

Verslag marktconsultatie Registratiesysteem woningzoekende

Inleiding

Gemeente Delft (hierna: aanbestedende dienst) is voornemens om in de nabije toekomst de opdracht voor een registratiesysteem woningzoekende in de markt te zetten. Als onderdeel van de voorbereiding hiervan is een marktconsultatie georganiseerd.

Visie en aanleiding

Gemeente Delft streeft naar een integraal, informatie-gestuurd en gebruikersgericht registratiesysteem dat de basis vormt voor efficiënte dienstverlening en beleidsontwikkeling binnen het Sociaal Domein. Het systeem moet meer zijn dan een administratieve tool: het dient als sturingsinstrument waarmee data wordt omgezet in inzicht.

Kern van de visie:

- Eén gezamenlijke bron van waarheid;
- Informatie-gestuurd beleid en verantwoording;
- Samenwerking in de keten;
- Gebruiksvriendelijkheid en toekomstvastheid;
- Rechtmatigheid en informatiebeveiliging

Doel marktconsultatie

De aanbestedende dienst heeft onder andere getoetst:

- Welke partijen op deze markt actief zijn en of deze partijen interesse en mogelijkheden hebben om invulling te geven aan de vraagstelling;
- Inzicht verkrijgen in de mogelijkheden en randvoorwaarden;
- Welke ontwikkelingen en innovaties er hebben plaatsgevonden (of gaan plaatsvinden) en eventueel kunnen worden toegepast;
- Wat de kostenraming is voor deze opdracht;
- Welke leerpunten marktpartijen vanuit ervaringen met aanbestedingstrajecten bij andere gemeenten kunnen meegeven. Aan de hand van de opgedane informatie en inzichten stelt de aanbestedende dienst de haalbaarheid en de randvoorwaarden van een mogelijke opdracht vast.

Vragen en reacties marktconsultatie

In deze paragraaf zijn de antwoorden op vragen in hoofdlijnen samengevat om zo een beeld te geven van de algemene reactie van de markt. Vertrouwelijke informatie is hier niet in opgenomen.

Vraagstelling marktconsultatie registratiesysteem woningzoekende
<u>A Algemeen</u>

<u>B Functionele toepassingen</u>
Enkele aanbieders geven aan dat hun systeem zaakgericht werkt. De meeste aanbieders hebben een oplossing die Saas gebaseerd is.

Voor alle aanbieders is het mogelijk om rapportages op te stellen.

De diverse systemen beschikken over een archiverings- en vernietigingsmodule, conform de richtlijnen van ISO 16175 of kunnen een archiverings- en vernietigingsmodule inpassen in hun systeem.

Alle systemen ondersteunen beheer van workflow met andere afdelingen en/of ketenpartners.

De systemen bieden kant en klaar-oplossingen, maar kunnen ook met maatwerk passend gemaakt worden.

De systemen zijn regionaal inzetbaar of kunnen regionaal inzetbaar gemaakt worden, bijvoorbeeld door een selfserviceportaal.

C Integraties en Koppelingen

Er zijn geen aanbieders die ervaring hebben met de koppeling van TVS omdat dit technisch nog niet mogelijk is. Wel hebben alle aanbieders ideeën om dit te bewerkstelligen.

Koppeling met BRP is mogelijk. Daarnaast worden de volgende koppelingen genoemd:

BRP, CORV, de Suite (WEB Intake), diverse zaaksystemen, gemeentelijke BI-systemen, DUO en BIND, de Verwijsindex en de BAG (voor panden).

Diverse systemen hebben ervaring met REST, Open API, StUF, GraphQL.

D Beveiliging & Privacy

De meeste aanbieders hebben systemen die standaard AVG-proof zijn. Mocht een systeem dit niet zijn geeft de aanbieder aan dat dit met maatwerk georganiseerd kan worden omdat vereisten voor gegevensbescherming sterk klant- en domeinspecifiek zijn.

Alle systemen maken back-ups, al zit er verschil in de frequentie hiervan.

E Aanbestedingsstrategie

De aanbieders geven de volgende adviezen mee aan de aanbestedende dienst:

- Formuleer de eisen in de aanbesteding vooral functioneel en outcome-gebaseerd .
- Laat de antwoorden goed onderbouwen.
- Hanteer EMVI-criteria die kwaliteit en waarde belonen.
- Laat de geïnteresseerde aanbieders een live demonstratie geven van de software eventueel met realistische casussen en geef hiervoor een kwalitatieve beoordeling .

De geboden oplossingen bestaan uit zowel standaard (registratie)systemen als generieke (proces)systemen waarbinnen de registratie wordt ingericht.

Op de vraag of er de mogelijkheid is om de oplossing in een Cloud omgeving af te nemen wordt wisselend gereageerd.

F Onderscheidend vermogen

Partijen onderscheiden zich onder andere op het gebied van aanvullende dienstverlening, snelle integratie in de omgeving van Delft, gebruikerservaring, koppelingen, doorontwikkeling en maatwerkoplossingen.

G Overige

Als mogelijke risico's bij de aanbesteding, en inrichting/implementatie worden genoemd:

- Complexiteit van bepaalde koppelingen aan gemeentezijde. Voor sommige koppelingen zult u misschien derden moeten inhuren. Die hebben hun eigen agenda, dus tijdig inplannen is aanbevolen.
- Een goede beschrijving van de werkwijze en medewerkers meenemen in het inrichtings- en implementatieproces kan veel helpen.
- Het risico bestaat dat processen versnipperd worden ingericht, waardoor regie en overzicht ontbreken.
- Wanneer eisen te oplossingsgericht of niet-functioneel zijn uitgewerkt, ontstaat bij een fixed price direct scope- en planningonzekerheid. Onheldere aannames over data-toegang, legacy-koppelingen en besluitvorming vergroten de kans op latere scopewijzigingen, meerwerk en kwaliteitsconcessies. Soms worden de eindgebruikers over het hoofd gezien bij de aanbesteding. Betrek hen vooral bij de beoordeling van de nieuw te verwerven applicatie. Dat draagt verderop in het proces bij aan draagvlak en energie voor de implementatiefase.

Conclusie en aanbeveling

In totaal hebben vier marktpartijen gereageerd. Uit de marktconsultatie blijkt dat er een breed scala aan veelomvattende systemen beschikbaar is op de markt. De mogelijkheden en koppelingen variëren maar voldoen vrijwel allemaal (in meer of mindere mate) aan de belangrijkste behoefte van de gemeente. Veel systemen zijn flexibel in te richten en bieden maatwerkoplossingen. Tijdens de schriftelijke ronde is met name ingegaan op de functionaliteiten van de systemen en zijn onder andere de koppelingen met andere systemen en het proces toegelicht. Ook is er inzicht verkregen over de kostenraming. Uit de reacties bleek dat de gemeente veel opties heeft, maar dat ook helder moet worden wat precies de wensen en eisen zijn over het product. Zodra duidelijk is wat de randvoorwaarden van het systeem zijn en welke koppelingen er precies gemaakt moeten worden, kan er een duidelijke uitvraag opgesteld worden en hebben de partijen de mogelijkheid om een concreet en passend aanbod te doen.

Bijlage 1 Deelnemers

- Metaobjects Benelux B.V.
- Netcompany Netherlands BV
- Stipter B.V.
- ZorgNed Automatisering B.V