



Marktconsultatieverslag: Cliëntvolgsysteem gemeente Woerden

Versie 1.0
Datum 15 mei 2025

Vraag Nr.	Onderwerp
1	Het systeem: de gebruiker Waaruit blijkt dat het proces van schuldhulpverlening logisch en efficiënt in uw systeem is te registreren? Partijen geven aan dat het proces logisch en efficiënt ingericht kan worden door onder andere gebruik te maken van gestandaardiseerde modules conform de NVVK modules, standaardprocessen en op maat gemaakte processen.
2	Waaruit blijkt dat het proces op casusniveau te monitoren is? Omdat het een cliëntvolgsysteem is, geven partijen aan dat er per casus op casusniveau iedere stap gemonitord kan worden en welke stappen nog in het proces doorlopen moeten worden.
3	Waaruit blijkt dat het proces op caseloadniveau goed te monitoren is? In lijn met de gegeven antwoorden op de vorige vraag, geven partijen aan dat in één oogopslag zichtbaar is welke stappen in het proces afgerond zijn en welke taken nog open staan en doorlopen moeten worden. Hiermee wordt een overall view gerealiseerd waarbij het systeem in één oogopslag veel informatie en duidelijkheid verschaft, ook in de tijd die nog 'beschikbaar' is om het proces te doorlopen.
4	Waaruit blijkt dat het systeem gebruiksvriendelijk (intuïtief ingericht) is voor de consulent? <i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
5	In hoeverre kan er gewerkt worden vanuit één registratiesysteem dat het gehele proces ondersteunt? Partijen geven aan dat het systeem dat zij aanbieden overall een integraal systeem is waarin het gehele proces voor de schuldhulpverlening afgerond kan worden.
6	Binnen hoeveel muisklikken, gemiddeld genomen, ben je bij het dossier of bestand binnen het systeem? Er zijn diverse antwoorden gegeven door partijen, maar overall wordt een gemiddelde tussen van 3 muisklikken meegegeven om het dossier binnen het systeem te kunnen raadplegen.
7	Hoe wordt er ingelogd? In een applicatie met 2-factor-authenticatie (2FA), met Single Sign On (SSO) via Microsoft Entra ID? Partijen geven aan dat er middels SSO, FaceID, pincode en 2FA ingelogd kan worden.
	Het systeem: functioneel beheer
1	In hoeverre kan de applicatiebeheer autorisatiebeheer door middel van governance voor een gebruiker intuïtief inregelen? Partijen geven aan dat er middels 'rechten', 'rollen' en het gebruik van 'groepen' met vooraf vastgelegde autorisaties het autorisatiebeheer relatief eenvoudig in te richten is.
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?

	Partijen geven aan dat de systemen de historie van wijzigingen per gebruiker/rol/rechten bij houdt voor een bepaalde tijdsduur en daarmee een niet-muteerbare audittrail mogelijk is.
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?
	Alle partijen hebben aangegeven dat het mogelijk is binnen het systeem management informatie te genereren middels standaard-rapportage tools en in te lezen zijn in een BI tool.
4	Welke taken vallen volgens uw organisatie onder het technisch beheer dat belegd is bij de gemeente/opdrachtgever?
	Sommige partijen geven aan dat er geen taken, op het onderhouden van eventuele koppelingen met andere systeem na, verwacht/belegd worden bij de gemeente/opdrachtgever en volledig bij de opdrachtnemer ligt.
5	Welke taken vallen volgens uw organisatie onder het functioneel beheer dat belegd is bij de gemeente/opdrachtgever?
	Er is aangegeven dat de gemeente/opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het inrichten van het functioneel beheer. Denk daarbij aan het toekennen van rechten voor gebruikers, templates en het uitdraaien van rapportages en dergelijke.
6	In hoeverre kunt u het functioneel beheer als dienst aanbieden? Zo ja, wat zijn uw ervaringen hiermee?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
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?
	a. Het toekennen van rechten voor gebruikers, templates en het uitdraaien van rapportages en dergelijke + partijen geven uiteenlopende antwoorden op de benodigde capaciteit voor het functioneel beheer van 1 werkdag per week tot 0,5 fte. b. <i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
8	Welke stappen hanteert u voor release- en deployment management?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
	Het systeem: de opbouw
1	Op welke wijze biedt uw organisatie de software aan? Is het pakket modulair opgebouwd of biedt het pakket het gehele proces aan?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit</i>

	<i>onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
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?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
3	In hoeverre zijn er koppelingen met andere systemen mogelijk binnen het Sociaal Domein? Kunt u hier voorbeelden van geven?
	Partijen geven aan dat koppelingen met andere systemen mogelijk zijn, waarbij valt te denken aan BKR, BRP, Toezicht, Zaaksystemen en StUF.
4	In hoeverre biedt uw organisatie een standaard brievenboek aan? En welke stappen moeten worden doorlopen om eigen brieven toe te voegen?
	Partijen geven diverse antwoorden op deze vraag, er zijn partijen die voorzien van een standaard brievenboek, anderen niet.
5	In hoeverre biedt uw organisatie gewijzigde standaard documenten automatisch aan (bijvoorbeeld verklaringen rechtbank)?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
6	Welke manieren van communicatie met inwoner en/of ketenpartner vanuit het systeem zijn mogelijk?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
7	In hoeverre biedt uw organisatie een klantenportaal en wat is uw visie hierop?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
	Het systeem: implementatie
1	Welke expertise en capaciteit vanuit de gemeente/opdrachtgever is er nodig om de implementatie te laten slagen?
	Partijen geven aan dat het zeer wenselijk is een projectleider (tijdelijk) aan te stellen voor de implementatie, de uitrol en uiteindelijk de start van het gebruik van het systeem. Daarbij zijn kennishouders onmisbaar voor het uitwerken van de processen en de inrichting van het systeem.
2	Wat is volgens uw organisatie de kritische randvoorwaarden voor een succesvolle implementatie?
	Aangegeven is dat er minimaal: - Realistische (tussentijdse) deadline hanteren; - Verwachtingen managen van gebruikers;

	- Beschikbaarheid van de benodigde capaciteit van medewerkers; - Projectleider; - Opleiden van gebruikers. <i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen niet de volledig ingediende antwoorden vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
3	Hoe ziet de implementatiefase eruit, doorlooptijd etc. en hoeveel tijd (weken) heeft uw organisatie hiervoor nodig? <i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
4	In hoeverre is volgens uw organisatie een livegang op 1 januari 2026 mogelijk? Zo nee, wanneer zou een livegang mogelijk zijn. <i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
5	Hoe ziet de instructie- en opleidingsperiode eruit (hoe lang, voor wie, door wie, nazorgfase)? Partijen geven aan dat de opleidingsperiode aan het einde van de implementatie plaats vinden, wanneer de inrichting van het systeem (zo goed als) afgerond is en dat de duur van deze opleidingsperiode afhankelijk is van de hoeveelheid gebruikers.
	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? <i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
2	Welke KPI's zijn volgens uw organisatie realistisch en haalbaar om uit te vragen bij de aanbesteding voor het contractmanagement? - Beschikbaarheid van de applicatie; - Aantal getroffen; - Beschikbaarheid servicedesk; - Opvolgsnelheid van meldingen.
3	Wat zouden redenen kunnen zijn om wel / niet in te schrijven op de aanbesteding? Partijen geven aan dat de er tijd geboden moet worden om tot een goede inschrijving te komen op basis van de gestelde eisen en gegeven antwoorden op de gestelde vragen (Nota van Inlichtingen), een duidelijke scope. Bij het ontbreken hiervan kunnen partijen overwegen niet in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding.

4	Welke informatie heeft uw organisatie minimaal nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?
	Partijen verwijzen naar de antwoorden die gegeven zijn op voorgaande vraag.
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?
	Partijen geven aan het relatief eenvoudig te houden met de 'standaard' aspecten die uitgevraagd worden bij het inkopen van SaaS-oplossingen, de functionaliteiten, implementatie en het opleidingsprogramma. Wanneer er bijzonderheden geconstateerd worden in het prijzenblad, zullen partijen de gemeente/opdrachtgever hierop attenderen.
6	Op welke kwaliteitsonderdelen kunnen marktpartijen zich volgens u het beste onderscheiden en waarom?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
	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?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
2	Wat zijn de licentie kosten per jaar, gaat dit per gebruiker of per periode?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
3	Wat bedragen de implementatiekosten ongeveer?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
4	Hoe leidt uw organisatie de medewerkers/gebruikers op en wat zijn de geschatte kosten hiervan (opleidingskosten)?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
5	Wat zijn de kosten van nazorg en opfriscursussen/instructie nieuwe medewerkers?

	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>
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?
	<i>Aanbestedende dienst heeft voor dit punt gekozen de ingediende antwoorden niet vrij te geven in het kader van commerciële gevoelige bedrijfsinformatie. Marktpartijen onderscheiden zich kwalitatief op dit onderdeel en om die reden is bewust gekozen dit niet op te nemen om zo marktpartijen niet 'te schaden'.</i>