

Marktverkenning

'Eén generiek inzetbaar klachtenmanagement systeem voor de gemeente Amsterdam'

Datum: 2-11-2016
Auteurs: R. Vlaun / C.A. Steenbergen
Versie: 1.0
Kenmerk: AICT-2016-0004

INHOUD

1	MARKTVERKENNING	3
1.1	ONDERWERP EN DOEL	3
1.2	AANPAK	3
1.3	PROCEDURE EN VOORWAARDEN	4
1.3.1	<i>Planning</i>	4
1.3.2	<i>Communicatie</i>	4
1.3.3	<i>Vertrouwelijkheid en voorwaarden</i>	4
1.3.4	<i>Facultatieve consultatiebesprekingen</i>	5
1.3.5	<i>Terugkoppeling aan de markt</i>	5
1.4	INFORMATIE OVER INKOPEN EN AANBESTEDEN BIJ DE GEMEENTE AMSTERDAM	6
2	EÉN GENERIEK INZETBAAR KLACHTENMANAGEMENT SYSTEEM VOOR DE GEMEENTE AMSTERDAM	7
2.1	BESTUURLIJKE CONTEXT	7
2.2	HUIDIGE SITUATIE	8
2.3	GEWENSTE SITUATIE	8
2.3.1	<i>Algemeen</i>	8
2.3.2	<i>Doelarchitectuur</i>	9
2.3.3	<i>Procesbeschrijving</i>	10
2.3.4	<i>Wetten en richtlijnen</i>	10
2.3.5	<i>Specifieke eisen en wensen</i>	11
2.3.6	<i>Overige voorwaarden</i>	11
3	VRAGEN	12
3.1	INVENTARISATIE STANDAARDOPLOSSINGEN	12
3.2	INVENTARISATIE ALTERNATIEVE EN INNOVATIEVE OPLOSSINGEN	13
3.3	INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY	13
3.4	FINANCIËN	13
3.5	AANBESTEDING	14
	BIJLAGE: REACTIEFORMULIER MARKTVERKENNING	15

1 Marktverkenning

1.1 Onderwerp en doel

Het onderwerp van deze marktverkenning is een voorgenomen investering van de gemeente Amsterdam in:

'Eén generiek inzetbaar klachtenmanagement systeem voor de gemeente Amsterdam'.

De gemeente Amsterdam onderzoekt met deze marktverkenning de mogelijkheden in de markt en zoekt onder andere antwoorden op de volgende vragen:

- Hebben marktpartijen interesse en mogelijkheden om de opdracht uit te voeren en te realiseren?
- Zijn er standaard software oplossingen in de markt die de gewenste functionaliteit leveren?
- Zijn er naast standaard software pakketten andere oplossingen om het doel te bereiken?
- Zijn er aanbieders van innovatieve oplossingen?
- Is de opdracht haalbaar?
- Wat zijn ongeveer de kosten van de initiële investering en wat zijn ongeveer de periodieke exploitatiekosten?

De gemeente Amsterdam is geïnteresseerd in de laatste ontwikkelingen in onder andere systemen / omgevingen die de gewenste functionaliteit ondersteunen.

In hoofdstuk 2 van dit document staan de bestuurlijke context, doelstellingen, gevraagde functionaliteiten en overige voorwaarden beschreven van de voorgenomen investering.

In hoofdstuk 3 staan de vragen die de gemeente Amsterdam stelt aan de markt.

1.2 Aanpak

De markt wordt benaderd via een publicatie van een vooraankondiging op TenderNed. De publicatie wordt eveneens gepubliceerd op de Tenders Electronic Daily (TED) en de Aanbestedingskalender. Hiervoor zijn de volgende CPV codes gebruikt:

- 48000000-8, Software en informatiesystemen
- 72000000-5, IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

In de publicatie zijn de volgende trefwoorden toegepast: klachtafhandeling, klachtenmanagement, kwaliteitsmanagement, klanttevredenheid, verbetermanagement.

De marktverkenning is laagdrempelig. Elke belangstellende marktpartij kan reageren op deze marktverkenning. In de volgende paragraaf staan de planning, de wijze van communiceren en de voorwaarden beschreven.

Naar aanleiding van de reacties op deze marktverkenning kan de gemeente Amsterdam aan individuele marktpartijen per e-mail een om toelichting vragen.

Afhankelijk van de reacties op deze marktverkenning kan de gemeente Amsterdam in het verlengde daarvan enkele marktpartijen uitnodigen voor consultatiebesprekingen.

Om de informatie efficiënt te kunnen verwerken verzoekt de gemeente Amsterdam de belangstellenden bijgevoegd reactieformulier te gebruiken. Het antwoord geven op de vragen in hoofdstuk 3 is free format.

1.3 Procedure en voorwaarden

1.3.1 Planning

1	Bekendmaking marktverkenning op TenderNed en TED en beschikbaarstelling marktverkenningdocument op TenderNed.	2 november 2016
2	Sluitingsdatum indienen uw reacties op de marktverkenning.	21 november 2016
3	Periode van vraag en antwoord waarbij de gemeente Amsterdam per e-mail vragen kan stellen ter verduidelijking uw inbreng. (Indien van toepassing en individueel per ondernemer.)	22 november 2016 - 7 december 2016
4	Facultatief: Periode voor houden consultatiebesprekingen. (De gemeente Amsterdam neemt het initiatief.)	1 december 2016 - 19 december 2016
5	Melding einde marktverkenning inclusief terugkoppeling van het onderdeel marktverkenning aan deelnemende marktpartijen.	Januari 2017

1.3.2 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze marktverkenning dient te verlopen via de heer C.A. Steenberg van de gemeente Amsterdam. E-mail adres: ICTMarktverkenningen@amsterdam.nl

Er wordt alleen per e-mail gecommuniceerd. Bij communicatie per e-mail in de onderwerp regel gaarne vermelden: 'Reactie mv Klachtenmanagement systeem'.

Indien u aanvullende informatie wenst over dit document of deze marktverkenning dan geeft de gemeente Amsterdam er de voorkeur aan eerst een e-mail te ontvangen alvorens ze besluit per e-mail of telefonisch contact met u op te nemen. U kunt uw vragen voor nadere informatie stellen aan hiervoor genoemde contactpersoon.

1.3.3 Vertrouwelijkheid en voorwaarden

Door deelname aan de marktverkenning verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met de voorwaarden zoals die staan verwoord in dit document.

De voertaal tijdens de marktverkenning is Nederlands. Documenten ter ondersteuning van de antwoorden mogen in de Engelse of Duitse taal zijn gesteld.

Aan het deelnemen door marktpartijen aan deze marktverkenning zijn voor de gemeente Amsterdam geen kosten verbonden.

De deelnemende marktpartij aan deze marktverkenning (en eventuele consultatiebesprekingen) realiseert zich dat dit een aanspraak maakt op de resources van zijn organisatie. Onder andere maar niet uitsluitend op de tijd van het personeel als ook op bedrijfs- en/of product informatie. De gemeente Amsterdam gaat er van uit dat bij deelname aan deze procedure de directie of de bestuurder(s) van de deelnemende marktpartij akkoord is/zijn.

De gemeente Amsterdam behandelt de respons van marktpartijen met vertrouwelijkheid. De verstrekte informatie wordt uitsluitend getoond aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktverkenning en/of de daarop volgende aanbesteding(en) zijn betrokken, tenzij de gemeente Amsterdam op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking.

Uw verstrekte ideeën en informatie kunnen door de gemeente Amsterdam gebruikt worden in (de voorbereiding van) eventuele vervolgtrajecten.

Dit document is geschreven in het kader van de marktverkenning die ter voorbereiding van een voorgenomen investering in 'Eén generiek inzetbaar klachtenmanagement systeem voor de gemeente Amsterdam' wordt gehouden.

De marktverkenning en dit document kunnen niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op (de) eventuele (Europese) aanbesteding(en) waarvoor de marktverkenning als voorbereiding dient of enkele andere aanbesteding.

Deelnemende partijen kunnen geen rechten ontlenen aan deelname aan deze marktverkenning. De gemeente Amsterdam behoudt zich het recht voor om (a) de planning van deze marktverkenning aan te passen of (b) het traject van marktverkenning tijdelijk of definitief te staken.

1.3.4 Facultatieve consultatiebesprekingen

Facultatief kan de gemeente Amsterdam in het verlengde van deze marktverkenning enkele marktpartijen uitnodigen voor consultatiebesprekingen. Indien gewenst zal de gemeente Amsterdam zelf het initiatief nemen en contact zoeken met marktpartijen hierover. De criteria voor het worden uitgenodigd voor consultatiebesprekingen kunnen zijn:

- De informatie van de marktverkenning bevat een interessante invalshoek waaraan de gemeente Amsterdam nog niet heeft gedacht en die verdere exploratie behoeft.
- De informatie van de marktverkenning bevat signalen dat de oplossingsrichting die de gemeente Amsterdam voor ogen heeft niet realistisch is en de gemeente Amsterdam hierover een nadere beargumentering van (die) marktpartijen wil.
- Er worden innovatieve oplossingen in de marktverkenning voorgesteld waar de gemeente Amsterdam een nadere toelichting op wil.
- De informatie van de marktverkenning levert tegenstrijdige of afwijkende visies van marktpartijen op die verdere exploratie behoeven.

Het al dan niet door de gemeente Amsterdam uitgenodigd worden voor consultatiebesprekingen geeft geen kwalitatief oordeel over de aanwezige kennis en/of ervaring van de desbetreffende marktpartij ter zake. Ook geeft het al dan niet uitgenodigd worden voor consultatiebesprekingen geen voorkeur aan van de gemeente Amsterdam voor een specifiek product of dienst.

1.3.5 Terugkoppeling aan de markt

Na afloop van de marktverkenning zal de gemeente Amsterdam een beknopte terugkoppeling geven aan de deelnemers van de marktverkenning. Deze terugkoppeling zal alleen globale informatie bevatten zodat op geen enkele wijze een verband kan worden gelegd naar een marktpartij of een specifiek product en/of dienst van een marktpartij.

Indien de gemeente Amsterdam besluit om met enkele deelnemers van de marktverkenning consultatiebesprekingen te houden zal daarvan beknopt verslag worden opgemaakt. Behoudens een opsomming van deelnemende marktpartijen aan deze consultatiebesprekingen zal dit verslag geanonimiseerd zijn en alleen globale informatie bevatten zodat op geen enkele wijze een verband

kan worden gelegd naar een marktpartij of een specifiek product en/of dienst van een marktpartij. Hiervoor bedoelde verslag zal alleen bij een eventuele Europese aanbesteding worden toegevoegd aan de aanbestedingsstukken en kan dan alleen uit leerpunten voor de gemeente Amsterdam bestaan.

1.4 Informatie over inkopen en aanbesteden bij de gemeente Amsterdam

De Lead Buyer ICT van de gemeente Amsterdam verzorgt deze marktverkenning. Zie voor meer informatie de volgende internet pagina:

<https://www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/>

MKB-ondernemingen.

De gemeente Amsterdam wil recht doen aan het belang van MKB-ondernemingen. Voor deze marktverkenning nodigt de gemeente Amsterdam ook ondernemingen uit die voldoen aan de definitie van MKB-ondernemingen van MKB Nederland. Zie voor meer informatie de volgende internet pagina:

<http://www.mkb servicedesk.nl/569/informatie-over-midden-kleinbedrijf-nederland.htm>

Duurzaam inkopen.

Het Amsterdamse duurzaamheidsbeleid is verwoord in het duurzaamheidsprogramma "Amsterdam Beslist Duurzaam". Zie voor meer informatie de volgende internet pagina:

www.amsterdam.nl/duurzaam

Social Return.

De gemeente Amsterdam heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Zie voor meer informatie de volgende internet pagina:

www.amsterdam.nl/socialreturn

2 Eén generiek inzetbaar klachtenmanagement systeem voor de gemeente Amsterdam

2.1 Bestuurlijke context

Als een burger of ondernemer niet tevreden is over het contact en/ of de afhandeling kan deze zijn of haar ongenoegen uiten bij de gemeente in de vorm van een klacht. In specifieke gevallen kan de burger of ondernemer bezwaar maken op een besluit of uiteindelijk in beroep gaan. In 2015 zijn er, naar schatting, ruim 10.000 klachten geregistreerd bij de gemeente Amsterdam.

Het college van burgemeesters en wethouders heeft op 18 november 2015 besloten tot het vaststellen van de stedelijke klachtenregeling. De gemeente behandelt klachten volgens deze klachtenregeling. Om op een goede manier uitvoering te kunnen geven aan de gemeentelijke klachtenregeling waarbij de gemeente Amsterdam op een eenduidige manier acteert, is er een generiek inzetbaar systeem nodig voor de vastlegging en analyse van klachten van burgers, bedrijven en instellingen die via een kanaal bij de gemeente binnenkomen.

Eén van de uitgangspunten van de gemeentelijke klachtenregeling is het leren van klachten. Ook de gemeentelijke ombudsman vraagt al een paar jaar speciale aandacht voor het continu leren van de signalen van Amsterdammers. De ombudsman wil niet alleen dat de gemeente de klachten snel afhandelt, maar ook dat ze de klachten rapporteert, analyseert en dat ze daarna leert van de inhoud van de klachten en de organisatie structureel verbetert. Dit vraagt om uniformering van de managementinformatie over klachten en een andere insteek voor de gemeentelijke uitvoering.

Het project 'Eén generiek inzetbaar klachtenmanagement systeem voor de gemeente Amsterdam' wordt opgepakt als onderdeel van het programma Van Buiten Leren. Dit programma heeft als doel te zorgen dat de gemeentelijke organisatie methodisch presteert, leert en verbetert aan de hand van signalen van Amsterdammers, bezoekers en ondernemers.

De Amsterdammer kan via verschillende kanalen feedback geven over de gemeentelijke organisatie. De registratie van deze signalen is niet compleet. Niet alle organisatieonderdelen registreren, analyseren en rapporteren deze signalen. Ook kan er nog geen stedelijk overzicht gemaakt worden van de aantallen klachten en van de inhoud van de klachten. Dit maakt het structureel leren en verbeteren op basis van de inhoud van de klachten nagenoeg onmogelijk. Daarnaast zijn er nog diverse klachten, die door de complexiteit, niet adequaat afgehandeld worden. Casuïstiek die meerdere afdelingen van de gemeente Amsterdam raakt, belandt op verkeerde plekken in de organisatie en de afhandeling duurt lang en er is geen leereffect na afloop. Ook is het voor de bestuurders en de ambtelijke organisatie niet inzichtelijk wat de leereffecten zijn.

Het doel van het project is enerzijds dat burgers meer tevreden zijn over de kwaliteit van de klachtenafhandeling van de gemeente Amsterdam. Anderzijds is het doel dat de gemeente Amsterdam kan leren en verbeteren aan de hand van de klachten die binnenkomen.

Het project is geslaagd als er één systeem is voor de klachtenafhandeling is geïmplementeerd dat bijdraagt aan één manier van rapporteren en monitoren van klachtenafhandeling. De gewenste oplossing heeft een levensduur van 5 tot 8 jaar. Het gevolg van dit project is dat er snellere afhandeling van klachten kan plaatsvinden, binnen de gemeente beter contact, interactie en samenwerking plaatsvindt en er meer en betere sturingsinformatie over klachten beschikbaar is.

2.2 Huidige situatie.

In de huidige situatie komen klachten bij de gemeente Amsterdam binnen via de dienstverleningskanalen (Internet, stadsloket, telefoon, social media en post). Klachten kunnen echter ook rechtstreeks binnenkomen bij de verschillende afdelingen van de gemeente Amsterdam. Bijvoorbeeld via specifieke formulieren van de afdelingen Werk, Participatie en Inkomen en Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De klachten die via de dienstverleningskanalen binnenkomen worden ingevoerd in het klachtenformulier en worden daarmee automatisch geregistreerd in het zaaksysteem. De klachten worden door het zaaksysteem automatisch gerouteerd naar de betreffende clusters of de stadsdelen op basis van het geselecteerde onderwerp in het klachtenformulier. Klachten met het onderwerp 'diversen' worden handmatig gerouteerd door de klachten coördinator. Bij de clusters en stadsdelen komen de in het zaaksysteem geregistreerde klachten per mail binnen en worden en worden handmatig in andere (klachtenafhandeling)systemen gezet. In het zaaksysteem wordt de status van de klacht geregistreerd als 'afgehandeld'. Terugkoppeling (statusinformatie) over de daadwerkelijke klachtafhandeling is niet beschikbaar. De afhandeling van de klachten vindt bij de clusters en stadsdelen plaats. Managementinformatie is onvoldoende beschikbaar waardoor continu meten en verbeteren niet mogelijk is.

2.3 Gewenste situatie

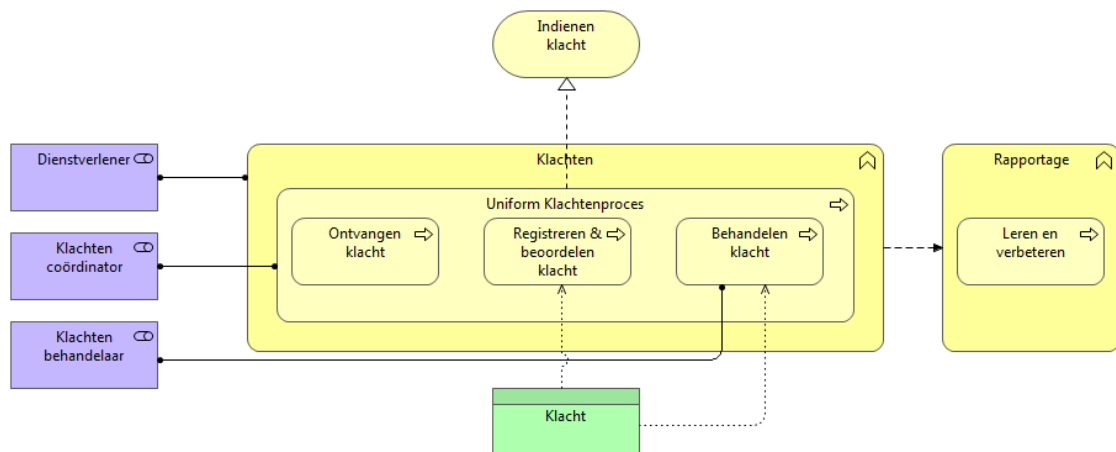
2.3.1 Algemeen

In de gewenste situatie komen er géén rechtstreekse klachten meer binnen bij de afdelingen van de gemeente. Klachten komen binnen via de dienstverleningskanalen (internet, stadsloket, telefoon, social media en post). Het online klachtenformulier is leidend in de intake van klachten. De registratie van schriftelijke klachten via de post vindt voorlopig decentraal plaats. Verder worden alle klachten automatisch geregistreerd in één centraal klachtensysteem. De afhandeling door afdelingen vindt in ditzelfde systeem plaats waardoor een klacht pas de status afgehandeld krijgt wanneer deze daadwerkelijk is afgehandeld. Hiermee is statusinformatie beschikbaar. Voor (ingewikkelde) klachten die meerdere afdelingen raken is de kwaliteit beter geborgd omdat het proces van begin tot eind inzichtelijk is. Ook draagt het klachtensysteem bij aan uniforme managementinformatie op verschillende aggregatieniveaus. Niet alleen op afdelingsniveau, maar ook op stedelijk niveau. De managementinformatie wordt systematisch gebruikt om van te leren. Klacht gerelateerde problemen die terugkerend zijn worden inzichtelijk en analyses hierop geven inzicht in trends teneinde oorzaken daarvan te kunnen oppakken.

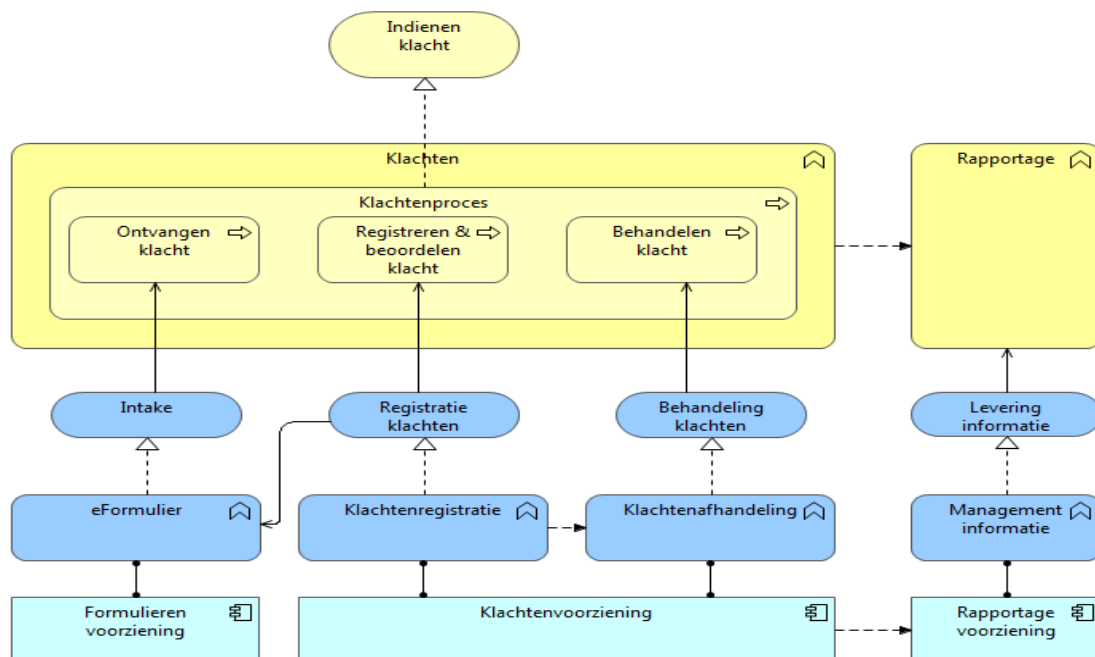
Het klachtensysteem faciliteert het proces van de intake en de registratie van een klacht, protocolleert een vooraf bepaalde workflow, ondersteunt bij het routeren en vervolgens behandelen van de klacht en monitort de voortgang van onderhanden klachten. Mogelijkerwijs ondersteunt dit zelfde systeem ook het meten van klachttevredenheid, biedt het inzicht in stuur- en beheersingsinformatie aangaande klachten en/of omvat functionaliteit om verbetermanagement op basis van klachten te kunnen ondersteunen.

2.3.2 Doelarchitectuur

In de onderstaande platen wordt de doelarchitectuur van het klachtenproces geschetst binnen de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam beschikt reeds over een formulierenvoorziening die de intake van klachten ondersteunt en een rapportagevoorziening die het leveren van management informatie ondersteunt. Het generieke klachtensysteem moet daarom minimaal 'registreren en beoordelen klacht' en 'behandelen klacht' ondersteunen.



Afbeelding 1. Relatie tussen rollen en processen



Afbeelding 2. Applicatiefuncties (systemen) die de processen ondersteunen

2.3.3 Procesbeschrijving

Na ontvangst van een klacht legt de gemeente binnen vijf werkdagen contact met een klager om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is, dan wel om de behandeling af te stemmen. Het gemeentelijke klachtenproces ziet er nu als volgt uit:

1. Ontvangst
 - a. De ontvangst van een klacht wordt (schriftelijk, telefonisch of digitaal) bevestigd.
 - b. De klacht wordt aan de klachtencoördinator van de betrokken instantie verstrekt.
2. Registratie en beoordeling
 - a. De klachtencoördinator zorgt voor correcte registratie van de klacht.
 - b. De klachtencoördinator beoordeelt of er sprake is van
 - i. een klacht (tevens) inhoudende integriteitsaspecten.
 - ii. een beklagde ambtenaar.
 - iii. een concernklacht.
3. Behandeling
 - a. De klachtencoördinator coördineert en ondersteunt de manier waarop de klacht in behandeling wordt genomen, hoe de klacht behandeld wordt en hoe het horen van de klager plaatsvindt.
 - b. De eerste stap in de behandeling is om contact te leggen met de klager en de klacht met hem bespreken.
 - c. Indien er direct naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan zijn klacht wordt de afwikkeling schriftelijk of per e-mail bevestigd.
 - d. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, wordt de klacht verder behandeld.
 - e. De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht.
 - f. De klachtencoördinator geeft advies over de beantwoording van de klacht.
 - g. De bevindingen van het klachtonderzoek worden binnen zes weken aan de klager meegedeeld die het recht heeft zich ook tot de Gemeentelijke Ombudsman te wenden.

2.3.4 Wetten en richtlijnen

De gemeente Amsterdam hanteert de volgende wetten en richtlijnen:

1. Algemene wet bestuursrecht – Artikel 9
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2016-07-01#Hoofdstuk9>
2. Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg – Artikel 3
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2016-01-01#Hoofdstuk3>
3. Klachtenregeling van de gemeente Amsterdam
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2016-63607.html>
4. NEN-ISO 10002 Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties (ISO 10002:2014, IDT)
5. Menukaart klachtenrecht
<http://prettigcontactmetdeoverheid.nl/menukaart-klachtenrecht>

2.3.5 Specifieke eisen en wensen

1. De gerealiseerde oplossing zal het stedelijk geüniformeerde klachtenproces ondersteunen.
2. De gerealiseerde oplossing kan met een scanstraat werken (gescande documenten komen automatisch op de juiste plek in het systeem terecht).
3. De gerealiseerde oplossing kan gekoppeld worden met Outlook (waardoor e-mails ontvangen, verwerkt en verzonden kunnen worden).
4. De gerealiseerde oplossing kan gekoppeld worden met een rapportagevoorziening om duidelijke management rapportages te kunnen opleveren.
5. De gerealiseerde oplossing heeft een goede zoekfunctionaliteit.
6. De gerealiseerde oplossing kan gekoppeld worden aan een systeem voor social media.
7. De gerealiseerde oplossing kan gekoppeld worden met de formulierenvoorziening. De gegevens uit de formulieren moeten (inclusief bijlagen) rechtstreeks in de applicatie kunnen landen.
8. De gerealiseerde oplossing kan gekoppeld worden met het systeem voor meldingen openbare ruimte.
9. De gerealiseerde oplossing kan gekoppeld worden aan een DMS.
10. De gerealiseerde oplossing is flexibel genoeg zijn om verandering in werkwijzen te ondersteunen.
11. De gerealiseerde oplossing kan gekoppeld worden aan een CRM systeem.
12. De gerealiseerde oplossing maakt het (anoniem) beschikbaar maken van klachten als open data mogelijk.
13. De gerealiseerde oplossing past binnen de doelarchitectuur.

2.3.6 Overige voorwaarden.

1. De gemeente Amsterdam hanteert als uitgangspunt voor ICT-overeenkomsten de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Amsterdam. De volledige tekst van deze inkoopvoorwaarden treft u aan op:
<https://www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/>
Ook de ARBIT 2016 of (komende) GIBIT voorwaarden kunnen als uitgangspunt worden gebruikt. Afhankelijk van de oplossing dient een bewerkersovereenkomst te worden afgesloten.
2. De gemeente Amsterdam hanteert bij het afsluiten van ICT-overeenkomsten de standaarden van het GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) en de Rijksoverheid. Meer informatie hierover treft u aan op de volgende internet pagina's:
 - <https://www.kinggemeenten.nl/secties/gemma/gemma>
 - http://gemmaonline.nl/index.php/Gemeentelijke_Model_Architectuur_%28GEMMA%29
 - <https://www.webrichtlijnen.nl/>
 - <https://www.forumstandaardisatie.nl/>
 - <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/voor-overheden/pas-toe-of-leg-uit-regime/>
3. De gemeente Amsterdam hanteert met betrekking tot het informatiebeveiliging en privacy de regels en voorwaarden van de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD). Zie voor meer informatie en de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) de volgende internet pagina: <https://www.ibdgemeenten.nl/>

3 Vragen

De gemeente Amsterdam vraagt u zo concreet mogelijk antwoord te geven op de gestelde vragen. Afwijkend van een Europees aanbestedingstraject vraagt de gemeente Amsterdam uitdrukkelijk aan de marktpartijen buiten de gestelde vragen zo veel mogelijk informatie te geven. De gemeente Amsterdam vraagt u, indien dat mogelijk is, de informatie in relatie te brengen met de gestelde vragen, paragrafen of de andere informatie uit dit document door het aanbrengen van verwijzingen in uw respons. U kunt in uw respons ook verwijzen naar (specifieke) internet adressen.

De vragen van de gemeente Amsterdam vallen hoofdzakelijk uiteen in twee categorieën te weten:

1. Inventarisatie standaardoplossingen.
Uw organisatie is in staat om de gevraagde functionaliteiten binnen de gestelde voorwaarden te leveren in een standaardoplossing met behulp van standaard software voor lokale installatie op het netwerk van de gemeente Amsterdam of als software die als een service wordt geleverd (SaaS) of beide.
en
2. Inventarisatie alternatieve of innovatieve oplossingen.
Indien uw organisatie de gevraagde functionaliteiten niet in een standaardoplossing levert hoe u dan denkt op een alternatieve of innovatieve manier invulling te kunnen geven aan de opdracht. Hierbij inbegrepen ook samengestelde oplossingen met componenten als bedoeld in punt 1.

U kunt respons geven op beide categorieën. Ook kunt u indien u dat wenst naast elkaar informatie geven over een oplossing met lokale installatie en met SaaS.

3.1 Inventarisatie standaardoplossingen

In relatie tot de beschrijving van de gewenste situatie in § 2.3 heeft de gemeente Amsterdam de volgende vragen:

1. Heeft u een standaardoplossing waarmee de gewenste situatie als beschreven in § 2.3 gerealiseerd kan worden?
2. Wat is de scope van uw standaardoplossing? Omvat dit registreren, inrichten van workflow, monitoren van acties en vervaldata, verbeteren?
3. Biedt uw standaardoplossing de mogelijkheid tot het opbouwen van een document management systeem?
4. Biedt uw standaardoplossing de mogelijkheid om een kennisbank op te zetten die de klachtenbehandeling faciliteert (bijvoorbeeld voorkeursoplossingen bij veelvoorkomende vragen of met een overzicht van de te hanteren coulant- en compensatierichtlijnen)?
5. Biedt uw standaardoplossing met het oog op gebruik van klachtenformulieren de mogelijkheid tot integratie met bijvoorbeeld applicaties voor het maken, beheren en gebruiken van webformulieren?
6. Biedt uw standaardoplossing uitgebreide rapportage mogelijkheden zowel stuur als beheersingsinformatie?
7. Biedt uw standaardoplossing mogelijkheden om klanten te enquêteren op klachttevredenheid na het sluiten van een klacht?
8. Is het mogelijk uw standaardoplossing aan te passen aan de werkwijze binnen het klachtenbehandelingsproces of moet het proces worden aangepast aan uw standaardoplossing?

9. Kan uw standaardoplossing worden gekoppeld aan bestaande applicaties of systemen binnen de organisatie, in het bijzonder aan managementinformatie systemen, CRM, basisregistraties en verbeterssystemen?
10. Is uw standaardoplossing modulair opgebouwd? Welk onderdeel van uw standaardoplossing is dan de basis van het systeem van waaruit de oplossing verder kan worden opgebouwd? Kunt u toelichten of uw standaard oplossing zich concentreert rondom een 'klachtensysteem' of een 'zaaksysteem' of anders?
11. Welke (software) producten en (ICT) diensten denkt u concreet in te zetten voor het realiseren van de opdracht en waarom?
12. Indien u de standaardoplossing als een SaaS dienst levert in welke landen kunt u de SaaS dienst ten behoeve van de gemeente Amsterdam dan hosten?
13. Wat voor een licentiemodel of gebruiksrechtenmodel hanteert u?
14. Heeft uw standaardoplossing een ontwikkelmodel zodat deze actueel blijft en bijvoorbeeld aangepast wordt aan gebruikerswensen?
15. Is uw standaardoplossing gebaseerd op toekomstvast technologieën en open standaarden? Kunt u dit toelichten?
16. Kunt u een schets geven hoe u denkt over implementatie van de oplossing in de Amsterdamse gemeentelijke organisatie.
17. Welke producten en diensten levert u nog meer in relatie tot de vraagstelling die van belang kunnen zijn voor de gemeente Amsterdam?

3.2 Inventarisatie alternatieve en innovatieve oplossingen

1. Indien u een alternatieve of innovatieve oplossing aanbiedt al dan niet met gebruik van componenten van een standaardoplossing kunt u daar mede aan de hand van de vragen uit § 3.1 een beschrijving van geven?
2. Hoe voorkomt u bij deze oplossingen maatwerk dat risico's veroorzaakt bij het onderhouden en het verder ontwikkelen van de applicatie?

3.3 Informatiebeveiliging en privacy

1. Bent u bekend met de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG)?
2. Voldoet uw oplossing aan de BIG? Kunt u dit nader toelichten ingeval van een SaaS oplossing?
3. Heeft u nog aanvullende informatie over informatiebeveiliging en bescherming van privacy gevoelige gegevens van uw oplossing?
4. Ingeval van een SaaS oplossing:
De data die de gemeente Amsterdam met een SaaS oplossing verwerkt inclusief de relaties die de gemeente Amsterdam moet leggen tussen die data zijn eigendom van de gemeente Amsterdam. Faciliteert uw oplossing bij een exit of gedurende de overeenkomst ook de overdracht van het datamodel of de complete relationele database op basis van open standaarden? Heeft uw oplossing een software en/of data Escrow?

3.4 Financiën

1. Kunt u een raming geven voor de initiële investering die op hoofdlijnen is uitgesplitst?
2. Kunt u een raming geven voor de exploitatielasten die op hoofdlijnen is uitgesplitst?
3. Zijn er mogelijk andere kosten waarmee rekening gehouden moet worden?

3.5 Aanbesteding

1. De gemeente Amsterdam overweegt bij een eventuele (Europese) aanbesteding gebruik te maken van de Best Value methodiek¹. Beschikt uw organisatie over ervaring met het inschrijven op Best Value aanbestedingen? Wat vindt u hiervan?
2. Hebt u (andere) suggesties voor het snel en efficiënt uitvoeren van de aanbestedingsprocedure waarbij vraag en aanbod met betrekking tot onderhavige casus optimaal op elkaar kunnen worden afgestemd?

¹ Zie voor informatie over de Best Value aanpak o.a. hierna genoemde websites:
www.pianoo.nl/praktijk-tools/methodieken/best-value-procurement-bvp,
www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk/zakendoen-met-rijkswaterstaat/werkwijzen/werkwijze-in-gww/aanbesteden-en-contracteren/best-value/index.aspx, www.pbsrg.com,
www.prestatieinkoop.nl

Bijlage: Reactieformulier marktverkenning

1	U heeft de voorwaarden in hoofdstuk 2 gelezen en gaat u akkoord met deze voorwaarden?	JA / NEE*
	Bedrijfsgegevens	
2	Handelsnaam van de onderneming:	
3	Inschrijvingsnummer KvK:	
4	Internet adres	www.
5	De onderneming behoort tot het segment kleine of middelgrote (MKB) ondernemingen?	JA / NEE*. Indien 'JA' ook punt 6 invullen.
6	Indien de onderneming tot de categorie kleine en middelgrote (MKB) ondernemingen behoort, de omzet (€, excl. BTW) en het aantal FTE (incl. uitzendkrachten, inhuur) van het laatste boekjaar opgeven:	OMZET 2015 / AANTAL FTE 2015 invullen:
	Contactgegevens contactpersoon voor deze marktverkenning:	
7	Naam contactpersoon:	
8	Functie:	
9	Telefoonnummer:	
10	E-mail adres:	

* Doorhalen wat niet van toepassing is.

Uw antwoorden op de vragen en overige informatie kunt u in separate bestanden toevoegen aan dit formulier.