gemeente
Haarlemmermeer

Vervanging Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving applicatie

Verslag marktconsultatie

Referentie 2023-450
Datum: 24 juni 2024
Status: Definitief

Inhoud

Inleiding 3
Algemeen 3
Antwoorden marktconsultatie 3

Inleiding
Gemeente Haarlemmermeer (de gemeente) heeft in voorbereiding op de aanbesteding voor de Vervanging van de Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving applicatie in januari 2024 via TenderNed een schriftelijke marktconsultatie gepubliceerd. Het doel van de marktconsultatie was de marktpartijen bij het denkproces te betrekken en gebruik te maken van hun kennis en ervaring om te komen tot een effectieve aanbesteding. In april 2024 zijn nog enkele aanvullende vragen gesteld aan de partijen die aan de eerste marktconsultatie hebben deelgenomen.

De informatie uit deze marktconsultaties is gebruikt door de gemeente bij de voorbereiding van de aanbestedingsdocumenten waarbij gestreefd is de eisen en de wensen van de gemeente zo veel mogelijk aan te laten sluiten bij de mogelijkheden die de markt biedt.

Algemeen
De marktconsultatie is op 25 januari 2024 via TenderNed met kenmerk 448717 gepubliceerd. Op 26 april 2024 zijn nog enkele aanvullende vragen gesteld. In totaal hebben 5 partijen deelgenomen aan de marktconsultaties.

Antwoorden marktconsultatie
Hieronder treft u per vraag een samenvatting van de antwoorden aan. De antwoorden zijn geanonimiseerd en in willekeurige volgorde weergegeven.

1. **Algemene Informatie**:
   1.1. **Welke trends en innovaties ziet u in de markt met betrekking tot vergunningverlening, toezicht en handhaving?**

- Burgers/bedrijven kunnen meer zelf gaan regelen.
- Toezicht en handhaving worden meer informatie gestuurd.
- Uitgebreide mogelijkheden voor statistieken en grafieken en data om samenhangende adviezen te geven en beter de Omgevingsvisie tot uitvoer te brengen.
- Complete ontzorging door middel van SAAS.
- Digitalisering en automatisering van VTH-processen en inzet generatieve AI.
- Elektronische meldings- en communicatiesystem voor toezicht en handhaving
- Data-analyse tools voor het prioriteren en identificeren van risico's.
- Groeiende vraag naar openheid en transparantie en het steeds meer (moeten) delen van informatie met het publiek, hiervoor moet datahuishouding op orde zijn.
- Meer integrale benadering van VTH, verschillende aspecten van vergunningverlening, toezicht en handhaving worden geïntegreerd en gecoördineerd,
- Logging, autorisatie en veilig werken hebben een belangrijke focus.
- Er wordt meer nadruk gelegd op een risicogebaseerde aanpak.
- Anonimisering en publicatie in relatie tot de Wet Open Overheid (WOO)
- Inzet van eDiensten.
- Ontwikkelingen op het gebied van Common Ground.
- Focus op zaakgericht werken.
- Steeds belangrijker worden van een goed registratie van verschillende activiteiten, locaties en objecten in de fysieke leefomgeving.

   1.2. **Heeft uw organisatie beschikbaarheid om implementatie te starten vanaf september 2024?**

- Ja
- Ja, afhankelijk van de wensen

.

1.3. Wat is de geschatte implementatietijd?

- Toezicht en handhaving ca. 4 weken, vergunningsverlening afhankelijk van de wensen.
- Er zijn verschillende implementatiemogelijkheden.
- Zes maanden, korter bij aansluiting bij de best practice.
- Zes maanden vanaf opdracht voor livegang en drie maanden na livegang voor optimalisatie.

1.4. Beschikt uw organisatie over een ISO 14001 milieu management certificering?

- Ja
- Nee

2. Functionele Vereisten:

2.1. Welke functionaliteiten zijn essentieel voor een modern VTH-systeem?

- informatiebeveiliging, gebruiksvriendelijkheid, informatie gestuurd. Alles in samenspraak met de handhavers;
- ondersteuning termijnbewaking, zaakgericht, objectgericht, klantgericht, geografisch en organisatiegericht werken;
- documentcreatie en documentmanagement functionaliteiten;
- geavanceerde zoekfunctie;
- dynamisch in inzoomen/ doorklikken tussen schermen/entiteiten;
- ondersteunt in werk verdelen;
- ondersteunt eenduidige bepaling einddatum zaak;
- ondersteunt risico gestuurd toezichtsbezoeken;
- ondersteunt tijdreizen;
- koppelt eenvoudig met externe systemen en partijen zowel ingaand als uitgaand op een veilige verantwoorde manier;
- biedt de mogelijkheid om de voortgang te delen met externe partijen via web of API;
- heeft de mogelijkheid om de begroting vast te leggen en real-time te volgen;
- biedt de mogelijkheid meerwerk vast te leggen en te volgen;
- kan omgaan met een Product Dienst Catalogus (PDC) van minimaal 2 niveaus;
- biedt de mogelijkheid om uren te registeren;
- kan workflows definiëren;
- kan een dossier (geheel of gedeeltelijk) vertrouwelijk maken;
- beschikt over een audittrail functionaliteit;
- biedt flexibiliteit bij toevoegen van velden aan entiteit zaak / object / organisatie;
- de specificaties voor VTH-software van de VNG zijn een goede uitgangspositie;
- SaaS;
- Veilige en eenvoudig communiceren met externe partijen;
- procesondersteuning;
- overzichtelijke werkvoorraad;
- goede filterfunctie;
- aanvragen ontvangen DSO,
- leges heffen (incl. koppeling financieel systeem);
- toezicht oplossing (SaaS);
- koppeling zaak- en documentmanagementsysteem;
- AVG proof;

- inzicht gebruik persoonsgegevens (CISO;)
- inrichting en beheer dient eenvoudig door de gemeente uit te voeren te zijn;
- samenstellen en bekijken van managementrapportages;
- aansluiten op archivering;
- mobiel toezicht;
- flexibele inrichting;
- preview documenten;
- integratie Microsoft 365;
- geen lange KO eisen opnemen;
- blijf bij de kern van de gevraagde functionaliteit en neem niet te veel specifieke eisen op;

2.2. Zijn er specifieke wettelijke vereisten waaraan het systeem moet voldoen?

- Scheiden van strafrecht en bestuursrecht, WPG/AVG.
- Voldoen aan AVG /GDPR en de archiefwet en ondersteuning bieden aan de Omgevingswet.
- Voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- De VTH kenmerken vanuit de VNG die op GEMMA Online staan.
- Juiste certificering op het gebied van ISO en NEN.

3. Mobiele Toegang:

3.1. Ondersteunt het systeem mobiele toegang voor buitendienstmedewerkers?

- Ja.
- Ja, middels Android en iOS.
- Ja, mits internetverbinding beschikbaar is.

3.2. Hoe wordt de consistentie van gegevens tussen het veld en kantoor gegarandeerd (on/offline werkomgeving)?

- met mobiele app kan offline gewerkt worden en na controle als de internetverbinding; beschikbaar is worden, alle gegevens gesynchroniseerd, dubbele invoer is niet nodige en consistentie blijft gewaarborgd;
- het is mogelijk een dossier te blokkeren voor wijzigingen op kantoor;
- wanneer communicatie niet beschikbaar is en gegevens aan beide kanten worden gewijzigd, wordt er melding getoond en beide gegevens blijven beschikbaar;
- Alle informatie wordt middels automatische synchronisatie bijgewerkt tussen veld en kantoor en vice versa.

4. Implementatie en Integratie:

4.1. Hoe kan het VTH-systeem naadloos worden geïntegreerd met bestaande systemen binnen de gemeente Haarlemmermeer bijv. Djuma zaaksysteem en externe systemen zoals bijv. DSO,DROP, BAG,BRP/GBA.

- Heel veel ervaring met koppelingen met externe systemen.
- Koppelingen zijn gebaseerd op Common Ground en ZGW API's.
- Standaard worden alle koppelmogelijkheden geboden.
- Gebruik maken van landelijke standaarden (StUF, API's, OC standaarden).
- Koppelingen zijn standaard en Djuma is geïntegreerd bij andere klanten.

- Koppelingen voor bijvoorbeeld annoteren, anonimiseren, financiële oplossingen of digitaal ondertekenen zijn ook mogelijk.
- Een koppeling met een systeem/applicatie waarvoor alternatieve manieren zijn voor gegevensoverdracht, achten wij niet essentieel.

4.2. Welke koppelingen worden standaard aangeboden?

- BRP, RDW, NPR, KvK, P1, BAG en andere geodata.
- PDOK - OneMap - BAG - NHR - BRK - REV - DSO STAM - DSO - SWF - Inspectieview - BRP (via haal centraal) - Nasca - AFAS - EXACT - Cyclomedia - KIWA - Microsoft 365 (Teams Outlook Word Excel) Graph - BGT - BRO - Gis - DROP - Zynyo (digitale handtekening) en nog circa 600 andere systemen en technologieën.
- Alle koppelingen waarbij gebruik wordt gemaakt van gestandaardiseerde koppelvlakken kunnen 'standaard' worden aangeboden (StUF, API, OGC).
- Een zaak/DMS systeem, DROP, KVK, GBA en financieel systeem.
- ADFS/Azure , DSO, BAG, NHR, GBA/BRP, landelijke kaartlagen, DTA, CBS en financiële exports.

4.3. Welke migratiestrategie zien jullie veelal terugkomen vanuit eerdere implementaties?

- Uitwisselingen via o.a. open standaarden zoals CSV, xml, Json.
- Implementatie zonder dat er voorgaande digitale informatie aanwezig was.
- Verschillende strategieën, sterk afhankelijk van de kwaliteit van data en het landschap.
- Leeg beginnen en oude aanvragen afronden in een ander systeem.
- Lopende zaken migreren en nieuwe aanvragen direct in het systeem oppakken
- Historie meenemen, om alles in één systeem te houden.
- Zaakgerichte migratie op basis van de standaard (inclusief documenten) en aanvullend overige gegevens met STAM standaard (activiteit gegevens).
- Migratie van alleen lopende zaken.
- Gefaseerde migratie, eerste lopende zaken en na live-gang de gesloten zaken.
- Alleen zaken tot een paar jaar terug migreren of alleen objectgegevens.

5. Onderhoud en Ondersteuning:

5.1. Welke vormen van onderhoud en ondersteuning biedt uw bedrijf na de implementatie?

- Ondersteuning telefonisch en per e-mail tijdens kantooruren.
- Systemen worden 24/7 gemonitord op beschikbaarheid, performance en afwijkende zaken.
- Optionele supportdienst op platform, oplossing, koppelings- en operationeel niveau.
- Ondersteunen van de beheerder door de 2e-lins helpdesk.
- Periodieke gesprekken n.a.v. rapportages.
- Verzorgen van voor alle klanten gezamenlijke releasepresentatie.
- Supportafdeling.
- Wekelijks vragenuur.
- Helpfunctie in de applicatie.
- Key-users en functioneel beheerders
- E-learning modules.

5.2. Hoe worden updates en upgrades beheerd?

- Systeem en security updates worden doorlopend uitgevoerd en gemonitord.
- Software upgrades worden voortijdig gecommuniceerd.

- Nieuwe functionaliteiten worden veelvuldig toegevoegd en door het volledig geautomatiseerde testraamwerken wordt geborgd dat bestaande functionaliteiten blijven werken.
- Update worden doorgevoerd op basis van een kalender.
- Planning van het beschikbaar stellen van reguliere releases worden gezamenlijk met het gebruikersplatform opgesteld en zeer ruim van tevoren aangekondigd.
- Installeren van releases wordt alleen op verzoek en in samenspraak met de gemeente uitgevoerd.
- Duidelijke releasenotes.
- Continuous delivery principe.
- Functioneel beheerder kan zich abonneren op releasenotes.

6. Kostenstructuur:

6.1. Wat is het kostenmodel voor het VTH-systeem?

6.2. Zijn er variabele kosten die afhankelijk zijn van het gebruik of het aantal gebruikers?

6.3. 6Kut u een indicatie van de eenmalige en vaste kosten geven?

Deze informatie is vertrouwelijk en wordt niet gedeeld.

7. Rapportage en Analyse:

7.1. Zijn er ingebouwde dashboards of rapportagetools?

- Zeer uitgebreide rapportage mogelijkheden en een ingebouwd dashboard en toegang tot de rapportages.
- Zeer uitgebreide mogelijkheden voor statistieken, grafieken, rapportages.
- Geïntegreerde PowerBI omgeving.
- Standaardrapportage in tabelvorm en via dashboard.
-

7.2. Zijn de dashboard/rapportage behoeftes op individueel medewerkers niveau door de medewerker zelf aan te passen?

- De dashboard /rapportage behoeftes zijn d.m.v. rechten en rollen zichtbaar op individueel gebruikersniveau.
- Dit is deels mogelijk door het toepassen van filters.
- Ja, er kan op individuele basis, rol of afdeling/organisatieonderdeel worden geautoriseerd.
- Operationele rapporten zijn niet aanpasbaar.
- Via dataplatform heeft gemeente alle gegevens beschikbaar via API's.
- Afnemer kan je zelf rapporten en dashboards aanmaken.

8. Referenties:

8.1. Kunt u voorbeelden geven van vergelijkbare implementaties van het VTH-systeem bij andere organisaties?

- Ja.

9. Aanvullende informatie:

9.1. Welke informatie heeft uw van gemeente HLMR nodig om een juiste aanbieding te kunnen doen?

- Informatie m.b.t. de wensen voor vergunningen.

- Technische informatie over eventueel te leggen koppelingen.
- Een overzicht van welke gebruikers welke modules nodig hebben.
  Omvang en wensen met betrekking tot de migratie,
- Aantal gebruikers voor de applicatie en voor de opleidingen.
- Of er een migratie moet plaatsvinden van bestaande
- Of de gemeente zelf de inrichting van de processen (volledig) voor haar rekening neemt of dat dit gedeeltelijk of volledig wordt uitbesteed aan de opdrachtgever.
- Het aantal processen inclusief procesplaten
- Een architectuurplaat van de reeds bestaande en te koppelen systemen met de daarbij te gebruiken standaarden.
- Gewenste manier van training.
- Aantal toezichthouders, gebruikers en beheerders.
- Hoeveel opslag i.v.m.
- Processen, thema's en ondersteunende functionaliteiten.

9.2. De gemeente wenst de GBIT voorwaarden van toepassing te verklaren, heeft u hierbij nog aandachtspunten?

- Nee.
- Hanteren aparte oplegger.
- Ten aanzien van diverse artikelen (11.2, 18.4, 26.3).

9.3. De gemeente streeft erna om sociaal return verplichting op te nemen in de aanbesteding. In principe wordt een verplichting van 5% van de opdrachtwaarde gehanteerd. De gemeente hanteert de bouwblokken methode waarmee de verplichting heel ruim kan worden ingevuld. Is dit een acceptabel % ? ,zo niet welk % zou dan acceptabel zijn?

- We hebben hier veel ervaring mee.
- 5% is aan de hoge kant, 2% is meer gebruikelijk.
- Hier komen we in overleg met de gemeente altijd uit.

9.4. Welke aanbestedingsprocedure vind u het meest geschikt?

- Geen bezwaar tegen Europees openbaar, maar ervaren gebrek aan dialoog als beperkende factor.
- Concurrentie gerichte dialoog.
- Europees openbaar.

9.5. Welke looptijd vind u het meest geschikt opgesplitst in initiële periode en verlengingen?

- Een looptijd van 4 jaar met een verlenging van 2x 2 jaar.
- Een looptijd van 2 jaar met een verlenging van 4 x 4 jaar.
- Een looptijd van 4 jaar met een verlenging van 3 x 2 jaar.
- Kortere of langere abonnementsvorm. -

9.6. Welke prijscomponenten moet gemeente Haarlemmermeer opnemen in het tarievenblad?

- De eenmalige inrichtingskosten.
- De kosten van modules met ruimte voor meerdere regels zodat per module aangegeven kan worden hoeveel gebruikers hier gebruik van maken.

- Eenmalig: projectmanagement, inrichting, installatie, migratie, opleidingen en koppelingen. Jaarlijks: onderhoud koppelvlakken, gebruikersrecht en onderhoud applicatie.
- Eenmalig bedrag, opsplitsen in training, inrichting processen, inrichting koppelvlakken en projectleiding.
- Optionele kansen (geen onderdeel van inschrijfprijs.)
- Jaarlijkse prijs inclusief standaardkoppelingen, onderhoud en support.
- Inschatting kosten migratie.
- Eenmalige implementatiekosten.
- Aanvullende koppelingen en functionaliteiten.

9.7. Welke gunningscriteria zou de gemeente Haarlemmermeer kunnen hanteren opdat inschrijvers zich op het gebied van kwaliteit kunnen onderscheiden? Oftewel hoe onderscheidt u zich van andere aanbieders?

- Gunningscriteria die innovatie stimuleren.
- Optionele functionaliteiten en koppelingen.
- Eenvoudige manier van inrichten en beheer.
- Doorontwikkeling.
- Integratiemogelijkheden met andere systemen.
- Aansluiten op werkprocessen van de gemeente.

9.8. Welke informatie zou u verder nog met ons willen delen?

- Voorkeur aan een praktijk beoordeling in plaats van een beoordeling van mooie woorden en plannen op papier.
- Breng alle procesverbeteringen voorafgaand aan de implementatie in kaar.
- Schoon de te migreren data op of verbeter de kwaliteit.
- Migreer alleen de noodzakelijke gegevens.
- Stel harde/duidelijke eisen.
- Stel voldoende capaciteit beschikbaar voor de implementatiewerkzaamheden.

10. Aanvullende vragen

10.1. Is de VTH applicatie in staat om een nieuwe zaak via de ‘Overdragen te behandelen Zaak’ service (zdms 1.2) te ontvangen en in behandeling te nemen?

- Ja.
- Ja, na gezamenlijk overleg in het systeem te verwerken.

10.2. In geval dat de melding via het specifieke E-formulier in de VTH applicatie terecht komt, maar bedoeld was voor de afdeling B&O is het de vraag of het VTH systeem- net zoals het MOB systeem- de zaak kan afsluiten en een e-mail kan sturen naar het generieke e-mailadres ?

- Ja.
- Wij zijn op dit moment niet volledig op de hoogte van uw MOB systeem, we zullen bij een eventuele opdracht gezamenlijk rond de tafel moeten om uw wensen te bespreken en in te bouwen.
- Ja, gebruiker moet nog wel de nodige acties ondernemen.