Verslag marktconsultatie

"Vervanging applicatie WMO / Jeugd"

Gemeente Bergen op Zoom

Kenmerk:	dCI-000569
Datum:	6 oktober 2026
Status:	Definitief

1. Inleiding

De gemeente Bergen op Zoom heeft een marktconsultatie inzake '*Vervanging applicatie WMO / Jeugd*' georganiseerd met als doel:

- tot inzichten, suggesties en ideeën te komen voor deze applicatie;
- de actuele marktsituatie in beeld te brengen en potentiële marktpartijen te identificeren.

Vanzelfsprekend zijn de beginselen van transparantie, gelijkheid en non-discriminatie bij deze marktconsultatie in acht genomen. Er heeft een schriftelijke ronde plaatsgevonden in de vorm van een vragenlijst. Met een aantal deelnemende partijen heeft nog een verdiepend consultatiegesprek plaatsgevonden.

De gemeente bedankt de deelnemers voor hun uitgebreide beantwoording en duidelijke toelichtingen.

Dit eindverslag van de marktconsultatie wordt als laatste stap in de marktconsultatie gepubliceerd. De bevindingen vanuit de marktconsultatie worden door de gemeente meegenomen in het verdere contracteringstraject via de reseller.

In dit verslag zijn de schriftelijke antwoorden per vraag gegroepeerd en inhoudelijk samengevat op hoofdlijnen. Hierbij zijn de antwoorden (die mogelijk een bedrijfsgevoelig karakter zouden kunnen hebben) geanonimiseerd.

2. Marktconsultatie

Vraag 1

Bent u bekend met het contracteren via een reseller voor software? Bent u bereid om mee te werken aan contractering via software-reseller Bechtle?

- Alle marktpartijen geven aan bekend te zijn met contractering via een resellerconstructie. Er worden geen bezwaren geuit tegen contractering via Bechtle. Meerdere partijen geven aan hier reeds ervaring mee te hebben binnen gemeentelijke omgevingen. Eén partij benadrukt dat de inhoudelijke samenwerking, implementatie en support rechtstreeks tussen leverancier en gemeente kunnen blijven plaatsvinden.

Vraag 2

Welke trends en ontwikkelingen ziet u in deze markt en hoe speelt u hierop in?

- Vrijwel alle partijen noemen:
  - Integrale dienstverlening rondom inwoner, gezin en huishouden;
  - Sterke Lokale Teams en domeinoverstijgend samenwerken;
  - Datagedreven werken;
  - Open API-architecturen en Common Ground;
  - Digitalisering van dienstverlening;
  - AI-ondersteuning voor professionals;
  - Toenemende behoefte aan gegevensuitwisseling tussen domeinen;
  - Vermindering van administratieve lasten.
- Enkele partijen leggen extra nadruk op:
  - digitale zelfregie van inwoners via inwonerportalen;
  - inzet van DigiD, DigiD Machtigen en eHerkenning;
  - verbreding van Wmo/Jeugd naar een integraal sociaal domeinplatform;
  - samenwerking tussen sociaal domein en veiligheidsdomein.

Vraag 3

Welke innovaties ten aanzien van uw programmatuur ziet u voor de toekomst?

- Veel genoemde innovaties zijn:
  - AI-ondersteuning bij dossiervorming;
  - Automatische samenvatting van gesprekken;
  - Ondersteuning bij besluitvorming;
  - Slimme werkvoorraadsturing;
  - Procesautomatisering;
  - Integrale gezins- en klantbeelden;

    - Geavanceerde inwonerportalen;
    - Verdere integratie tussen uitvoering, regie en toegang.
- Alle partijen zien AI als ondersteunend hulpmiddel voor medewerkers, niet als vervanging van professionele besluitvorming

Vraag 4

Wat is uw ervaring met een conversie / migratie van alle gegevens uit Suite4SociaalDomein (Centric) naar uw applicatie? Heeft u referenties van gemeenten over gedane migraties?

- De mate van ervaring verschilt aanzienlijk:
    - Meerdere partijen beschikken over aantoonbare ervaring met migraties vanuit Suite4SociaalDomein;
    - Diverse partijen noemen gemeentelijke referenties;
    - Eén partij geeft aan jaarlijks meerdere soortgelijke migraties uit te voeren.
- Migratie wordt gezien als uitvoerbaar, mits voldoende aandacht wordt besteed aan:
    - proefconversies;
    - datakwaliteit;
    - validatie;
    - ketentesten;
    - begeleiding van gebruikers.

Vraag 5

Wat is uw beeld ten aanzien van koppelingen; wat is uw ervaring met de applicaties die de gemeente heeft:
Aanwezige en gewenste applicaties met een koppeling naar Suite 4 Sociaal Domein (gedeelte WMO/Jeugd)

- Inlichtingenbureau/GGK → iWMO, iJW, iEB, iPGB;
- CORV;
- ZaakDMS koppeling met Djuma;
- BRP-koppeling met Bergen op Zoom en GBA-V.

- Alle partijen ondersteunen of hebben ervaring met:
    - iWmo;
    - iJw;
    - iPGB;
    - iEB;
    - CORV;
    - BRP/GBA-V.
- De antwoorden verschillen meer ten aanzien van Djuma:
    - enkele partijen hebben concrete koppelervaring;
    - andere partijen geven aan dat een koppeling via API's mogelijk is;
    - sommige partijen willen eerst de exacte inrichting onderzoeken.

Vraag 6

Volgend jaar moet de gemeente aansluiten op de PGB2.0. Hoe kunnen we dit het beste aanpakken?

- Alle partijen adviseren een projectmatige voorbereiding.
- Veelgenoemde succesfactoren:
    - tijdige voorbereiding;
    - aansluiting op landelijke standaarden;
    - proefconversies;
    - intensief testen;
    - samenwerking met SVB en VNG.

Vraag 7

De gemeente is bezig om Sterke Lokale Teams op te zetten, hoe ziet u de relatie met de integrale intake / integraal samenwerken ten aanzien van klanten?

- Alle partijen leggen een directe relatie tussen Sterke Lokale Teams en:
    - integrale intake;
    - gezinsgericht werken;
    - regievoering;
    - multidisciplinaire samenwerking;

    - brede vraagverheldering;
    - één klantbeeld.

- Veelgenoemde functionaliteiten zijn:
    - integraal klant- en gezinsbeeld;
    - planvorming;
    - ketensamenwerking;
    - autorisatiegestuurde gegevensdeling;
    - dashboarding;
    - samenwerking met sociale basis en welzijnspartners.

Vraag 8

Hoe kunnen medewerkers van de ISD (Sociale Zaken) zien of een inwoner bekend is bij de WMO of Jeugd?

- Alle partijen bieden mogelijkheden om inzicht te geven of een inwoner bekend is binnen Wmo of Jeugd.
- Voorgestelde oplossingen:
    - integraal klantbeeld;
    - raadpleegfunctionaliteit;
    - API-uitwisseling;
    - signaleringsfunctionaliteit;
    - autorisatiegestuurde inzage.

Vraag 9

We zoeken een gebruiksvriendelijk systeem, kun u aangeven hoe u daar rekening mee houdt in uw applicatie?

- Veelgenoemde aspecten zijn:
    - intuïtieve gebruikersinterface;
    - minimale administratieve lasten;
    - taakgericht werken;
    - dashboards;
    - notificaties;
    - configurabele werkvoorraden;
    - betrokkenheid van eindgebruikers bij ontwikkeling;
    - toegankelijkheid conform WCAG.

Vraag 10

Is het mogelijk om ook op een tablet of telefoon toegang te krijgen tot de applicatie en zijn daar dan beperkingen (bijvoorbeeld alleen raadplegen)?

- Alle partijen ondersteunen mobiel gebruik.
- Algemeen beeld:
    - tabletgebruik is vrijwel volledig ondersteund;
    - smartphonegebruik is geschikt voor raadplegen en eenvoudige dagelijkse werkzaamheden;
    - complexe beheeractiviteiten worden doorgaans op desktop uitgevoerd;
    - beveiligd inloggen via MFA is standaard.

Vraag 11

Maakt u gebruikt van “standaard” werkprocessen of moeten de processen volledig ingericht worden?

- Alle partijen leveren standaardprocessen, best practices of procesbouwstenen.
- Tegelijkertijd bieden zij mogelijkheden voor:
    - lokale inrichting;
    - configuratie;
    - workflow-aanpassingen;
    - procesoptimalisatie zonder maatwerkontwikkeling.

Vraag 12

Wat is een realistische implementatieperiode en wat is uw werkwijze om deze succesvol en tijdig te doorlopen?

- De genoemde implementatieduur varieert tussen circa 4 en 12 maanden, afhankelijk van:
    - scope;
    - migratieomvang;
    - aantal koppelingen;
    - organisatorische veranderingen.

- Veelgenoemde succesfactoren zijn:
    - projectgovernance;
    - key-users;
    - proefmigraties;
    - acceptatietesten;
    - opleiding;
    - verandermanagement;
    - nazorg.

Vraag 13

Op welke aspecten is de door u te leveren dienstverlening onderscheidend?

- Marktpartijen profileren zich op:
    - kennis van het sociaal domein;
    - integrale platformen;
    - gemeentelijke ervaring;
    - AI-functionaliteit;
    - Common Ground;
    - open API-architectuur;
    - implementatiekracht;
    - samenwerking met gemeenten;
    - gebruikersgericht ontwerp.

Vraag 14

Welke tips, informatie of adviezen wilt u de gemeente verder meegeven dat nog niet behandeld is in de bovenstaande vragen, maar naar uw mening wel van belang is voor het opstellen van een goede (nadere) uitvraag?

- De volgende adviezen zijn meegegeven:
    - Stuur op doelen en resultaten in plaats van uitsluitend op functionele eisen;
    - Beschrijf de gewenste dienstverlening en samenwerking explicieter;
    - Geef ruimte voor innovatie;
    - Besteed aandacht aan implementatie en adoptie;
    - Vraag naar visie op Sterke Lokale Teams;
    - Vraag naar Common Ground en API-first architectuur;
    - Neem AI-ontwikkeling expliciet mee;
    - Vermijd een te gedetailleerde technische uitvraag.

3. Tot slot

- Deelnemende partijen kunnen geen rechten ontlenen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie is verstrekt.
- Tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie kan afwijken van de nog op te starten nadere contractering met de reseller.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- De gemeente is niet gebonden aan de uitkomsten van deze marktconsultatie.
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
- De aankondiging van deze marktconsultatie (incl. bijbehorende documenten), deelname of bijdrage aan de markt-consultatie gelden niet als uitnodiging tot deelname aan een procedure tot nadere contractering via de reseller, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.