

Verslag marktconsultatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

Ten behoeve van
Stichting Nidos

Referentie	TN 502710
Datum	6 februari 2025
Versie	1v0

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Managementsamenvatting	5
3. Marktconsultatieverslag.....	6
3.1 Functionaliteiten ECD	6
3.2 Eventuele aanbesteding	9

1. Inleiding

Op 19 december 2024 is door Stichting Nidos de marktconsultatie “Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)” gepubliceerd op TenderNed. Deze marktconsultatie is opgestart met als doel breder inzicht te krijgen in de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt. De marktconsultatie bestond uit een in te vullen vraag- en antwoordformulier en de mogelijkheid voor Nidos om partijen uit te nodigen voor een verdiepend toelichtingsgesprek indien gewenst.

1.1 Doel marktconsultatie

De hoofddoelstelling van deze marktconsultatie is om een mogelijk inkooptraject 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 is 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 het eisenpakket van de opdracht.

1.2 Respons marktconsultatie

Een variatie aan marktpartijen, in totaal 8 stuks, heeft deelgenomen aan de marktconsultatie middels het inleveren van een schriftelijke beantwoording. Zoals beschreven in de marktconsultatie heeft Nidos de schriftelijke reacties geanalyseerd en op basis hiervan besloten om enkele partijen uit te nodigen voor een verdiepend toelichtingsgesprek.

De uitgenodigde partijen zijn geselecteerd op de diversiteit in antwoorden waarop Nidos een verduidelijking wenst om zo een goede afweging te kunnen maken tussen de geboden mogelijkheden en oplossingen, en deze op te nemen en te verwerken in de eisen van de aanbesteding. Ook is er bij het uitnodigen van de partijen gekeken naar de mate van ervaring bij aan Nidos gelijkwaardige organisaties en bij organisaties binnen Jeugdzorg.

1.3 Vragen marktconsultatie

De vragen die in deze marktconsultatie zijn voorgelegd aan de markt volgen hieronder:

- Vraag 1:** In hoeverre beschikt u over een ECD-applicatie die de basisfunctionaliteiten zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit document ondersteunt?
- 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?
- Vraag 4:** Welke (mobiele) mogelijkheden faciliteert u om het werken buiten bestaande (vaste) kantoorlocaties te faciliteren met betrekking tot het ECD?
- 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?
- 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?
- 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?
- 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:** Welk 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 geschetste 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 beschouwt 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?
- Vraag 18:** Welke informatie acht u verder relevant voor deze marktconsultatie en heeft u niet kunnen verstrekken in de beantwoording van de voorgaande vragen?

2. Managementsamenvatting

Op basis van de schriftelijke input en de gesprekken zijn enkele belangrijke onderwerpen en verduidelijkingen naar voren gekomen.

Basis- en additionele functionaliteiten

Vrijwel alle partijen geven aan dat hun systemen de benodigde basisfunctionaliteiten ondersteunen, zoals dossiervoering en procesondersteuning. Nidos heeft kennis genomen van het belang voor leveranciers voor duidelijke specificaties van welke functionaliteiten de methodieken VVV en AMV nodig hebben om goed te functioneren. Dit geldt ook voor andere essentiële functionaliteiten, zoals de CORV-koppeling en ondersteuning voor dossiers van (pleeg)gezinnen.

Integratie van Pupil Registratie Systeem (PRS) en Portaal contractpartners

Leveranciers benadrukken het belang van een centrale gegevensbron met het ECD als kernsysteem, waarbij nadere specificatie van integratievereisten tussen systemen noodzakelijk is. Nidos neemt kennis van het belang voor leveranciers van duidelijke specificaties waar het ECD leidend is en waar het PRS leidend blijft in het gegevensbeheer. Daarnaast heeft Nidos kennis genomen van het belang van gedetailleerde beschrijvingen van koppelvlakken, gegevensuitwisseling en technische vereisten voor leveranciers.

Mobiele toegankelijkheid van het dossiersysteem

Alle partijen bieden mobiele toegang via webgebaseerde oplossingen, met soms ook specifieke apps voor mobiele apparaten. Nidos erkent het belang van mobiele toegang en overweegt dit onderdeel te maken van het eisenpakket, waarbij toegankelijkheid, veiligheid en gebruiksvriendelijkheid voor medewerkers die buiten kantoor werken centraal staan. Marktpartijen benadrukken het belang van gebruiksvriendelijkheid, wat Nidos meeneemt in haar overwegingen.

Toekomstbestendigheid

Partijen beschouwen ontwikkelingen op het gebied van AI, compliance en schaalbaarheid als essentieel. Nidos neemt AI en verdere ontwikkelingen mee in haar overwegingen in verband met toekomstbestendigheid.

Partnership en samenwerking

Leveranciers geven aan dat een strategische, langdurige samenwerking essentieel is voor innovatie en continuïteit. Leveranciers pleiten hier voor gezamenlijke roadmap-sessies en transparante communicatie.

Prijzmodel en kostencomponenten

Een SaaS-gebaseerd kostenmodel wordt geadviseerd, waarbij flexibiliteit voor groei en krimp centraal staat. Belangrijke kostencomponenten zijn onder andere licenties, implementatiekosten en onderhoud. Nidos heeft kennis genomen van de verschillende prijsmodellen en kostencomponenten.

Aanbestedingsprocedure

Transparantie en een efficiënte procedure zijn essentieel om de drempel voor deelname te verlagen. Leveranciers benadrukken het belang van duidelijke projectplanning en voldoende dialoogmomenten. Nidos neemt kennis van het belang voor leveranciers van voorspelbaarheid in het proces, helder geformuleerde specificaties en diverse afstemmomenten in het proces.

3. Marktconsultatieverslag

Dit hoofdstuk beschrijft de gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden die helpen bij het bereiken van de voorgenoemde doelstellingen. De vragen zijn opgedeeld in twee categorieën: (1) Functionaliteiten ECD en (2) Eventuele aanbesteding. Aanvullend zijn vragen opgedeeld in een aantal aspecten die **dikgedrukt** toegelicht worden per aspect. Vervolgens staan daaronder de bijbehorende vragen en een uiteenzetting van de door marktpartijen gegeven antwoorden.

3.1 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 ondersteunt?

Vrijwel alle partijen geven aan, zowel schriftelijk als in de gesprekken, dat de ECD-applicatie het overgrote deel van de beschreven basisfunctionaliteiten ondersteunt. Dit betreft met name functionaliteiten omtrent bijvoorbeeld dossiervoering (zowel met als zonder beschikbaar Burgerservicenummer (BSN)) en procesondersteuning. De meeste partijen geven ook aan dat de ECD-applicaties bestaan uit een basis aan standaardfunctionaliteiten, die geconfigureerd worden ten behoeve van de specifieke situatie van Nidos. Partijen verschillen wel in de mate waarin zaken voor Nidos specifiek geconfigureerd kunnen worden zonder aanvullend ontwikkelwerk. Een klein voorbeeld hiervan is het kunnen configureren van een Vreemdelingsnummer op het pupildossier, waarop ook gezocht kan worden binnen het ECD.

De partijen geven aan dat het maatwerk voor Nidos met name zit in de koppelingen. Een aantal koppelingen is niet reeds in de markt beschikbaar en zal daarom voor Nidos specifiek gebouwd moeten worden. Hierbij zit er tussen partijen verschil in wat hiervoor reeds voorhanden is qua open API functionaliteiten. Een gedeelte van de partijen geeft aan reeds één of meerdere andere scan koppelingen te ondersteunen en verwachten dat een koppeling met de huidige leverancier van scanoplossingen van Nidos (te weten: Kyocera) gemakkelijk gerealiseerd kan worden.

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?

De meeste leveranciers beschikken over een basisinrichting (blauwdruk) op basis van “best practices”/ervaringen uit de markt, deze is configureerbaar naar klant-specifieke situaties zoals die van Nidos. De consensus tussen partijen in de beantwoording is dat er veel mogelijk is in de configuratie van de best practices. Echter hebben niet alle partijen ervaring met het ondersteunen van alle aspecten van Nidos dossiervoering, zoals bijvoorbeeld het voeren van een opvanggezin dossier en wat daar precies bij komt kijken. Veel partijen hebben daarnaast het inrichten van de Nidos-eigen methodieken (VVV en AMV) genoemd als specifiek aandachtspunt. In hoeverre deze inrichting daadwerkelijk als standaard ingericht kan worden, zal afhangen van de specificaties van de Nidos-methodieken, die in de marktconsultatie niet meegeleverd zijn.

Vraag 3: Welke additionele functionaliteiten raadt u Nidos aan toe te voegen?

Partijen gaan bij deze vraag dieper in op deze additionele functionaliteiten en in hoeverre Nidos aangeraden wordt deze toe te voegen aan de uit te vragen ECD-applicatie. Dit betreft een breed scala aan functionaliteiten, zoals:

- De ondersteuning van opvanggezin dossiers, inclusief vergoedingen en declaraties aan opvanggezinnen;
- De ondersteuning van functionaliteiten voor verschillende doelgroepen, zoals jeugdbeschermers en woonbegeleiders, maar mogelijk ook externe partijen;
- De integratie van Office365, bijvoorbeeld voor centrale mailverwerking en het voeren van duidelijke agendavoering en tijdsregistratie voor medewerkers;
- Het aansluiten op landelijke en Europese standaarden betreft privacy en communicatie (zoals HR7 FHIR en ZIB);
- Beschikbare Portaalfunctionaliteit voor de samenwerking met cliënten, medewerkers en ketenpartners;
- Geavanceerde autorisatie- en authenticatiemogelijkheden om te kunnen voorzien in een passende oplossing voor steeds ontwikkelende privacywetgeving;
- De integratie van (een deel van de) functionaliteiten die momenteel worden ondergebracht in het Portaal en het PRS;
- Inzet en toepassing van kunstmatige intelligentie (AI).

Nidos toetst deze input op toegevoegde waarde en neemt deze vervolgens al dan niet mee in de voorbereidingen van de aanbesteding.

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?

Alle partijen geven aan mobiele mogelijkheden te faciliteren met betrekking tot het ECD. Allen bieden een web-based oplossing, die dankzij de SaaS-inrichting overal en altijd via internet opgeroepen kan worden. Daarnaast zijn de meeste applicaties via een schaalbare webapplicatie ook te gebruiken op tablets en in enkele gevallen ook goed bruikbaar op smartphones via deze route. Een gedeelte van de partijen biedt een mobiele app aan voor het raadplegen en voor sommige processen vullen van het ECD door zorgprofessionals op smartphones en tablets. De reikwijdte van de functionaliteiten verschilt per partij. De marktpartijen geven aan in te zetten voor het faciliteren van mobiele beschikbaarheid van de ECD-applicaties, om zo efficiëntie en de eenvoud van werken buiten kantoor te faciliteren.

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?

In algemene zin komt uit de beantwoording naar voren dat de functionaliteiten van het PRS en Portaal voldoende beschreven zijn om een indruk van de situatie te krijgen maar verder moeten worden gespecificeerd om een inschrijving te kunnen doen.

Dit heeft voornamelijk betrekking op het PRS en specifiek op hoe de interactie tussen het PRS en het ECD loopt (koppelvlakken met informatie en gegevensuitwisseling). Partijen geven daarnaast aan dat meer duidelijkheid nodig is betreft integratiebehoeften, toelichting processen en technische eisen betreft het PRS en hoe dit samenhangt met het ECD. Een belangrijk aandachtspunt is welk systeem als leidend beschouwd moet worden en dus de brongegevens bevat. In mindere mate is verduidelijking van bovenstaande voor het Portaal voor contractpartners ook gewenst, met name de beschrijving van technische eisen en beoogde gegevensuitwisseling.

Daarnaast raden meerdere partijen Nidos aan om aandachtig te kijken naar het opnemen van PRS- en Portaalfunctionaliteiten in het ECD. In enkele gevallen zullen functionaliteiten binnen het standaardpakket van ECD-functionaliteiten vallen, waardoor het opnemen van deze functionaliteiten in het ECD gewenst kan zijn. Zo lijken veel Portaalfunctionaliteiten voor contractpartners reeds beschikbaar te zijn binnen bestaande ECD-oplossingen, in het bijzonder het kunnen tonen van stukken van het dossier aan externen in enige vorm.

Bij een eventuele aanbesteding zal er door Nidos scherp gekeken worden naar de informatie die over het PRS en Portaal om de situatie beter te omschrijven.

Vraag 6: En hoe ziet u dit richting de toekomst verder ontwikkelen?

Met betrekking tot de toekomstige ontwikkeling van PRS- en Portaalintegraties in het ECD hebben partijen verschillende verwachtingen en visies. Wat betreft decentralisatie vs. centralisatie van gegevens in één ECD onderschrijven alle gesproken partijen de visie dat in het ECD zoveel mogelijk informatie samen moet komen, zodat je vanuit dit ene systeem goed je werk kunt doen met de juiste informatie. In detail voorzien een aantal partijen meer decentrale gegevensbronnen/systemen, waarin het ECD fungeert als de plek waarop die data uit verschillende systemen samen komt. Enkele andere partijen zien juist een ontwikkeling naar meer aggregatie van functionaliteiten en brondata in het ECD, waarbij aanvullende applicaties zoals PRS redundant zullen worden en meer consolidatie van brondata ontstaat in het ECD.

In het algemeen geven partijen aan in de toekomst grote ontwikkelingen te verwachten op het gebied van AI-integraties in de dossierapplicaties en het ontwikkelingen die noodzakelijk zijn om bij te blijven bij veranderende wet- en regelgeving. Ook richt volgens veel partijen toekomstige ontwikkeling zich op het faciliteren van regie bij de jeugdige en betrokken partijen en flexibel werken voor professionals, waarbij een combinatie van gebruiksvriendelijkheid en veiligheid voorop staat.

Nidos beoogt een ECD aan te schaffen dat toekomstbestendig is en dat 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?

Alle marktpartijen geven aan dat het functioneren van de ECD-oplossing niet tot nauwelijks wordt beïnvloed door het aantal gebruikers en dossiers. De systemen zijn bewezen om naar behoren te blijven functioneren bij gebruik van tientallen tot duizenden gebruikers en tienduizenden tot honderdduizenden actieve en niet-actieve dossiers.

Daarnaast zijn de systemen technologisch gezien flexibel schaalbaar, waardoor deze eenvoudig en probleemloos mee kunnen groeien en krimpen met het werknemers- en cliëntenbestand van Nidos.

Nidos wordt aangeraden om zich meer te richten op de achterliggende aspecten van performance en hierop een 'functionele uitvraag' te doen. Een voorbeeld van dergelijke 'achterliggend aspecten' is bijvoorbeeld de mate waarin testautomatisering en performancetesten geborgd zijn bij leveranciers.

Vraag 8: *Welke maatregelen treft u om het ECD toekomstbestendig te maken/houden en van welke factoren is deze toekomstbestendigheid afhankelijk?*

Uit de beantwoording blijkt dat het toekomstbestendig houden van de ECD-applicatie hoog in het vaandel staat bij vrijwel alle partijen. Hierbij worden verscheidene maatregelen en afhankelijkheidsfactoren benoemd. De accenten verschillen per partij, maar op hoofdlijnen is de beantwoording:

- Bijhouden en proactief investeren in compliance aan geldende wet- en regelgeving zal van alle partijen aandacht vragen. Onder andere compliance aan privacywetgeving wordt veel genoemd.
- Investeren in AI-toepassingen zoals bijvoorbeeld speech-to-text en het maken van samenvattingen
- Organiseren en onderhouden van goede klantinput voor doorontwikkeling door middel van bijvoorbeeld roadmap-sessies of focusgroepen.
- Verdere investeringen in Open API ontwikkelingen en veilige gegevensuitwisseling.

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?*

Het merendeel van de partijen geeft aan dat het partnership met Nidos niet alleen gewenst is, maar ook belangrijk is in het volbrengen van een complexe opdracht zoals die van Nidos. Bij veel partijen staat de klant centraal in de doorontwikkeling van de ECD-applicatie. Input vanuit klanten is nodig voor deze doorontwikkeling. Deze input wordt onder andere opgehaald door het sluiten van een intensief en lang partnership met klanten, zoals Nidos. De meeste partijen zien een intensief contact met Nidos voor zich, waarin samen gebouwd wordt aan een innovatieve en toekomstbestendige applicatie die voldoet en blijft voldoen aan de wensen en eisen van Nidos. Hierbij is wederzijds vertrouwen belangrijk, evenals volledige en transparante communicatie.

3.2 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.*

De meeste partijen geven aan ruime ervaring te hebben met het leveren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van digitale dossiersystemen. Enkele partijen geven specifiek aan deze ervaring te

hebben binnen Jeugdzorg/ Jeugdhulp en/of bij aan Nidos gelijkwaardige organisaties. Hierbij wordt, voornamelijk in de gesprekken, wel de kanttekening geplaatst dat Nidos een lastig te vergelijken organisatie is, met unieke en complexe eigenschappen en werkprocessen. Enkele andere partijen geven aan deze specifieke ervaring binnen Jeugdzorg/ Jeugdhulp niet te hebben, maar dat er wel ruime ervaring binnen het zorgdomein aanwezig is.

Met het oog op een zo goed mogelijke uitvraag is in gesprek met partijen verder doorgevraagd op de onderscheidende punten van specifieke ervaring in de Jeugdzorg/ Jeugdhulp die echt relevant zijn om uit te vragen. Hieruit kwamen onder andere:

- De ervaring in de jeugdzorg helpt om ons goed te adviseren in onze behoeftes en het kunnen kopiëren / standaard in kunnen richten van bij andere klanten aanwezige functionaliteiten.
- Het reeds gerealiseerd hebben van een opvangouderdossier en pleegoudersfinanciering.
- Kennis van het jeugdzorgdomein, dossiervoering jongere en bijbehorende wettelijke eisen zoals toegangsregels voor >12jr, >16jr en >18jr.

Vraag 11: *Welke grote uitdagingen voorziet u binnen de digitalisering van Jeugdzorg, bijvoorbeeld m.b.t. de toenemende behoefte aan portaalfunctionaliteit?*

De partijen benoemen en beschrijven een grote hoeveelheid aan uitdagingen binnen de digitalisering van Jeugdzorg. Zo geven veel partijen aan dat het thema 'zelfredzaamheid' een belangrijke rol kan of zal gaan spelen binnen de (Jeugd)zorg. Dit heeft betrekking op de toenemende wens voor inzage en regie van cliënten (Portaalfunctionaliteit). Hierbij ligt de uitdaging in het bieden van efficiënte gegevensuitwisseling en gebruiksvriendelijke inzage-oplossingen, terwijl de informatieveiligheid gewaarborgd blijft. Een uitdaging hierbij is om de toenemende vraag naar gegevensdeling in lijn te houden met toenemende eisen met betrekking tot informatieveiligheid.

Daarnaast geven enkele partijen aan dat er een uitdaging ligt in het verhogen van de efficiëntie binnen Jeugdzorg. Hoge instroompercentages van jongeren, hoge uitvalpercentages bij medewerkers en een toenemende werkdruk vragen om efficiëntere manieren om te werken. Hierbij ligt bijvoorbeeld nog terreinwinst op de integratie van systemen en organisaties en de vervanging van oude systemen die (op het punt staan van) bezwijken onder de toenemende druk.

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?*

Over het algemeen zijn de partijen eenduidig in het prijsmodel en de op te nemen kostencomponenten die zij adviseren voor Nidos om op te nemen in de aanbesteding. Veel partijen geven hierbij aan een SaaS-based kostenmodel als passend te zien. Dit model dient zowel de groei als krimp van Nidos op te vangen. Hieronder zetten we kort uiteen welke kostencomponenten hierbij veelvuldig aangedragen worden:

- Licentiekosten per gebruiker, per periode (price-per-paid-user). Enkele partijen maken hierbij onderscheid tussen verschillende typen gebruikers, die ieder verschillende rechten en daarmee licentiekosten kennen. Sommige partijen hanteren staffels met een kortingspercentage.

- Eenmalige kosten voor eenmalige implementatie, de conversie van data, de training van medewerkers en integratie.
- Prijs voor specifieke koppelingen en/of modules, die specifiek zijn voor Nidos of in een later stadium toegevoegd kunnen worden.

Daarnaast hebben meerdere partijen ook een variant op onderstaande kostencomponenten aangedragen:

- Vast periodiek bedrag voor onderhoud en beheer, bijvoorbeeld voor het onderhouden van een storingsdienst / servicedesk.
- Hostingkosten.
- Uurtarief met een periodiek budget voor doorontwikkeling en optimalisatie.
- Budget en/of uurtarief voor de realisatie van Nidos-specifieke functionaliteiten.

Hierbij wordt de kanttekening geplaatst dat het voor de berekening van bijvoorbeeld de eenmalige kosten van belang is dat Nidos duidelijk maakt wat de opdracht specifiek inhoudt, wat er binnen de scope valt en hoeveel en welk type gebruikers er ongeveer gebruik gaan maken van de applicatie.

Vraag 13: *Welk informatie dient Nidos minimaal te verstrekken in een aanbesteding om ervoor te zorgen dat u een passende en zo volledig mogelijke inschrijving kunt doen?*

De partijen geven uiteenlopende antwoorden op deze vraag. Het merendeel van de partijen geeft aan dat Nidos, zeker gezien de complexiteit van het applicatielandschap en het ECD-systeem, een gedetailleerd en volledig beeld dient te schetsen van de onderdelen van het applicatielandschap en hoe deze zich tot elkaar verhouden. Dit geldt ook voor de scope van de opdracht, die volledig beschreven dient te worden. Verder worden aspecten benoemd zoals het delen van:

- Procesbeschrijvingen, bijvoorbeeld door het toevoegen van user cases;
- De mate waarin dataconversie toegepast dient te worden door leveranciers;
- Knelpunten in de huidige situatie waar Nidos een oplossing voor zoekt binnen het nieuwe systeem, waarbij de kanttekening wordt geplaatst dat Nidos hierbij wat vrijer gaat zitten in de wensen en eisen om zo optimalisatie en vernieuwing vanuit leveranciers te stimuleren;
- Gedetailleerde wensen en eisen met betrekking tot compliance en wet- en regelgeving, dus de wettelijke kaders waarin de ECD-applicatie dient te opereren;
- De omvang van het huidige systeem en de toekomstige verwachtingen omtrent gebruik (bijvoorbeeld met betrekking tot het aantal gebruikers);
- De mate waarin applicatiebeheer en implementatie uitbesteed zal gaan worden;
- Een duidelijke tijdslijn, inclusief fasering;
- Gedetailleerde en gespecificeerde informatie met betrekking tot gewenste koppelingen, waarbij bijvoorbeeld gedetailleerde informatie over het type gegevensuitwisseling, de frequentie van gegevensuitwisseling, berichtspecificaties en de benodigde mate van 'backwards compatibility' gewenst is;
- Voldoende informatie met betrekking tot Nidos-eigen methodieken (zoals VVV en AMV).

Vraag 14: *In hoeverre zou de lange doorlooptijd van de aanbesteding u weerhouden deel te nemen?*

Het overgrote deel van de partijen geeft aan dat een lange doorlooptijd van de aanbesteding haar in principe niet weerhoudt om deel te nemen aan de eventuele aanbesteding. Enkele partijen geven zelfs aan de voorkeur te geven aan een langere doorlooptijd, omdat hiermee meer ruimte wordt geboden voor dialoog en de optimalisatie van de aangeboden oplossing.

Desalniettemin geven meerdere partijen aan dat een kortere doorlooptijd dan door Nidos beschreven gewenst is. Een kortere doorlooptijd zou de snelheid en efficiëntie van een inschrijving ten goede komen, terwijl een kortere doorlooptijd tevens het risico dat externe variabelen significant veranderen gedurende het aanbestedingstraject vermindert. Ook geven partijen aan dat de door Nidos beoogde aanbesteding een hoge inspanning zal vergen van inschrijvers. Het is volgens enkele partijen voor leveranciers makkelijker om de vereiste capaciteit voor deelname in te richten/plannen wanneer er een kortere doorlooptijd van de aanbesteding is.

Vraag 15: *Op welke wijze zou aanbestedende dienst de drempel voor deelname kunnen verlagen?*

De partijen geven aan dat Nidos op meerdere manieren de drempel voor deelname zou kunnen verlagen. Hoofdzakelijk wordt hier het hanteren van een aanbestedingsprocedure met voldoende dialoog (bijvoorbeeld de concurrentiegerichtte dialoog) en het aanleveren van voldoende en volledig informatie genoemd. De opdracht van Nidos is erg complex en leveranciers hebben voor het deelnemen aan dergelijke aanbesteding voldoende ruimte nodig om input te geven en om te borgen dat Nidos en de leveranciers op één lijn blijven. Verder worden nog aspecten benoemd zoals:

- Het beschikbaar stellen van een financiële vergoeding voor leveranciers;
- Het beperken van de doorlooptijd van de aanbesteding, zeker gezien de significante inspanning die leveranciers dienen te leveren;
- Het geven van een duidelijke en specifieke aanbesteding -en projectplanning;
- Het geven van voldoende ruimte aan leveranciers voor eigen invulling aan de wensen en eisen van Nidos;
- Het organiseren van een informatiebijeenkomst of kennismakingssessie waarin meer duidelijkheid geschept kan worden richting elkaar;
- Het inbouwen van een sterke focus op langdurig partnership met de leveranciers.

Vraag 16: *Acht u de geschetste 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 beschouwt u als passend en/of realistisch?*

De partijen zijn verdeeld over de mate waarin de geschetste doorlooptijd van het implementatie- en nazorgtraject als passend en/of realistisch wordt geacht. De meeste partijen geven aan dat een doorlooptijd van één jaar voor implementatie en een halfjaar voor nazorg passend en realistisch is. Hierbij wordt voornamelijk in de gesprekken wel de kanttekening geplaatst dat dit afhankelijk is van de duidelijkheid die Nidos schetst in de aanbesteding zodat verrassingen achteraf of gedurende het implementatietraject zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden, en de mate waarin Nidos de vereiste interne capaciteit gedurende de implementatie en nazorg op orde heeft.

Enkele andere partijen geven aan dat de geschetste doorlooptijd krap is. Voor een zorgvuldig en passend implementatietraject is een doorlooptijd voor implementatie van anderhalf (1,5) jaar wellicht meer passend, zeker gezien de complexiteit van het applicatielandschap van Nidos.

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?

De partijen geven over het algemeen aan dat het onderscheidend vermogen niet in het basissysteem / de geboden basisfunctionaliteiten zal zitten, maar in de aspecten rondom deze basis. Het onderscheidend vermogen zit bijvoorbeeld in aspecten als:

- De beoogde toekomstige samenwerking met Nidos en de creativiteit van leveranciers, zodat het ECD mee kan groeien met Nidos en veranderende wet -en regelgeving (toekomstbestendigheid); en
- Hieraan gelieerd, de mate waarin de aangeboden ECD-oplossing schaalbaar en flexibel in te richten is;
- De ervaring die leveranciers hebben met systemen van dergelijke complexiteit zoals binnen Nidos, bijvoorbeeld specifiek met het faciliteren van integratie en samenwerking met ketenpartners, cliënten, medewerkers, etc., of specifiek binnen Jeugdzorg;
- De gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden ECD-applicatie;
- De wijze waarop nazorg en het aangeboden servicelevel ingericht wordt.

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?

In de beantwoording van de partijen is een breed scala aan informatie gedeeld met Nidos door de partijen. Partijen zijn voornamelijk ingegaan op additionele informatie die Nidos bij een eventuele aanbesteding zou kunnen of moeten delen met de markt.

Dit betreft bijvoorbeeld het aspect omtrent compliance en wet -en regelgeving, waar Nidos in de marktconsultatie reeds weinig informatie over heeft gedeeld. Het is volgens de partijen in de aanbesteding en voor de door de partijen aangeboden ECD-applicaties van belang binnen welke wettelijke kaders de applicatie dient te opereren. Hierbij wordt bijvoorbeeld aangegeven dat het uit de marktconsultatie niet geheel duidelijk wordt in hoeverre landelijke en Europese standaarden (zoals eIDAS) leidend zijn voor Nidos.

Daarnaast attenderen meerdere partijen Nidos op het feit dat het beoogde project groot is en voor zowel leveranciers als voor Nidos een zeer grote inspanning zal vereisen. Het is daarom volgens de partijen van groot belang dat Nidos de benodigde interne capaciteit beschikbaar stelt gedurende het aanbestedingstraject en de looptijd van de opdracht. Ook is het belangrijk dat Nidos (in ieder geval een gedeelte van) de interne capaciteit kenbaar maakt aan marktpartijen, zodat zij bijvoorbeeld een beter beeld krijgen van de benodigde tijdsinspanning bij het trainen van medewerkers en de benodigde ondersteuning vanuit de leverancier gedurende het implementatietraject.