

Verslag marktverkenning vervanging software schuldhelpverlening

Verslag in het kader van de marktverkenning voor een schuldhelpverleningsapplicatie. In de week van 14 april 2025 hebben 2 leveranciers een demo gegeven. Hierna volgt een weergave van de besproken onderwerpen.

Functionaliteit:

Aan de hand van een demo van het systeem is getoond uit welke onderdelen de applicatie bestaat en hoe deze doorlopen worden. Daarbij is onder andere aandacht besteed aan de clientkaart, het registreren van contactmomenten, de inrichting van de workflow, het werken met taken, het zoeken van cliënten en het communiceren met cliënten. Hierbij is een goed beeld verkregen van de wijze waarop dossiervorming plaats vindt, de gevolgde richtlijnen/wetgeving (Nvvk, AVG, BIO, NIS2) en de ruimte die de applicatie biedt om de inrichting aan te passen naar lokale wensen.

Beheer van de applicatie

Bij beheer van de applicatie is vooral gesproken over het genereren van documenten en de verschillende mogelijkheden die hiervoor zijn. Specifiek is ingegaan op in welke mate standaard documenten aanpasbaar zijn voorafgaand aan versturen en de mate waarin de Goudse huisstijl toegepast kan worden. Daarnaast is een indruk gegeven van de via de applicatie benaderbare managementrapportages. Er is gesproken over de beschikbaarheid van de on-premise versie en de mate van ontwikkeling van de SaaS-versie. De leverancier geeft aan hoe zij te werk gaan bij updates van de SaaS-applicatie.

Koppelingen

Ten aanzien van de in het informatieverzoek marktverkenning genoemde koppelingen is besproken in hoeverre deze beschikbaar zijn. Ook is gesproken over het type koppeling en bij de zaaksysteemkoppeling over de richting van de berichten over de koppeling en of het mogelijk is om de koppeling in te richten voor meerdere zaaktypen.

Data

Er is doorgesproken hoe de data ontsluiting kan plaatsvinden bij gebruik van de SaaS-versie. Gouda wil data ontsluiten via het eigen DWH voor visualisatie in Cognos.

Doorlooptijd implementatie

Deze implementatieperiode omvat de inrichting van de applicatie, realisatie van koppelingen, conversie van actieve dossiers en training van gebruikers. Bij een krappe doorlooptijd worden vooralsnog geen problemen voorzien door de leveranciers.

Overig

Voorts is gesproken over de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop de klant worden geïnformeerd en betrokken bij de doorontwikkeling van de applicatie.
- De mogelijkheden voor het werken met bewaartermijnen en genereren van lijstwerk voor opschonen/vernietigen.
- De norm voor up-time van de SaaS-applicatie.
- Loggingfunctionaliteit.