

|

Marktconsultatie

**Vervanging functionele ondersteuning voor het Sociaal Domein
van de gemeenten Haarlem en Zandvoort**



Kenmerk: 20260413277

versie: definitief

datum: 12-10-2026

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Aan	Inschrijver
Datum	12 oktober 2026
Onderwerp	Marktconsultatie functionele ondersteuning Sociaal Domein
Ons kenmerk	20260413277

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij nodig ik u uit om deel te nemen aan de **schriftelijke** marktconsultatie van de gemeente Haarlem. De marktconsultatie is gepubliceerd op de website Tendered.

Ter voorbereiding op de verwerving van één of meerdere applicaties voor het sociaal domein wenst de gemeente de markt te raadplegen.

Deze **schriftelijke** marktconsultatie is geen aanbesteding en maakt geen deel uit van een aanbesteding. De uitkomst van deze marktconsultatie kan gebruikt worden om over te gaan tot een eventuele aanbesteding. Door deel te nemen aan deze marktconsultatie komt u niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment dat er een aanbesteding volgt.

Ik stel de input en expertise uit de markt erg op prijs.

Met vriendelijke groet,

K. Meulenbelt
Afdelingsmanager Werk en Inkomen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Huidige situatie	4
1.3 Knelpunten	4
1.4 Gewenste situatie	5
1.5 Kaders en uitgangspunten	5
1.6 Doel van de marktconsultatie	6
2 Vragen marktconsultatie	8
3 Procedure	17
3.1 Deelname en voorwaarden	17
3.2 Informatieronde	18
3.3 Eén op één gesprekken deelnemende marktpartijen	18
3.4 Verslaglegging	18
3.5 Uitkomst marktconsultatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.6 Planning	19

1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie

1.1 Aanleiding

De gemeenten Haarlem en Zandvoort zijn binnen het sociaal domein verantwoordelijk om de inwoners te ondersteunen bij het deelnemen aan de samenleving, het bevorderen van zelfredzaamheid en het bieden van passende hulp en zorg wanneer dit nodig is. Hierbij werken de gemeenten samen met inwoners, maatschappelijke organisaties, zorgaanbieders en ketenpartners.

Maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving volgen elkaar in rap tempo op. De arbeidsmarkt verandert met impact op de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening van dit domein. Het huidige gebruik van de functionaliteiten sluit niet meer optimaal aan op de huidige en toekomstige gewenste werkwijze.

Daarbij lopen verschillende contracten voor de functionele ondersteuning in de komende jaren af. Dit betreft deels applicaties, die 'on premise' actief zijn. Beide gemeenten bevinden zich in een cloudmigratie, waarbij alle 'on-premise' applicaties op termijn vervangen moeten worden door cloud/SaaS-oplossingen.

1.2 Huidige situatie

Gemeente Haarlem doet deze marktconsultatie voor zowel de gemeente Haarlem als de gemeente Zandvoort. Sinds 1 januari 2018 is er een ambtelijke samenwerking tussen de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort.

Haarlem, de hoofdstad van de provincie Noord-Holland, is een energieke stad met een actief bedrijfsleven, betrokken onderwijsinstellingen en initiatiefrijke bewoners. Haarlem heeft ruim 160.000 inwoners en is na Amsterdam de grootste stad van de provincie Noord-Holland.

Zandvoort is een dorp met vele gezichten. Met jaarlijks vijf miljoen bezoekers en één miljoen overnachtingen is het de belangrijkste badplaats van de metropoolregio Amsterdam. Tegelijkertijd is Zandvoort ook echt een dorp met ruim 17.000 inwoners, met een hechte gemeenschap, kleinschalig en persoonlijk.

Beide gemeenten zijn bestuurlijk zelfstandig en ieder is afzonderlijk verantwoordelijk voor het/de eigen gemeentelijk(e) beleid, financiën en verantwoording. Elke gemeente kent daarbij een eigen begrotingscyclus, verantwoordingssystematiek en administratieve inrichting.

De ambtelijke samenwerking houdt in dat de ambtelijke organisatie van gemeente Haarlem ook voor het bestuur van de gemeente Zandvoort werkt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van het gemeentelijk beleid van Zandvoort. De functionele ondersteuning moet aansluiten bij deze vorm van samenwerken.

De gemeenten maken momenteel gebruik van de Suites4SociaalDomein (Centric), Liaan IB en Liaan HB (Wolters Kluwer B.V.) en Allegro (Kred'it) als on-premise-applicaties en MO-Platform (Verius) als SaaS-applicatie voor de ondersteuning van verschillende processen binnen het sociaal domein. Deze applicaties ondersteunen een breed scala aan processen en bedrijfsfuncties waaronder: uitkeringsverstrekking, inburgeringstrajecten, Wmo casemanagement, minimaregelingen, debiteurenbeheer en sociale recherche.

De gemeenten werken in het domein samen met een groot aantal ketenpartners zoals diverse zorginstellingen in de regio Kennemerland en de VRK-GGD. Daardoor is er sprake van gegevensuitwisseling met andere organisaties. Ook treedt de gemeente Haarlem in sommige gevallen op als gegevensverwerkende organisatie voor andere instanties.

1.3 Knelpunten

Ten aanzien van de huidige functionele ondersteuning ervaart de gemeente dat er:

- teveel administratieve handelingen worden verricht. Voorbeelden zijn:
 - o Gegevens die worden ingevuld bij digitale aanvragen landen niet in de backoffice waardoor gegevens dubbel/vaker moeten worden ingevoerd in diverse systemen,
 - o Berekening van het recht op en de hoogte van bijstand wordt handmatig berekend;
- veel muisklikken nodig zijn om in de applicaties te kunnen werken en er in die zin sprake is van gebruiksonvriendelijke ondersteuning;
- door late anticipatie op nieuwe wet en regelgeving pas op een zeer laat moment processen kunnen worden getest. Hierdoor is de ingangsdatum van de regelgeving soms eerder dan dat de functionaliteit beschikbaar is;
- te beperkt inzicht is in operationele informatie, bijvoorbeeld inzicht in totale klantenbestand van een klantmanager en werkvoorraad. Dit maakt dat de gemeente sterk afhankelijk is van eigen BI-oplossingen en handmatige overzichten;
- onvoldoende mogelijkheden zijn om afdeling-overstijgend te werken. Bijvoorbeeld de afdeling Financiën heeft geen toegang tot een deel van de applicatie waardoor financiële kennis en werkzaamheden bij functioneel beheer zijn belegd.
- versnippering is van informatie over inwoners;
- onvoldoende ondersteuning is voor ketensamenwerking;
- complexiteit van gegevensuitwisseling tussen systemen is.

1.4 Gewenste situatie

Medewerkers en inwoners ervaren een betere, flexibelere en toekomstbestendige dienstverlening, doordat processen in het sociaal domein worden ondersteund door passende soevereine cloudoplossingen per functiegroep.

Eind 2028 is bij de gemeenten Haarlem en Zandvoort:

- 100% van de functionaliteit ondergebracht in cloudoplossingen;
- de gebruikerstevredenheid (intern) gestegen van een 5,7 naar 8,1;
- Minimaal 90% van de standaard, repeterende werkzaamheden worden zonder handmatige verwerking uitgevoerd.

Toekomstbeeld dienstverlening op termijn

De gemeente streeft naar een toekomstbestendig applicatielandschap binnen het sociaal domein waarbij professionals beschikken over een integraal klantbeeld.

Bovendien vraagt de huidige tijd om het ondersteunen van een netwerkgerichte dienstverlening, zodat digitale samenwerking tussen betrokken domeinen/organisaties/ketens mogelijk is en informatie-uitwisseling, afstemming en gezamenlijke dienstverlening effectief kunnen plaatsvinden, binnen de geldende privacy- en securitykaders.

De gemeente nodigt u uit om inzicht te geven in hoe uw oplossing een integraal klantbeeld en discipline-overstijgende regievoering ondersteunt en op welke wijze deze de samenwerking tussen gemeentelijke teams en externe partners digitaal faciliteert.

Op de langere termijn wil de gemeente dat de oplossing regievoering op de totale ondersteuning van een inwoner mogelijk maakt. Hierbij staan levensgebeurtenissen van inwoners centraal in plaats van afzonderlijke processen, regelingen of wetten.

1.5 Kaders en uitgangspunten

Belangrijke uitgangspunten voor de toekomstige functionele inrichting zijn:

- Proactieve dienstverlening, waarbij de inwoner centraal staat.
- Gebruiksvriendelijke applicatie(s), die eenvoudig en intuïtief toegankelijk zijn voor medewerkers en inwoners.
- Digitale en geautomatiseerde dienstverlening waar het kan, persoonlijk waar het nodig is. Dit geldt voor inwoners en medewerkers.
- Lean ingerichte, gestandaardiseerde processen (eenmalige invoer van gegevens, beperkt aantal muisklikken) met de optie voor maatwerk waar dit nodig is.
- Een proces wordt afgehandeld in één applicatie. Uiteraard kan het doen van betalingen hier een uitzondering op zijn.
- Faciliterend aan ketensamenwerking met interne en externe partners.
- Veilige, transparante en betrouwbare gegevensverwerking.
- Alle gegevens zijn benaderbaar voor gegevensuitwisseling tussen diverse applicaties.

1.6 Doel van de marktconsultatie

Met deze marktconsultatie wil de gemeente Haarlem samen met marktpartijen op zoek gaan naar een uitvraag (aanbesteding) die voldoet aan de behoefte van de gemeente, maar ook realistisch is aan wat de markt kan leveren. De gemeente onderzoekt momenteel verschillende scenario's voor haar toekomstige applicatielandschap binnen het sociaal domein. Daarbij wordt expliciet gekeken naar de mogelijkheden van een integraal platform, een best-of-breed landschap of een hybride variant. Daarnaast wil de gemeente inzicht krijgen in innovaties en ontwikkelingen die bijdragen aan verdere digitalisering, automatisering en ketensamenwerking.

Met behulp van deze marktconsultatie wil de gemeente Haarlem:

- Inzicht krijgen in de toekomstige mogelijkheden die de markt biedt voor applicaties die de hieronder genoemde regelingen kunnen ondersteunen en die een bijdrage leveren aan de maatschappelijke opgaven binnen het sociaal domein, met specifieke aandacht voor de ondersteuning van kwetsbare inwoners van de gemeente Haarlem en Zandvoort;
- Inzicht krijgen in mogelijke oplossingsrichtingen voor de in dit document beschreven functionele en non-functionele behoeften;

- Onderzoeken welke inrichting van het toekomstige applicatielandschap het beste aansluit bij de behoeften van de gemeenten, waaronder een integrale oplossing, een best-of-breed of een hybride variant;
- Inzicht verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen invulling geven aan thema's als digitalisering, automatisering, datagedreven werken, integraal klantbeeld en ketensamenwerking;
- Inzicht krijgen in innovaties, functionaliteiten en ontwikkelingen die voor de gemeente van meerwaarde kunnen zijn;
- Inzicht krijgen in de kennis en ervaring van marktpartijen met het ondersteunen van de in deze marktconsultatie beschreven regelingen, processen en samenwerkingsvormen;
- Inzicht krijgen in risico's, kansen, afhankelijkheden en succesfactoren die marktpartijen zien bij de verschillende oplossingsrichtingen;
- Informatie ophalen die gebruikt kan worden voor het opstellen van een toekomstbestendige, realistische, marktconforme aanbestedingsstrategie en een eventuele toekomstige aanbesteding.

1.7 Resultaat

Na afloop van de marktconsultatie wil de gemeente inzicht hebben in:

1. Welke oplossingsrichtingen de markt biedt;
2. Of één integrale oplossing, een best-of-breed landschap of een hybride variant het meest toekomstbestendig lijkt;
3. Welke innovaties relevant zijn voor het sociaal domein in de komende 2 tot 5 jaar;
4. Welke aanbestedingsstrategie daar het beste bij past;
5. Welke risico's en succesfactoren de markt ziet bij migratie en implementatie.

2 Vragen marktconsultatie

De gemeente wil inzicht krijgen in de mogelijkheden, innovaties en expertise die in de markt beschikbaar zijn voor applicaties die de hieronder genoemde onderdelen kunnen ondersteunen en die een bijdrage leveren aan de maatschappelijke opgaven binnen het sociaal domein. De onderdelen zijn:

1. Participatie
2. Inkomen
3. Minima
4. WMO
5. Schulden
6. Bijzondere bijstand
7. Sociale recherche
8. Inburgering
9. Wet op lijkbezorging
10. Gehandicapten parkeerkaart
11. Debiteurenbeheer
12. Financieel
13. Non-functionele richtlijnen (Kwaliteit en randvoorwaarden van het systeem)

In de bijlage stellen wij aanvullende vragen die helpen om deze onderdelen verder te concretiseren met behulp van de invulinstructie. Onderstaand een toelichting per onderdeel.

Inkomen	
Onderdeel	Toelichting
Meldingen, aanvragen en intake	Ontvangst en afhandeling van aanvragen/meldingen van wijzigingen en het aanleveren van informatie en bewijsstukken. Gericht op een juiste en tijdige beoordeling voor de Participatiewet, IOW, IOAW, IOAZ, Bbz.
Inwonerdossier en beoordeling	Een integraal overzicht per inwoner met persoonsgegevens, lopende en historische regelingen, documenten en relevante historie ter ondersteuning van een volledige en rechtmatige beoordeling.
Wetstoetsing en berekeningen	Toepassing van wettelijke kaders en gemeentelijk beleid bij de beoordeling van inkomen, vermogen, draagkracht en het opleggen van maatregelen of boetes.
Besluitvorming	Vastlegging en onderbouwing van besluiten zoals toekenning, wijziging, beëindiging en afwijzing van inkomensregelingen.
Uitvoering van uitkeringen en vergoedingen	Automatische berekening van rechten, toekenningen en uitvoering van periodieke en incidentele betalingen, waaronder ook voorzieningen die in de vorm van een lening worden verstrekt, op basis van genomen besluiten.
Rechtmatigheidsonderzoeken en mutatieverwerking	Periodieke herbeoordelingen en verwerking van wijzigingen in de situatie van inwoners die gevolgen hebben voor het recht of de hoogte van voorzieningen, inclusief ondersteuning bij het tijdig opvolgen van onderzoeken en termijnen.

Betaaldossiers/ Betalingen	Financiële afhandeling van uitkeringen en vergoedingen, inclusief verschillende vormen van betaaldossiers, herberekeningen, automatische verrekening van inkomsten, inhoudingen en betalingen aan derden.
Specifieke doelgroep regelingen	Ondersteuning van regelingen met afwijkende criteria, zoals leefgeld voor Oekraïense ontheemden en vergelijkbare doelgroepen.
Statistieken	Aanlevering CBS-statistieken BijstandsUitkeringenStatistiek en Bijstandsdebiteuren en boetestatistiek.

Participatie	
Onderdeel	Toelichting
Intake, werkoriëntatie en klantproces	Ondersteuning bij het ontvangen van gegevens, het uitnodigen van inwoners, het automatisch plannen van afspraken en het vastleggen van bevindingen voor re-integratie- en participatieactiviteiten. Vastleggen van doelen, acties, termijnen, instrumenten en verantwoordelijkheden als basis voor begeleiding.
Trajectbewaking	Regievoering gedurende re-integratie- en participatietrajecten, door inzicht in trajectstatus, voortgang en ingezette instrumenten. De begeleiding van re-integratie- en participatietrajecten zijn uitbesteed aan contractpartners. Regievoering van de cliënt ligt bij de gemeente. Vastlegging en opvolging van doorverwijzingen naar passende trajecten of voorzieningen, inclusief de status en vervolgstappen binnen het traject. De begeleiding van niet-uitkeringsgerechtigden verzorgt Haarlem voor de eigen gemeente en een aantal buurgemeenten.
Rapportage en documentatie	Vastlegging en beheer van rapportages, documenten en onderbouwingen die nodig zijn voor begeleiding, verantwoording en overdracht binnen trajecten.
Instrumenten en voorzieningen	Inzet en registratie van instrumenten zoals begeleiding, trainingen, jobcoaching, loonkostensubsidie en andere re-integratievoorzieningen, inclusief inzicht in looptijd, kosten en effectiviteit.
Bewaking van termijnen en opvolging	Ondersteuning bij het tijdig opvolgen van acties, instrumenten en trajecten, waaronder het bewaken van einddata en afgesproken termijnen.
Statistieken	Aanlevering CBS-statistieken Statistiek Re-integratie door Gemeenten.

Minima	
Onderdeel	Toelichting
Meldingen, aanvragen en intake	Ontvangst en afhandeling van aanvragen/meldingen van wijzigingen en het aanleveren van informatie en bewijsstukken. Gericht op een juiste en tijdige beoordeling voor de uitvoering van landelijke en gemeentelijke minimaregelingen en andere vormen van lokale financiële ondersteuning op basis van vastgestelde criteria waarbij een stadspas toegang geeft tot deze regelingen.
Wettoetsing	Toepassing van wettelijke kaders en gemeentelijk beleid bij de beoordeling van inkomen, vermogen en draagkracht.
Rapportage en documenten	Vastlegging en beheer van rapportages, documenten en onderbouwingen die nodig zijn voor het vaststellen van het recht op minimaregelingen.
Besluit vastleggen	Vastlegging en onderbouwing van besluiten zoals toekenning, wijziging, beëindiging en afwijzing van minimaregelingen.
Betaaldossiers/ Betalingen	Financiële afhandeling van minimaregeling.

WMO	
Onderdeel	Toelichting
Meldingen	Ontvangst en registratie van meldingen. Het inplannen van onderzoeken naar aanleiding van deze melding door een medewerker van de gemeente, incl. inzage in eigen werkvoorraad en teamwerkvoorraad. Ook kan de inwoner zelf een melding doen (via een klantenportaal).
Onderzoek	Invullen van leefgebieden aan de hand van het stappenplan van de CRvB. Opvragen van: - medisch advies bij een externe partner; - bouwkundig advies bij een externe partner; - offertes bij externe partners. Informatie delen en opvragen bij externe partners (Buurts en Brede Centrale Toegang (BCT)). Maken van notities/bijhouden van een logboek in het zaaksysteem en van een onderzoeksverslag (virtuele notulist). Raadplegen van Wlz en BRP. Inplannen en signaleren van evaluatiemoment (eventueel met externe partner).
Wettoetsing	Toetsen van onderzoeksverslagen aan wet- en regelgeving Interne Controle (IC) inclusief trekken van de steekproef en opstellen rapportage met bevindingen.
Aanvraag	Digitaal ontvangen en verwerken van een getekend onderzoeksverslag.
Besluit	Volledig geautomatiseerd beschikken Verwerken en registreren van besluiten door de regiogemeenten.
Wmo berichtenverkeer	Volgens i-standaarden. Aangepast berichtenverkeer vanuit externe partners aan gemeente vooruitlopend op een toewijzing.
Aanbieders/leveranciersportaal	Aanbieders en Leveranciers kunnen indicaties inzien, communiceren met de backoffice van de gemeente en facturen indienen die niet via berichtenverkeer lopen.

Factuurcontrole	Geautomatiseerde factuurcontrole en geautomatiseerde communicatie aan aanbieder/leverancier over reden uitval.
Betaaldossiers / Betalingen	Betalingen aan zorgaanbieders en direct aan klanten, maar ook het vastleggen van vorderingen.
Rapportage en documenten	Vastlegging en beheer van rapportages, adviezen, beschikkingen en andere relevante documenten. Koppelen van externe documenten aan het werkproces. Uitdraaien van rapportages en klantdossiers.

Schulden: schulddienstverlening, vroegsignalering en nazorg	
Onderdeel	Toelichting
Meldingen, aanvragen en intake	Ontvangst en afhandeling van aanvragen/meldingen van wijzigingen en het aanleveren van informatie en bewijsstukken, ook ten behoeve van vroegsignalering en in geval van een crisissituatie.
Rapportage en documentatie	Vastlegging en beheer van rapportages, plan van aanpak, adviezen, documenten (beschikkingen en brieven), maar ook het koppelen van externe documenten aan het werkproces.
Besluit vastleggen	Vastleggen van besluiten over schuldregelingen (in de vorm van een betalingsregeling, herfinanciering, saneringskrediet, schuldbemiddeling, schuldregeling) en/of financiële begeleiding (in de vorm van coaching of beheer).
Betaaldossiers/ Betalingen	Betalingen in het kader van de vastgelegde besluiten en het vastleggen van vorderingen.
Wettoetsing	Toepassing van wettelijke kaders en gemeentelijk beleid bij de beoordeling van inkomen, vermogen en draagkracht.

Bijzondere bijstand	
Onderdeel	Toelichting
Meldingen, aanvragen, heronderzoeken en intake	Ontvangst en afhandeling van aanvragen/meldingen van wijzigingen en het aanleveren van informatie en bewijsstukken. Gericht op een juiste en tijdige beoordeling voor de uitvoering van aanvragen bijzondere bijstand.
Rapportage en documentatie	Vastlegging en beheer van rapportages, documenten en onderbouwingen die nodig zijn voor het vaststellen van het recht op bijzondere bijstand.
Besluit vastleggen	Vastlegging en onderbouwing van besluiten zoals toekenning, wijziging, beëindiging en afwijzing van bijzondere bijstand.
Betaaldossiers/ Betalingen	Financiële afhandeling van uitkeringen en vergoedingen, inclusief verschillende vormen van betaaldossiers, herberekeningen, verrekening van inkomsten, inhoudingen en betalingen aan derden.
Statistieken	Aanlevering CBS statistieken BijstandsUitkeringenStatistiek

Sociale Recherche	
Onderdeel	Toelichting

Rapportage en documentatie	Vastleggen van rapportage naar aanleiding van onderzoeken schending inlichtingenplicht. Beschikking terugvordering vastleggen en documenten (bewijsstukken) toevoegen aan het werkproces.
Handhavingss dossier vullen	Het vullen van een handhavingss dossier om vast te leggen waarop de schending inlichtingenplicht op is gebaseerd, wat de hoogte is van de terugvordering en het resultaat met betrekking tot de uitkering.
Boete/recidive	Het vastleggen van schending inlichtingenplicht. Dit voor om duidelijk vast te stellen wanneer en welke schending er is geweest om te bezien of er sprake is van recidive.
Boeken vordering	Het vastleggen van de terugvordering waar duidelijk is welke soort schending inlichtingenplicht het betreft. Terugkoppeling in de vordering naar het bijbehorende werkproces.

Inburgering	
Onderdeel	Toelichting
Aanmelding, heronderzoeken en brede intake	Ondersteuning bij het verwerken en vastleggen van de (melding) inburgeringsplicht en het uitvoeren en vastleggen van de brede intake volgens de Wet inburgering 2021.
Vaststelling en aanpassingen tussentijds leerroute en PIP	Vaststellen en vastleggen van gemaakte afspraken m.b.t. leerroute, Plan Inburgering en Participatie, inclusief voorbereiding en vaststelling van het formele besluit. Verwerken, vastleggen en doorgeven van tussentijdse wijzigingen in het kader van de eerder gemaakte afspraken.
Voortgang en begeleiding	Registratie van voortgang, aanwezigheid, begeleiding en participatieactiviteiten en bijhouden van wijzigingen/aanpassingen. In het kader van Wet inburgering 2021.
Participatieverklaring en MAP	Vastleggen en (op)volgen van de afspraken m.b.t. het participatieverklaringstraject en de Module Arbeidsmarkt en Participatie.
Bewijsstukken en afronding	Vastleggen van documenten, examenresultaten, certificaten en afronding van het traject inclusief correcte doorgifte van gegevens aan het SWI.
Financiële ondersteuning	Ondersteuning geven bij het geven van vergoedingen, betalen van kosten, aan derden, verwerken van declaraties en eventuele mogelijkheid tot verwerken terugvorderingen of opgelegde boetes.
Termijnbewaking	Bewaking van wettelijke termijnen en signalering bij afwijkingen.

Wet op de lijkbezorging	
Onderdeel	Toelichting
Meldingen, aanvragen en intake	Ontvangst en afhandeling van meldingen en het aanleveren van informatie en bewijsstukken.
Rapportage en documentatie	Vastlegging en beheer van rapportages, documenten (brieven), maar ook het koppelen van externe documenten aan het werkproces.

Besluit vastleggen	Vastlegging en onderbouwing van besluiten zoals toekenning, wijziging, beëindiging en afwijzing van bijzondere bijstand.
--------------------	--

Gehandicaptenparkeerkaart	
Onderdeel	Toelichting
Aanvragen	Aanvragen digitaal en per post. 95% digitaal via webformulier, waarbij men zich moet legitimeren met DigiD. Het webformulier wordt digitaal geregistreerd.
Rapportage en documentatie	Vastlegging en beheer van rapportages, documenten (beschikkingen en brieven), maar ook het koppelen van externe documenten aan het werkproces. Medisch advies aanvragen en RAAS uitvragen. Automatisch genereren van herinneringen bij aflopende kaarten. Mogelijkheid voor bestandsanalyse op uitgegeven kaarten, soorten kaarten, leeftijd, toegewezen kaarten en niet afgehaald, looptijd van kaarten.
Besluit vastleggen	Vastleggen van besluiten (toekenningen of afwijzingen). Geautomatiseerde beschikkingen, geprint en verzonden via de printstraat. Geautomatiseerde registraties van afhaalbewijzen incl. registratie van kaartnummers. Versturen van kaartgegevens incl. BSN naar de RDW via een koppeling. Mogelijkheid tot registratie van instellingskaarten (zonder BSN) en van diverse soorten kaarten (combi's met verschillende looptijden).
Leges	Automatische gegevensuitwisseling voor het vorderen van Leges (GPKZ en Cosensus).

Debiteurenbeheer	
Onderdeel	Toelichting
Terugvordering/invordering	Afhandeling van terugvordering en invordering, toepassing van de beslagvrije voet en verhaal op onderhoudsplichtigen.
Betalingsverkeer	Ervoor kunnen zorgdragen dat de gemeente kan deelnemen aan het betalingssysteem zoals automatische incasso en het inlezen van dagafschriften. Het ervoor kunnen zorgdragen dat er een QR-code wordt aangemaakt bij het versturen van betaalverzoeken aan belanghebbenden. Zodat betaling voor belanghebbenden makkelijker wordt en het voor de gemeente duidelijk is waar de ontvangst op geboekt dient te worden.
Vastleggen betalingsregeling	Ervoor zorgdragen dat er in een vordering een betalingsregeling kan worden vastgelegd.

Financieel	
Onderdeel	Toelichting

Betalingsverkeer	Ervoor zorgdragen dat de gemeente kan deelnemen aan het betalingssysteem, zoals: - Geautomatiseerd aanmaken betaal- en incassobestanden volgens eisen Nederlandse banken, die via een koppeling door de BNG kunnen worden ingelezen. - Aanmaken journaalposten. - Geautomatiseerd kunnen verwerken van inkomende betalingen.
Leningen	Vastleggen van verstrekkingen van leningen, kredieten met de daarbij behorende betalingsregelingen.
Incasso	Mogelijkheid om betalingen van leningen/ kredieten te incasseren.

Non functionele richtlijnen	
Onderdeel	Toelichting
Wet- en regelgeving & standaarden	De oplossing sluit aan op geldende wet- en regelgeving (o.a. Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)) en landelijke standaarden zoals die van Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Logius en Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA), met voorkeur voor Common Ground principes.
Informatiebeveiliging & privacy	Beveiliging en privacybescherming zijn structureel ingericht volgens Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (leverancier heeft een ISO27001 certificering), met gegevensverwerking binnen de Europese Economische Ruimte (EER), logging (niet muteerbaar audittrail), encryptie, autorisatie, ingericht patch en vulnerability management, incident response en BCP (Bedrijf-continuïteit Plan) en inzicht in datastromen. Leverancier past aantoonbaar Privacy by Design en Default toe, voldoet met flexibel in te stellen bewaar/vernietigingstermijnen aan de Archiefwet, is bereid de VNG verwerkersovereenkomst af te sluiten en ondersteunt de gemeente bij het uitoefenen van AVG rechten van betrokkenen en eventueel uit te voeren DPIA's, en past technische en organisatorische maatregelen toe om (bijzondere) persoonsgegevens aantoonbaar passend te beschermen.
Architectuur & integratie	De oplossing kan koppelen met diverse regionale ketenpartners en relevante landelijke voorzieningen (o.a. DUO, CBS, BIDN, RDW) en ondersteunt gangbare standaarden voor gegevensuitwisseling, zoals HaalCentraal-API's, ZGW-API's, RESTful API's en berichtverkeer voor de Wmo. De oplossing ondersteunt API-gebaseerde integraties voor o.a. eigen data- en analyseplatformen (zonder afhankelijkheid van de leverancier), webformulieren en 'MijnHaarlem/ Zandvoort' en sluit aan op gemeentelijke Identity and Access Management met behulp van de applicatie Saviynt, het gemeentelijke financiële systeem (Civitas) en met een BRP oplossing (momenteel VrijBRP).

Autorisaties & toegangsbeheer	Autorisaties worden vastgelegd in een transparante autorisatiemethode zoals ABAC en RBAC (met rollen en functies en bijbehorende rechten). Autorisaties en rechten worden toegekend op basis van vooraf gedefinieerde, functionele rollen en niet op individueel persoonsniveau. De oplossing biedt mogelijkheden voor geautomatiseerde toekenning van rollen en rechten. Er moet een autorisatiematrix beschikbaar zijn die minimaal in csv-formaat exporteerbaar is waarop de autorisaties per functie, per functiegroep en per individu weergegeven worden, plus de laatste datum dat er is ingelogd. De applicatie ondersteunt minimaal 3 rollen, nl. Gebruiker, Key-user en Beheerder.
Compliance Basisregistratie personen (BRP)	Compliant gebruik van BRP-persoonsgegevens, gedifferentieerd per toepassing (o.a. Werk en inkomen, Wmo, SMSR), met alleen de gerechtvaardigde gegevensset per toepassing. Dit geldt zowel voor gegevens van ingezetenen uit de lokale BRP (binnengemeentelijke autorisatie) als voor gegevens van niet-ingezetenen uit de landelijke BRP-V, conform het autorisatiebesluit Gemeente als Buitengemeentelijke Afnemer (GABA).
Archief & informatiebeheer	De oplossing ondersteunt duurzaam archiefbeheer conform de Archiefwet, inclusief het instellen van bewaartermijnen, audittrail en gecontroleerde vernietiging. De ondersteuning biedt koppelmogelijkheden via ZGW standaard of ZDS 1. en met SmartDocuments.
Digitale toegankelijkheid & gebruik	Digitale toegankelijkheid en gebruiksgemak zijn geborgd conform Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 en gebruiker centraal principes, op verschillende devices en browsers.
Service, support & continuïteit	De oplossing ondersteunt geautomatiseerde beheerprocessen waar mogelijk zoals voor geplande runs, invoeren van gebruikers(profielen). De oplossing dient gedurende de gehele lifecycle ondersteund te worden binnen de organisatorische, technische en financiële kaders.
Implementatie & migratie	Implementatie en datamigratie zijn beheerst ingericht, transparant en gericht op minimale verstoring van de dienstverlening: De oplossing ondersteunt volledige migratie van en naar andere systemen. Gegevens, historie, documenten, auditinformatie en procesdata zijn exporteerbaar in open formaten, zonder technische of contractuele beperkingen. De gemeente behoudt te allen tijde eigenaarschap en toegang tot haar data. De gemeente moet niet alleen probleemloos data kunnen migreren naar het nieuwe systeem, maar ook op een later moment weer volledig uit het systeem kunnen migreren, inclusief historische gegevens, procesdata, documenten en auditinformatie.

Data	De oplossing ondersteunt datagedreven werken door gegevens integraal, historisch en op detailniveau beschikbaar te stellen voor rapportage, analyse en procesmonitoring. De gemeente behoudt eigenaarschap over haar data en kan deze via open standaarden en API's ontsluiten naar eigen data- en analyseplatformen, zonder afhankelijkheid van de leverancier. <i>Procesdata en datakwaliteit</i> De oplossing legt relevante procesgebeurtenissen gedurende de volledige levenscyclus van een aanvraag, dossier, traject of voorziening gestructureerd vast. Hieronder vallen onder meer statuswijzigingen, overdrachtsmomenten, contactmomenten, beslissingen en doorlooptijden. Deze procesdata wordt beschikbaar gesteld voor monitoring van werkvoorraden, termijnbewaking, managementinformatie, procesanalyse, procesmining en continue verbetering van dienstverlening. Historische procesinformatie blijft beschikbaar voor analyse- en verantwoordingsdoeleinden. De oplossing ondersteunt een hoge datakwaliteit door middel van validaties, controles op volledigheid en consistentie, signalering van afwijkingen en beheer van historische gegevens. De kwaliteit van gegevens moet inzichtelijk, meetbaar en continu bewaakt kunnen worden.
Contract- en leveranciersmanagement	De oplossing ondersteunt het beheer en toezicht op zorgaanbieders gedurende de gehele contractcyclus. Dit omvat contractbeheer, monitoring van zorglevering, controle van declaraties, budgetbewaking en resultaatverantwoording. Daarnaast ondersteunt de oplossing kwaliteitstoezicht door registratie en opvolging van calamiteitenmeldingen, signalenonderzoeken en monitoring van contractcompliance, zodat gemeenten inzicht houden in de kwaliteit, rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde ondersteuning.
Datamodel	De leverancier biedt transparantie in het onderliggende datamodel, inclusief de belangrijkste gegevensobjecten, attributen, relaties, referentiegegevens en procesgegevens. Deze informatie wordt beschikbaar gesteld ten behoeve van integraties, data-uitwisseling, rapportages, analytics, AI-toepassingen en toekomstige migraties. Wijzigingen in het datamodel worden gedocumenteerd en tijdig gecommuniceerd.
Functioneel beheer	Leverancier dient een acceptatieomgeving aan te bieden welke 100% gescheiden is van de productie-omgeving. Releases worden eerst uitgerold op de acceptatieomgeving om vervolgens na een nader te bepalen realistische testperiode op productie te worden uitgerold. Single-Sign-On authenticatie d.m.v. Entra ID.

3 Procedure

3.1 Deelname en voorwaarden

1. Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend, omtrent de eventuele daaropvolgende aanbesteding of anderszins;
2. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een eventuele aanbesteding;
3. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een eventuele aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
4. Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de gemeente Haarlem ontleen;
5. **Eventuele kosten aan deze marktconsultatie worden niet vergoed**
6. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in een door de gemeente Haarlem nader uit te werken business case en/of een eventueel programma van eisen en/of aanbestedingsdocumenten;
7. De inbreng van marktpartijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van marktpartijen;
8. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
9. De gemeente Haarlem is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of verplicht tot een eventuele aanbesteding;
10. De door deelnemende marktpartijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt de gemeente Haarlem hiervan gevrijwaard door deze deelnemende marktpartij(en). Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
11. De gemeente Haarlem behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
12. Mocht in dit document een tekstpassage en/of vraag betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat of bepaalde productie, waardoor ondernemingen op bepaalde producten worden bevoordeeld of benadeeld, dan dient hierbij te worden gelezen 'of gelijkwaardig';
13. Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

3.2 Informatieronde

Mocht u vragen willen stellen over dit document of suggesties willen doen ten aanzien van de marktconsultatie, dan wordt u in de gelegenheid gesteld om deze aan ons kenbaar te maken. Vragen en/of opmerkingen kunnen gesteld worden via 'stel een vraag' in de vragenlijst of via het tabblad 'Vraag & antwoord'.

De gemeente Haarlem streeft ernaar om de vragen zo spoedig mogelijk te beantwoorden en uiterlijk binnen één (1) week.

3.3 Eén op één gesprekken deelnemende marktpartijen

Indien de gemeente naar aanleiding van de schriftelijke reacties behoefte heeft aan nadere toelichting of verdieping, kan zij besluiten een **tweede fase** van de marktconsultatie te organiseren in de vorm van een mondelinge toelichting. In deze fase kunnen geselecteerde marktpartijen worden uitgenodigd om hun schriftelijke reactie nader toe te lichten en eventuele aanvullende vragen van de gemeente te beantwoorden. De gemeente behoudt zich het recht voor om, afhankelijk van de aard en kwaliteit van de ontvangen reacties, al dan niet gebruik te maken van deze tweede fase.

3.4 Verslaglegging

Benadrukt wordt dat deze marktconsultatie **geen** onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. De gemeente probeert zo transparant mogelijk te werk te gaan, door een verslag van de marktconsultatie bij de aanbestedingsstukken te voegen.

Afronding van de marktconsultatie vindt plaats op de in de planning genoemde datum. De gemeente zal de marktconsultatie afronden door een verslag van de marktconsultatie toe te zenden aan alle deelnemers aan de marktconsultatie. In het verslag zullen de, naar oordeel van de gemeente, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden. In verband met dit verslag wijst de gemeente marktpartijen uitdrukkelijk op het volgende:

1. Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Voordat de gemeente het verslag zal publiceren zal zij marktpartijen om toestemming vragen voor datgene wat de gemeente voor publicatie wil gebruiken wat afkomstig is uit hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens;
2. De beantwoording en andere informatie en/of gegevens zal/zullen geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen;
3. Het verslag bevat de conclusies zoals deze door de gemeente zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal in concept worden afgestemd met deelnemende marktpartijen. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van de gemeente behelst en dat dit niet noodzakelijkerwijs gedeeld is door de deelnemende partijen.

3.5 Planning

De planning voor deze marktconsultatie ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	12-10-2026
Stellen van vragen	19-10-2026 voor 12.00 uur
Uiterlijke datum beantwoording gemeente Haarlem	23-10-2026
Ontvangst reacties op marktconsultatie	10-11-2026 voor 12.00 uur
OPTIONEEL: Versturen uitnodigingen individuele gesprekken	ntb
OPTIONEEL: Individuele gesprekken	ntb

De gemeente Haarlem behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan deze planning.