



Marktconsultatiedocument

Ten behoeve van de voorgenomen aanbesteding aanschaf
Cliëntvolgsysteem ten behoeve van schuldhulpverlening middels een

Kenmerk: TN 519420

Datum: donderdag 3 april 2025

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Gemeente Woerden en Oudewater.....	3
2	Aanleiding, doel en procedure	4
2.1	Huidige situatie	4
2.2	Gewenste situatie	4
2.3	Doel van de marktconsultatie	5
2.3.1	Doelstellingen	5
2.4	Procedure en planning.....	5
2.4.1	Consultatiegesprek	5
2.4.2	Verslag van de marktconsultatie.....	5
2.4.3	Planning	6
2.4.4	Communicatie en contactpersoon	6
2.5	Geldende voorwaarden	7
3	Consultatievragen	8

1 Inleiding

Voor u ligt het marktconsultatiedocument ten behoeve van het verkrijgen van marktinformatie als input voor de voorgenomen aanbesteding van de aanschaf van een Cliëntvolgsysteem ten behoeve van schuldhelpverlening. Als voorbereiding op het opstellen van de uitvraag, voert de gemeente Woerden deze marktconsultatie uit.

1.1 Gemeente Woerden en Oudewater

Per 1 januari 2015 werkt de gemeente Oudewater samen met de gemeente Woerden, de ambtelijke organisaties van beide gemeenten zijn samengevoegd. De medewerkers zijn in dienst van de gemeente Woerden en werken voor het bestuur en de inwoners van de gemeente Oudewater en de gemeente Woerden. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door de gemeente Woerden.

De gemeente Woerden dankt u bij voorbaat voor uw deelname en inzet om de consultatievragen te beantwoorden en op deze wijze een bijdrage te leveren aan de vormgeving van de voorgenomen aanbesteding.

2 Aanleiding, doel en procedure

2.1 Huidige situatie

De gemeente Woerden biedt schuldhulpverlening aan haar inwoners volgens de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. De consulenten voeren het alle fases van het proces van schuldhulpverlening zelf uit.

Binnen de gemeente Woerden is er behoefte ontstaan aan een nieuwe softwareapplicatie voor de administratie en monitoring van de dienstverlening van de afdeling schuldhulpverlening volgens de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Er is behoefte aan een SaaS-applicatie waarbinnen consulenten integraal aan de slag kunnen rondom de casus van een inwoner.

De voorgenomen aanbesteding omvat de levering van een Cliëntvolgsysteem ten behoeve van schuldhulpverlening middels een SaaS-oplossing.

2.2 Gewenste situatie

Met ingang van 1 januari 2026 wenst de gemeente Woerden gebruik te maken van een SaaS-applicatie waarbinnen consulenten integraal aan een casus van een inwoner kunnen werken. Gezien alle dynamische ontwikkelingen in het sociaal domein en specifiek op het gebied van schuldhulpverlening (ontwikkelingen basisdienstverlening) is er behoefte aan een systeem dat de consulenten optimaal ondersteunt in hun werkzaamheden.

Daarbij is het koppelen met andere applicaties binnen en buiten de organisatie voor het eenvoudig uitwisselen van gegevens en berichten met ketenpartners een vereiste.

Consulenten schuldhulpverlening binnen de gemeente Woerden voeren alle fases van schuldhulpverlening uit, van aanmelding en intake tot stabilisatie, schuldregelen en nazorg inclusief budgetbegeleiding. De complexiteit van casussen neemt steeds meer toe en zorgen ervoor dat aanpassing in het dossier op eenvoudige wijze mogelijk moeten zijn.

Het systeem waarin we werken moet de consulent zoveel mogelijk administratief ontlasten en een integraal beeld geven dat goed te monitoren is, zowel op casusniveau als op caseloadniveau.

2.3 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van kennis en ervaringen van diverse partijen op het gebied van software c.q. applicaties ten behoeve van schuldhulpverlening zodat de gemeente de genoemde levering van een dergelijk cliëntvolgsysteem op de best passende manier kan aanbesteden.

2.3.1 Doelstellingen

De marktconsultatie kent de volgende doelstellingen:

- Inzicht verkrijgen in de kennis en ervaringen van de markt ter ondersteuning van het opstellen van de voorgenomen aanbesteding;

2.4 Procedure en planning

Dit marktconsultatiedocument is gepubliceerd op TenderNed met de intentie voldoende partijen te bereiken en zo voldoende marktinformatie te verkrijgen. Geïnteresseerde partijen kunnen zich aanmelden via TenderNed.

U heeft de mogelijkheid om vragen te stellen over het marktconsultatiedocument en de procedure. Vragen kunt u stellen middels de berichtenmodule van TenderNed. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden middels een Nota van Inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

De gemeente vraagt deelnemende partijen de antwoorden op de consultatievragen schriftelijk en uiterlijk in de planning opgenomen datum en tijdstip in te dienen via TenderNed.

2.4.1 Consultatiegesprek

De gemeente houdt de optie open om naar aanleiding van de verkregen informatie enige of alle deelnemende partijen uit te nodigen om een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden middels een consultatiegesprek. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij de gemeente. Partijen die uitgenodigd worden zullen hierover tijdig geïnformeerd worden. In de planning is de datum opgenomen wanneer het eventuele gesprek plaats zal vinden. Het tijdstip wordt nader bepaald en tijdig teruggekoppeld aan de desbetreffende partij(en). De gemeente raadt de deelnemende partijen aan de in de planning opgenomen datum voor een eventueel toelichtend gesprek vrij te houden in de agenda.

Het eventuele gesprek dient uitsluitend voor de toelichting van de gegeven antwoorden op de consultatievragen en is niet bedoeld voor een presentatie of toelichting over de eigen onderneming.

2.4.2 Verslag van de marktconsultatie

Alle ontvangen informatie zal worden gebruikt om, samengevat en geanonimiseerd op hoofdlijnen en zonder bedrijfsgevoelige informatie de voorgenomen aanbesteding te specificeren en te onderzoeken of partijen aan de door het project opgestelde voorwaarden kunnen voldoen. Het verslag van de marktconsultatie zal aan de deelnemende partijen teruggekoppeld worden.

De gemeente Woerden behoudt zich het recht voor om dit geanonimiseerde document te zijner tijd als bijlage aan een voorgenomen aankondiging van opdracht toe te voegen.

2.4.3 Planning

In onderstaande tabel is een indicatieve planning opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor deze te wijzigen.

Actie	Datum/deadline
Publicatie marktconsultatiedocument	Donderdag 3 april 2025
Indienen van vragen over het marktconsultatiedocument en procedure tot:	Donderdag 10 april 2025 Tot 13.00 uur
Publicatie van Nota van Inlichtingen	Donderdag 17 april 2025
Sluitingsdatum indienen antwoorden op consultatievragen via TenderNed	Donderdag 1 mei 2025
Mogelijkheid tot het toelichten van de antwoorden in een eventueel consultatiegesprek	Indien de gemeente een mondelinge toelichting wenst, worden partijen hiervoor uitgenodigd.
Publicatie marktconsultatieverslag	Uiterlijk vrijdag 16 mei 2025

2.4.4 Communicatie en contactpersoon

Communicatie omtrent deze marktconsultatie vindt plaats met onderstaande contactpersoon of diens vervanger bij afwezigheid via TenderNed.

Contactpersoon	Bij afwezigheid
Anne Ehme Senior Inkoopadviseur	Michael Brussel Senior Inkoopadviseur

2.5 Geldende voorwaarden

De marktconsultatie is uitsluitend bedoeld voor geïnteresseerden waarvan aannemelijk is, dat zij te zijner tijd als potentiële gegadigden zullen meedoen aan de aanbestedingsprocedure. De gemeente Woerden behoudt zich het recht voor om geïnteresseerden die beslist niet tot deze doelgroep behoren van deelname aan de marktconsultatie uit te sluiten;

- De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de voorgenomen aanbesteding en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan de voorgenomen aanbesteding;
- De gemeente Woerden is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- Marktpartijen kunnen aan deze marktconsultatie geen rechten jegens de gemeente Woerden ontlelen;
- Eventuele kosten in relatie tot deelname aan deze marktconsultatie worden niet door de gemeente Woerden vergoed;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- Door deel te nemen aan de marktconsultatie gaat u met de in dit document genoemde voorwaarden akkoord.

3 Consultatievragen

In dit hoofdstuk zijn de consultatievragen opgenomen. Beantwoording van de consultatievragen dient te geschieden in een apart Word document die tijdig, doch uiterlijk op de in de planning genoemde sluitingsdatum te zijn ingediend.

Vraag Nr.	Onderwerp
	Het systeem: de gebruiker
1	Waaruit blijkt dat het proces van schuldhulpverlening logisch en efficiënt in uw systeem is te registreren?
2	Waaruit blijkt dat het proces op casusniveau te monitoren is?
3	Waaruit blijkt dat het proces op caseloadniveau goed te monitoren is?
4	Waaruit blijkt dat het systeem gebruiksvriendelijk (intuïtief ingericht) is voor de consulent?
5	In hoeverre kan er gewerkt worden vanuit één registratiesysteem dat het gehele proces ondersteunt?
6	Binnen hoeveel muisklikken, gemiddeld genomen, ben je bij het dossier of bestand binnen het systeem?
7	Hoe wordt er ingelogd? In een applicatie met 2-factor-authenticatie (2FA), met Single Sign On (SSO) via Microsoft Entra ID?
	Het systeem: functioneel beheer
1	In hoeverre kan de applicatiebeheer autorisatiebeheer door middel van governance voor een gebruiker intuïtief inregelen?
2	In hoeverre is er een mogelijkheid voor een niet-muteerbare audittrail waar kan worden achterhaalt wie wat en wanneer op het systeem heeft uitgevoerd?
3	In hoeverre kan het systeem management informatie uitdraaien in bijvoorbeeld csv of ander te bewerken formaat, dan wel via een BI tool te bewerken?
4	Welke taken vallen volgens uw organisatie onder het technisch beheer dat belegd is bij de gemeente/opdrachtgever?
5	Welke taken vallen volgens uw organisatie onder het functioneel beheer dat belegd is bij de gemeente/opdrachtgever?
6	In hoeverre kunt u het functioneel beheer als dienst aanbieden? Zo ja, wat zijn uw ervaringen hiermee?
7	Hoeveel functioneel beheer (fte) is er volgens uw organisatie minimaal nodig? a. Aan welk type taken moeten we denken? b. Hoeveel releases zijn er ongeveer per jaar?
8	Welke stappen hanteert u voor release- en deployment management?
	Het systeem: de opbouw
1	Op welke wijze biedt uw organisatie de software aan? Is het pakket modulaair opgebouwd of biedt het pakket het gehele proces aan?
2	Welke onderdelen, modules, functionaliteiten koppelingen/ integraties en andere mogelijkheden zijn standaard in de software toepassing opgenomen? Of worden in het komende jaar standaard opgenomen?
3	In hoeverre zijn er koppelingen met andere systemen mogelijk binnen het Sociaal Domein? Kunt u hier voorbeelden van geven?
4	In hoeverre biedt uw organisatie een standaard brievenboek aan? En welke stappen moeten worden doorlopen om eigen brieven toe te voegen?
5	In hoeverre biedt uw organisatie gewijzigde standaard documenten automatisch aan (bijvoorbeeld verklaringen rechtbank)?
6	Welke manieren van communicatie met inwoner en/of ketenpartner vanuit het systeem zijn mogelijk?

7	In hoeverre biedt uw organisatie een klantenportaal en wat is uw visie hierop?
	Het systeem: implementatie
1	Welke expertise en capaciteit vanuit de gemeente/opdrachtgever is er nodig om de implementatie te laten slagen?
2	Wat is volgens uw organisatie de kritische randvoorwaarden voor een succesvolle implementatie?
3	Hoe ziet de implementatiefase eruit, doorlooptijd etc. en hoeveel tijd (weken) heeft uw organisatie hiervoor nodig?
4	In hoeverre is volgens uw organisatie een livegang op 1 januari 2026 mogelijk? Zo nee, wanneer zou een livegang mogelijk zijn.
5	Hoe ziet de instructie- en opleidingsperiode eruit (hoe lang, voor wie, door wie, nazorgfase)?
	Overige vragen in relatie tot het systeem
1	In hoeverre kan managementinformatie standaard uit het systeem ontsloten worden? Zo ja, welke informatie wordt standaard ontsloten (richtlijnen NVVK) en waar is extra inrichting voor nodig?
2	Welke KPI's zijn volgens uw organisatie realistisch en haalbaar om uit te vragen bij de aanbesteding voor het contractmanagement?
3	Wat zouden redenen kunnen zijn om wel / niet in te schrijven op de aanbesteding?
4	Welke informatie heeft uw organisatie minimaal nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?
5	Heeft uw organisatie suggesties/tips voor het opstellen van een prijzenblad voor de voorgenomen aanbesteding? Welke onderdelen dienen volgens u minimaal opgenomen te worden en welke optioneel? Wat zijn bijvoorbeeld de meest voorkomende fouten die aanbestedende diensten maken bij het opstellen van een prijslijst bij een dergelijke aanbesteding?
6	Op welke kwaliteitsonderdelen kunnen marktpartijen zich volgens u het beste onderscheiden en waarom?
	Financiële aspecten (antwoorden op deze vragen worden niet opgenomen in het marktconsultatieverslag gezien de commerciële gevoeligheid van de gegeven informatie)
1	Wat zijn ongeveer de aanschaf kosten voor het software pakket?
2	Wat zijn de licentie kosten per jaar, gaat dit per gebruiker of per periode?
3	Wat bedragen de implementatiekosten ongeveer?
4	Hoe leidt uw organisatie de medewerkers/gebruikers op en wat zijn de geschatte kosten hiervan (opleidingskosten)?
5	Wat zijn de kosten van nazorg en opfriscursussen/instructie nieuwe medewerkers?
6	Met welk bedrag per jaar moeten wij in totaal rekening houden voor een contractperiode van bijvoorbeeld 4 jaar? Kunt u dit specificeren? In hoeverre worden er staffelkortingen voor meerjarige contracten gehanteerd?