



MARKTCONSULTATIE GGD FLEVOLAND
CLIËNTVOLGSYSTEEM MAATSCHAPPELIJKE ZORG
2025/0191

Inleiding

De GGD Flevoland is de gemeentelijke gezondheidsdienst van de zes gemeenten in Flevoland: Almere, Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Urk en Zeewolde. De missie van de GGD Flevoland is samen werken aan gezond en veilig opgroeien en leven in Flevoland. De fysieke en sociale omgeving stimuleert inwoners om gezonde keuzes te maken.

De GGD Flevoland bestaat uit de volgende organisatieonderdelen:

- Algemene Gezondheidszorg (AGZ)
- Jeugdgezondheidszorg (JGZ), zowel 0-4 als 4-18 jaar.
- Regionale Ambulance Voorziening (RAV)
- Kennis en Advies
- Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen in de Regio (GHOR) Flevoland
- Directie & Bestuur ondersteuning
- Financiën en bedrijfsvoering (ICT&DIV, P&O, Financiën, Facilitaire Zaken)

De organisatie bestaat uit ca. 700 medewerkers die verspreid over 30 vestigingen in de provincie Flevoland hun werkzaamheden uitvoeren.

Team Maatschappelijke Zorg

Het team Maatschappelijke Zorg bestaat uit ruim 50 medewerkers die kwetsbare mensen helpen bij het realiseren van een aanvaardbare kwaliteit van leven. Wij zijn het vangnet in de zorg voor kwetsbare mensen en kunnen goed omgaan met ingewikkelde zorgprocessen. Wij regelen zorg voor mensen die niet de juiste zorg krijgen en helpen gemeenten en zorgvoorzieningen met advies en coördinatie. Dat doen we op basis van ruim 10 verschillende deeltaken met verschillende opdrachtgevers.

Huidig Cliëntvolgsysteem Maatschappelijke Zorg

Deze webapplicatie betreft een cliëntvolgsysteem waarin per client meerdere processen geregistreerd kunnen worden. Voor alle verschillende taken van de Maatschappelijke Zorg is per taak een registratiesysteem ingericht. Dat systeem dient om de regie over de ondersteuningsprocessen te behouden, om controle te houden over de productie én om beleidsinformatie te genereren over de problematiek rond kwetsbare personen in Flevoland. Per taak zijn er andere dienstverleningsprocessen, te registreren gegevens en eisen aan de toegankelijkheid.

Het gaat hier om privacygevoelige persoonsgegevens waarbij het belangrijk is dat gegevens in acute situaties 24/7 betrouwbaar en snel toegankelijk zijn. Het systeem moet een adequate beveiliging waarborgen en beschermen tegen onrechtmatige toegang en verwerking of verlies van gegevens.



Er moet te allen tijde grip zijn op wie toegang heeft en welke gegevens worden geraadpleegd. Autorisatie op veldniveau per gebruikersgroep moet mogelijk zijn. Passend hoog niveau van beveiliging, naar de stand van de techniek, moet onder meer blijken uit certificering en periodieke beveiligingstesten.

De taken die worden uitgevoerd zijn permanent aan verandering onderhevig. Dat vraagt er ook om dat de registraties snel en flexibel kunnen worden ingericht en aangepast door de eigen applicatiebeheerder van de GGD. De applicatiebeheerder moet daarvoor processen zelf kunnen inrichten zonder tussenkomst van leverancier: velden kunnen toevoegen/wijzigen/verwijderen en keuze kunnen maken voor soort invoer inclusief aanmaken/wijzigen van achterliggende tabellen.

Het huidige systeem omvat meer dan 50.000 dossiers over meer dan 10.000 cliënten met een lange wettelijke bewaartermijn van soms tot 15 jaar. Deze dossiers moeten geconverteerd kunnen worden naar een nieuw systeem. Het huidige systeem wordt naast als registratiesysteem voor de interne medewerkers ook gebruikt voor een groep externe professionals, met specifieke en per proces verschillende en beperkte rechten, bijvoorbeeld voor het verstrekken of raadplegen van specifieke (client)informatie.

Marktconsultatie

GGD Flevoland wil door het uitvoeren van een marktconsultatie meer inzicht krijgen in de mogelijke oplossingen die er vanuit de markt voor een cliëntvolgsysteem beschikbaar zouden zijn. GGD Flevoland constateert uit diverse kleine onderzoeken dat er weinig leveranciers zijn welke aan de specifieke wensen kan voldoen. Daarom heeft GGD Flevoland de intentie om een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging te volgen. Dit op basis van de uitzonderingsgrond zoals genoemd in de Aanbestedingswet 2012 sub artikel 2.32, eerste lid sub b.2 (mededinging ontbreekt om technische redenen). Om hier meer zicht op te krijgen is deze marktconsultatie gepubliceerd.

GGD Flevoland nodigt u uit te reageren op deze Marktconsultatie. U wordt verzocht daartoe de in bijlage opgenomen vragenlijst te beantwoorden.

Planning en voorwaarden

Deze consultatie is op 19 september 2025 aangeboden aan Tendered.

U wordt verzocht uw reactie op de vragenlijst in de vorm van een antwoorddocument te uploaden op Tendered **uiterlijk 14 oktober 2025**. Het antwoorddocument kunt u aanvullen met eventueel beschikbare documentatie van uw product alsmede beschrijving van uw bedrijf.

Eventuele vragen kunt u stellen via een bericht op Tendered tot uiterlijk **30 september 2025, 10.00 uur**. De (geanonimiseerde) vragen en antwoorden worden gezamenlijk in 1 document dan gepubliceerd op Tendered op **6 oktober 2025**.



U kunt aan deze uitnodiging en uw participatie aan de Marktconsultatie geen rechten ontlenen aan een eventuele uitnodiging tot het doen van een aanbieding in een eventueel nader te bepalen inkoop/aanbestedingsprocedure. Eventuele kosten verbonden aan het indienen van uw antwoorden worden niet vergoed door GGD Flevoland.



VRAGENLIJST CLIËNTVOLGSYSTEEM

Onderdeel A: Inrichting & functionaliteiten

1. Is het mogelijk om vanuit de beheerdersrol zelf processen in te richten, zonder tussenkomst van de leverancier? Denk hierbij aan
 - Velden toevoegen/wijzigen/verwijderen
 - Keuze maken voor verschillende soorten invoer, waarbij het mogelijk is om achterliggende tabellen aan te maken of te wijzigen.
2. Zijn meerdere verschillende processen mogelijk met een eigen inrichting waarbij per cliënt registratie in meerdere processen mogelijk is?
3. Toegankelijkheid systeem: Is het systeem toegankelijk, bruikbaar en goed leesbaar op een pc, tablet en telefoon van verschillende besturingssystemen en in verschillende browsers?
4. Is er een mogelijkheid om het aanmaken van brieven en formulieren in te richten?
5. Is er een rapportage-tool aanwezig, zodat zelf rapportages gebouwd kunnen worden, inclusief mogelijkheid om via SQL een rapportage te maken?
6. Zijn er exportmogelijkheden van rapportages? Denk hierbij aan export naar klembord, Excel of CSV formaat.
7. Is het systeem compatible met MS 365?
8. Welke mogelijkheid is er om een REST API te koppelen aan Power BI?
9. Welke mogelijkheid is er voor het draaien van bulkrapportages? Is er een exportmogelijkheid voor alle data binnen 1 of meerdere processen?

Onderdeel B. Zorgvuldig gegevensbeheer

1. Is de applicatie NEN7510 gecertificeerd? Wordt voldaan aan de Europese regels voor dataopslag en bescherming? graag nader toelichten op welke wijze dit is geregeld.
2. Kunt u het volgende bevestigen? De Opdrachtnemer heeft haar eventueel noodzakelijke dataopslag van de oplossing in Nederland of Europa.
3. Kunt u volledige compatibiliteit garanderen met historische data?
4. Is het mogelijk om dossiers te kunnen anonimiseren/vernietigen indien de bewaartermijn is verlopen?
5. Bewaartermijnen: Zijn er mogelijkheden om de bewaartermijnen te beheren, deze kunnen voortvloeien uit verschillende regelgeving met bijbehorende termijnen.
6. Autorisaties: Is er volledige controle over autorisaties mogelijk, zowel per cliënt én per informatie-bestanddeel? Is het mogelijk om autorisatie te verlenen op veldniveau en per gebruikersgroep?
7. Is het mogelijk om middels Multi-Factor Authenticatie (MFA) en Single Sign on (SSO) in te loggen?

Met opmerkingen [MH1]: Sso toegevoegd wordt nu altijd uitgevraagd bij ICT applicaties



Onderdeel C: Serviceniveau

1. Beschrijf het Service Level Niveau, denk hierbij aan bereikbaarheid tijdens werkdagen (welk tijdsblok) voor problemen in de functionaliteit.
2. Welke mogelijkheden zijn er bij data-calamiteiten zoals ransomware en (criminele) datalekken? Denk hierbij aan de mogelijkheid voor het offline halen van het systeem en tijdsblok.
3. Welke downtime hanteert u? Zijn er mogelijkheden om deze te beperken? Is downtime te beperken bij overdracht?
4. Zijn er mogelijkheden voor ondersteuning of vervanging voor intern applicatiebeheer?
5. Is het mogelijk om te testen in een acceptatie omgeving, welke vervolgens overgezet wordt na overleg naar een productie omgeving?
6. Alle door de Opdrachtnemer direct ten behoeve van de GGD Flevoland ingezette personeelsleden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen, zodanig dat er gesprekken gevoerd kunnen worden en instructies gegeven kunnen worden in de Nederlandse taal. Kunt u hieraan voldoen?

Met opmerkingen [MH2]: Wat bedoelen jullie hiermee?

Onderdeel D. Kosten

1. Kunt u kosten per licentie aangeven? Momenteel zijn er .. gebruikers met volledige rechten en ... gebruikers met beperkte schrijfrechten en .. gebruikers met leesrechten
2. Is differentiatie in kosten mogelijk? Denk hierbij aan de verschillende gebruikers zoals hierboven beschreven.

Met opmerkingen [MH3]: Jullie willen een plafond inbouwen, welk budget denken jullie aan? De vraag met migratie kosten, aan welk plafond denken jullie? Het is heel gebruikelijk om de migratiekosten en de jaarlijks terugkerende kosten (met differentiatie op gebruikersniveau op te nemen in de prijsopgave. Je kunt in de wensen ook opnemen om te beschrijven welke kosten je onder migratiekosten verstaat zodat daar geen misverstand door ontstaat in de toekomst.