We zijn ons bewust van de omgeving en we leggen verbindingen met mensen en organisaties om samen onze doelen te bereiken.
3. Vernieuwend: Gedreven door onze verantwoordelijkheid en nieuwsgierigheid zoeken we naar de beste oplossingen.

Deze kernwaarden zijn gestoeld op vijf leidende principes, waarvan er drie voor deze aanbesteding van belang zijn:

1. Ingericht vanuit de inwoner: Om mensgericht te werken, zijn onze processen ingericht vanuit de inwoner. De processen geven optimaal invulling aan de opgaven, en gaan over het gezin als geheel, in plaats van alleen over het individu. Dat betekent dat het klantproces begint bij de vraag (achter de vraag), en doorloopt tot en met de oplossing en nazorg.
2. Eén eigenaar: Om dit te realiseren, is samenwerken cruciaal. Zo pakken we enkelvoudige vragen snel en efficiënt op. Overstijgen processen bepaalde afdelingen of organisaties? Ook dan stellen we samenwerking centraal. En om een goede samenwerking in te richten, kent elk proces een eigenaar. Diegene is eindverantwoordelijk voor het resultaat, de kwaliteit, de uitvoering, de inrichting, de verantwoording en de doorlopende verbetering van het proces.
3. Integraal en met vertrouwen: We benutten de kracht van verschillende partijen om de beste oplossingen te realiseren. In die samenwerking werken we integraal. Oftewel: we pakken verschillende problemen rond een persoon, gezin of huishouden met één of twee partijen op. Daarbij streven we een gedeeld doel na en vertrouwen wij op de input van anderen. Zoals collega's van andere afdelingen of netwerkpartners. We gebruiken informatie die er al is, en vragen door op wat we nog niet weten.

Opgave bestaanszekerheid versterken

Waar staat de opgave bestaanszekerheid versterken voor?

Bestaanszekerheid is mijn basis. Ik heb een dak nodig boven mijn hoofd en voldoende eten en drinken. Ik wil mijn vaste lasten kunnen betalen en toegang hebben tot goede gezondheidszorg. Ik wil bestand zijn tegen financiële tegenslagen en mijn kinderen een goede start kunnen bieden. Ik wil me veilig kunnen voelen. Wanneer ik bestaanszekerheid heb en mijn basis op orde is, kan ik stappen zetten in mijn persoonlijke ontwikkeling.

1.2. Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst voor onderhavige aanbesteding is de Gemeenschappelijke Regeling Sociaal, handelend onder de naam Sociale Dienst Drechtsteden (SDD). Inhoudelijk opdrachtgeverschap ligt bij de opgavemanager Bestaanszekerheid Versterken en financieel opdrachtgeverschap ligt bij het MT Bedrijfsvoering en Dienstverlening.

1.3. Achtergrondinformatie opdracht/project

Er is binnen de GR Sociaal behoefte aan een nieuwe applicatie voor de administratie van de afdelingen Schuldhulpverlening en Beschermingsbewind. Er is behoefte aan een SaaS-applicatie waarbij consultants en bewindvoerders integraal rondom de casus van de klant aan de slag kunnen. De applicatie geeft hierbij een integraal klantbeeld waarmee de ontwikkelingen rondom een klant gevolgd kunnen worden. Daarbij is het koppelen met andere applicaties binnen ons applicatielandschap en met onze ketenpartners essentieel. Een voorbeeld van zo een koppeling is de Kei-koppeling met de rechtbank. Vooral nu bekend is gemaakt dat er vanaf januari 2026 alleen nog digitaal via de Kei-koppeling met de rechtbank kan worden gecommuniceerd.

We zijn ons ervan bewust dat we een uitgebreid eisen en wensenpakket hebben. Wij staan als GR sociaal er dan ook voor open om twee verschillende systemen in te zetten voor de twee verschillende domeinen schuldhulpverlening en beschermingsbewind, als dit nodig blijkt te zijn. We streven naar de beste ICT-oplossing voor beide domeinen.

Met alle ontwikkelingen die spelen in de dynamische omgeving van het sociaal domein is het van belang dat wij een systeem gebruiken dat onze medewerkers optimaal ondersteunt. De mate van complexiteit van casuïstiek blijft alleen maar toenemen. Het is dus van essentieel belang dat de applicatie die we gaan aanbesteden een integraal beeld kan laten zien op klantniveau en dat het systeem naadloos koppelt met de andere systemen in onze informatievoorziening.

2. Opzet marktconsultatie

2.1. Deelnamevoorwaarden en doelstellingen

In de bijlage treft u de in te vullen vragenlijst aan. Wij zijn benieuwd naar uw antwoorden. Deelname is vrijwillig en vrijblijvend en u kunt ook deelnemen zonder alle vragen te beantwoorden.

In deze marktconsultatie zijn de vereisten voor een systeem voor schuldhulpverlening en beschermingsbewind opgenomen. Op het moment dat u als aanbieder een van de twee specialisaties aanbiedt in uw systeem, kunt u dit kenbaar maken en kunt u gewoon deelnemen aan de marktconsultatie, en die vragen invullen die betrekking hebben op uw systeem.

De kans is aanwezig dat er een aanbesteding volgt op deze marktconsultatie. De opdrachtgevers hebben gekozen om de marktconsultatie nationaal openbaar te organiseren, zodat er een goed beeld gevormd kan worden van de opdracht, de interesse uit de markt en relevante aspecten voor de uit te nodigen partijen. De vragen en de daarop gegeven antwoorden laten onverlet dat de opdrachtgevers ervoor kunnen kiezen om in een eventuele aanbestedingsprocedure e.e.a. op andere wijze in te richten of eventueel in z'n geheel af te zien van een aanbesteding. De opdrachtgevers zijn niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.

Daarnaast dient u de eventuele gegevens die door de opdrachtgever aan de hand van deze marktconsultatie worden verstrekt uitsluitend als indicatief te beschouwen omdat deze dientengevolge nog kunnen wijzigen. Derhalve kunnen aan dergelijke gegevens geen rechten worden ontleend. Verder wordt er geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname hieraan uitgekeerd.

Hoogstwaarschijnlijk nodigen de opdrachtgevers een aantal deelnemende partijen uit voor een een-op-een sessie om de vragen en antwoorden te bespreken en nader toe te lichten. De opdrachtgevers behouden zich daarbij het recht voor om niet alle deelnemers voor dit gesprek uit te nodigen.

Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld. In het bijzonder concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie. Informatie wordt niet gedeeld met andere deelnemers. Indien u niet wenst dat bepaalde informatie (al dan niet geanonimiseerd) vastgelegd wordt in het verslag, kunt u dit expliciet aangeven in het gesprek.

De opdrachtgevers vertrouwen erop dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktconsultatie zullen de opdrachtgevers zich het recht voorbehouden met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen akkoord te gaan met de bovenstaande voorwaarden.

2.2. Meedoen aan de marktconsultatie

De marktconsultatie verloopt volledig digitaal, via TenderNed: www.tenderned.nl. De stukken, waartoe deze leidraad ook behoort, kunt u op dit platform vinden.

U bent zelf verantwoordelijk voor het kunnen werken met TenderNed. Heeft u nog geen TenderNed account? Zorg dan dat u op tijd begint met het aanvragen van een account.

2.3. Planning

Deze planning is indicatief en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Bij aanbesteden via TenderNed prevaleren de data en tijdstippen op de website van TenderNed.

Datum & deadlines	Activiteit
19-10-24	Publicatie aankondiging op <u>TenderNed</u>
6-11-2024 – 17:00	Doorlopend via berichtenmodule op TenderNed, uiterlijke datum tot stellen van vragen is 6-11 om 17 uur
4-11-2024	Beantwoording schriftelijke vragen
11-11-2024 – 15:00	Indienen beantwoording marktconsultatievragen
Week 49 + 50	Nadere gesprekken – dag/tijd nader overeen te komen
Februari/maart 2025	Publicatie verslag

2.4. Contactgegevens

Deze marktconsultatie wordt op verzoek van de opdrachtgever begeleid door Team Inkoop van servicegemeente Dordrecht (SGD).

Servicegemeente Dordrecht ondersteunt met zes clusters alle Drechtsteden organisaties (gemeenten, sociale instanties en omgevingsdienst), waaronder ook de gemeente Dordrecht zelf, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

- GBD/OCD: Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden en Onderzoekcentrum Drechtsteden
- Ingenieursbureau Drechtsteden
- IRVD: Informatievoorziening, -beheer en regie Drechtsteden
- JCVID: Juridische zaken, Communicatie, Vastgoed/Facilitair & Inkoop Drechtsteden
- HR en Financiën Drechtsteden
- Interne Bedrijfsvoering en ondersteuning servicegemeente

Indien om wat voor reden dan ook het niet mogelijk is om via TenderNed te communiceren kan contact plaatsvinden via de onderstaande contactpersoon.

Servicegemeente Dordrecht
Cluster JCVID – team inkoop
T.a.v. Jim Lapré
E-mail: inkoop@drechtsteden.nl

3. Vragen marktconsultatie

Nr.	Vraag
1.	Doorlopen van een complexe casus schuldhulpverlening en beschermingsbewind: In de onderstaande tekst hebben de consultants een realistische casus beschreven die in de praktijk voor komt. Door deze casus te doorlopen willen we de flexibiliteit van uw systeem toetsen. Er zullen op verschillende plekken schuingedrukte stukken tekst staan die de situatie schetsen.
	1. Vroegsignalering <i>Een klant wordt benaderd omdat wij meldingen krijgen dat de klant schulden heeft.</i> • Ris matching (wens: koppeling)
	2. Aanmelding en Oriëntatie <i>Klant meldt zich aan in verband met haar schulden.</i> • Aanmelding ◦ E-form schulinck ◦ Aanmeldformulier hangt in het dossier • Dossier aanmaak ◦ Koppeling BRP (GBA-V)? • Beschikking + plan van aanpak? <i>Verkorte route voor bewindvoerders (aanmelding van schuldhulpverlening door bewindvoerderskantoren)</i> ◦ Bewindvoerdersportaal (uitgebreid worden met wijzigingen voor P-wet en aanvraag bijzondere bijstand. Nu alleen adviesrecht en aanvraag schuldhulpverlening).
	3. Stabilisatiefase <i>Alleenstaande vrouw, 7 maanden zwanger. Partner is momenteel niet in beeld. Inkomen: uitkering</i> • Dossier opbouw ◦ Invoeren BVV/ VTLB gegevens ◦ Invoeren schulden Budgetplan in systeem. • Kennisgeving versturen aan schuldeisers. • Kennisgeving intrekken <i>Geboorte kind</i> • Aanpassing dossier van alleenstaande naar alleenstaand ouder (toevoegen gegevens kind) • Aanpassing Plan van Aanpak, VTLB-aanpassingen <i>Na geboorte kind, blijkt vader toch meer betrokken. Betrokkenen geven de relatie nogmaals een kans en gaan samenwonen, meneer heeft inkomen uit werk. Budgetbeheer wordt ingezet, vaste lasten worden niet consequent betaald.</i> • Dossieraanpassing naar nieuwe gezinssituatie – samenwonend ◦ Aanpassing Plan van Aanpak • Partner koppelen

	• VTLB-aanpassingen • Product Budgetbeheer toevoegen / koppelen aan het dossier. Dossier compleet (geen overdracht– benodigde informatie moet in het dossier terug te vinden zijn): Start 120-dagen 2° dossierbehandelaar toevoegen die de SR gaat doen → op basis van bijvoorbeeld RASCI rollen. BKR melding van de schuldregeling
	4. Schuldregelen (SB / SK / Herco) <i>Betrokkenen gaan trouwen, partner blijkt toch ook schulden te hebben.</i> • Dossieraanpassing naar nieuwe gezinssituatie – gehuwd ○ Aanpassing Plan van Aanpak <i>Aandacht voor het oude en nieuwe huwelijksvermogensrecht. Dit moet beide mogelijk zijn in de dossiers.</i> ○ Schulden toevoegen aan dossier en/of status terugdraaien bij 'oude schulden' ○ Koppeling met het schuldenknooppunt ○ VTLB-aanpassingen ○ Bijbehorende verdelingen van VTLB en aflos capaciteit (bij de verschillende huwelijksvermogenssituaties). ○ VTLB-aanpassingen ○ Verschillende schuldensituaties bij huwelijksvermogensrecht <i>Betrokkenen gaan scheiden, betrokkenen kiezen voor co-ouderschap</i> ○ Dossieraanpassing naar nieuwe gezinssituatie – gescheiden ○ VTLB-aanpassingen • Klantdossier splitsen ○ Schuldenlijsten splitsen ○ Budgetbeheer splitsen Bij algeheel akkoord SB: • Hercontroles • Herco uitbetalingen aan schuldeisers SK: • Koppeling met Kredietbank mogelijk? • Reservering overmaken naar Kredietbank Verklaringen rechtbank in systeem • Moratorium • Dwangakkoord • WSNP
	5. Budgetbeheer • Budgetplan duidelijk in systeem • Reserveringen inzichtelijk per potje (wat is het beschikbare saldo per pot)

	6. Financiële administratie • Koppeling BNG • Uitbetaling aan schuldeisers • Invoeren van rekeningnummers • Opstarten financieel beheer in systeem afhandelen
	7. Secretariaat Werkzaamheden van het secretariaat: • Klant aanmaken bij aanmelding • Invoeren schuldeisers • Maakt nieuwe 'relaties' aan (schuldeisers) • Documentatie die niet automatisch ingescand en gearchiveerd wordt, wordt door deze collega's aan het juiste dossier en werkproces toegevoegd. Ook deze collega's moeten op basis van hun functie of rol binnen bepaalde dossiers geautoriseerd zijn om veranderingen door te voeren. Inrichting op basis van rollen heeft hierin de voorkeur, bijvoorbeeld door middel van RASCI.
2.	Met het oog op de toenemende druk op het sociaal domein vinden we het bij de SDD belangrijk om in een oogopslag de hulpvraag, de huidige status en ontwikkeling van een klant te kunnen monitoren. Hoe faciliteert uw systeem een integraal klantbeeld voor onze consulenten?
3.	Hoe verloopt de communicatie met klanten binnen het systeem? Welke manieren van communicatie zijn er mogelijk?
4.	We willen klanten graag inzicht geven in hun eigen dossier. Wordt er door jullie een klantenportaal aangeboden?
5.	Voor de werkzaamheden van schuldhulpverlening en beschermingsbewind is communicatie en afstemming met onze regionale en nationale ketenpartners, vaste lasten partners en schuldeisers essentieel. Hoe faciliteert uw systeem deze communicatie? Door middel van koppelingen, mail en/of de post?
6.	Kan managementinformatie standaard uit het systeem ontsloten worden? Zo ja, welke informatie wordt standaard ontsloten (richtlijnen NVVK) en waar is extra inrichting voor nodig?
7.	Biedt u een SaaS-applicatie aan? Zo niet, wat is uw visie hierop?
8.	Hoe ondersteunt uw systeem de conversie van het huidige schuldhulpverlening- en beschermingsbewindstelsel naar uw systeem? Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor conversie en implementatie?
9.	Het sociaal domein is een dynamische omgeving, waarin wijzigingen in wet- en regelgeving regelmatig voorkomen. Hoe anticipeert u op deze wijzigingen? En op welke termijn zijn deze wijzigingen in het systeem verwerkt?
10.	Indien u 1 van de gevraagde 2 domeinen aanbiedt, wat is uw visie om het voor ons als klant als 1 geheel te laten functioneren? Welke koppelingen ondersteunt u en wat is verder uw visie op koppelingen en integraties?
11.	Over welke certificering beschikt u? Bijvoorbeeld ISO 27001, ISO 27002 of gelijkwaardig, NEN-certificering en/of de BIO?