

**Marktconsultatie:
Verkenkend onderzoek mogelijkheden
nazorg Schulddienstverlening**



**Gemeente
Haarlem**

Kenmerk: 20250473141

Versie: definitief
Datum: 12 juni 2025

Datum 12 juni 2025
Onderwerp Marktconsultatie Verkennend onderzoek mogelijkheden nazorg Schulddienstverlening
Ons kenmerk 20250473141

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij nodig ik u uit om deel te nemen aan de **openbare schriftelijke marktconsultatie** van en met de gemeente Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede. De gemeente Haarlem is in deze de aanbestedende dienst, in de rest van dit document wordt dan ook gesproken van de gemeente.

Deze marktconsultatie betreft een verkennend onderzoek naar de mogelijkheden van het bieden van nazorg bij Schulddienstverlening voor de genoemde gemeenten. De uitkomst van deze marktconsultatie kan gebruikt worden om over te gaan tot een aanbesteding. Door deel te nemen aan deze marktconsultatie komt u niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment dat er een aanbesteding volgt.

Ik stel de input en expertise uit de markt erg op prijs.

Met vriendelijke groet,

Corinne Visser

Programmamanager Aanpak Armoede & Schulden

Afdeling SMSR

Gemeente Haarlem en Gemeente Zandvoort

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Huidige situatie	4
1.3 Scope	4
1.4 Doel van de marktconsultatie	5
2 Gewenste situatie	6
2.1 Architectuur	6
2.2 Security en Privacy	6
2.3 Optimaal proces	7
2.4 Regie op data	7
2.5 Overige vragen	7
3 Procedure	9
3.1 Deelname en voorwaarden	9
3.2 Eén op één gesprekken deelnemende marktpartijen	9
3.3 Planning	10
3.4 Overig	10

1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie

1.1 Aanleiding

De gemeente is voornemens om software aan te schaffen ter ondersteuning van financiële hulpverleners binnen de gemeente, dit om inwoners te helpen toe te werken naar financiële zelfredzaamheid. Het gaat specifiek over coaching en nazorg. De gemeente onderzoekt via deze marktconsultatie of er meerdere leveranciers zijn die een passende standaardoplossing aanbieden die voldoet aan de functionele en technische behoeften.

1.2 Huidige situatie

Momenteel wordt in de gemeente nazorg Schulddienstverlening geboden met gebruikmaking van een SaaS-applicatie. Specifiek maken we gebruik van een module Beschermingsbewind en een module Budgetbeheer & schuldhulp. De huidige inzet is een pilot, deze pilot eindigt in het 4^e kwartaal 2025.

1.3 Scope

Met deze marktconsultatie wil de gemeente een beeld vormen van de oplossingen die in de markt beschikbaar zijn binnen de hieronder beschreven kaders.

Digitalisering

We leven in een mondiger wordende samenleving met veranderende verwachtingspatronen, inbreng en zeggenschap van onze inwoners en ondernemers. De gemeente omarmt deze ontwikkeling en draagt daar graag richting de inwoner aan bij. Voortdurend komen nieuwe digitale producten voor de voorkant tot stand.

Data gedreven werken

De snelle informatisering en automatisering zijn belangrijke ontwikkelingen die effecten hebben op de samenleving. Data gedreven werken speelt in de gemeente een steeds grotere rol, waardoor het tijdig beschikbaar zijn van data essentieel is.

Effectieve inzet processen

De gemeente is gericht op het zorgvuldig inzetten van publieke gelden door middel van de inzet van effectieve en efficiënte processen die aansluiten op gemeentelijke informatiearchitectuur en die van haar ketenpartners

Veiligheid en privacy

De inwoner centraal zetten is van belang, maar dan wel binnen de grenzen van ethiek en privacy. Het inzetten van deze data vraagt daarom van ons als gemeente dat we zorgvuldig omgaan met beschikbare gegevens, zeker als het gaat om persoonsgegevens.

Toegankelijkheid

Het is van belang dat onze dienstverlening toegankelijk is en blijft. We sluiten daarom aan op de behoeften van laaggeletterden, mensen met een beperking en mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Huidige doelgroep nazorg Schulddienstverlening

De dienstverlening wordt ingezet na afloop van een schulddienstverleningstraject. Het gaat om inwoners met beperkte financiële zelfredzaamheid waarbij de inschatting wordt gemaakt dat de kans aanwezig is dat opnieuw schulden ontstaan.

1.4 Doel van de marktconsultatie

Met de marktconsultatie wordt beoogd:

- Een applicatie die de nazorg schuldhelpverlening faciliteert waardoor onze inwoners met beperkte financiële zelfredzaamheid inzicht krijgen en vaardigheden ontwikkelen zodat de kans dat er opnieuw schulden ontstaan verkleind wordt?
- Het toetsen van de haalbaarheid van ideeën die leven binnen de gemeente voor wat betreft de nazorg Schulddienstverlening.
- Het ontwikkelen van een goede 'fit' tussen de behoefte van de gemeente en het aanbod van de markt.

2 Gewenste situatie

In de gewenste situatie beschikken de professionals binnen de gemeente over standaardsoftware ter ondersteuning van hun werk als financiële hulpverleners.

De standaardsoftware dient het volgende te bieden:

- Ondersteuning ten behoeve van coaching en nazorg op financiële zelfredzaamheid tijdens en na schuldhelpverlening en budgetbeheer;
- Ondersteuning van het (al dan niet preventief) coachen van inwoners met financiële zorgen of enkele schulden;
- Binnen de softwareomgeving toegang tot het dossier voor de inwoner zélf (of via een ondersteuner);
- In positieve zin bijdragen aan de uitstroom uit beschermingsbewind;
- Ondersteuning voor netwerkgericht werken, waarbij meerdere betrokkenen (professionals, informele zorg, inwoner) binnen één casus samenwerken via één omgeving;
- Instrumenten om te meten en te rapporteren, dit om zicht te krijgen op de ontwikkeling van de inwoners op het vlak van financiële zelfredzaamheid, de resultaten van trajecten en de impact van uw oplossing;
- Beschikbaarheid van de software via zowel iOS & Android App als via een webomgeving;
- Bij voorkeur een koppeling met Azure om single sign on mogelijk te maken.

Vragen aan de markt

Vraag 1: Hoe kijkt u aan tegen de gevraagde functionaliteiten? Is dit een realistisch wensenpakket? Zo nee, op welke onderdelen niet?

2.1 Architectuur

De gemeente staat achter het gedachtegoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. De komende jaren wil de gemeente stap voor stap groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. De gemeente wil hiertoe zoveel mogelijk gebruik maken van standaardsoftware, waarbij een te selecteren oplossing zo optimaal mogelijk binnen dit staande informatielandschap moet kunnen worden ingepast.

Vragen aan de markt

Vraag 2: Wat is uw visie op de ontwikkeling van Common Ground in relatie tot uw software/oplossing? Hoe sluit uw software/oplossing aan op landelijke ontwikkelingen gericht op landelijke standaarden en andere ontwikkelingen binnen de grenzen van het sociaal domein?

2.2 Security en Privacy

Het belangrijkste uitgangspunt voor de te selecteren oplossing in relatie tot security & privacy is hetgeen opgenomen is in de per 2020 van kracht zijnde Baseline Informatiebeveiliging Overheid.

Vragen aan de markt

Vraag 3a: Is uw oplossing leverbaar als SaaS en in overeenstemming met de BIO, AVG en GIBIT 2023?

Vraag 3b: Uiteraard is het voor ons belangrijk dat in geval van een acuut lek of acute dreiging, onze leverancier hier snel en adequaat op reageert. Hoe ziet – wat u betreft – de samenwerking tussen de gemeente en uw beheerorganisatie eruit bij dreigingen en incidenten?

2.3 Optimaal proces

2.3.1 Een optimaal proces voor de professional

Voor gebruik van de software hebben de gemeentelijke professionals het volgende beeld:

- Eenvoudig proces van toelating van inwoner en professional tot de software;
- Eenvoudige communicatie tussen de betrokkenen binnen de software;
- Ondersteuning door de software van het klantproces middels o.a. herinneringen en signalen;
- Een laagst mogelijke administratieve last voor alle gebruikers van de software.

Vragen aan de markt

Vraag 4: Wat is uw visie op het wensbeeld van de professional?

2.4 Regie op data

De gemeente gebruikt op dit moment een datawarehouse om management- en stuurinformatie te generen.

Vragen aan de markt

Vraag 5: Wat is uw visie op de rol van data bij de ontwikkeling van de klantdienstverlening en hoe geeft u hier invulling aan binnen de kaders van de informatiebeveiliging en privacybescherming?

Vraag 6: Kunt u aangeven welke mogelijkheden aangeboden worden om data uit databases van uw oplossing (ook in geval van levering op basis van SaaS) uit te lezen te ontsluiten?

2.5 Overige vragen

Implementatietraject

Vraag 7: Wat is uw visie op de implementatie in termen van tijdspad, benodigde disciplines en tijdsinvestering?

Prijsmodel en kosten

Vraag 8: De gemeente wil inzicht hebben in eenmalige en structurele kosten met betrekking tot de software. Daarom vraagt de gemeente leveranciers een indicatie voor de belangrijkste éénmalige en structurele kostencomponenten. Het staat de leverancier vrij kostencomponenten toe te voegen/te verwijderen:

Vraag 9: Welk prijsmodel hanteert u? (per licentie, per inwoner, per dossier, per module, fixed price of anderszins)?

Referenties

Vraag 10: De gemeente wenst gebruik te maken van proven technology. Kunt u aangeven bij hoeveel gemeenten uw software al voor de genoemde doeleinden in gebruik is en hier iets over toelichten?

Deelnamebereidheid

Vraag 11a: Zou u, op basis van uw productaanbod interesse hebben om in te schrijven op een eventuele aanbesteding van deze softwarebehoefte?

Vraag 11b: Zo ja, wat zou u dan nodig hebben aan doorlooptijd en informatie om tot een goede aanbidding te komen?

3 Procedure

3.1 Deelname en voorwaarden

1. Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend, omtrent een eventuele daaropvolgende aanbesteding of anderszins;
2. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een eventuele aanbesteding;
3. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een eventuele aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
4. Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de gemeente ontleen;
5. Eventuele kosten aan deze marktconsultatie worden niet vergoed;
6. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in een door de gemeente nader uit te werken business case en/of een eventueel programma van eisen en/of aanbestedingsdocumenten;
7. De inbreng van marktpartijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van marktpartijen;
8. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
9. De gemeente is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of verplicht tot een eventuele aanbesteding;
10. De door deelnemende marktpartijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt de gemeente hiervan gevrijwaard door deze deelnemende marktpartij(en). Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
11. De gemeente behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
12. Mocht in dit document een tekstpassage en/of vraag betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat of bepaalde productie, waardoor ondernemingen op bepaalde producten worden bevoordeeld of benadeeld, dan dient hierbij te worden gelezen 'of gelijkwaardig';
13. Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

3.2 Eén op één gesprekken deelnemende marktpartijen

Als onderdeel van deze marktconsultatie kan de gemeente ertoe overgaan u voor een 1 op 1 gesprek uit te nodigen. Tijdens dit gesprek bespreken we uw antwoorden op de gestelde vragen en ook kunt u een eventuele mondelinge toelichting geven. In de eerstvolgende Nota van inlichtingen zal een vaste datum gepubliceerd worden in de betreffende week zoals is opgenomen in de planning.

Hiervoor ontvangt u van ons een uitnodiging. Afhankelijk van de bevindingen van het projectteam behoudt gemeente zich het recht voor welke leveranciers uitgenodigd worden voor de 1-op-1 gesprekken.

3.3 Planning

De planning voor deze marktconsultatie ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	12 juni 2025
Indienen van vragen	19 juni 2025
Beantwoording van vragen	25 juni 2025
Ontvangst reacties op marktconsultatie	4 juli 2025
Versturen uitnodigingen individuele gesprekken	9 juli 2025
Individuele gesprekken	15 juli 2025
Definitief verslag	21 juli 2025

De gemeente behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan deze planning.

3.4 Overig

Benadrukt wordt dat deze marktconsultatie **geen** onderdeel uitmaakt van een eventuele aanbesteding, er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. De gemeente probeert zo transparant mogelijk te werk te gaan, door een verslag van de marktconsultatie bij de aanbestedingsstukken te voegen.

Afronding van de marktconsultatie vindt plaats op de in de planning genoemde datum. De gemeente zal de marktconsultatie afronden door een verslag van de marktconsultatie toe te zenden aan alle deelnemers aan de marktconsultatie. In het verslag zullen de, naar oordeel van de gemeente, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden. In verband met dit verslag wijst de gemeente marktpartijen uitdrukkelijk op het volgende:

1. Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Voordat de gemeente het verslag zal publiceren zal zij marktpartijen om toestemming vragen voor datgene wat de gemeente voor publicatie wil gebruiken wat afkomstig is uit hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens;
2. De beantwoording en andere informatie en/of gegevens zal/zullen geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Prijzen worden niet opgenomen in het verslag;
3. Het verslag bevat de conclusies zoals deze door de gemeente zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal in concept worden afgestemd met deelnemende marktpartijen. In het verslag

zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van de gemeente behelst en dat dit niet noodzakelijkerwijs gedeeld is door de deelnemende partijen.