

Marktconsultatiedocument

Regie-applicatie WMO, Jeugd en Toegang

Ten behoeve van:
De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân

Inhoudsopgave

1.	Inleiding en achtergrond.....	3
1.1	Algemeen	3
1.2	De Dienst.....	3
1.3	De marktconsultatie	4
2.	Aanleiding marktconsultatie	5
2.1	Doel en scope.....	5
2.2	Huidige situatie	5
2.3	Gewenste situatie	6
2.4	Doelen	6
3.	Procedure marktconsultatie	9
3.1	De spelregels	9
3.2	Planning	10
3.3	Communicatie tijdens de marktconsultatie.....	10
3.4	Optionele mondelinge toelichting, presentatie, demonstratie	10
3.5	Afronden marktconsultatie en verslag	10
4.	Vraagstelling	11
4.1	Inleiding	11
4.2	Uw informatie.....	11
4.3	Vragen aan de markt	11

1. Inleiding en achtergrond

1.1 Algemeen

Voor u ligt het marktconsultatiedocument Regie-applicatie WMO, Jeugd en Toegang van de Dienst Noardwest Fryslân. De Dienst Noardwest Fryslân (de Dienst) is een sociale dienst die de gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke ondersteunt bij de uitvoering van hun taken in het sociaal domein, met name op het gebied van de Participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet. Voor de uitvoering van de WMO en de Jeugdwet werkt de Dienst nauw samen met de gebiedsteams van de aangesloten gemeenten (hierna te noemen: het Samenwerkingsverband).

1.2 De Dienst

De Dienst is een bedrijfsvoeringorganisatie voor de gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke. Vanuit deze centrale positie bewaakt en ondersteunt De Dienst de uitvoering van de belangrijkste wetten binnen het Sociaal Domein — de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 — die door de vier gemeenten aan haar zijn gedelegeerd.

Daarmee zorgt De Dienst niet alleen voor een betrouwbare en zorgvuldige uitvoering van wettelijke taken, maar ook voor samenhang, kwaliteit en continuïteit in de ondersteuning aan inwoners. In de praktijk betekent dit dat De Dienst onder meer verantwoordelijk is voor het verstrekken van bijstandsuitkeringen en andere financiële regelingen, en inwoners met een uitkering begeleidt richting werk of andere vormen van maatschappelijke participatie. Daarnaast koopt De Dienst Wmo-ondersteuning in bij zorgaanbieders, zodat inwoners passende hulp en voorzieningen kunnen ontvangen.

Ook speelt De Dienst een belangrijke rol achter de schermen: zij ondersteunt de gebiedsteams van de vier gemeenten met kennis en expertise, en levert financiële rapportages en begrotingen aan de gemeentebesturen. Zo draagt De Dienst bij aan een solide, transparante en toekomstbestendige uitvoering van het sociaal beleid in de regio.

De vier gemeenten

De vier gemeenten waarvoor De Dienst werkt, verschillen onderling sterk in aard en omvang, van een vastelandgemeente met bijna 47.000 inwoners tot een Waddeneiland met circa 1.200 inwoners. Die diversiteit, van akkerbouwdorpen en een historische havenstad tot twee toeristische eilandgemeenten, vraagt om een uitvoering die rekening houdt met uiteenlopende lokale opgaven en schaalgrootten. Hieronder volgt een korte schets van de vier deelnemende gemeenten.

Waadhoeke

De grootste deelnemer met bijna 47.000 inwoners, verspreid over 40 dorpen en buurtschappen en één stad: Franeker. Een vastelandgemeente aan de Waddenkust met een vitaal en aantrekkelijk platteland, gekenmerkt door akkerbouw, ruimte en krachtige kernen.

Harlingen

Een havenstad van bijna 16.000 inwoners, bestaande uit de stad Harlingen en de dorpen Midlum en Wijnaldum. Kenmerkend zijn de toeristische havens en de industriehaven; Harlingen vormt tevens de vaste verbinding naar de eilanden.

Terschelling

Een van de vier Friese Waddeneilanden, met 4.888 inwoners maar een groot grondoppervlak. Door een beddencapaciteit van circa 25.000 ligt het werkelijke aantal aanwezigen seizoensgebonden veel hoger; de organisatie houdt rekening met een gemiddelde bezetting van 8.000 tot 14.000 mensen.

Vlieland

De kleinste deelnemer met circa 1.200 inwoners in één dorp, Oost-Vlieland. Een autoluw Waddeneiland van duinen, bos en strand, midden in het Werelderfgoed Waddenzee, met een sterke verwevenheid met toerisme en recreatie.

Meer informatie over de Dienst kunt u vinden op: <https://www.dedienst.nl>.

1.3 De marktconsultatie

Een marktconsultatie gaat vaak vooraf aan een aanbesteding en is daarvan losgekoppeld. Deze marktconsultatie maakt formeel geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is voor zowel het Samenwerkingsverband als voor de marktpartijen geheel vrijblijvend.

Het al of niet deelnemen aan een marktconsultatie heeft geen invloed op de positie van marktpartijen bij een eventuele aanbestedingsprocedure. Bedrijfsgevoelige gegevens worden door het Samenwerkingsverband strikt vertrouwelijk behandeld. De marktpartij die de informatie aanlevert blijft eigenaar van de informatie. Echter het Samenwerkingsverband mag gebruikmaken van deze informatie uit deze marktconsultatie.

De marktconsultatie wordt gebruikt om oplossingsrichtingen en ideeën van het Samenwerkingsverband te toetsen. Dat gebeurt in een fase waarin deze informatie nog kan worden gebruikt in het specificatie proces ten behoeve van het vormgeven van het programma van eisen. Dit vraagt om het vroegtijdig betrekken van marktpartijen. Het Samenwerkingsverband beoogt de kwaliteiten, kennis en ervaring van marktpartijen te benutten voor de verdere uitwerking van een idee, planinitiatief of inkoop. Deze vroegtijdige betrokkenheid draagt bij aan het versterken van het samenspel tussen overheid en marktpartijen. Voor de aanbesteding die kan volgen op de marktconsultatie wordt het verstrekte materiaal in een samengevatte vorm beschikbaar gesteld aan de partijen die voornemens zijn om in te schrijven op de aanbesteding.

Ondernemingen worden gevraagd om input te genereren op geformuleerde vragen, in de vorm van schriftelijke input eventueel gevolgd door een gesprek. Het Samenwerkingsverband beoogt met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse in de opdracht en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt in relatie tot het uitvoeren van de opdracht. De door marktpartijen gegeven antwoorden zullen als informatiebron dienen voor de stukken die ten grondslag zullen liggen aan de voorgenomen aanbesteding. Het doel van deze marktverkenning is om tot een juiste scope van opdracht en vervolgens aanbestedingsprocedure te komen.

Het Samenwerkingsverband nodigt marktpartijen uit om mee te denken in kansen en oplossingen binnen de voorgenomen opdracht met als uitgangspunt dat het Samenwerkingsverband de best passende geïntegreerde oplossing zoekt voor de benodigde functionaliteiten binnen het Sociaal Domein. Deze marktconsultatie is middels TenderNed openbaar kenbaar gemaakt. Belangstellenden krijgen de mogelijkheid zich aan te melden om deel te nemen aan deze verkenning. In dit document vindt u informatie over de achtergrond, de doelstelling, openstaande vragen en de administratieve voorwaarden.

2. Aanleiding marktconsultatie

2.1 Doel en scope

Het Samenwerkingsverband is op zoek naar een nieuwe, moderne en gebruiksvriendelijke regie-oplossing voor de uitvoering van de WMO en Jeugdwet (inclusief Toegang). Met de nieuwe oplossing wil zij invulling geven aan een aantal belangrijke ambities op het gebied van (digitale) dienstverlening aan inwoners, eenduidige en efficiënte werkprocessen en betrouwbare management- en stuurinformatie. Met deze marktconsultatie wil zij inzicht krijgen in de verschillende oplossingen en mogelijkheden die de markt kan bieden. De voorgenomen opdracht betreft vooralsnog de implementatie, levering, onderhoud en ondersteuning van een regie-applicatie WMO, Jeugd en Toegang.

2.2 Huidige situatie

Voor de regievoering op cliëntprocessen (front-office) wordt door de gebiedsteams gebruikgemaakt van de applicatie Regieboxx. De back-office wordt verzorgd door De Dienst en zij maken hiervoor gebruik van de Suite4Jeugdzorg en Suite4Zorg van Centric. Daarnaast maakt het Samenwerkingsverband voor de invulling van haar taken onder andere gebruik van de volgende applicaties;

- Zorgdomein
- Djuma (Zaaksysteem – Burgerportaal)
- Azure DWH (gedeelde MS-tenant)
- RIS Matching

Al langere tijd worden in het gebruik van de applicatie en in de onderliggende werkwijze knelpunten ervaren op het gebied van standaardisatie, managementinformatie, cliëntgerichtheid, gebruiksvriendelijkheid en informatiebeveiliging. Voorbeelden hiervan zijn onder andere:

- Het voldoen aan de wettelijke eisen, zoals de Archiefwet.
- Onnodig hoge administratieve last voor gebiedsteammedewerkers door keuzes in systeeminstelling en werkprocessen.
- Het gebiedsteam ontvangt niet alle relevante informatie om goed regie te kunnen voeren.
- Beperkte monitorinformatie en de beschikbare informatie wordt niet in samenhang geanalyseerd en geduid. Daardoor is sturen en bijsturen onvoldoende mogelijk.
- De ‘warme’ overdracht tussen de verschillende (keten)processen en het kunnen doorkijken hierin.

De huidige processen en standaarden (zoals procedures, formulieren en data) zijn onvoldoende gestructureerd en onvoldoende op elkaar afgestemd. Bovenal ontbreekt het aan een aantal essentiële (functionele) eisen, waaronder:

- Een totaaloverzicht per inwoner (dossier per individu);
- Interactie met inwoners via een klantportaal;
- Optimale prestaties (functioneel en technisch);
- Integrale afscherming van gegevens;
- Effectieve archiveringsmogelijkheden die voldoen aan wet- en regelgeving.

De gebiedsteams vormen de toegangspoort tot ondersteuning voor inwoners en zijn het eerste aanspreekpunt voor zowel inwoners als partners en professionals, zoals huisartsen en zorgaanbieders. Zij zijn verantwoordelijk voor vraagverheldering en advisering bij binnenkomende vragen, zetten indien nodig een vervolgactie uit en ondersteunen de vraagsteller totdat de vraag op de juiste plek ligt. Naast de uitvoering van de WMO en Jeugdwet zijn er in de afgelopen jaren aanvullende taken aan het werkpakket toegevoegd, zoals Integrale vroeghulp, ondersteuning Toeslagenaffaire en Doorzorg voor (ex-)gedetineerden. Daarnaast werken de gebiedsteams samen met diverse externe welzijnspartners, waarbij in de toekomst integratie met hun systemen wenselijk is.

2.3 Gewenste situatie

Om ervoor te zorgen dat de eisen en wensen t.a.v. de toekomstige samenwerking in het sociaal domein niet te veel vanuit de ervaren knelpunten in de huidige situatie worden ingekleurd, is ervoor gekozen te kijken naar de totale toekomstige dienstverlening vanuit het perspectief van de inwoner. Vanuit deze optiek heeft het Samenwerkingsverband dan ook de keuze gemaakt om een nieuwe, toekomstbestendige regie-applicatie te verwerven en in gebruik te nemen.

2.4 Doelen

In het sociaal domein dat het Samenwerkingsverband voor ogen heeft staat de inwoner centraal. Het Samenwerkingsverband is er voor de inwoner — jong en oud — die het (tijdelijk) niet op eigen kracht of met het eigen netwerk redt. We bieden tijdige en passende ondersteuning, gericht op eigen regie en zelfredzaamheid waar dat kan, en op stevigere zorg waar dat moet. Onze ondersteuning is toegankelijk, samenhangend en mensgericht: dichtbij, deskundig en samenwerkend.

Met de Gebiedsteams vormt het Samenwerkingsverband de herkenbare, laagdrempelige toegang tot het sociaal domein, waarin inwoners niet verdwalen in wetten en loketten. We zijn zichtbaar in dorpen en wijken en kennen de lokale netwerken: lokaal wat lokaal kan. We werken integraal en domeinoverstijgend, zodat Participatie, Wmo en Jeugd elkaar versterken vanuit het uitgangspunt van één samenhangend plan per huishouden of gezin. We versterken eigen kracht en het sociale netwerk en geloven in preventie, vroegsignalering en normalisering: met lichte, kortdurende ondersteuning dichtbij — samen met het voorliggend veld en de sociale basis — voorkomen we zwaardere zorg, en we verwijzen gericht door waar specialistische hulp nodig is. Waar de veiligheid van kind of volwassene in het geding is, staat die voorop.

Dit vraagt om deskundig teams met mandaat en ruimte voor de professional om passend en samenhangend te handelen. We werken samen met partners en zetten middelen kostenbewust in. Praktijk en beleid blijven met elkaar verbonden, zodat beleid uitvoerbaar en effectief is.

Met de zoektocht naar een nieuwe regie-oplossing wil het Samenwerkingsverband bovenstaande realiseren via vijf ondersteunende doelen:

1. *Samenhangende ondersteuning voor inwoners (WMO en Jeugd)*
Inwoners en gezinnen worden integraal geholpen vanuit één gedeeld (klant)beeld van hun situatie, samen met netwerkpartners waar nodig.

2. *Eenduidige en efficiënte werkprocessen*

Werkprocessen voor Jeugd, Wmo en toegang zijn geharmoniseerd en eenvoudig ingericht, zodat professionals meer tijd hebben voor inwoners.

3. *Een moderne en gebruiksvriendelijke regie-applicatie*

Een gezamenlijk verworven en geïmplementeerde nieuwe regie-applicatie ondersteunt integraal werken en onderlinge samenwerking, is prettig en intuïtief in het gebruik en vermindert administratieve lasten. Privacy en informatiebeveiliging zijn op orde en aantoonbaar.

4. *Betrouwbare stuurinformatie voor beleid, financiën, teamleiders en managers van het gebiedsteam*

Er is een actueel en betrouwbaar beeld van inzet, kosten en resultaten voor monitoring, verantwoording en bijsturing.

5. *Helder belegd eigenaarschap en sturing*

Eigenaarschap van het systeem, de gezamenlijke processen en de data is expliciet belegd. De gezamenlijke sturing op werkwijze en applicatie is helder geregeld, zodat samenhang en kwaliteit ook na afronding van het programma geborgd zijn.

Met de aangeboden regie-applicatie dienen eveneens de volgende doelen gerealiseerd te worden:

- Het werken met eenduidige standaard(en) en uniformiteit in correspondentie en dataregistratie.
- Verbeterde management- en stuurinformatie. Het gebruik van vastgelegde KPI's genereert waardevolle managementinformatie en integrale stuurinformatie.
- Cliëntgericht in plaats van (hulp)vraaggericht werken.
- Een klantportaal (integraal klantbeeld) waarmee cliënten inzage hebben in plaats van een incompleet beeld door beperkte functionaliteit en ook gegevensuitwisseling (tussen de gemeenten en de Dienst).
- Eenmalig vastleggen, meervoudig gebruik. Ook gerelateerd aan het back office proces.
- Informatiebeveiliging en privacy op orde.
- Duidelijk eigenaarschap van data en een goed werkende archieffunctie.

Naast een reflectie op de mogelijkheden in de markt is de marktconsultatie ook bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden van onderstaande punten:

- regievoeren;
- procesmatig werken;
- digitale dienstverlening;
- integraal & samenwerken;
- stuurinformatie op inhoud/financiën & datagericht werken;
- processen & producten automatiseren;
- duurzaam opslag (archivering op orde);
- potentiële koppelingen op gebied van andere sociaal domeinoplossingen;
- voldoen aan wet- en regelgeving waaronder de Archiefwet, Awb, Wmo, Jeugdwet, AVG, WAMS, WOO, WMEBV.

De informatie die wordt gevraagd binnen deze marktconsultatie ondersteunt, mits daarvoor wordt gekozen, het vervolgproces bij het bepalen van de strategie en het bijbehorende Programma van Eisen.

De vraagstukken die hiermee worden onderzocht, zijn gericht op het:

- verkrijgen van inzicht in huidige trends en beschikbare oplossingen, mogelijkheden en praktijkervaringen van marktpartijen;
- verkrijgen van inzicht t.b.v. de inrichting/uitvraag van de aanbesteding.

3. Procedure marktconsultatie

3.1 De spelregels

Ten aanzien van de marktconsultatie gelden de hiernavolgende bepalingen. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle genoemde bepalingen:

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure.
- Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend, noch zal deelname aan de marktconsultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- Afzien van deelname aan de marktconsultatie zal niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- Deelnemende partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- Deze marktconsultatie is geen aanbesteding of preselectie. Dit houdt in dat het Samenwerkingsverband zich in een oriënterende fase bevindt en dat de uitwerkingen nog in ontwikkeling zijn en uitwerking behoeven. Het Samenwerkingsverband behoudt zich het recht voor om de verkregen inzichten en informatie te gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (of om te besluiten dit niet te doen).
- Marktpartijen zijn niet verplicht mee te werken aan deze marktconsultatie.
- Het Samenwerkingsverband neemt bij deze marktconsultatie altijd in acht dat er een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
 - Participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende organisatie op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
 - De door het Samenwerkingsverband tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie niet letterlijk wordt gepubliceerd bij de start van de aanbesteding, doch waar relevant op anonieme wijze verwerkt wordt in de aanbestedingsdocumenten.
 - Leverancier-specifieke oplossingen en voorstellen, welke leiden tot een lock in van de betreffende leverancier, zullen uitgesloten worden in de verwerking van de resultaten van de marktconsultatie
- De informatie die door het Samenwerkingsverband wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie, kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding.
- Door deelnemende partijen verstrekte informatie wordt na afloop van de marktconsultatie niet geretourneerd, maar zullen na afloop van de marktconsultatie vernietigd worden.
- Door deelname aan deze marktconsultatie stemt de onderneming ermee in dat de door u verstrekte informatie zonder enig voorbehoud door het Samenwerkingsverband mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding(en). Eventuele door de leverancier verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Het Samenwerkingsverband verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is. De bedrijfsvertrouwelijke informatie kan uitgesloten worden, indien deze leidt tot het creëren van een ongelijk playing field.
- Het Samenwerkingsverband houdt de mogelijkheid open om een online vraag en antwoord sessie m.b.t. de marktconsultatie te organiseren. In de planning is de

geplande datum opgenomen, indien deze doorgang vindt. Bericht over het al of niet doorgaan van de sessie en de wijze van deelnemen zal via TenderNed gecommuniceerd worden.

3.2 Planning

De voorziene planning van de marktconsultatie is in onderstaande tabel aangegeven. Deze planning is indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het staat het Samenwerkingsverband vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.

Mijlpaal	Datum/tijd
Openbare aankondiging marktconsultatie	5 juni 2026
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatie	24 juni 2026
Sluitingsdatum indienen gevraagde informatie via TenderNed	4 september 2026
Eventuele verdiepende gesprekken/presentaties/demo's	14 – 17 september 2026
Afronden marktconsultatie	30 september 2026

3.3 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. U kunt de berichtenmodule raadplegen voor (proces) vragen en/of opmerkingen over de marktconsultatie.

3.4 Optionele mondelinge toelichting, presentatie, demonstratie

Het Samenwerkingsverband houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties marktpartijen uit te nodigen om mondeling en aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Het is ook mogelijk dat er verzocht wordt om een presentatie/demonstratie van uw oplossing zodat het Samenwerkingsverband een goed beeld krijgt van de marktmogelijkheden. Het Samenwerkingsverband zal alleen overgaan tot het uitnodigen van partijen indien de ingediende antwoorden hiertoe aanleiding geven. Het Samenwerkingsverband zal contact opnemen met deze partij(en) en in overleg een gesprek van ongeveer een uur plannen. Het Samenwerkingsverband streeft ernaar om, indien van deze mogelijkheid gebruik zal worden gemaakt, de mondelinge toelichting(en) in de periode van 14 – 17 september 2026 plaats te laten vinden.

3.5 Afronden marktconsultatie en verslag

Afsluitend stelt het Samenwerkingsverband het verslag van de marktconsultatie op, waarin we op hoofdlijnen de verkregen inzichten beschrijven. Daarbij verwijzen we niet naar specifieke marktpartijen of commercieel gevoelige informatie. Wanneer op basis van de inzichten we al bepaalde voornemens hebben tot (inhoudelijke) keuzes, dan kunnen we deze uitleg ook opnemen in het verslag. Het verslag van de marktconsultatie wordt openbaar voor deelnemende partijen en overige belangstellenden zodat er een gelijk speelveld ontstaat tussen de partijen die deelnamen aan de consultatie en de partijen die niet meededen.

4. Vraagstelling

4.1 Inleiding

Dit marktconsultatiedocument dient als leidraad voor een schriftelijke consultatie. U wordt vriendelijk verzocht om onderstaande vragen in 4.3 schriftelijk te beantwoorden. Hiervoor mag u een eigen format hanteren.

4.2 Uw informatie

Graag ontvangen we onderstaande informatie over uw organisatie zo compleet mogelijk voorafgaande aan uw antwoorden.

Naam organisatie
Nummer kamer van koophandel
Naam bestuurder(s)
Organisatievorm
Adres en huisnummer
Postcode en plaats
Website-adres
Algemeen telefoonnummer
Contactpersoon
Telefoonnummer contactpersoon

Het format van de antwoorden op de inhoudelijke vragen staat vrij. In het antwoordblad vult u na de vragen de antwoorden in. Het aantal bladzijden staat u vrij. U mag ook verwijzen naar een meegestuurde presentatie.

4.3 Vragen aan de markt

Vraag 1:

De scope van de voorziene aanbesteding betreft een regie-appplatie voor WMO, Jeugd en Toegang en dan specifiek de front end en een koppeling met de backoffice. Kunt u aangeven welke (type) oplossing u hiervoor kunt aanbieden en of het op basis van een SaaS, on premises of hybride variant is?

Vraag 2:

Voor ons is het verkrijgen van een integraal klantbeeld voor onze professionals essentieel en is een koppeling met onze backofficesystemen voor Wmo en Jeugd daarvoor een voorwaarde.

- Kunt u aangeven in hoeverre uw oplossing dit kan bieden en kunt u daarbij aangeven of de betreffende functionaliteit reeds een standaardfunctionaliteit is in uw oplossing?
- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om een koppeling te realiseren met deze backofficesystemen en cliëntgegevens uit te wisselen?
- Met welke backofficeleveranciers heeft u reeds aantoonbare, productieve koppelingen gerealiseerd?

Vraag 3:

Wij willen onze inwoners via een portaal de mogelijkheid bieden om bijvoorbeeld aanvragen in te dienen, de status van hun zaak te volgen, documenten te delen en te communiceren met hun casusregisseur.

- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor het realiseren van een klantportaal en wat zijn eventuele beperkingen?
- Is het portaal onderdeel van uw standaardoplossing of een aanvullende module?
- In hoeverre is uw oplossing te koppelen met een klantportaal van een andere aanbieder, en via welke standaarden (bijvoorbeeld DigiD, eHerkenning, MijnOverheid Berichtenbox) verloopt deze integratie?
- In hoeverre biedt uw klantportaal mogelijkheden om ook te functioneren als portaal voor participatie- en inkomensdienstverlening, en op welke wijze kan een koppeling worden gerealiseerd met Centric Suite4Werk en Inkomen? Graag een toelichting op de beschikbare koppelvlakken, gehanteerde standaarden en eventuele beperkingen van deze integratie.

Vraag 4:

Wij werken vanuit een gemeenschappelijke regeling met meerdere gebiedsteams, bij voorkeur in één gezamenlijke omgeving.

- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om met meerdere organisatorische eenheden (waaronder meerdere gebiedsteams) te werken, deze logisch gescheiden te houden en toegang te verlenen op basis van specifieke autorisaties?
- Hoe gaat uw oplossing om met situaties waarin een cliënt bekend is bij meerdere teams of gemeenten?
- In hoeverre is het mogelijk om per organisatorische eenheid eigen werkprocessen, sjablonen en rapportages in te richten?

Vraag 5:

Naast casusregievoering voor Wmo en Jeugd zoeken wij ook ondersteuning voor aanvullende processen, zoals schuldhulpverlening, brede ondersteuning toeslagenaffaire en vroeg signalering.

- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor het ondersteunen van deze processen?
- Zijn deze beschikbaar als standaardfunctionaliteit, als configureerbare module of als maatwerk?
- Kunt u per genoemd proces aangeven in hoeverre dit reeds bij andere gemeenten in productie is en welke ervaringen daarmee zijn opgedaan?

Vraag 6:

In het verlengde van de bovenstaande vragen en ervaren knelpunten zouden we graag uw kijk op de ontwikkelingen in de markt vernemen, wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn binnen het informatie- en applicatielandschap binnen het Sociaal Domein en op welke van deze ontwikkelingen wij ons moeten focussen in de aanbesteding.

Vraag 7:

Wie kiezen er vooralsnog bewust voor om alleen de front end voor WMO, Jeugd en Toegang aan te besteden en te koppelen met de backoffice. Wij zijn zeer benieuwd naar uw zienswijze hierop en eventuele andere mogelijkheden of combinaties en de voor- en nadelen daarvan.

Vraag 8:

Als gemeentelijke organisatie zijn wij gehouden aan de Archiefwet en de daaruit voortvloeiende verplichtingen rond het duurzaam bewaren, beheren en vernietigen van overheidsinformatie.

- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om gegevens en documenten te archiveren conform de Archiefwet en de daarbij behorende selectielijst voor gemeenten?
- Op welke wijze worden bewaartermijnen vastgelegd en bewaakt, en hoe wordt vernietiging na afloop van de bewaartermijn aantoonbaar en controleerbaar uitgevoerd?
- In hoeverre ondersteunt uw oplossing de overdracht van archiefwaardige stukken aan een e-depot of ander archiefsysteem, en welke standaarden (bijvoorbeeld TMLO/MDTO) worden daarbij gehanteerd?
- Met welke archiefsystemen of e-depotvoorzieningen heeft u reeds aantoonbare koppelingen gerealiseerd?

Vraag 9:

Management- en stuurinformatie zijn voor ons van groot belang.

- Welke rapportagemogelijkheden biedt uw oplossing, zowel standaard als configureerbaar?
- In hoeverre kunnen gebruikers zelf rapportages en dashboards samenstellen?
- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor het ontsluiten van data via (meerdere) standaard koppelvlakken, API's of een datawarehouse-/BI-koppeling?
- Wat zijn de mogelijkheden en wat zijn de beperkingen
- Kunt u aangeven welke managementrapportages uw oplossing standaard kan genereren en kunt u hier voorbeelden van laten zien? Te denken van aan managementinformatie op de verschillende aggregatieniveaus van:
 - Medewerker
 - Management
 - Beleid
 - Bestuur

Vraag 10:

Bent u zelfstandig in staat en bereid de opdracht in zijn geheel te voeren en/of bent u in staat de opdracht als hoofdleverancier uit te voeren en voor functionaliteiten te werken met onderaannemers die deeloplossingen van de beschreven scope kunnen aanbieden? Heeft u hier ook ervaring mee? Of bent u in staat om een deel van de opdracht uit te voeren en zo ja welk deel?

- Zo ja, waarom bent u van mening dat het werken met een deeloplossing van toegevoegde waarde is t.o.v. een integrale oplossing?
- Bent u dan ook bereid deze opdracht in combinatie met andere partijen uit te voeren?
- Hoe integreert uw oplossing met andere oplossingen binnen de geschetste functionaliteiten? Welke referenties heeft u daar nu mee?

Vraag 11:

Wij hechten veel waarde aan de aansluiting van de oplossing aan de principes van Common Ground.

- In hoeverre sluit uw oplossing aan bij de principes van Common Ground, specifiek op het gebied van het gebruik van gestandaardiseerde API's binnen het sociaal domein?

- Kunt u daarbij aangeven welke onderdelen van uw oplossing reeds conform deze principes zijn ingericht, en welke onderdelen nog in ontwikkeling zijn?
- Welke koppelingen met andere systemen binnen het sociaal domein zijn op dit moment door u ontwikkeld, in ontwikkeling of gepland?
- Kunt u toelichten welke standaarden en technieken u hanteert bij het ontwikkelen en onderhouden van deze koppelingen (zoals bijvoorbeeld iStandaarden, API's, of Digikoppeling)?
- Wat zijn uw ervaringen met het realiseren van stabiele, veilige en toekomstbestendige koppelingen in samenwerking met gemeenten en andere ketenpartners?
- Kunt u daarnaast ook inzicht geven in uw roadmap voor de te ontwikkelen (SaaS) functionaliteiten de komende drie jaar?
- Kunt u daarnaast inzicht geven in toekomstige ontwikkelingen wat betreft de inzet van AI voor de functionaliteiten?

Vraag 12:

De verwachting is dat AI een steeds grotere rol gaat spelen in de dienstverlening van gemeenten, zowel in de ondersteuning van medewerkers als in het contact met inwoners.

- Op welke wijze integreert u AI-functionaliiteit in uw oplossing, en welke concrete toepassingen zijn reeds beschikbaar of staan op de roadmap (bijvoorbeeld geautomatiseerde classificatie, slimme zoekopdrachten, suggesties voor besluitvorming of chatfunctionaliteit).

Vraag 13:

- Heeft u gedachten/adviezen over de implementatie in onze situatie? Zou dit een big bang invoering kunnen/moeten zijn? Of juist een gescheiden invoering?
- Hoe ziet u de samenwerking tussen opdrachtnemer, opdrachtgever en eventuele onderaannemers gedurende de implementatie en het beheer van de oplossing in het sociaal domein?
- Kunt u daarbij toelichten hoe u invulling geeft aan service-integratie, het beheer van onderlinge afhankelijkheden en het naleven van afspraken binnen een Service Level Agreement (SLA)?
- Hoe wordt geborgd dat de dienstverlening richting de opdrachtgever consistent, transparant en betrouwbaar is, ook wanneer meerdere partijen betrokken zijn.

Vraag 14:

Kunt u een indicatie geven van de aanschafkosten/jaarlijkse gebruikskosten van uw oplossing voor de orde grootte van het Samenwerkingsverband? Neem hierbij alle onderdelen/modules mee waarvan u denkt dat ze noodzakelijk zijn voor onze scope. De indicatie is uiteraard geheel vrijblijvend en niet bindend. Wij wensen slechts een inschatting te maken ten opzichte van onze budgetten en begroting.

Vraag 15:

Welke afwegingen maakt u om al dan niet in te schrijven en heeft u nog andere adviezen of tips voor ons? Dan lezen wij dat heel graag terug.