

Marktverkenning leidraad

Klant- & medewerkers- tevredenheidssysteem



Sociale Dienst
Drechtsteden

Documentgegevens

Kenmerk: 250199GRS

Status: Definitief

Versie: 1.1

Datum: 9-1-2026

Inhoudsopgave

1. Marktverkenning.....	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Opdrachtgever	4
1.3. Achtergrondinformatie opdracht/project.....	5
2. Opzet marktverkenning.....	6
2.1. Deelnamevoorwaarden en doelstellingen.....	6
2.2. Meedoen aan de marktverkenning	6
2.3. Planning	7
2.4. Contactgegevens	7
3. Overzicht bijlagen.....	8

1. Marktverkenning

1.1. Inleiding

In de visie van onze organisatie ([Visie, kernwaarden en missie - Sociale Dienst \(socialiedienstdrechtsteden.nl\)](#)) zetten we de inwoner centraal.

Dat doen we vanuit drie kernwaarden:

1. Mensgericht: Regels en wetten zijn geen doel op zich, we stellen de mens centraal.
2. Samenwerken: We zijn ons bewust van de omgeving en we leggen verbindingen met mensen en organisaties om samen onze doelen te bereiken.
3. Vernieuwend: Gedreven door onze verantwoordelijkheid en nieuwsgierigheid zoeken we naar de beste oplossingen.

Deze kernwaarden zijn gestoeld op vijf leidende principes, waarvan er drie voor deze aanbesteding van belang zijn:

1. Ingericht vanuit de inwoner: Om mensgericht te werken, zijn onze processen ingericht vanuit de inwoner. De processen geven optimaal invulling aan de opgaven, en gaan over het gezin als geheel, in plaats van alleen over het individu. Dat betekent dat het klantproces begint bij de vraag (achter de vraag), en doorloopt tot en met de oplossing en nazorg.
2. Eén eigenaar: Om dit te realiseren, is samenwerken cruciaal. Zo pakken we enkelvoudige vragen snel en efficiënt op. Overstijgen processen bepaalde afdelingen of organisaties? Ook dan stellen we samenwerking centraal. En om een goede samenwerking in te richten, kent elk proces een eigenaar. Diegene is eindverantwoordelijk voor het resultaat, de kwaliteit, de uitvoering, de inrichting, de verantwoording en de doorlopende verbetering van het proces.
3. Integraal en met vertrouwen: We benutten de kracht van verschillende partijen om de beste oplossingen te realiseren. In die samenwerking werken we integraal. Oftewel: we pakken verschillende problemen rond een persoon, gezin of huishouden met één of twee partijen op. Daarbij streven we een gedeeld doel na en vertrouwen wij op de input van anderen. Zoals collega's van andere afdelingen of netwerkpartners. We gebruiken informatie die er al is, en vragen door op wat we nog niet weten.

De organisatie maakt al geruime tijd gebruik van externe dienstverlening voor het ontwikkelen, uitvoeren en analyseren van klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken. In deze periode hebben zowel de ambities van de organisatie als de mogelijkheden binnen de markt zich verder ontwikkeld. Denk hierbij aan ontwikkelingen op het gebied van automatisering, dashboarding, datakoppelingen en het toepassen van AI bij analyse van onderzoeksresultaten.

Om inzicht te krijgen in de huidige stand van de markt en te beoordelen in hoeverre de huidige dienstverlening aansluit bij de huidige en toekomstige behoeften van de organisatie, wordt een marktverkenning uitgevoerd. Deze verkenning heeft tot doel om een actueel beeld te verkrijgen van beschikbare oplossingen en dienstverleningsconcepten, zonder daarbij vooruit te lopen op eventuele vervolgstappen.

1.2. Opdrachtgever

De Aanbestedende Dienst betreft de Gemeenschappelijke Regeling Sociaal, handelend onder de naam Sociale Dienst Drechtsteden (SDD).

De Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) is de regionale sociale dienst voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. De SDD helpt inwoners van de Drechtsteden die financiële problemen hebben, zonder werk zitten of ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen.

Meer informatie kunt u lezen op: www.socialedienstdrechtsteden.nl

De afdeling Kwaliteit en Ontwikkeling is onderdeel van de opgave Dienstverlening en heeft als doel het continu verbeteren van de dienstverlening aan inwoners. Binnen deze afdeling komen alle klantsignalen samen die inzicht geven in hoe inwoners en medewerkers de dienstverlening ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Onder klantsignalen vallen onder andere het aantal en de aard van bezwaren, klachten en privacygerelateerde terugkoppelingen. Daarnaast vormt de kwaliteit van klant- en medewerkerstevredenheid een belangrijk onderdeel van deze signalen. Door deze verschillende informatiebronnen te bundelen en in samenhang te analyseren, ontstaat een breed en onderbouwd beeld van de prestaties van de dienstverlening en de beleving daarvan door inwoners en medewerkers.

Klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken spelen hierin een essentiële rol. Deze onderzoeken bieden gestructureerde en periodieke feedback die, in combinatie met andere klantsignalen, wordt gebruikt om trends te signaleren, knelpunten te identificeren en verbetermaatregelen te onderbouwen. De uitkomsten worden gedeeld met betrokken teams en management en vormen input voor zowel operationele als beleidsmatige verbeteringen.

De afdeling Kwaliteit en Ontwikkeling fungeert daarmee als centrale schakel tussen signalen uit de organisatie en concrete verbeteracties. Door het structureel verzamelen, analyseren en ontsluiten van klantsignalen draagt de afdeling bij aan een lerende organisatie en aan het verder verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners.

1.3. Achtergrondinformatie opdracht/project

Binnen onze organisatie maken wij gebruik van een externe dienstverlening voor het ontwikkelen, uitvoeren en analyseren van klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken. Deze onderzoeken vormen een belangrijk instrument om inzicht te krijgen in de beleving van klanten en medewerkers en dienen als input voor sturing, verbetering van dienstverlening en beleidsontwikkeling.

De huidige leverancier (voorheen KCM Groep, per 1 januari opererend onder de naam Move XM) ondersteunt ons bij het opzetten en live zetten van deze onderzoeken. Dit omvat onder andere het technisch inrichten van vragenlijsten, het faciliteren van de verzending van uitnodigingen en het verzamelen en verwerken van onderzoeksresultaten.

Daarnaast verzorgt de leverancier de inrichting van dashboards waarin de resultaten inzichtelijk worden gemaakt. Binnen deze omgeving kunnen zowel standaard- als maatwerkrapportages worden gegenereerd. De onderzoeksdata wordt tevens beschikbaar gesteld in de vorm van een datadump, zodat deze door ons kan worden gekoppeld aan interne analysetools, waaronder Power BI.

De inhoudelijke en technische regie ligt deels bij de organisatie zelf. Zo leveren wij zelf query's aan voor de selectie van doelgroepen en bepalen wij de inhoud van de communicatie, zoals de teksten in uitnodigings- en herinneringsmails. Op deze manier is sprake van een samenwerking waarbij de leverancier faciliteert in tooling en dataverwerking, en de organisatie verantwoordelijk is voor inhoudelijke keuzes en verdere analyse.

Naast de huidige dienstverlening biedt de leverancier aanvullende functionaliteiten die op dit moment nog niet worden afgenomen, maar waarvoor binnen de organisatie wel interesse bestaat. Het betreft onder andere een workflowmodule waarmee opvolging van onderzoeksresultaten kan worden vastgelegd en gemonitord, evenals AI-ondersteunde tekst- en sentimentanalyse voor het automatisch analyseren van open antwoorden.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om verdere automatisering aan te brengen in het onderzoeksproces, bijvoorbeeld door het automatisch koppelen van query's uit bronsystemen en het op vaste momenten automatisch versturen van onderzoeken, zonder handmatige handelingen. Dergelijke functionaliteiten kunnen bijdragen aan efficiëntere processen, vermindering van beheerlast en een snellere beschikbaarheid van inzichten.

In het kader van de marktverkenning wordt verkend in hoeverre de huidige en mogelijke toekomstige dienstverlening aansluit bij de behoeften van de organisatie en welke alternatieven en ontwikkelingen in de markt beschikbaar zijn op dit gebied.

2. Opzet marktverkenning

2.1. Deelnamevoorwaarden en doelstellingen

In de bijlage treft u de in te vullen vragenlijst aan. Wij zijn benieuwd naar uw antwoorden. Deelname is vrijwillig en vrijblijvend en u kunt ook deelnemen zonder alle vragen te beantwoorden.

De kans is aanwezig dat er een aanbesteding wordt doorlopen voor deze opdracht. De opdrachtgevers hebben gekozen om de marktconsultatie nationaal openbaar te organiseren, zodat er een goed beeld gevormd kan worden van de opdracht, de interesse van de markt en relevante aspecten voor uit te nodigen partijen. De vragen en de daarop gegeven antwoorden laten onverlet dat de opdrachtgevers ervoor kunnen kiezen om in een eventuele aanbestedingsprocedure e.e.a. op andere wijze in te richten. De opdrachtgevers zijn niet gebonden aan de uitkomsten van de marktverkenning.

Daarnaast dient u de eventuele gegevens die door de gemeente aan de hand van deze marktverkenning worden verstrekt uitsluitend als indicatief te beschouwen omdat deze dientengevolge nog kunnen wijzigen. Derhalve kunnen aan dergelijke gegevens geen rechten worden ontleend.

De marktverkenning is niet bedoeld om een preselectie van potentiële partijen te maken, mochten de opdrachtgevers kiezen om één of meer onderdelen onderhands aan te besteden. Verder wordt er geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname hieraan uitgekeerd.

Eventueel nodigen de opdrachtgevers een aantal deelnemende partijen uit voor een een-op-een sessie om de vragen en antwoorden te bespreken en nader toe te lichten. De opdrachtgevers behouden zich daarbij het recht voor om niet alle deelnemers voor dit gesprek uit te nodigen.

Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld. In het bijzonder concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie. Informatie wordt niet gedeeld met andere deelnemers. Van ieder gesprek dat gevoerd wordt tussen de opdrachtgevers en deelnemer wordt een beknopt, individueel verslag opgesteld dat alleen gedeeld wordt met betreffende deelnemer. Indien u niet wenst dat bepaalde informatie (al dan niet geanonimiseerd) vastgelegd wordt in het verslag, kunt u dit expliciet aangeven in het gesprek.

De opdrachtgevers vertrouwen erop dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktverkenning zullen de opdrachtgevers zich het recht voorbehouden met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Door deelname aan deze marktverkenning geven marktpartijen te kennen akkoord te gaan met de bovenstaande voorwaarden.

2.2. Meedoen aan de marktverkenning

De marktverkenning verloopt volledig digitaal, via TenderNed: www.tenderned.nl. De stukken, waartoe deze leidraad ook behoort, kunt u op dit platform vinden.

U bent zelf verantwoordelijk voor het kunnen werken met TenderNed. Heeft u nog geen TenderNed account? Zorg dan dat u op tijd begint met het aanvragen van een account.

2.3. Planning

Deze planning is indicatief en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Bij aanbesteden via TenderNed prevaleren de data en tijdstippen op de website van TenderNed.

Datum & deadlines	Activiteit
9-1-2026	Publicatie op <u>TenderNed</u>
22-1-2026 om 17 uur	Deadline voor het indienen van vragen over de marktverkenningdocumenten
30-1-2026	Beantwoording vragenronde
6-2-2026 om 17 uur	Deadline schriftelijke beantwoording
Nader te plannen	Nadere gesprekken (optioneel)

2.4. Contactgegevens

Deze marktverkenning wordt op verzoek van de opdrachtgever begeleid door Team Inkoop van servicegemeente Dordrecht (SGD).

Servicegemeente Dordrecht ondersteunt met zes clusters alle Drechtsteden organisaties, waaronder ook de gemeente Dordrecht zelf, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

- GBD/OCD: Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden en Onderzoekcentrum Drechtsteden
- Ingenieursbureau Drechtsteden
- IRVD: Informatievoorziening, -beheer en regie Drechtsteden
- JCVID: Juridische zaken, Communicatie, Vastgoed/Facilitair & Inkoop Drechtsteden
- HR en Financiën Drechtsteden
- Interne Bedrijfsvoering en ondersteuning servicegemeente

Als om wat voor reden dan ook het niet mogelijk is om via TenderNed te communiceren kan contact plaatsvinden via de onderstaande contactpersoon.

Bedrijfsvoering Drechtsteden

Cluster JCVID – team inkoop

T.a.v. Jim Lapré

E-mail: inkoop@drechtsteden.nl

3. Overzicht bijlagen

- A. Vragenlijst met antwoordformulier