

Marktconsultatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

Ten behoeve van
Stichting Nidos

Referentie	TN 502710
Datum	19 december 2024
Versie	1v0

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Over Stichting Nidos	3
1.2 Aanleiding	4
2. De voorgenomen opdracht	5
2.1 Omschrijving	5
2.2 Planning implementatietraject	7
3. Procedure marktconsultatie	7
3.1 Beschrijving procedure en werkwijze	7
Schriftelijke beantwoording	7
Gespreksronde	7
3.2 Marktconsultatieverslag	8
3.3 Contactpersoon	8
3.4 Nota van Inlichtingen	8
3.5 Planning	8
3.6 Voorwaarden	8
4. Vragen	9

1. Inleiding

Voor u ligt de marktconsultatie ter voorbereiding op een geplande aanbesteding ten behoeve van het selecteren van een leverancier voor het leveren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Stichting Nidos voert een marktverkenning uit om een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden en onmogelijkheden binnen de markt, om derhalve tot een concrete en passende uitvraag te komen.

1.1 Over Stichting Nidos

De aanbestedende dienst en uiteindelijke opdrachtgever is Stichting Nidos. Zij voert de voogddijtaak uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen en de ondertoezichtstelling voor kinderen door of voor wie een asielaanvraag is ingediend én die in verband daarmee verblijven in een opvangcentrum van het COA. Dit doet zij in opdracht van het Ministerie van Asiel en Migratie. Deze jeugdbeschermingsmaatregelen worden uitgevoerd door professionals die met respect voor de culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid het belang van de individuele jongere centraal stellen. De professional voert de regie over de ontwikkeling naar zelfredzaamheid van de jongere en grijpt in wanneer die ontwikkeling op enigerlei wijze dreigt te stagneren. Bij een onder toezicht gesteld kind ondersteunt de professional de ouders om de opvoedsituatie te herstellen.

De kernbegrippen van de missie van Stichting Nidos zijn:

- Belangen behartigen en wettelijk vertegenwoordiger;
- Zelfredzaamheid bij 18 jaar;
- Begeleiden richting perspectief (integratie of terugkeer).

De alleenstaande minderjarige vreemdeling, maar ook het vluchtelingenkind met ouders, heeft op enig moment zijn eigen vertrouwde omgeving moeten verlaten. Hij moet zich vervolgens in een voor hem geheel nieuwe sociaal-maatschappelijke en culturele omgeving verder ontwikkelen tot zelfstandig volwassene en zich daar ook toe verhouden. De sociaal culturele ontworteling, de geringe kennis van en inbedding in de nieuwe omgeving, het ontbreken van de familiale beschermingen en de vreemdelingrechtelijke positie maken de jongere kwetsbaar. Dit vraagt om begeleiding vanuit respect, veiligheid en bescherming richting perspectief (integratie of terugkeer). Uitgangspunt bij de begeleiding is om niet te problematiseren maar om te normaliseren onder het motto: 'er is niks mis met ze, maar ze missen iets'. Dat betekent in eerste plaats opvoeden en begeleiden naar zelfstandigheid en alleen wanneer nodig ook (jeugd)hulp verlenen en beschermen.

Stichting Nidos gaat daarmee uit van de veerkracht en autonomie van de jongeren. Hierbij vormen inzicht en kennis van cultuurverschillen en gevolgen van het vluchten op het gebied van opgroeien en opvoeden een belangrijke basis voor de begeleiding. Daarnaast hebben we geleerd op basis van jarenlange ervaring dat opvang in familieverband en kleinschalige opvang het beste werkt voor de jongeren.

Meer informatie over Stichting Nidos is te vinden op: <https://www.nidos.nl/>

1.2 Aanleiding

Momenteel maakt Stichting Nidos voor de uitvoering van de primaire werkprocessen gebruik van meerdere digitale applicaties. Medewerkers in het primair proces doen hun dossiervoering in complexe, zelfgebouwde oplossingen, zoals het Elektronisch Pupil Dossier (EPD), Elektronisch Gezin Dossier (EGD) en de niet-geïntegreerde SaaS-applicatie Zilliz (dossierapplicatie 'Nidos Eigen Opvang'). Echter zijn deze systemen verouderd en hierdoor stagneert de doorontwikkeling van deze systemen. Hiermee wordt het steeds lastiger om te voldoen aan alle functionele, technische en wettelijke eisen. Daarom zijn deze systemen technisch gezien aan vervanging toe. Ook op basis van rechtmatigheid dienen zij opnieuw in de markt belegd te worden.

Stichting Nidos ziet hiertoe een mogelijkheid om een ECD aan te schaffen waarmee het EPD, EGD en Zilliz, en de bijbehorende functionaliteiten middels één systeem vervangen worden. Derhalve wordt voor de leesbaarheid het EPD, EGD en Zilliz aangeduid als het ECD van Nidos. Hiertoe beoogt Nidos een aanbesteding uit te voeren om uiteindelijk één leverancier te contracteren voor de levering, het onderhoud en beheer en de doorontwikkeling van een ECD. Middels deze marktconsultatie hoopt Nidos een beter inzicht te krijgen in de mogelijkheden en onmogelijkheden met betrekking tot het te stellen eisenpakket en de invulling van een dergelijke aanbesteding.

1.3 Doel marktconsultatie

De hoofddoelstelling van deze marktconsultatie is om een mogelijk aanbestedingstraject af te stemmen op de mogelijkheden van de markt.

Daarnaast wil Nidos ook de volgende doelen bereiken met de marktconsultatie:

- Nidos wil aan de hand van de marktconsultatie inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden en onmogelijkheden in het te stellen eisenpakket (Programma van Eisen (PvE));
- Nidos beoogt middels de marktconsultatie inzicht te verkrijgen in de huidige stand van zaken in de markt van het ECD, onder andere met betrekking tot het beschikbare pakket aan basis- en additionele functionaliteiten. Bijkomend beoogt Nidos inzicht te verkrijgen in hetgeen mogelijk binnen gestelde tijdsaders met betrekking tot het toevoegen van additionele functionaliteiten aan het ECD;
- Nidos wil zich, aan de hand van de marktconsultatie, oriënteren op de huidige en toekomstige mogelijkheden omtrent de mogelijke integratie van Portaal -en PRS- functionaliteiten in het ECD;
- Nidos beoogt middels de marktconsultatie een beter beeld te verkrijgen van de visie van marktpartijen op een lange termijn samenwerking met Nidos op het gebied van ECD applicatie onderhoud, beheer en doorontwikkeling.

De door de marktpartijen gegeven antwoorden zullen als informatiebron dienen voor een eventuele aanbesteding en mogelijke omschrijving en het eisenpakket van de opdracht.

Wij bedanken u bij voorbaat voor uw inzet voor deze marktconsultatie. Met uw antwoorden hoopt Stichting Nidos beter te kunnen aanbesteden.

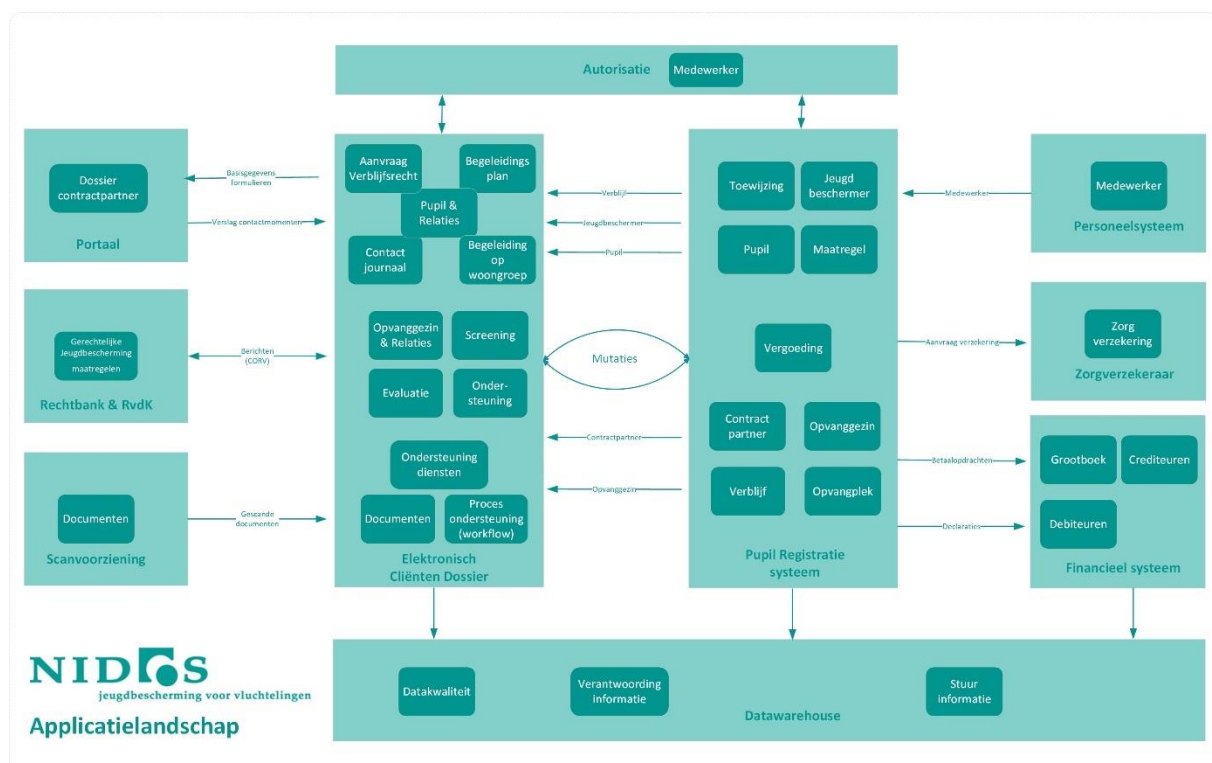
2. De voorgenomen opdracht

2.1 Omschrijving

Het ECD is een complexe oplossing die door veel medewerkers van Nidos op dagelijkse basis wordt gebruikt. Medewerkers in het primaire proces doen hun dossiervoering in dit ECD. Hiermee is het ECD een cruciaal onderdeel binnen de bedrijfsvoering van Nidos. Momenteel wordt het ECD systeem gebruikt door ongeveer 1.000 medewerkers en behelst het ongeveer 16.000 actieve dossiers (pupillen en gezinnen). De dossierapplicaties zijn qua grootte en complexiteit vergelijkbaar met ECD's zoals deze bijvoorbeeld worden gebruikt in verscheidene zorginstellingen.

Daarnaast werkt Nidos met het Portaal en het Pupil Registratiesysteem (PRS). Het Portaal is een aanvullende applicatie die gebruikt wordt in de samenwerking met contractpartners. Het geeft inzage in delen van het dossier en biedt mogelijkheden tot uitwisseling van gegevens in het dossier, bijvoorbeeld met betrekking tot gespreksverslagen en declaraties. Het PRS is het bronsysteem van Nidos. Hierin staan alle 'harde' gegevens van pupillen, gezinnen, contractpartners, maatregelen en verblijven. Op basis van deze gegevens worden vergoedingen berekend en uitgekeerd. Het PRS vormt daarmee de kernapplicatie waarmee de andere primair proces applicaties ECD en Portaal gegevens uitwisselen. Het PRS is op maat gebouwd en bevat veel business logica. Er is in de markt geen alternatief bekend. Deze systemen zijn verweven met het ECD van Nidos. Alhoewel op termijn de wens kan ontstaan om ook de functionaliteiten van het PRS en Portaal toe te voegen aan het nieuwe ECD, wordt er momenteel nog gewerkt met separate systemen. Desalniettemin is Nidos geïnteresseerd in de bestaande mogelijkheden die er liggen met betrekking tot de integratie van deze functionaliteiten in een nieuw ECD.

Hieronder kunt u een schets vinden van de beoogde applicatiearchitectuur na de implementatie van het nieuwe ECD (deze is tevens bijgevoegd als Bijlage B):



Nidos beoogt met de aanbesteding een complexe maatwerkoplossing te voorkomen en een standaard oplossing toe te passen. Dit betekent voornamelijk dat het ECD de basisfunctionaliteiten van het primaire proces binnen Nidos dient te ondersteunen. Het betekent ook dat de backoffice activiteiten rondom de basisadministratie van pupilgegevens, maatregelen en uitbetalingen vastgelegd worden in het PRS en niet primair in het ECD.

De hoofdactiviteiten waarin Nidos functionele ondersteuning van een ECD nodig heeft zijn in bovenstaande architectuurplaat (Bijlage B) geschetst. Hieronder worden deze verder uitgewerkt.

Hoofdactiviteiten Nidos in ECD	Bijbehorende functionaliteiten ECD
Begeleiden van kind/jongere (jeugdbescherming)	Dossiervoering, <i>ook zonder BSN</i> ; Begeleidingsplan conform eigen VVV-methodiek; Contactjournaals, documenten en overige gegevens registreren.
Begeleiden van kind/jongere (woonbegeleiding intern)	Dossiervoering; Begeleidingsplan conform eigen AMV-methodiek; Groepsrapportage en Contactjournaals, documenten en overige gegevens registreren.
Samenwerken met contractpartners op kind/jongere (woonbegeleiding extern)	Ontvangen en vastleggen belangrijkste gegevens zoals begeleidingsplan pupil via het Nidos Contractpartner Portaal.
Uitwisselen van maatregelgegevens aanvraag/wijzigingen met rechtbank en Raad van de Kinderbescherming	Via CORV-koppeling.
Vastleggen belangrijke documenten pupil	Geautomatiseerd naar dossier via Scan-oplossing (Kyocera Scannervision) voor onder andere IND-stukken en Intakestukken Ter Apel.
Begeleiden Verblijfsrecht aanvragen jongere	Status verblijfsaanvraag bijhouden; Dossieropbouw voor aanvraag jongere en gezinshereniging; Verblijfsstatus en Vreemdelingsnummer (id) vastleggen.
Ondersteunende diensten voor kind/jongere	Zoals starten en vastleggen: Aanvragen zorgverzekering; Inschrijven op school; Aanvragen nieuw verblijf.
Werven, screenen en begeleiden opvanggezinnen	Dossiervoering; Contactjournaals, documenten en overige gegevens registreren; Bijhouden status werving, screening, contracteren nieuw gezin, met andere trajecten/volgorde voor netwerkgezinnen en poolgezinnen.
Matchen en plaatsen opvanglocaties intern en extern	Pupil op opvanglocatie kunnen vastleggen + historie; Bijhouden bedbezetting interne en externe locaties; Matchen op kenmerken als type opvang, locatie, religie/nationaliteit/etc. andere bewoners.

Matchen en plaatsen opvanggezinnen	Pupil op opvanggezin kunnen vastleggen + historie; Bijhouden opvangplekken op gezin; Matchen op kenmerken als type gezin, locatie, religie, nationaliteit.
Procesondersteuning - Werken conform Prestatie Indicatoren van GI's en andere kwaliteitsnormen	Kunnen werken met alerts en taken op o.a. begeleidingsplan, evaluaties, vernieuwen maatregelen; Overzicht en ondersteuning voor medewerkers in caseloadmanagement, bv. door aanbieden eigen dashboard/overzichten van taken en belangrijke zaken Integratie met Nidos Datawarehouse voor rapportages.

Naast het boven beschreven pakket aan basisfunctionaliteiten wil Nidos met deze marktconsultatie graag meer inzicht krijgen in overige functionaliteiten die van toepassing kunnen zijn voor Nidos.

2.2 Planning implementatietraject

Het implementatietraject voor het ECD behelst een grote uitdaging en zal over een lange periode strekken. Samenvattend beslaat het beoogde traject de volgende onderdelen:

- Q2-Q4 2025 → Eventuele aanbestedingsprocedure.
- Implementatie en optimalisatie van het (hernieuwde) ECD
- Nazorg en doorontwikkeling van het ECD

Voor de implementatie en de optimalisatie van het (hernieuwde) ECD wordt een doorlooptijd van +/- 1 jaar ingeschat. Voor de nazorg en doorontwikkeling van het ECD wordt +/- een halfjaar ingeschat.

3. Procedure marktconsultatie

3.1 Beschrijving procedure en werkwijze

Nidos wil de inspanning van marktpartijen in deze marktconsultatie zo veel mogelijk beperken. Daarom heeft Nidos ervoor gekozen om een korte vragenlijst toe te voegen in hoofdstuk 4 ter beantwoording door geïnteresseerde partijen.

Schriftelijke beantwoording

Indien u mee wilt doen aan de marktconsultatie verzoeken wij u om uw schriftelijke beantwoording uiterlijk op Donderdag 23 januari 2025 (12:00) in te leveren via TenderNed. Voor de beantwoording kunt u gebruik maken van het Vragen- en antwoordenformulier (bijlage A). Wij vragen u om de separate bijlage A in te vullen en als Pdf-bestand aan te leveren.

Gespreksronde

Nidos zal de schriftelijke beantwoording analyseren. Nidos behoudt zich het recht voor om op basis van deze analyse deelnemende partijen uit te nodigen voor een verdiepend (toelichting)gesprek. Dit betreft nadrukkelijk geen selectie en hieraan kunnen geen rechten worden ontleent. Partijen worden uitgenodigd voor een verdiepend gesprek op basis van diversiteit in beantwoording zodat een zo breed en volledig mogelijk beeld van de markt wordt verkregen. Nidos behoudt zich het recht voor om op basis van de schriftelijke beantwoording te besluiten geen toelichtingsgesprekken te houden.

3.2 Marktconsultatieverslag

Van de bevindingen van de marktconsultatie wordt een samenvatting gemaakt in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Informatie die te herleiden is naar een specifieke leverancier of (uniek) product zal niet worden gedeeld.

3.3 Contactpersoon

Tijdens deze marktconsultatie is J. Gremmen contactpersoon. U kunt hem bereiken via de berichtenmodule in TenderNed.

3.4 Nota van Inlichtingen

Tot de uiterste datum van het stellen van vragen (Vrijdag 10 januari 2025 (12:00)) kunt u vragen en suggesties indienen over deze marktconsultatie.

3.5 Planning

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie (TenderNed)	Donderdag 19 december 2024
Indienen vragen Nota van Inlichtingen	Vrijdag 10 januari 2025 (12:00)
Beantwoording vragen Nota van Inlichtingen	Woensdag 15 januari 2025
Indienen reactie op vragenlijst marktconsultatie	Donderdag 23 januari 2025 (12:00)
Gespreksronde (op uitnodiging)	In de week van 27 t/m 31 januari 2025
Publicatie marktconsultatieverslag (TenderNed)	Maandag 3 februari 2025

Nidos behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

3.6 Voorwaarden

Bij deelname aan de marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Nidos benadrukt dat zij zich nog in de oriënterende fase bevindt. Dit document is daarmee geen aanbesteding en kan op geen enkele wijze worden uitgelegd als een opdracht;
- Eventuele kosten voor deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed;
- Partijen kunnen op geen enkele wijze rechten ontleen aan deelname;
- Partijen zullen op geen enkele wijze bevoordeeld of benadeeld worden in het kader van een nog op te starten aanbestedingsprocedure;
- Bij een eventuele aanbesteding zal Nidos een eerlijk speelveld voor de markt waarborgen. Relevante informatie die tijdens de marktconsultatie is uitgewisseld zal opdrachtgever delen met gegadigden voor een aanbesteding;
- Nidos zal geen informatie mededelen voor zover die door een deelname aan de marktverkenning in de uitwisseling als vertrouwelijk is aangemerkt;
- De marktconsultatie vindt plaats in de Nederlandse taal;
- De informatie die Nidos verstrekt tijdens de marktconsultatie kan afwijken van informatie die later wordt verstrekt bij een eventuele aanbesteding;
- Door deelname aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde in dit marktconsultatiedocument, waaronder de in dit hoofdstuk gestelde voorwaarden en bepalingen.

4. Vragen

Voor de beantwoording van de vragen kunt u gebruik maken van het Vragen- en antwoordenformulier (bijlage A).

Onderwerp: Functionaliteiten ECD

Nidos beoogt inzicht te krijgen in de mogelijkheden en onmogelijkheden met betrekking tot de basisfunctionaliteiten en eventuele additionele functionaliteiten die gekoppeld zijn aan het ECD en die van toepassing kunnen zijn voor Nidos. Hiertoe vraagt Nidos het volgende:

Het ECD dient het primaire proces binnen Nidos te kunnen ondersteunen.

- **Vraag 1:** In hoeverre beschikt u over een ECD applicatie die de basisfunctionaliteiten zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document ondersteund?
- **Vraag 2:** Welke van deze functionaliteiten kunt u standaard leveren en/of ziet u als standaard in de markt? En zijn er functionaliteiten die als additioneel worden gezien?
- **Vraag 3:** Welke additionele functionaliteiten raadt u Nidos aan toe te voegen?

Medewerkers van Nidos werken niet altijd op een laptop of PC. Ook wordt er niet altijd op kantoor gewerkt.

- **Vraag 4:** Welke (mobiele) mogelijkheden faciliteert u om het werken buiten bestaande (vaste) kantoorlocaties te faciliteren met betrekking tot het ECD?

Op termijn kan binnen Nidos de wens ontstaan om (een deel van) de Portaal -en PRS-functionaliteiten op te nemen in het ECD. Hiertoe krijgt Nidos graag inzicht in de mogelijkheden die hiervoor in de markt aanwezig zijn.

- **Vraag 5:** Zijn de functies van het Portaal en PRS, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document voor u voldoende duidelijk om inzicht te geven in de mate waarin de functionaliteiten van deze applicaties opgenomen kunnen worden in het ECD? Zo ja, hoe ziet u dit in de huidige markt voorkomen?
- **Vraag 6:** En hoe ziet u dit richting de toekomst verder ontwikkelen?

Nidos beoogt een ECD aan te schaffen die toekomstbestendig is en die eenvoudig mee kan groeien met de omvang van Nidos.

- **Vraag 7:** Tot welke omvang (o.a. in de vorm van aantal gebruikers en dossiers) is uw ECD-oplossing ingericht en ontworpen om (goed) te blijven functioneren?
- **Vraag 8:** Welke maatregelen treft u om het ECD toekomstbestendig te maken/houden en van welke factoren is deze toekomstbestendigheid afhankelijk?
- **Vraag 9:** Hoe ziet u een partnerschap met Nidos over een lange termijn (10-15 jaar) met betrekking tot de doorontwikkeling en onderhoud van het ECD voor u?

Onderwerp: Eventuele aanbesteding

Nidos beoogt inzicht te krijgen in de wijze waarop een eventuele aanbesteding in de markt kan worden gezet en welke eisen hierin aan marktpartijen gesteld kunnen worden. Hiertoe vraagt Nidos het volgende:

Nidos wil een kwalitatief hoogwaardige leverancier contracteren. Hiertoe beoogt Nidos eisen te stellen aan de ervaring en kennis van marktpartijen.

- **Vraag 10:** Beschrijf de ervaring die u heeft met het leveren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van digitale dossiersystemen bij (aan Nidos gelijkwaardige) organisaties en instanties binnen de Jeugdzorg.
- **Vraag 11:** Welke grote uitdagingen voorziet u binnen de digitalisering van Jeugdzorg, bijvoorbeeld m.b.t. de toenemende behoefte aan portaalfunctionaliteit?

Nidos wil een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding in de markt beleggen.

- **Vraag 12:** Welk prijsmodel adviseert u Nidos te hanteren in de aanbesteding en welke kostencomponenten adviseert u Nidos op te nemen in het prijzenblad?
- **Vraag 13:** Welke informatie dient Nidos minimaal te verstrekken in een aanbesteding om ervoor te zorgen dat u een passende en zo volledig mogelijke inschrijving kunt doen?
- **Vraag 14:** In hoeverre zou de lange doorlooptijd van de aanbesteding u weerhouden deel te nemen?
- **Vraag 15:** Op welke wijze zou aanbestedende dienst de drempel voor deelname kunnen verlagen?
- **Vraag 16:** Acht u de geschatte doorlooptijd van het implementatie -en nazorgtraject zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document realistisch en passend binnen de huidige marktsituatie en met betrekking tot de capaciteitsimpact? Zo niet, wat beschouwd u als passend en/of realistisch?
- **Vraag 17:** Welke adviezen heeft u voor Nidos om te verwerken in o.a. de eisen om het onderscheidend vermogen tussen marktpartijen scherper te stellen?

Indien u verdere informatie nodig acht om te verstrekken horen wij dat graag.

- **Vraag 18:** Welke informatie acht u verder relevant voor deze marktconsultatie en heeft u niet kunnen verstrekken in de beantwoording van de voorgaande vragen?