

Samenvatting marktverkenning

Applicatie voor

schuldhulpverlening en

beschermingsbewind

Gemeenschappelijke Regeling Sociaal
Sociale Dienst Drechtsteden en Drechtwerk

Documentgegevens

Kenmerk: 240061GRS

Status: definitief

Versie: 1.0

Datum: 22-02-2025

Redactie: Fauve Jussen

Inhoudsopgave

Inhoud

1. Marktverkenning.....	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Opdracht.....	4
1.3. Opdrachtgever	4
1.4. Achtergrondinformatie project.....	4
Opzet marktverkenning.....	5
Algemene bevindingen	5
2. Bijlage vragenformulier marktconsultatie	9

1. Marktverkenning

1.1. Inleiding

In de visie van onze organisatie ([Visie, kernwaarden en missie - Sociale Dienst \(socialiedienstrechtsteden.nl\)](#)) 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.

Opgave bestaanszekerheid versterken

Waar staat de opgave bestaanszekerheid versterken voor?

Bestaanszekerheid is mijn basis. Ik heb een dak nodig boven mijn hoofd en voldoende eten en drinken. Ik wil mijn vaste lasten kunnen betalen en toegang hebben tot goede gezondheidszorg. Ik wil bestand zijn tegen financiële tegenslagen en mijn kinderen een goede start kunnen bieden. Ik wil me veilig kunnen voelen. Wanneer ik bestaanszekerheid heb en mijn basis op orde is, kan ik stappen zetten in mijn persoonlijke ontwikkeling.

1.2. Opdracht

De te vergeven opdracht betreft het leveren van een technische oplossing voor het integraal administreren en borgen van informatie met betrekking tot schuldhulpverlening en/of beschermingsbewind.

1.3. Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst voor onderhavige aanbesteding is de Gemeenschappelijke Regeling Sociaal, handelend onder de naam Sociale Dienst Drechtsteden (SDD). Inhoudelijk opdrachtgeverschap ligt bij de opgavemanager Bestaanszekerheid Versterken en financieel opdrachtgeverschap ligt bij het MT Bedrijfsvoering en Dienstverlening.

1.4. Achtergrondinformatie project

Er is binnen de GR Sociaal behoefte aan een nieuwe applicatie voor de administratie van de afdelingen Schuldhulpverlening en Beschermingsbewind. Er is behoefte aan een SaaS-applicatie waarbij consultants en bewindvoerders integraal rondom de casus van de klant aan de slag kunnen. De applicatie geeft hierbij een integraal klantbeeld waarmee de ontwikkelingen rondom een klant gevolgd kunnen worden. Daarbij is het koppelen met andere applicaties binnen ons applicatielandschap en met onze ketenpartners essentieel. Een voorbeeld van zo een koppeling is de Kei-koppeling met de rechtbank. Vooral nu bekend is gemaakt dat er vanaf januari 2026 alleen nog digitaal via de Kei-koppeling met de rechtbank kan worden gecommuniceerd.

We zijn ons ervan bewust dat we een uitgebreid eisen en wensenpakket hebben. Wij staan als GR sociaal er dan ook voor open om twee verschillende systemen in te zetten voor de twee verschillende domeinen schuldhulpverlening en beschermingsbewind, als dit nodig blijkt te zijn. We streven naar de beste ICT-oplossing voor beide domeinen.

Met alle ontwikkelingen die spelen in de dynamische omgeving van het sociaal domein is het van belang dat wij een systeem gebruiken dat onze medewerkers optimaal ondersteunt. De mate van complexiteit van casuïstiek blijft alleen maar toenemen. Het is dus van essentieel belang dat de applicatie die we gaan aanbesteden een integraal beeld kan laten zien op klantniveau en dat het systeem naadloos koppelt met de andere systemen in onze informatievoorziening.

Opzet marktverkenning

Voordat we willen overgaan tot een aanbesteding willen we nagaan of in de markt oplossingen aanwezig zijn die op hoofdlijnen aansluiten bij de hierboven aangegeven vraag en kaders. Doelstelling van de marktverkenning is het vormen van een goed beeld van de opdracht, de interesse van de markt en relevante aspecten voor uit te nodigen partijen. De gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden laten onverlet dat we ervoor kunnen kiezen om in een eventuele aanbestedingsprocedure e.e.a. op andere wijze in te richten. Wij zijn dan ook niet gebonden aan de uitkomsten van de marktverkenning.

Op basis van deskresearch is voor de marktverkenning een aantal marktpartijen benaderd die in meer of mindere mate leken te kunnen voldoen aan onze specifieke vraag. Aan hen is, op vrijwillige basis, gevraagd of zij de vragenlijst (bijlage 1) wilden invullen/toelichten en met hen is vervolgens op basis daarvan een gesprek gevoerd over hun technische oplossing.

Algemene bevindingen

Omdat alle gesproken leveranciers vertrouwelijkheid is toegezegd worden in deze samenvatting alleen de algemene, niet specifieke, bevindingen van de marktverkenning weergegeven. De gestelde vragen vormen de leidraad voor de weergave van de bevindingen.

Doorlopen van een complexe casus voor schuldhulpverlening en beschermingsbewind

In welke mate voldoet uw oplossing aan de door ons gestelde functionele eisen aan de oplossing?

Tijdens de marktverkenning hebben de verschillende aanbieders ons meegenomen in hun oplossing. Uit deze demo's komt naar voren dat er verschillende oplossingen bestaan die lijken te voldoen aan de door ons gewenste oplossing.

Hierbij zien we een aantal belangrijke functionaliteiten naar voren komen, die zwaar wegen in de afweging die wij maken. Integraal werken en het makkelijk vormen van een integraal klantbeeld, dat de consulent door het systeem begeleid wordt in de (verschillende) werkprocessen en taken en in welke mate we de klant kunnen betrekken in zijn en haar klantreis.

De verschillende leveranciers hebben ons door middel van een demo meegenomen in de klantreis die de consulent of bewindvoerder samen met de klant doorloopt.

Subvragen

1. *Met het oog op de toenemende druk op het sociaal domein vinden we het bij de SDD belangrijk om in een oogopslag de hulpvraag, de huidige status en ontwikkeling van een klant te kunnen monitoren. Hoe faciliteert uw systeem een integraal klantbeeld voor onze consulenten?*

Alle leveranciers bieden door middel van dashboards inzicht in de hulpvraag van de klant. Daarnaast bieden de meeste leveranciers ook een snel en duidelijk overzicht van de huidige status van een klantreis en vindt er bewaking plaats op activiteiten (met het oog op de wettelijke termijn/ of eigen inrichting). Sommige aanbieders geven ook aan de ontwikkeling van de klant te kunnen monitoren en belangrijke meldingen over of van klanten te kunnen vastpinnen aan het dashboard van onze consulenten. Er zijn dus (logischerwijs) onderlinge verschillen. Daarbij hebben de aangesloten projectleden het ene dashboard en applicatie gebruiksvriendelijker ervaren dan het ander.

2. *Hoe verloopt de communicatie met klanten binnen het systeem? Welke manieren van communicatie zijn er mogelijk?*

De leveranciers geven allen aan dat zij verschillende kanalen voor communicatie met de klant aanbieden. Denk hierbij aan brieven, mail en een klant-/inwonerportaal. Hierin hebben wij als GR Sociaal regie over hoe wij met de klant over bepaalde zaken willen communiceren en kan ook de klant zelf aangeven welk communicatiemiddel de voorkeur heeft.

3. *We willen klanten graag inzicht geven in hun eigen dossier. Wordt er door jullie een klantportaal aangeboden?*

De meeste leveranciers bieden systemen waarin een klant-/inwonerportaal is opgenomen. Hierdoor hebben zowel onze interne collega's als onze klanten vanaf het moment van registratie inzicht in het dossier. Naast communicatie met de klant worden er ook oplossingen geboden voor het inzien van documenten, het online ondertekenen van de documenten en inzicht in de saldi van persoonlijke rekeningen van klanten. Ook hierin blijven we als SDD in regie omdat per klant bepaald kan worden wat deze wel en niet mag in het systeem. Hierin is niet bij alle aanbieders duidelijk geworden of zij ook in staat zijn te koppelen met een SDD klant-/inwonerportaal.

4. *Voor de werkzaamheden van schuldhulpverlening en beschermingsbewind is communicatie en afstemming met onze regionale en nationale ketenpartners, vaste lasten partners en schuldeisers essentieel. Hoe faciliteert uw systeem deze communicatie? Door middel van koppelingen, mail en/of de post?*

De verschillende aanbieders bieden voornamelijk communicatie met ketenpartners aan in de vorm van koppelingen, mail en per post. Hierin kunnen verschillende partners die onderdeel uitmaken van het dossier van een klant, met een druk op de knop gecontacteerd worden. Daarnaast is er bij een minderheid van aanbieders ook een groot aantal koppelingen met belangrijke (nationale) partners mogelijk. Denk hierbij aan BRP, BKR, RISmatching, VISH, DICOS, Schuldenknooppunt en een koppeling met de rechtbank.

5. *Kan er managementinformatie standaard uit het systeem worden ontsloten? Zo ja, welke informatie wordt er standaard ontsloten?*

Aanbieders bieden ieder op hun eigen manier oplossingen voor het verkrijgen van managementinformatie. De meeste aanbieders bieden de mogelijkheid aan om via koppelingen met externe rapportagetools aan. Voor de SDD zijn hierbij vooral Cognos en PowerBI van belang. De meeste applicaties lijken dataontsluiting naar deze tools te faciliteren en aanbieders geven ook aan te kunnen ondersteunen bij het bouwen van de (API) koppeling die hiervoor is vereist. Een tweetal aanbieders biedt ook eigen ontwikkelde rapportagetools in de applicatie aan.

In welke mate er rapportagetools beschikbaar zijn in de applicatie verschilt per aanbieder. Meestal vraagt dit om een eigen stukje inrichting. Bij een aantal aanbieders is er vooral een stuk eigen inrichting nodig om rapportages binnen de applicatie te realiseren.

6. *Biedt u een SaaS- applicatie aan? Zo niet, wat is uw visie hierop?*

De meeste applicaties die door de aanbieders worden aangeboden voldoen aan de SaaS-criteria zoals deze door de Servicegemeente Dordrecht / Bedrijfsvoering Drechtsteden zijn geformuleerd.

7. *Hoe ondersteunt uw systeem de conversie van het huidige schuldhulpverlening- en beschermingsbewindsysteem naar uw systeem? Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor conversie en implementatie?*

De aanbieders geven allen aan te kunnen ondersteunen bij de (her)inrichting van het systeem. Er zijn verschillende manieren waarop dit volgens de aanbieders gedaan kan worden. Daarbij kunnen zij geen inzicht geven in de doorlooptijd en hoe zij dit precies kunnen ondersteunen, omdat dit van veel verschillende factoren afhankelijk is, die tot nu toe niet in de marktconsultatie naar voren zijn gekomen. Daarbij blijft het inrichten van een systeem maatwerk.

8. *Het sociaal domein is een dynamische omgeving, waarin wijzigingen in wet- en regelgeving regelmatig voorkomen. Hoe anticipeert u op deze wijzigingen? En op welke termijn zijn deze wijzigingen in het systeem verwerkt?*

De leveranciers geven aan nauw samen te werken met de gebruikersgroepen om de applicaties die zij leveren continu te verbeteren op bijvoorbeeld functionaliteiten, modules, informatiebeveiliging etc. Naast de zaken die in de praktijk voor de gebruikersgroepen plaatsvinden, zijn er ook veranderingen in wet- en regelgeving die van invloed kunnen zijn op de applicatie. Ook hierbij geven de leveranciers aan dat zij deze ontwikkelingen nauw in de gaten houden en snel aansluiten bij nieuwe initiatieven. Het nieuwe DDAS traject vanuit de NVVK, CBS en Divosa is hier een mooi voorbeeld van.

9. *Indien u 1 van de gevraagde 2 domeinen aanbiedt, wat is uw visie om het voor ons als klant als 1 geheel te laten functioneren? Welke koppelingen ondersteunt u en wat is verder uw visie op koppelingen en integraties?*

Uit de marktconsultatie is gebleken dat sommige partijen beide domeinen, schuldhulpverlening en beschermingsbewind aanbieden, andere kiezen er juist voor om zich te specialiseren op één domein of de toegang.

De leveranciers waarvan de applicatie in beide domeinen te gebruiken is geven aan dat integratie een mogelijkheid is, maar dat er ook gekozen kan worden wanneer integratie juist niet gewenst is. De partijen die zich specialiseren in één van de domeinen. geven aan zich vooral te richten op de nieuwste standaard in koppelingen (API) om integratie met de andere applicaties in het applicatielandschap van GR Sociaal zo soepel mogelijk te laten verlopen.

10. *Over welke certificering beschikt u? Bijvoorbeeld ISO 27001, ISO 27002 of gelijkwaardig, NEN-certificering en/of de BIO?*

Alle aanbieders beschikken over de benodigde certificering om de juiste kwaliteit van de aangeboden ICT-oplossing te garanderen. Hierbij hebben we het voornamelijk over ISO 27001, ISO 27002, ISO 9001 en BIO certificering.

11. *Kunt u een indicatie geven van de eenmalige en jaarlijkse kosten van uw oplossing als deze wordt uitgerold binnen de GR Sociaal?*

Na verdere uitvraag bij de leveranciers hebben we verder inzicht gekregen in de kosten voor implementatie en de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de applicatie.

Schuldhelpverlening:

Tussen de €40.000,- en de €60.000,- voor implementatie (eenmalig)

Tussen de €150.000,- en de €175.000,- voor gebruik applicatie (jaarlijks)

Beschermingsbewind

€20.000,- voor implementatie (eenmalig)

€65.000,- voor gebruik applicatie (jaarlijks)

2. Bijlage vragenformulier marktconsultatie

Nr.	Vraag
1.	<p>Doorlopen van een complexe casus schuldhulpverlening en beschermingsbewind:</p> <p>In de onderstaande tekst hebben de consultants een realistische casus beschreven die in de praktijk voor komt. Door deze casus te doorlopen willen we de flexibiliteit van uw systeem toetsen. Er zullen op verschillende plekken schuingedrukte stukken tekst staan die de situatie schetsen.</p>
	<p>1. Vroegsignalering <i>Een klant wordt benaderd omdat wij meldingen krijgen dat de klant schulden heeft.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ris matching (wens: koppeling)
	<p>2. Aanmelding en Oriëntatie <i>Klant meldt zich aan in verband met haar schulden.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanmelding <ul style="list-style-type: none"> ◦ E-form schulinc ◦ Aanmeldformulier hangt in het dossier • Dossier aanmaak <ul style="list-style-type: none"> ◦ Koppeling BRP (GBA-V)? • Beschikking + plan van aanpak? <p><i>Verkorte route voor bewindvoerders (aanmelding van schuldhulpverlening door bewindvoerderskantoren)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Bewindvoerdersportaal (uitgebreid worden met wijzigingen voor P-wet en aanvraag bijzondere bijstand. Nu alleen adviesrecht en aanvraag schuldhulpverlening).
	<p>3. Stabilisatiefase <i>Alleenstaande vrouw, 7 maanden zwanger. Partner is momenteel niet in beeld. Inkomen: uitkering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossier opbouw <ul style="list-style-type: none"> ◦ Invoeren BVV/ VTLB gegevens ◦ Invoeren schulden <p>Budgetplan in systeem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennisgeving versturen aan schuldeisers. • Kennisgeving intrekken <p><i>Geboorte kind</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing dossier van alleenstaande naar alleenstaand ouder (toevoegen gegevens kind) • Aanpassing Plan van Aanpak, VTLB-aanpassingen <p><i>Na geboorte kind, blijkt vader toch meer betrokken. Betrokkenen geven de relatie nogmaals een kans en gaan samenwonen, meneer heeft inkomen uit werk. Budgetbeheer wordt ingezet, vaste lasten worden niet consequent betaald.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossieraanpassing naar nieuwe gezinssituatie – samenwonend <ul style="list-style-type: none"> ◦ Aanpassing Plan van Aanpak • Partner koppelen

	<ul style="list-style-type: none"> • VTLB-aanpassingen • Product Budgetbeheer toevoegen / koppelen aan het dossier. <p>Dossier compleet (geen overdracht– benodigde informatie moet in het dossier terug te vinden zijn): Start 120-dagen 2° dossierbehandelaar toevoegen die de SR gaat doen → op basis van bijvoorbeeld RASCI rollen. BKR melding van de schuldregeling</p>
	<p>4. Schuldregelen (SB / SK / Herco) <i>Betrokkenen gaan trouwen, partner blijkt toch ook schulden te hebben.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossieraanpassing naar nieuwe gezinssituatie – gehuwd <ul style="list-style-type: none"> ○ Aanpassing Plan van Aanpak <p><i>Aandacht voor het oude en nieuwe huwelijksvermogensrecht. Dit moet beide mogelijk zijn in de dossiers.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Schulden toevoegen aan dossier en/of status terugdraaien bij 'oude schulden' <ul style="list-style-type: none"> ○ Koppeling met het schuldenknooppunt ○ VTLB-aanpassingen ○ Bijbehorende verdelingen van VTLB en afloscapaciteit (bij de verschillende huwelijksvermogenssituaties). <ul style="list-style-type: none"> ○ VTLB-aanpassingen ○ Verschillende schuldensituaties bij huwelijksvermogensrecht <p><i>Betrokkenen gaan scheiden, betrokkenen kiezen voor co-ouderschap</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dossieraanpassing naar nieuwe gezinssituatie – gescheiden ○ VTLB-aanpassingen <ul style="list-style-type: none"> • Klantdossier splitsen <ul style="list-style-type: none"> ○ Schuldenlijsten splitsen ○ Budgetbeheer splitsen <p>Bij algeheel akkoord</p> <p>SB:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hercontroles • Herco uitbetalingen aan schuldeisers <p>SK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koppeling met Kredietbank mogelijk? • Reservering overmaken naar Kredietbank <p>Verklaringen rechtbank in systeem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moratorium • Dwangakkoord • WSNP
	<p>5. Budgetbeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budgetplan duidelijk in systeem • Reserveringen inzichtelijk per potje (wat is het beschikbare saldo per pot)

	<p>6. Financiële administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koppeling BNG • Uitbetaling aan schuldeisers • Invoeren van rekeningnummers • Opstarten financieel beheer in systeem afhandelen
	<p>7. Secretariaat</p> <p>Werkzaamheden van het secretariaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klant aanmaken bij aanmelding • Invoeren schuldeisers • Maakt nieuwe 'relaties' aan (schuldeisers) • Documentatie die niet automatisch ingescand en gearchiveerd wordt, wordt door deze collega's aan het juiste dossier en werkproces toegevoegd. <p>Ook deze collega's moeten op basis van hun functie of rol binnen bepaalde dossiers geautoriseerd zijn om veranderingen door te voeren. Inrichting op basis van rollen heeft hierin de voorkeur, bijvoorbeeld door middel van RASCI.</p>
2.	Met het oog op de toenemende druk op het sociaal domein vinden we het bij de SDD belangrijk om in een oogopslag de hulpvraag, de huidige status en ontwikkeling van een klant te kunnen monitoren. Hoe faciliteert uw systeem een integraal klantbeeld voor onze consulenten?
3.	Hoe verloopt de communicatie met klanten binnen het systeem? Welke manieren van communicatie zijn er mogelijk?
4.	We willen klanten graag inzicht geven in hun eigen dossier. Wordt er door jullie een klantenportaal aangeboden?
5.	Voor de werkzaamheden van schuldhulpverlening en beschermingsbewind is communicatie en afstemming met onze regionale en nationale ketenpartners, vaste lasten partners en schuldeisers essentieel. Hoe faciliteert uw systeem deze communicatie? Door middel van koppelingen, mail en/of de post?
6.	Kan managementinformatie standaard uit het systeem ontsloten worden? Zo ja, welke informatie wordt standaard ontsloten (richtlijnen NVVK) en waar is extra inrichting voor nodig?
7.	Biedt u een SaaS-applicatie aan? Zo niet, wat is uw visie hierop?
8.	Hoe ondersteund uw systeem de conversie van het huidige schuldhulpverlening- en beschermingsbewindstelsel naar uw systeem? Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor conversie en implementatie?
9.	Het sociaal domein is een dynamische omgeving, waarin wijzigingen in wet- en regelgeving regelmatig voorkomen. Hoe anticipeert u op deze wijzigingen? En op welke termijn zijn deze wijzigingen in het systeem verwerkt?
10.	Indien u 1 van de gevraagde 2 domeinen aanbiedt, wat is uw visie om het voor ons als klant als 1 geheel te laten functioneren? Welke koppelingen ondersteunt u en wat is verder uw visie op koppelingen en integraties?
11.	Over welke certificering beschikt u? Bijvoorbeeld ISO 27001, ISO 27002 of gelijkwaardig, NEN-certificering en/of de BIO?