

SELECTIE SOFTWARESYSTEMEN EN ONDERSTEUNINGSORGANISATIES

INFORMATISERING VAN CATEGORALE PATIËNTEN- EN GEHANDICAPTENORGANISATIES

Utrecht, maart 2005

Ir. B.P.A. van Mil
H. Kouwenhoven
M. Noordink
Drs J.W.L. Reterink MScBA

Berenschot

INHOUD

Blz.

1.	INLEIDING	2
2.	SELECTIEPROCES	3
2.1	STAP 1: INVENTARISEREN FUNCTIONELE EISEN	3
2.2	STAP 2: INVENTARISEREN SYSTEMEN EN ONDERSTEUNINGSORGANISATIES	3
2.3	STAP 3 EN 4: TOETSEN EN SELECTEREN	4
	BIJLAGE 1: TOETSINGSCRITERIA ADMINISTRATIESYSTEMEN	10
	BIJLAGE 2: TOETSINGSCRITERIA VOOR ONDERSTEUNINGSORGANISATIES	26
	BIJLAGE 3: DE ENQUETE	45
	BIJLAGE 4: BRIEF AAN LEVERANCIERS	48
	BIJLAGE 5: BRIEF AAN ONDERSTEUNINGSORGANISATIES	51
	BIJLAGE 6: VERGELIJKING PAKKETTEN EN ORGANISATIES	54
	BIJLAGE 7: PROFIELEN	57

1. INLEIDING

In opdracht van Fonds PGO (zie www.fondspgo.nl) helpt Berenschot categorale patiënten- en gehandicaptenorganisaties (PGO's) bij de informatisering van administratieve werkzaamheden. Met hulp van de stuurgroep automatisering patiëntenorganisaties (voorheen Pheidis-groep) is een visie- en implementatieplan ontwikkeld.

De selectie en vergelijking van softwaresystemen en ondersteuningsorganisaties¹ neemt in het visie- en implementatieplan een belangrijke plaats in. In dit document worden het selectieproces en de uitkomsten daarvan gepresenteerd. Voor meer informatie over de visie op informatisering en de implementatie van de geselecteerde systemen wordt verwezen naar het visie- en implementatieplan.

In dit document wordt allereerst kort beschreven hoe het selectieproces is vormgegeven. Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de systemen en organisaties die zijn geselecteerd en worden deze op een aantal punten met elkaar vergeleken. Belangrijke eindproducten zijn de korte profielen van de geselecteerde softwareleveranciers en ondersteuningsorganisaties. Deze zijn opgenomen in bijlage 7.

¹ Een ondersteuningsorganisatie kan een administratiekantoor zijn die tegen betaling administratieve diensten verricht, maar ook een samenwerkingsverband van patiëntenorganisaties die een kantoor delen. In dit rapport zijn deze modellen onder de noemer "ondersteuningsorganisatie" gegroepeerd.

2. SELECTIEPROCES

Bij de selectie van softwaresystemen en ondersteuningsorganisaties is de huidige verscheidenheid aan patiëntenorganisaties leidend geweest, evenals de vier modellen die in het hoofdrapport zijn beschreven (stand alone organisatie, uitbesteding aan administratiekantoor, gemeenschappelijk kantoor en virtueel kantoor).

De overgang van de huidige naar de gewenste situatie is uitgevoerd langs een aantal stappen:

- Inventariseren functionele eisen
- Inventariseren systemen die patiënten- en gehandicaptenorganisaties gebruiken
- Toetsen systemen en ondersteuningsorganisaties aan functionele eisen
- Kiezen van systemen en ondersteuningsorganisaties

Deze vier stappen worden in dit hoofdstuk kort beschreven en de belangrijkste resultaten en conclusies worden kort aangegeven.

2.1 STAP 1: INVENTARISEREN FUNCTIONELE EISEN

In samenspraak met de stuurgroep automatisering patiëntenorganisaties zijn functionele eisen ten aanzien van de systemen en ondersteuningsorganisaties opgesteld. Leidend daarbij was de inbreng van patiëntenorganisaties. Zij zijn immers de ervaringsdeskundigen. Vooroplopende organisaties zijn gevraagd welke eisen zij zelf hebben gebruikt bij het ontwikkelen van hun systeem of hun website. Zo is onder meer gebruik gemaakt van lijsten van eisen van de NVACP en de NCV, en de input van een aantal van de stuurgroepleden.

Deze inventarisatie onder patiëntenorganisaties heeft twee uitgebreide lijsten met functionele eisen opgeleverd: één voor het toetsen van systemen en één voor het toetsen van ondersteuningsorganisaties (zie bijlagen 1 en 2).

2.2 STAP 2: INVENTARISEREN SYSTEMEN EN ONDERSTEUNINGSORGANISATIES

Het aantal softwarepakketten voor administratieve doeleinden of voor websitebeheer en het aantal ondersteuningsorganisaties is legio. Om tot een snelle maar gedegen selectie te komen is gekozen voor een pragmatische insteek.

Drie ‘aanvliegroutes’ zijn gebruikt voor de selectie van ‘geschikte’ systemen en ondersteuningsorganisaties:

- Middels een enquête onder 168 door Fonds PGO gesubsidieerde patiëntenorganisaties is achterhaald over welke systemen en ondersteuningsorganisaties patiëntenorganisaties tevreden zijn (zie bijlage 3 voor de enquête).
- Er is gezocht naar systemen die met behulp van subsidie van Fonds PGO tot stand zijn gekomen.
- Leden van de stuurgroep hebben systemen en ondersteuningsorganisaties aangedragen.

Deze aanvliegroutes hebben geresulteerd in een lijst met 24 administratieve systemen en/of CMS systemen en 7 ondersteuningsorganisaties. Verderop wordt het selectieproces samengevat en daar is een overzicht te vinden van de systemen en organisaties.

2.3 STAP 3 EN 4: TOETSEN EN SELECTEREN

De functionele eisen zijn uitgewerkt tot twee vragenlijsten: één voor leveranciers van administratieve en CMS systemen en één specifiek voor ondersteuningsorganisaties (zie bijlagen 1 en 2). Door middel van een begeleidende brief zijn de softwareleveranciers en ondersteuningsorganisaties op de hoogte gesteld van dit traject (zie bijlagen 4 en 5). In de brief is uiteengezet voor welke problemen patiëntenorganisaties staan, op welke wijze in dit project daarvoor een oplossing wordt gezocht en wat hun mogelijke rol daarin kan zijn. Aangegeven is dat gezocht wordt naar een partij die zich echt betrokken toont, en niet slechts een pakket in de markt zet. Drie eisen worden gesteld ten aanzien van leveranciers en ondersteuningsorganisaties:

- De ambitie om hun systeem bij nog veel meer patiëntenorganisaties te implementeren c.q. de ambitie om voor nog veel meer patiëntenorganisaties diensten ter hand te nemen.
- De bereidheid om ervaringen van gebruikers te achterhalen en expliciet te betrekken bij het doorontwikkelen van het systeem of het aanpassen van de dienstverlening.
- De intentie om ondersteuning te bieden aan de gebruikers (in termen van het installeren van de software, beschikbaar maken van een eenvoudige gebruikershandleiding, een helpdesk die bereikbaar is voor vragen, eventueel periodiek een cursus te willen geven, et cetera).

De vragenlijsten zijn uitgezet onder 24 softwareleveranciers en 7 ondersteuningsorganisaties. Respectievelijk 18 softwareleveranciers en 6 ondersteuningsorganisaties hebben de lijst ingevuld en retour gezonden.

Op basis van de ingezonden informatie is een eerste selectie gemaakt. Van de 24 respondenten zijn 6 softwareleveranciers en 2 ondersteuningsorganisaties afgefallen. Onderstaand is voor de betreffende leveranciers van softwarepakketten en ondersteuningsorganisaties aangegeven waarom zij na bestudering van de vragenlijsten zijn afgefallen.

Berenschot

Argumentatie		
Leveranciers (systemen)	Assendelft Automatisering & Advisering (3D)	Het 3D systeem is meer een uitgebreide adressendatabase dan een volledig ledensysteem voor patiëntenorganisaties. Het systeem sluit daardoor niet volledig aan bij de behoeften van onze doelgroep.
	Europroducer (Euro CMS)	Euro CMS is een gebruiksvriendelijk CMS, maar wij hebben aanvullende eisen ten aanzien van een ledenadministratie en financieel systeem, die niet volledig worden gedekt.
	Infomade	Het systeem is in eerste instantie ontwikkeld is voor gebruik in MKB bedrijven met een fysieke goederenstroom en niet voor verenigingen. Compierre heeft nog geen verenigingen in Nederland als bestaande klant. Ook bij de aanbieders Co-op IT en Informade is beperkte ervaring met automatisering van verenigingen aanwezig. Het is de verwachting dat om het systeem voor verenigingen geschikt te maken de nodige parameteraanpassingen, geld en tijd noodzakelijk zijn.
	InGens bv	De software van InGens vertoont meer kenmerken van maatwerk dan kenmerken van een algemeen toepasbaar pakket. Bovendien is een ledenadministratie of financieel systeem geen onderdeel van het systeem. Ook zijn de mogelijkheden voor grotere verenigingen om door leden binnen standaards als lay-outs de site aan te passen enigszins beperkt.
	PerfectView	Bij PerfectView ligt de focus meer op de automatisering van de administratie van externe relaties dan op de ledenadministratie van een vereniging. Ook is er een beperkte integratie met een CMS en er wordt geen financieel systeem aangeboden. Een webinterface of ASP oplossing is thans niet mogelijk. Hoewel PerfectView op delen goed voldoet, past het in vergelijking met andere systemen niet optimaal bij de wensen van patiëntenorganisaties.
	Unit4 Agresso (Omnivers)	Unit 4 Agresso levert noch een ledenadministratie noch een content management systeem. Ook is het financieel systeem meer toegesneden op de functionele wensen en draagkracht van grotere organisaties.
Ondersteuningsorganisaties	Storm Advies	Het bedrijf heeft niet de doelstelling om het systeem bij grote aantallen PGO's in te zetten. Ook is het systeem als maatwerk en niet als generiek pakket opgezet. Er is geen CMS aanwezig, en sommige functionaliteiten zijn niet volledig aanwezig.
	Ebico Administratie en Advies	De kern van de activiteiten ligt niet bij het voeren van ledenadministraties. Ebico ontwikkelt geen activiteiten met betrekking tot webbeheer en voert geen activiteiten op het gebied van debiteurenbeheer.

Met de overige 12 softwareleveranciers en 4 ondersteuningsorganisaties zijn vervolgens gesprekken gevoerd om openstaande vragen beantwoord te krijgen. Bovendien hebben de softwareleveranciers de kans gekregen hun systemen te demonstreren. Op basis van de informatie verkregen uit de vragenlijsten en de gesprekken is een definitieve selectie gemaakt.

Softwaresystemen

In de gewenste situatie (zie hoofdstuk 5 van het hoofdrapport) hebben patiëntenorganisaties de beschikking over administratieve systemen die kunnen worden aangemerkt als gebruiksvriendelijk, betaalbaar en toekomstvast. Toetsing aan de hand van deze veelomvattende crite-

Berenschot

ria is echter lastig. Het is bijvoorbeeld moeilijk, zo niet onmogelijk, om vast te stellen hoeveel tijd en geld een pakket gaat besparen. Dit is namelijk van meer factoren afhankelijk dan alleen het systeem.

Alle voor de gesprekken geselecteerde systemen voldoen bovendien in meer of mindere mate aan de eisen die patiëntenorganisaties stellen ten aanzien van een van de toepassingsgebieden (leden, financieel of CMS). Er is echter op dit moment geen enkel systeem dat op alle toepassingsgebieden alle gevraagde eigenschappen bezit.

In bijlage 6 is een vergelijking opgenomen van alle systemen. Bij de definitieve selectie zijn uiteindelijk vier criteria belangrijk gebleken:

- *Integratie:* De patiëntenorganisaties en de stuurgroep hebben aangegeven dat naadloze communicatie tussen pakketen of pakketonderdelen voor de verschillende toepassingsgebieden een vereiste is. Vanuit dit perspectief is het zinvol om te zoeken naar systemen waarin alle toepassingsgebieden zijn geïntegreerd of systemen die naadloos met elkaar communiceren en waarbij één partij als aanspreekpunt fungeert. Op deze wijze is de basis gelegd voor een situatie waarin niet alleen de interne administratie goed en efficiënt kan worden uitgevoerd, maar de primaire activiteiten van de patiëntenvereniging ook kunnen worden ondersteund door bv. de ledenadministratie en het CMS.
- *PGO-gerichtheid:* De mate waarin de leverancier ervaring heeft met patiënten en gehandicaptenorganisaties. Veel softwarepakketten die wij hebben onderzocht zijn oorspronkelijk ontwikkeld voor ondernemingen in het MKB en niet specifiek voor (patiënten)verenigingen. Specifieke functionaliteiten voor patiëntenverenigingen ontbreken daarom bij veel systemen en de leveranciers beschikken bovendien niet over de benodigde kennis van de patiëntenverenigingen.
- *Helderheid:* Met dit visie en implementatiedocument wordt getracht een lange termijn oplossing te vinden voor het informatiseringvraagstuk bij patiëntenorganisaties. Om te kunnen garanderen dat een pakket ook op de lange termijn nog voldoet, is helderheid over de organisatie van de leverancier een vereiste. Daarbij gaat het onder meer om de continuïteit, de gekozen juridische constructie, de gekozen bestuurlijke constructie en de wijze waarop besluiten worden genomen, bijvoorbeeld als een nieuwe organisatie zich meldt die ook het systeem wil gaan gebruiken.
- *Prijs:* De prijs is uiteraard een belangrijke factor. Systemen verschillen daarin in sterke mate, met name ook als het gaat om de wijze waarop ze kosten in rekening brengen. Sommige leveranciers rekenen alleen jaarlijkse kosten, terwijl anderen bijvoorbeeld ook eenmalige vaste kosten voor aanschaf in rekening brengen (met vervolgens relatief lagere jaarlijkse kosten). Over het algemeen kan worden gesteld dat naarmate de systemen duurder worden, de kwaliteit toeneemt.

Toetsing van de systemen met behulp van deze criteria heeft een tweedeling opgeleverd die door de stuurgroep werd gewenst: systemen 'boven de streep' en systemen 'beneden de streep'.

De drie systemen zijn geselecteerd, met name omdat zij in potentie de mogelijkheid bieden om een ledenadministratie te koppelen aan een website. Op basis van de visie op de taken van een patiëntenvereniging biedt dit naar de toekomst toe niet alleen de mogelijkheid om de administratie efficiënt te verrichten, maar ook om primaire activiteiten als belangenbehartiging, informatieverstrekking en lotgenotencontact te faciliteren. Het betreft de volgende systemen:

- ProSuite

Berenschot

- Sodales Groep
- Captain

In de tabel hierna vatten we het selectieproces samen:

Selectiemoment 1: Uit de enquête naar voren gekomen:		Selectiemoment 2: informatie ingevuld	Selectiemoment 3: beoordeling ingevulde informatie	Selectiemoment 4: eindoordeel
Leveranciers (systemen)	3MM (Sodales)			
	AGN			
	AllSolutions (WebSolutions QX)			
	Assendelft Automatisering & Advisering (3D)			
	Databas (AccountView)			
	Davilex Business			
	Dispi bv (Captain)			
	eProjects (ProSuite)			
	Europroducer (Euro CMS)			
	Exact Automatisering bv			
	Grote Beer Software bv			
	Infomade			
	InGens bv			
	Internet Nu			
	PerfectView			
	Pink Roccade (PC Leden)			
	Programming Systems (TopLeden)			
	Quadrant bv (King)			
	Snelstart Software			
	Trias Digitaal			
	Unit4 Agresso (Omnivers)			
	Web Power Barneveld (Phoundry)			
	Xperience bv			
	The WWW enterprise (IS4C)			

Een belangrijke reden om juist deze drie systemen te selecteren is gelegen in de mate waarin deze systemen zowel leden- als financiële administratie als CMS bevatten óf de potentie hebben om dat te gaan bevatten. Daarbij past een opmerking: 3MM, de leverancier van Sodales, en Webpower, de leverancier van Phoundry, hebben vergaande plannen om een koppeling

Berenschot

aan te brengen tussen de twee systemen. Onder de naam Sodales Groep worden deze pakketten opgenomen in de selectie.

Het selecteren van drie systemen biedt als voordeel dat enige concurrentie kan ontstaan tussen de verschillende systemen, waardoor niet de situatie kan ontstaan dat een geselecteerde leverancier 'achterover kan leunen'. Het aantal van drie laat de mogelijkheid open dat onderweg een systeem op dood spoor belandt, waardoor er toch twee mogelijkheden overblijven om uit te kiezen door patiëntenorganisaties

Deze drie door ons geselecteerde pakketten verschillen onderling van elkaar op de eerder genoemde vier criteria. Onderstaand is dat weergegeven.

	ProSuite	Sodales Groep	Captain
Integratie	+	⁻²	+
PGO gerichtheid	+	++	-
Helderheid	++	-	++
Prijs	-	+/- ³	++

De drie geselecteerde pakketten hebben alle drie de potentie om zich te ontwikkelen tot pakketten die goed voorzien in de toekomstige informatiseringsbehoefte van patiëntenorganisaties. Bovendien zijn de systemen in meerdere van de vier organisatievormen (stand alone organisatie, uitbesteding aan administratiekantoor, gemeenschappelijk kantoor en virtueel kantoor) toepasbaar. Zowel technisch als organisatorisch vergt dat echter nog aanpassingen. Deze aanpassingen zijn verschillend van aard voor de drie geselecteerde aanbieders. De aanpassingen zijn nodig om tot een goede en volledige propositie richting patiëntenorganisaties te komen. Om tot deze aanpassingen te komen moet een ontwikkelproces worden ingezet. In hoofdstuk 7 van het hoofdrapport is dit nader uitgewerkt.

Ondersteuningsorganisaties

Het aanbod van diensten en de uitvoering daarvan verschilt zo sterk per ondersteuningsorganisatie, dat onderlinge vergelijking nauwelijks mogelijk is. Om die reden wordt door ons geen rangorde aangebracht. Wel is op basis van de vragenlijsten en de gesprekken per ondersteuningsorganisatie een beschrijving gemaakt, met daarin het dienstenaanbod en de voornaamste beperkingen.

Welke ondersteuningsorganisatie door de patiënten- of gehandicaptenorganisatie moet worden gekozen hangt sterk af van de wensen en de beschikbare middelen bij de desbetreffende organisatie.

² Daarbij past de opmerking dat dat een plus kan worden wanneer 3MM, de leverancier van Sodales en Webpower, én de leverancier van Phoundry een koppeling kunnen aanbrengen tussen de twee systemen (zoals zij naar eigen zeggen ook van plan zijn).

³ NB. De prijs van Sodales is nog niet bekend.

Berenschot

Als men vooral goedkoop geholpen wil worden en de nadruk ligt op administratieve ondersteuning dan ligt APN wellicht voor de hand. Nadeel is dat de continuïteit naar de toekomst toe een aandachtspunt is.

Als men wat bredere en meer inhoudelijke ondersteuning zoekt dan is men bij VORC aan het goede adres. Nadeel is dat de prijs die voor de dienstverlening wordt betaald ons niet bekend is en dat de prijsvorming relatief niet op alle punten transparant is voor een buitenstaander.

Het HOB daarentegen is glashelder als het gaat om de te betalen prijs en de inhoud van de dienstverlening. Het HOB is een commercieel bureau en lijkt daarmee in beginsel duurder dan de eerder genoemde alternatieven (hoewel dat tegelijkertijd lastig te beoordelen is omdat iedere patiëntenorganisatie weer anders is en ook het gevraagde dienstenpakket verschilt). Het HOB verleent bovendien diensten aan vele patiëntenorganisaties, waarbij wel moet worden aangetekend dat enkele partijen zijn overgestapt naar andere ondersteuningsorganisaties.

Van Ree is een commercieel middelgroot accountantskantoor. Het heeft patiëntenorganisaties en andere vergelijkbare organisaties als klant. Het handelt professioneel, rekent commerciële tarieven en beperkt zich tot de administratieve ondersteuning.

In de onderstaande tabel wordt het selectieproces samengevat:

Selectiemoment 1: Uit de enquête naar voren gekomen:		Selectiemoment 2: informatie ingevuld	Selectiemoment 3: beoordeling ingevulde informatie	Selectiemoment 4: eindoordeel
Ondersteunings-organisaties	Ebico, Administratie en Advies			
	Het OndersteuningsBuro			
	St. Administratiekantoor Patientenverenigingen			
	Stichting VORC			
	Storm=Advies+MaatwerkSoftwar			
	Van Ree Accountants Barneveld			
	Van Wieren en Vellinga Accountants			

Berenschot

BIJLAGE 1: TOETSINGSCRITEIA ADMINISTRATIESYSTEMEN

Onderstaand de vragenlijst met toetsingscriteria voor administratie/informatiesystemen voor patiënten- en gehandicaptenorganisaties. Deze vragenlijst is voorgelegd aan softwareleveranciers.

Versie v11, Berenschot, 26 oktober 2004

Let op: Wij vragen u om de bijgevoegde lijst digitaal in te vullen en retour te sturen naar msn@berenschot.com.

Onderstaand vindt u een inventarisatielijst voor systemen voor patiënten-en gehandicaptenorganisaties: het betreft functionele eisen die vanuit patiëntenorganisatie-perspectief kunnen worden gesteld aan een ledenadministratie, financiële administratie en CMS. De lijst is verdeeld in vier delen:

1. Een algemeen deel voor leverancier-gerelateerde gegevens
2. Een deel over het systeem om de leden van patiënten- en gehandicaptenorganisaties te beheren
3. Een deel over het financiële systeem
4. Een deel over het systeem (CMS) om de website te beheren.

Iedere leverancier krijgt de gehele lijst, en wordt verzocht deze ingevuld te retourneren. We sturen telkens de hele lijst omdat sommige systemen of combinaties daarvan meer dan één terrein bestrijken. Sommige vragen gaan over de grensgebieden van twee systemen. Dan zijn deze vragen bij beide systemen opgenomen. U wordt verzocht die gegevens in te vullen die voor u van toepassing zijn.

Wij vragen u uiterlijk **maandag 15 november** de ingevulde lijst te mailen aan: msn@berenschot.com.

Indien wij maandag 15 november geen tegenbericht of ingevulde lijst van u hebben ontvangen, gaan wij ervan uit dat u niet in aanmerking wenst te komen voor selectie van uw systeem.

1. Leveranciersgegevens	
1.1 Naam?	
1.2 Rechtsvorm?	
1.3 Oprichtingsdatum?	
1.4 Aantal medewerkers?	
1.5 Website, emailadres en telefoonnummer?	
1.6 Contactpersoon, telefoonnummer en e-mailadres?	
1.7 Kunt u iets vertellen over de historie van uw organisatie?	
1.8 Wat zijn de hoofdactiviteiten van uw organisatie?	

Berenschot

1.9	In hoeverre bent u volledig eigenaar van het pakket, en zo nee, hoe is dan de relatie tussen u en de eigenaar van het pakket?	
2. Ledenadministratie systeem		
2.1 Algemeen		
2.1.1	Naam en versie patiëntenregistratie pakket?	
2.1.2	Aantal reeds ingevoerde systemen in Nederland?	
2.1.3	Welke patiënten- en gehandicaptenorganisaties maken nu gebruik van het pakket (indien u dit weet)?	
2.1.4	Aantal ingevoerde systemen wereldwijd?	
2.1.5	Kunt u kort iets vertellen over de ontstaansgeschiedenis van het pakket inclusief jaartallen?	
2.1.6	Welke voorgenomen ontwikkelingen zijn er in de ontwikkeling van het pakket?	
2.1.7	Hoe is de continuïteit van het pakket gegarandeerd?	
2.1.8	Kan het gehele systeem als dienst worden aangeboden?	
2.2 Techniek		
2.2.1	Welke operating systemen worden ondersteund?	
2.2.2	Welke database(s) worden gebruikt?	
2.2.3	Welke ontwikkelta(a)l(en) zijn gebruikt?	
2.2.4	Hoe ziet de gebruikersinterface eruit (DOS, Windows 98, Windows XP, Windows-like)?	
2.2.5	Kan het gehele systeem via een webinterface via internet worden gebruikt?	
2.2.6	Kan het gehele systeem via een	

Berenschot

	webinterface op afstand worden beheerd?	
2.2.7	Kunnen updates via internet worden gedistribueerd?	
2.2.8	Welke logische beperkingen zijn er aangebracht m.b.t. bijvoorbeeld aantal gebruikers, aantal patiënten, etc?	
2.2.9	Hoe is identificatie en authenticatie geregeld?	
2.2.10	Autorisatie: hoe kunnen gebruikers aan rollen worden gekoppeld? Hoe kunnen gebruikers of rollen geautoriseerd worden: kan verschil worden gemaakt tussen bijvoorbeeld invoer patiënt, wijzigen patiënt, raadplegen patiënt?	
2.2.11	Hoe kunnen velden binnen een functie voor bepaalde gebruikers worden afgeschermd?	
2.2.12	Hoe kunnen met een rapportagetool eenvoudige lijsten van elke tabel worden gemaakt met selectie en sortering op elk veld?	
2.2.13	Hoe kunnen met een rapportagetool complexe lijsten worden gemaakt met relaties tussen tabellen, enz.?	
2.2.14	In hoeverre kunnen lijsten met een rapportagetool door gebruikers eenvoudig worden gemaakt en beheerd?	
2.2.15	Kunnen lijsten worden geëxporteerd naar Excel of tekst bestanden?	
2.2.16	Kunnen aan lijsten, als ze eenmaal "ontworpen" zijn, een uitvoer-apparaat worden gekoppeld, zoals verzenden per email, per fax, publicatie op een website? Kunnen lijsten automatisch 's nachts worden aangemaakt?	

Berenschot

2.2.17	Hoe kan de rapportagetool tellingen verrichten?	
2.3	Prijs en ondersteuning	
2.3.1	Wat kost een startlicentie, en hoe wordt een licentie berekend?	
2.3.2	Hoeveel kost onderhoud per jaar?	
2.3.3	Hoeveel bedraagt de prijs, en wat is de prijsopbouw? Is dit bijvoorbeeld per server, cpu, lid, named user, concurrent user?	
2.3.4	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 50 leden?	
2.3.5	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 1000 leden?	
2.3.6	Is maatwerk mogelijk?	
2.3.7	Hoe wordt met wensen vanuit patiëntenverenigingen omgegaan?	
2.3.8	Hoe kunnen gebruikers training ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
2.3.9	Wat is uw handelswijze met betrekking tot nieuwe versies van het pakket, en wat zijn de prijzen voor onderhoud en nieuwe versies?	
2.3.10	Hoe kan ondersteuning bij implementatie worden ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
2.3.11	Is er een helpdesk? Wat zijn de kosten hiervan?	
2.4	Functionaliteit	
2.4.1	Is zoeken op naam, adres, geboortedatum mogelijk?	
2.4.2	Kan op elk veld worden gezocht?	
2.4.3	Welke standaarden worden ondersteund: NEN1888 (namen,	

Berenschot

	NEN5825 (postadressen), ISO3166 (landen)?	
2.4.4	Welke soorten adressen worden geregistreerd?	
2.4.5	Welke telefoonnummers worden geregistreerd?	
2.4.6	Kan het pakket een enkelvoudig adres afdrukken inclusief de KIX code?	
2.4.7	Kunnen lidmaatschapskaarten met pasfoto worden afgedrukt?	
2.4.8	Kunnen vrije velden worden toegevoegd aan de ledentabel? Zo ja hoeveel? Kunnen hier aan ook meerdere keuzemogelijkheden worden gekoppeld?	
2.4.9	Kunnen brieven worden verstuurd naar een flexibele selectie van leden? Inclusief de lay-out volgens TPG Post?	
2.4.10	Kan geautomatiseerd e-mail worden verstuurd naar een selectie van leden?	
2.4.11	Worden acties bijgehouden: mail verstuurd, brief ontvangen, gebeld, etc?	
2.4.12	Kan van elk patiëntenrecord alle mutaties worden bijgehouden, inclusief tijd en gebruiker? Ook als de persoon geen lid meer is? Hoe kunnend deze eenvoudig worden geraadpleegd en afgedrukt?	
2.4.13	Kunnen ook van alle facturen, betalingen e.d. de mutaties worden bijgehouden?	
2.4.14	Hoe kunnen documenten geïntegreerd worden benaderd vanuit een lid of een actie?	
2.4.15	Kan vanuit de ledenadministratie een Worddocument worden aangemaakt met daarin adresgegevens? En andersom: vanuit Word adresgegevens en andere gegevens ophalen?	
2.4.16	Is er een patiënt – ziekte – behandelaar – ziekenhuis rela-	

Berenschot

	tietabel?	
2.4.17	Is er een ziekte – behandelaar – ziekenhuis relatietabel met vrije attributen?	
2.4.18	Kunnen familierelaties tussen leden worden bijgehouden, zoals kind van, ouder van, opa van?	
2.4.19	Hoe kan er een ziekte verbijzondering per patiënt worden bijgehouden?	
2.4.20	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het financiële systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het ledensysteem.)</i>	
2.4.21	Hoe kunnen contributie- facturen worden gedraaid?	
2.4.22	Hoeveel en welke contributiesoorten onderscheid het pakket?	
2.4.23	Kan naam en adres voor het betalen van de contributie of donatie anders zijn dan de naam en het adres van het lid of de contribuant zelf?	
2.4.24	Kunnen meerdere contributies naar één adres worden gestuurd?	
2.4.25	Kunnen meerdere abonnementen naar één adres worden gestuurd?	
2.4.26	Hoe wordt bijgehouden dat contributie is betaald?	
2.4.27	Kan nu reeds worden aangegeven dat over 2 jaar het lidmaatschap eindigt?	
2.4.28	Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen leden en contributeurs?	
2.4.29	Kunnen CLIOP-3 bestanden worden aangemaakt voor au-	

Berenschot

	tomatische incasso?	
2.4.30	Kunnen acceptgiro's worden aangemaakt met een OCR-B regel onder aan de acceptgiro?	
2.4.31	Hoe en waar wordt de betalingshistorie bijgehouden?	
2.4.32	Betalingen betreffen vaak vele identieke bedragen. Op welke wijze kan op een intelligente wijze gebruik worden gemaakt van bijvoorbeeld postcode, banknummer en/of acceptgiro-identificatienummer om betalingen tegen openstaande posten af te letteren? Hoe wordt dit proces met automatisering ondersteund?	
2.4.33	Hoe komen gegevens over te versturen facturen uit de ledenadministratie in het financieel systeem?	
2.4.34	Hoe komen gegevens over betaalde facturen uit het financiële systeem in de ledenadministratie?	
2.4.35	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het content management systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het ledensysteem).</i>	
2.4.36	Hoe kan een lid zich aanmelden via internet in het systeem?	
2.4.37	Hoe wordt hierbij informatie van de webpagina in het ledensysteem gebracht?	
2.4.38	Kan hij hierna een email met bevestiging en wachtwoord krijgen?	
2.4.39	Hoe kan dit worden geautoriseerd of gecontroleerd door de administratie van de vereniging?	

Berenschot

2.4.40	Hoe kunnen leden hun eigen gegevens via internet bijhouden?	
2.4.41	Hoe kan het bestand met leden en donateurs worden gepubliceerd op de website van de vereniging?	
3. Financieel systeem		
3.1 Algemeen		
3.1.1	Naam en versie financieel pakket?	
3.1.2	Aantal reeds ingevoerde financiële systemen in Nederland?	
3.1.3	Welke patiënten- en gehandicaptenorganisaties maken nu gebruik van het pakket (indien u dit weet)?	
3.1.4	Aantal ingevoerde financiële systemen wereldwijd?	
3.1.5	Kunt u kort iets vertellen over de ontstaansgeschiedenis van het pakket inclusief jaartallen?	
3.1.6	Welke voorgenomen ontwikkelingen zijn er in de ontwikkeling van het financiële systeem?	
3.1.7	Hoe is de continuïteit van het pakket gegarandeerd?	
3.1.8	Kan het gehele systeem als dienst worden aangeboden?	
3.2 Techniek		
3.2.1	Welke operating systemen worden ondersteund. (Bij deze vragen uit dit hoofdstuk onderscheid maken tussen de verschillende onderdelen van de pakketten indien relevant)?	
3.2.2	Welke database(s) worden gebruikt?	
3.2.3	Welke ontwikkelta(a)l(en) zijn gebruikt?	
3.2.4	Hoe ziet de gebruikersinterface eruit (DOS, Windows 98, Windows XP, Windows-like)?	

Berenschot

3.2.5	Kan het gehele systeem via een webinterface via internet worden gebruikt?	
3.2.6	Kan het gehele systeem via een webinterface op afstand worden beheerd?	
3.2.7	Kunnen updates via internet worden gedistribueerd?	
3.2.8	Welke logische beperkingen zijn er aangebracht m.b.t. bijvoorbeeld aantal gebruikers, aantal patiënten, etc?	
3.2.9	Hoe is identificatie en authenticatie geregeld?	
3.2.10	Autorisatie: hoe kunnen gebruikers aan rollen worden gekoppeld? Hoe kunnen gebruikers of rollen geautoriseerd worden: kan verschil worden gemaakt tussen bijvoorbeeld invoer patiënt, wijzigen patiënt, raadplegen patiënt?	
3.2.11	Hoe kunnen velden binnen een functie voor bepaalde gebruikers worden afgeschermd?	
3.2.12	Hoe kunnen met een rapportagetool eenvoudige lijsten van elke tabel worden gemaakt met selectie en sortering op elk veld?	
3.2.13	Hoe kunnen met een rapportagetool complexe lijsten worden gemaakt met relaties tussen tabellen, enz.?	
3.2.14	In hoeverre kunnen lijsten met een rapportagetool door gebruikers eenvoudig worden gemaakt en beheerd?	
3.2.15	Kunnen lijsten worden geëxporteerd naar Excel of tekst bestanden?	
3.2.16	Kunnen aan lijsten, als ze eenmaal "ontworpen" zijn, een uitvoer-apparaat worden gekoppeld, zoals verzenden per email, per fax, publicatie op een website? Kunnen lijsten	

Berenschot

	automatisch 's nachts worden aangemaakt?	
3.2.17	Hoe kan de rapportagetool tellingen verrichten?	
3.3	Prijs en ondersteuning	
3.3.1	Wat kost een startlicentie, en hoe wordt een licentie berekend?	
3.3.2	Hoeveel kost onderhoud per jaar?	
3.3.3	Hoeveel bedraagt de prijs, en wat is de prijsopbouw? Is dit bijvoorbeeld per server, cpu, lid, named user, concurrent user?	
3.3.4	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 50 leden?	
3.3.5	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 1000 leden?	
3.3.6	Is maatwerk mogelijk?	
3.3.7	Hoe wordt met wensen vanuit patiëntenverenigingen omgegaan?	
3.3.8	Hoe kunnen gebruikers training ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
3.3.9	Wat is uw handelswijze met betrekking tot nieuwe versies van het pakket, en wat zijn de prijzen voor onderhoud en nieuwe versies?	
3.3.10	Hoe kan ondersteuning bij implementatie worden ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
3.3.11	Is er een helpdesk? Wat zijn de kosten hiervan?	
3.3.12	Wat zijn de kosten en openingstijden van de helpdesk?	
3.4	Functionaliteit	
3.4.1	Wordt er een basis financieel systeem geboden met groot-	

Berenschot

	boeknummers, kostenplaatsen, balans en V&W?	
3.4.2	Hoe kunnen projecten in het financiële systeem worden geadministreerd?	
3.4.3	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het financiële systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het financiële systeem).</i>	
3.4.4	Hoe kunnen contributie- facturen worden gedraaid?	
3.4.5	Hoeveel en welke contributiesoorten onderscheid het pakket?	
3.4.6	Kan naam en adres voor het betalen van de contributie of donatie anders zijn dan de naam en het adres van het lid of de contribuant zelf?	
3.4.7	Kunnen meerdere contributies naar één adres worden gestuurd?	
3.4.8	Kunnen meerdere abonnementen naar één adres worden gestuurd?	
3.4.9	Hoe wordt bijgehouden dat contributie is betaald?	
3.4.10	Kan nu reeds worden aangegeven dat over 2 jaar het lidmaatschap eindigt?	
3.4.11	Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen leden en contributeurs?	
3.4.12	Kunnen CLIOP-3 bestanden worden aangemaakt voor automatische incasso?	
3.4.13	Kunnen acceptgiro's worden aangemaakt met een OCR-B regel onder aan de acceptgiro?	
3.4.14	Hoe en waar wordt de betalingshistorie bijgehouden?	

Berenschot

3.4.15	Betalingen betreffen vaak vele identieke bedragen. Op welke wijze kan op een intelligente wijze gebruik worden gemaakt van bijvoorbeeld postcode, banknummer en/of acceptgiro-identificatienummer om betalingen tegen openstaande posten af te te letteren? Hoe wordt dit proces met automatisering ondersteund?	
3.4.16	Hoe komen gegevens over te versturen facturen uit de ledenadministratie in het financieel systeem?	
3.4.17	Hoe komen gegevens over betaalde facturen uit het financiële systeem in de ledenadministratie?	
4. Content Management Systeem		
4.1 Algemeen		
4.1.1	Naam Website beheerssysteem (CMS) ?	
4.1.2	Naam en versie webbeheersysteem (CMS)?	
4.1.3	Aantal reeds ingevoerde systemen in Nederland?	
4.1.4	Welke patiënten- en gehandicaptenorganisaties maken nu gebruik van het pakket?	
4.1.5	Aantal ingevoerde CMS wereldwijd?	
4.1.6	Kunt u kort iets vertellen over de ontstaansgeschiedenis van het pakket inclusief jaartallen?	
4.1.7	Welke voorgenomen ontwikkelingen zijn er in de ontwikkeling van het systeem?	
4.1.8	Hoe is de continuïteit van het pakket gegarandeerd?	
4.1.9	Kan het gehele systeem als dienst worden aangeboden?	
4.2 Techniek		
4.2.1	Welke operating systemen worden ondersteund?	

Berenschot

4.2.2	Welke database(s) worden gebruikt?	
4.2.3	Welke ontwikkelta(a)l(en) zijn gebruikt?	
4.2.4	Hoe ziet de gebruikersinterface eruit (DOS, Windows 98, Windows XP, Windows-like)?	
4.2.5	Kan het gehele systeem via een webinterface via internet worden gebruikt?	
4.2.6	Kan het gehele systeem via een webinterface op afstand worden beheerd?	
4.2.7	Kunnen updates via internet worden gedistribueerd?	
4.2.8	Welke logische beperkingen zijn er aangebracht m.b.t. bijvoorbeeld aantal gebruikers, aantal patiënten, etc?	
4.2.9	Hoe is identificatie en authenticatie geregeld?	
4.2.10	Autorisatie: hoe kunnen gebruikers aan rollen worden gekoppeld? Hoe kunnen gebruikers of rollen geautoriseerd worden: kan verschil worden gemaakt tussen bijvoorbeeld invoer patiënt, wijzigen patiënt, raadplegen patiënt?	
4.2.11	Hoe kunnen velden binnen een functie voor bepaalde gebruikers worden afgeschermd?	
4.2.12	Hoe kunnen met een rapportagetool eenvoudige lijsten van elke tabel worden gemaakt met selectie en sortering op elk veld?	
4.2.13	Hoe kunnen met een rapportagetool complexe lijsten worden gemaakt met relaties tussen tabellen, enz.?	
4.2.14	In hoeverre kunnen lijsten met een rapportagetool door gebruikers eenvoudig worden gemaakt en beheerd?	
4.2.15	Kunnen lijsten worden geëxporteerd naar Excel of tekst	

Berenschot

	bestanden?	
4.2.16	Hoe kan de rapportagetool tellingen verrichten?	
4.3	Prijs en ondersteuning	
4.3.1	Wat kost een startlicentie, en hoe wordt een licentie berekend?	
4.3.2	Hoeveel kost onderhoud per jaar?	
4.3.3	Hoeveel bedraagt de prijs, en wat is de prijsopbouw? Is dit bijvoorbeeld per server, cpu, lid, named user, concurrent user?	
4.3.4	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 50 leden?	
4.3.5	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 1000 leden?	
4.3.6	Is maatwerk mogelijk?	
4.3.7	Hoe wordt met wensen vanuit patiëntenverenigingen omgegaan?	
4.3.8	Hoe kunnen gebruikers training ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
4.3.9	Wat is uw handelswijze met betrekking tot nieuwe versies van het pakket, en wat zijn de prijzen voor onderhoud en nieuwe versies?	
4.3.10	Hoe kan ondersteuning bij implementatie worden ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
4.3.11	Is er een helpdesk? Wat zijn de kosten hiervan?	
4.4	Functionaliteit	
4.4.1	Kan er met het pakket een website worden beheerd?	
4.4.2	Zijn er aanpasbare standaard layouts voor webpagina's?	

Berenschot

4.4.3	Kunnen pagina's in concept worden gemaakt en na goedkeuring worden gepubliceerd?	
4.4.4	Kunnen meerdere bulletin borden worden beheerd?	
4.4.5	Kunnen enquêtes worden ingericht en beheerd?	
4.4.6	Kan een interactief bestelformulier worden beheerd?	
4.4.7	Hoe kan bij een interactief bestelformulier op een veilige wijze betaald worden met een creditkaart?	
4.4.8	Hoe kan met een interactief bestelformulier een andere prijs gelden voor niet-leden dan voor leden?	
4.4.9	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het content management systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het content managementsysteem).</i>	
4.4.10	Hoe kan een lid zich aanmelden via internet in het systeem?	
4.4.11	Hoe wordt hierbij informatie van de webpagina in het ledensysteem gebracht?	
4.4.12	Kan hij hierna een email met bevestiging en wachtwoord krijgen?	
4.4.13	Hoe kan dit worden geautoriseerd of gecontroleerd door de administratie van de vereniging?	
4.4.14	Hoe kunnen leden hun eigen gegevens via internet bijhouden?	
4.4.15	Hoe kan het bestand met leden en donateurs worden gepubliceerd op de website van de vereniging?	

Berenschot

4.4.16	Kan voor autorisatie en leden-administratie gebruik worden gemaakt van een extern adresboek?	
--------	--	--

Berenschot

BIJLAGE 2: TOETSINGSCRITEIA VOOR ONDERSTEUNINGSORGANISATIES

Onderstaand de vragenlijst met toetsingscriteria voor administratie/informatiesystemen voor patiënten- en gehandicaptenorganisaties. Deze vragenlijst is voorgelegd aan ondersteuningsorganisaties.

Versie v12, Berenschot, 26 oktober 2004

Let op: Wij vragen u om de bijgevoegde lijst digitaal in te vullen en retour te sturen naar msn@berenschot.com.

Onderstaand vindt u een lijst waarin u aan kan geven welke diensten u levert aan patiëntenorganisaties. Daarnaast is een inventarisatielijst bijgevoegd voor systemen voor patiënten- en gehandicaptenorganisaties: het betreft functionele eisen die vanuit patiëntenorganisatie-perspectief kunnen worden gesteld aan een ledenadministratie, financiële administratie en CMS. De lijst is verdeeld in vijf delen:

5. Een algemeen deel voor organisatie-gerelateerde gegevens
6. Een deel waarin u kunt aangeven wat voor diensten u verleent en hoe u daarvoor kosten in rekening brengt bij uw klanten (patiëntenorganisaties)
7. Een deel over het systeem om de leden van patiënten- en gehandicaptenorganisaties te beheren
8. Een deel over het financiële systeem
9. Een deel over het systeem (CMS) om de website te beheren.

In deel 2 zijn ja/nee vragen opgenomen. U wordt verzocht één van de twee rondjes te vervangen door een kruisje, afhankelijk van uw antwoord. Achter deze vragen is ruimte om aan te geven wat de kosten zijn voor het leveren van deze dienst, voor zover u dat kunt specificeren voor deze dienst. Wij kunnen ons namelijk ook voorstellen dat u bijvoorbeeld een vaste prijs of een prijs per lid heeft afgesproken met de patiëntenorganisaties waaraan u diensten verleent. Aan het eind van deel 2 (2.6) wordt u daarom tevens de mogelijkheid geboden om daar uitleg over te geven. Tussen de vragen is ruimte vrijgelaten voor diensten die in deze lijst niet zijn vermeld.

Iedere ondersteuningsorganisatie krijgt de gehele lijst toegezonden. We sturen u de hele lijst omdat sommige organisaties het hele spectrum aan diensten aanbieden. De laatste drie onderdelen zijn relatief gedetailleerd en toegespitst op pakketten: het betreft eisen die aan de pakketten die u gebruikt kunnen worden gesteld. Wij stellen u deze vragen omdat het ook een indicatie geeft van de dienstverlening aan uw klanten. Sommige vragen gaan overigens over de grensgebieden van twee systemen. Dan zijn deze vragen bij beide systemen opgenomen. U wordt verzocht die gegevens in te vullen die voor u van toepassing zijn.

De gegevens zullen wij gebruiken om **een eerste beeld** te krijgen van uw dienstverlening. Het is niet zo dat wij u van onze lijst van ondersteuningsorganisaties zullen schrappen als de kosten die u doorberekent voor bijvoorbeeld het 'versturen van mailings' veel hoger zijn dan die van andere organisaties. Er zijn immers vele varianten van het 'versturen van een mailing', en de frequentie kan bijvoorbeeld kostenverschillen verklaren. Wel vormt de ingevulde lijst een goede basis om eventueel op een later moment met u in gesprek te gaan.

Wij vragen u uiterlijk **maandag 15 november** de ingevulde lijst te mailen aan: msn@berenschot.com.

Indien wij maandag 15 november geen tegenbericht of ingevulde lijst van u hebben ontvangen, gaan wij ervan uit dat u niet in aanmerking wenst te komen voor selectie van uw systeem.

Berenschot

5. Organisatie-gegevens		
5.1	Naam?	
5.2	Rechtsvorm?	
5.3	Oprichtingsdatum?	
5.4	Aantal medewerkers?	
5.5	Website, emailadres en telefoonnummer?	
5.6	Contactpersoon, telefoonnummer en e-mailadres?	
5.7	Kunt u iets vertellen over de historie van uw organisatie?	
5.8	Wat zijn de hoofdactiviteiten van uw organisatie?	
5.9	Aan hoeveel patiëntenorganisaties levert uw organisatie ondersteunende diensten? Welke zijn dat?	
6. Ondersteunende diensten		
6.1	Ledenadministratie	<i>Lever</i> t uw organisatie de onderstaande diensten? <i>Kosten</i> (indien toe te spitsen naar individuele activiteiten zoals in deze tabel vermeld)
6.1.1	Bijhouden adressenbestand (inschrijvingen, adreswijzigingen etc.)	O ja --- O nee
6.1.2	Verzorgen van mailings	O ja --- O nee
6.1.3	Versturen periodieken	O ja --- O nee
6.2	Financiële administratie	<i>Lever</i> t uw organisatie de onderstaande diensten? <i>Kosten</i>
6.2.1	Betalen facturen	O ja --- O nee
6.2.2	Debiteurenbeheer	O ja --- O nee
6.2.3	Opstellen periodieke rapportage	O ja --- O nee
6.2.4	Opstellen jaarrekening	O ja --- O nee
6.2.5	Maken jaarverslag	O ja --- O nee
6.2.6	Opstellen begroting	O ja --- O nee

Berenschot

6.2.7	Innen contributie	O ja --- O nee	
6.2.8	Belastingaangifte	O ja --- O nee	
6.2.9	Belastingadviezen	O ja --- O nee	
6.2.10	Accountantscontrole	O ja --- O nee	
6.2.11	Contact met derden over financiële administratie (banken etc.)	O ja --- O nee	
6.2.12	Advisering fiscaal recht	O ja --- O nee	
6.3	Personeels- en salarisadministratie	<i>Leverd uw organisatie de onderstaande diensten?</i>	<i>Kosten</i>
6.3.1	Afsluiten arbeidsovereenkomsten	O ja --- O nee	
6.3.2	Berekenen van het loon	O ja --- O nee	
6.3.3	Uitbetalen van het loon	O ja --- O nee	
6.3.4	Vervaardigen van loonstroken	O ja --- O nee	
6.3.5	Aangifte loonbelasting	O ja --- O nee	
6.3.6	Contact met UWV	O ja --- O nee	
6.3.7	Jaaropgaven werknemers	O ja --- O nee	
6.3.8	Jaaropgave belastingdienst	O ja --- O nee	
6.3.9	Advisering sociaal recht	O ja --- O nee	
6.4	Content Management Systeem	<i>Leverd uw organisatie de onderstaande diensten?</i>	<i>Kosten</i>
6.4.1	Bouw website	O ja --- O nee	
6.4.2	Onderhoud website	O ja --- O nee	
6.4.3	Update content	O ja --- O nee	

Berenschot

6.5	Overige	<i>Leverd uw organisatie de onderstaande diensten?</i>	<i>Kosten</i>
6.5.1	Organiseren lotgenotenbijeenkomsten	O ja --- O nee	
6.5.2	Organiseren van lezingen of congressen	O ja --- O nee	
6.5.3	Beschikbaar stellen van ruimte en vergaderfaciliteiten	O ja --- O nee	
6.5.4	Redactionele activiteiten (bijvoorbeeld voor periodiek)	O ja --- O nee	
6.5.5	Ontwikkelen (en verspreiden) van voorlichtingsmateriaal	O ja --- O nee	
6.5.6	Belangenbehartiging	O ja --- O nee	
6.5.7	Communicatie naar derden (persvoorlichting)	O ja --- O nee	
6.6	Op welke wijze rekent u kosten door aan uw klanten (patiëntenorganisaties) bijvoorbeeld per uur of per lid		
6.7	Kunt u aangeven hoeveel u in rekening heeft gebracht bij de verschillende patiëntenorganisaties waaraan u diensten verleent (indien u geen precieze bedragen kunt of wilt geven per organisatie vanwege de vertrouwelijkheid ervan, verzoeken we een orde-grootte aan te geven (bijv: een organisatie met 2000 leden betaalt bij ons x Euro in 2003 voor het beheer van de ledenadministratie)		
7. Ledenadministratie systeem			
7.1	Algemeen		
7.1.1	Naam en versie patiëntenregistratie pakket?		
7.1.2	Aantal reeds ingevoerde systemen in Nederland?		
7.1.3	Welke patiënten- en gehandicaptenorganisaties maken nu gebruik van het pakket (indien		

Berenschot

	u dit weet)?	
7.1.4	Aantal ingevoerde systemen wereldwijd?	
7.1.5	Kunt u kort iets vertellen over de ontstaansgeschiedenis van het pakket inclusief jaartallen?	
7.1.6	Welke voorgenomen ontwikkelingen zijn er in de ontwikkeling van het pakket?	
7.1.7	Hoe is de continuïteit van het pakket gegarandeerd?	
7.1.8	Kan het gehele systeem als dienst worden aangeboden?	
7.2	Techniek	
7.2.1	Welke operating systemen worden ondersteund?	
7.2.2	Welke database(s) worden gebruikt?	
7.2.3	Welke ontwikkelta(a)l(en) zijn gebruikt?	
7.2.4	Hoe ziet de gebruikersinterface eruit (DOS, Windows 98, Windows XP, Windows-like)?	
7.2.5	Kan het gehele systeem via een webinterface via internet worden gebruikt?	
7.2.6	Kan het gehele systeem via een webinterface op afstand worden beheerd?	
7.2.7	Kunnen updates via internet worden gedistribueerd?	
7.2.8	Welke logische beperkingen zijn er aangebracht m.b.t. bijvoorbeeld aantal gebruikers, aantal patiënten, etc?	
7.2.9	Hoe is identificatie en authenticatie geregeld?	
7.2.10	Autorisatie: hoe kunnen gebruikers aan rollen worden gekoppeld? Hoe kunnen gebruikers of rollen geautoriseerd worden: kan verschil worden gemaakt tussen bijvoorbeeld invoer patiënt, wijzigen patiënt, raadplegen patiënt	

Berenschot

7.2.11	Hoe kunnen velden binnen een functie voor bepaalde gebruikers worden afgeschermd?	
7.2.12	Hoe kunnen met een rapportagetool eenvoudige lijsten van elke tabel worden gemaakt met selectie en sortering op elk veld?	
7.2.13	Hoe kunnen met een rapportagetool complexe lijsten worden gemaakt met relaties tussen tabellen, enz.?	
7.2.14	In hoeverre kunnen lijsten met een rapportagetool door gebruikers eenvoudig worden gemaakt en beheerd?	
7.2.15	Kunnen lijsten worden geëxporteerd naar Excel of tekst bestanden?	
7.2.16	Kunnen aan lijsten, als ze eenmaal "ontworpen" zijn, een uitvoer-apparaat worden gekoppeld, zoals verzenden per e-mail, per fax, publicatie op een website? Kunnen lijsten automatisch 's nachts worden aangemaakt?	
7.2.17	Hoe kan de rapportagetool tellingen verrichten?	
7.3	Prijs en ondersteuning	
7.3.1	Wat kost een startlicentie, en hoe wordt een licentie berekend?	
7.3.2	Hoeveel kost onderhoud per jaar?	
7.3.3	Hoeveel bedraagt de prijs, en wat is de prijsopbouw? Is dit bijvoorbeeld per server, cpu, lid, named user, concurrent user?	
7.3.4	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 50 leden?	

Berenschot

7.3.5	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 1000 leden?	
7.3.6	Is maatwerk mogelijk?	
7.3.7	Hoe wordt met wensen vanuit patiëntenverenigingen omgegaan?	
7.3.8	Hoe kunnen gebruikers training ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
7.3.9	Wat is uw handelswijze met betrekking tot nieuwe versies van het pakket, en wat zijn de prijzen voor onderhoud en nieuwe versies?	
7.3.10	Hoe kan ondersteuning bij implementatie worden ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
7.3.11	Is er een helpdesk? Wat zijn de kosten hiervan?	
7.4 Functionaliteit		
7.4.1	Is zoeken op naam, adres, geboortedatum mogelijk?	
7.4.2	Kan op elk veld worden gezocht?	
7.4.3	Welke standaarden worden ondersteund: NEN1888 (namen, NEN5825 (postadressen), ISO3166 (landen)?	
7.4.4	Welke soorten adressen worden geregistreerd?	
7.4.5	Welke telefoonnummers worden geregistreerd?	
7.4.6	Kan het pakket een enkelvoudig adres afdrukken inclusief de KIX code?	
7.4.7	Kunnen lidmaatschapskaarten met pasfoto worden afgedrukt?	
7.4.8	Kunnen vrije velden worden toegevoegd aan de ledentabel? Zo ja hoeveel? Kunnen hier aan ook meerdere keuzemogelijkheden worden gekoppeld?	
7.4.9	Kunnen brieven worden ver-	

Berenschot

	stuurd naar een flexibele selectie van leden? Inclusief de lay-out volgens TPG Post?	
7.4.10	Kan geautomatiseerd e-mail worden verstuurd naar een selectie van leden?	
7.4.11	Worden acties bijgehouden: mail verstuurd, brief ontvangen, gebeld, etc?	
7.4.12	Kan van elk patiëntenrecord alle mutaties worden bijgehouden, inclusief tijd en gebruiker? Ook als de persoon geen lid meer is? Hoe kunnend deze eenvoudig worden geraadpleegd en afgedrukt?	
7.4.13	Kunnen ook van alle facturen, betalingen e.d. de mutaties worden bijgehouden?	
7.4.14	Hoe kunnen documenten geïntegreerd worden benaderd vanuit een lid of een actie?	
7.4.15	Kan vanuit de ledenadministratie een Worddocument worden aangemaakt met daarin adresgegevens? En andersom: vanuit Word adresgegevens en andere gegevens ophalen?	
7.4.16	Is er een patiënt – ziekte – behandelaar – ziekenhuis relatietabel?	
7.4.17	Is er een ziekte – behandelaar – ziekenhuis relatietabel met vrije attributen?	
7.4.18	Kunnen familierelaties tussen leden worden bijgehouden, zoals kind van, ouder van, opa van?	
7.4.19	Hoe kan er een ziekte verbijsondering per patiënt worden bijgehouden?	

Berenschot

7.4.20	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het financiële systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het ledensysteem.)</i>
7.4.21	Hoe kunnen contributie- facturen worden gedraaid?
7.4.22	Hoeveel en welke contributiesoorten onderscheid het pakket?
7.4.23	Kan naam en adres voor het betalen van de contributie of donatie anders zijn dan de naam en het adres van het lid of de contribuant zelf?
7.4.24	Kunnen meerdere contributies naar één adres worden gestuurd?
7.4.25	Kunnen meerdere abonnementen naar één adres worden gestuurd?
7.4.26	Hoe wordt bijgehouden dat contributie is betaald?
7.4.27	Kan nu reeds worden aangegeven dat over 2 jaar het lidmaatschap eindigt?
7.4.28	Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen leden en contributeurs?
7.4.29	Kunnen CLIOP-3 bestanden worden aangemaakt voor automatische incasso?
7.4.30	Kunnen acceptgiro's worden aangemaakt met een OCR-B regel onder aan de acceptgiro?
7.4.31	Hoe en waar wordt de betalingshistorie bijgehouden?

Berenschot

7.4.32	Betalingen betreffen vaak vele identieke bedragen. Op welke wijze kan op een intelligente wijze gebruik worden gemaakt van bijvoorbeeld postcode, banknummer en/of acceptgiro-identificatienummer om betalingen tegen openstaande posten af te te letteren? Hoe wordt dit proces met automatisering ondersteund?
7.4.33	Hoe komen gegevens over te versturen facturen uit de ledenadministratie in het financieel systeem?
7.4.34	Hoe komen gegevens over betaalde facturen uit het financiële systeem in de ledenadministratie?
7.4.35	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het content management systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het ledensysteem).</i>
7.4.36	Hoe kan een lid zich aanmelden via internet in het systeem?
7.4.37	Hoe wordt hierbij informatie van de webpagina in het ledensysteem gebracht?
7.4.38	Kan hij hierna een e-mail met bevestiging en wachtwoord krijgen?
7.4.39	Hoe kan dit worden geautoriseerd of gecontroleerd door de administratie van de vereniging?

Berenschot

7.4.40	Hoe kunnen leden hun eigen gegevens via internet bijhouden?	
7.4.41	Hoe kan het bestand met leden en donateurs worden gepubliceerd op de website van de vereniging?	
8. Financieel systeem		
8.1 Algemeen		
8.1.1	Naam en versie financieel pakket?	
8.1.2	Aantal reeds ingevoerde financiële systemen in Nederland?	
8.1.3	Welke patiënten- en gehandicaptenorganisaties maken nu gebruik van het pakket (indien u dit weet)?	
8.1.4	Aantal ingevoerde financiële systemen wereldwijd?	
8.1.5	Kunt u kort iets vertellen over de ontstaansgeschiedenis van het pakket inclusief jaartallen?	
8.1.6	Welke voorgenomen ontwikkelingen zijn er in de ontwikkeling van het financiële systeem?	
8.1.7	Hoe is de continuïteit van het pakket gegarandeerd?	
8.1.8	Kan het gehele systeem als dienst worden aangeboden?	
8.2 Techniek		
8.2.1	Welke operating systemen worden ondersteund. (Bij deze vragen uit dit hoofdstuk onderscheid maken tussen de verschillende onderdelen van de pakketten indien relevant)?	
8.2.2	Welke database(s) worden gebruikt?	
8.2.3	Welke ontwikkelta(a)l(en) zijn gebruikt?	
8.2.4	Hoe ziet de gebruikersinterface eruit (DOS, Windows 98, Windows XP, Windows-like)?	

Berenschot

8.2.5	Kan het gehele systeem via een webinterface via internet worden gebruikt?	
8.2.6	Kan het gehele systeem via een webinterface op afstand worden beheerd?	
8.2.7	Kunnen updates via internet worden gedistribueerd?	
8.2.8	Welke logische beperkingen zijn er aangebracht m.b.t. bijvoorbeeld aantal gebruikers, aantal patiënten, etc?	
8.2.9	Hoe is identificatie en authenticatie geregeld?	
8.2.10	Autorisatie: hoe kunnen gebruikers aan rollen worden gekoppeld? Hoe kunnen gebruikers of rollen geautoriseerd worden: kan verschil worden gemaakt tussen bijvoorbeeld invoer patiënt, wijzigen patiënt, raadplegen patiënt?	
8.2.11	Hoe kunnen velden binnen een functie voor bepaalde gebruikers worden afgeschermd?	
8.2.12	Hoe kunnen met een rapportagetool eenvoudige lijsten van elke tabel worden gemaakt met selectie en sortering op elk veld?	
8.2.13	Hoe kunnen met een rapportagetool complexe lijsten worden gemaakt met relaties tussen tabellen, enz.?	
8.2.14	In hoeverre kunnen lijsten met een rapportagetool door gebruikers eenvoudig worden gemaakt en beheerd?	
8.2.15	Kunnen lijsten worden geëxporteerd naar Excel of tekst bestanden?	
8.2.16	Kunnen aan lijsten, als ze eenmaal "ontworpen" zijn, een uitvoer-apparaat worden gekoppeld, zoals verzenden per email, per fax, publicatie op een website? Kunnen lijsten	

Berenschot

	automatisch 's nachts worden aangemaakt?	
8.2.17	Hoe kan de rapportagetool tellingen verrichten?	
8.3	Prijs en ondersteuning	
8.3.1	Wat kost een startlicentie, en hoe wordt een licentie berekend?	
8.3.2	Hoeveel kost onderhoud per jaar?	
8.3.3	Hoeveel bedraagt de prijs, en wat is de prijsopbouw? Is dit bijvoorbeeld per server, cpu, lid, named user, concurrent user?	
8.3.4	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 50 leden?	
8.3.5	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 1000 leden?	
8.3.6	Is maatwerk mogelijk?	
8.3.7	Hoe wordt met wensen vanuit patiëntenverenigingen omgegaan?	
8.3.8	Hoe kunnen gebruikers training ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
8.3.9	Wat is uw handelswijze met betrekking tot nieuwe versies van het pakket, en wat zijn de prijzen voor onderhoud en nieuwe versies?	
8.3.10	Hoe kan ondersteuning bij implementatie worden ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
8.3.11	Is er een helpdesk? Wat zijn de kosten hiervan?	
8.3.12	Wat zijn de kosten en openingstijden van de helpdesk?	
8.4	Functionaliteit	
8.4.1	Wordt er een basis financieel systeem geboden met groot-	

Berenschot

	boeknummers, kostenplaatsen, balans en V&W?	
8.4.2	Hoe kunnen projecten in het financiële systeem worden ge-administreerd?	
8.4.3	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het financiële systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het financiële systeem).</i>	
8.4.4	Hoe kunnen contributie- facturen worden gedraaid?	
8.4.5	Hoeveel en welke contributiesoorten onderscheid het pakket?	
8.4.6	Kan naam en adres voor het betalen van de contributie of donatie anders zijn dan de naam en het adres van het lid of de contribuant zelf?	
8.4.7	Kunnen meerdere contributies naar één adres worden gestuurd?	
8.4.8	Kunnen meerdere abonnementen naar één adres worden gestuurd?	
8.4.9	Hoe wordt bijgehouden dat contributie is betaald?	
8.4.10	Kan nu reeds worden aangegeven dat over 2 jaar het lidmaatschap eindigt?	
8.4.11	Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen leden en contributeurs?	
8.4.12	Kunnen CLIOP-3 bestanden worden aangemaakt voor automatische incasso?	
8.4.13	Kunnen acceptgiro's worden aangemaakt met een OCR-B	

Berenschot

	regel onder aan de acceptgiro?	
8.4.14	Hoe en waar wordt de betalingshistorie bijgehouden?	
8.4.15	Betalingen betreffen vaak vele identieke bedragen. Op welke wijze kan op een intelligente wijze gebruik worden gemaakt van bijvoorbeeld postcode, banknummer en/of acceptgiro-identificatienummer om betalingen tegen openstaande posten af te letteren? Hoe wordt dit proces met automatisering ondersteund?	
8.4.16	Hoe komen gegevens over te versturen facturen uit de ledenadministratie in het financieel systeem?	
8.4.17	Hoe komen gegevens over betaalde facturen uit het financiële systeem in de ledenadministratie?	
9. Content Management Systeem		
9.1	Algemeen	
9.1.1	Naam Website beheerssysteem (CMS) ?	
9.1.2	Naam en versie webbeheersysteem (CMS)?	
9.1.3	Aantal reeds ingevoerde systemen in Nederland?	
9.1.4	Welke patiënten- en gehandicaptenorganisaties maken nu gebruik van het pakket?	
9.1.5	Aantal ingevoerde CMS wereldwijd?	
9.1.6	Kunt u kort iets vertellen over de ontstaansgeschiedenis van het pakket inclusief jaartallen?	
9.1.7	Welke voorgenomen ontwik-	

Berenschot

	kelingen zijn er in de ontwikkeling van het systeem?	
9.1.8	Hoe is de continuïteit van het pakket gegarandeerd?	
9.1.9	Kan het gehele systeem als dienst worden aangeboden?	
9.2	Techniek	
9.2.1	Welke operating systemen worden ondersteund?	
9.2.2	Welke database(s) worden gebruikt?	
9.2.3	Welke ontwikkelta(a)l(en) zijn gebruikt?	
9.2.4	Hoe ziet de gebruikersinterface eruit (DOS, Windows 98, Windows XP, Windows-like)?	
9.2.5	Kan het gehele systeem via een webinterface via internet worden gebruikt?	
9.2.6	Kan het gehele systeem via een webinterface op afstand worden beheerd?	
9.2.7	Kunnen updates via internet worden gedistribueerd?	
9.2.8	Welke logische beperkingen zijn er aangebracht m.b.t. bijvoorbeeld aantal gebruikers, aantal patiënten, etc?	
9.2.9	Hoe is identificatie en authenticatie geregeld?	
9.2.10	Autorisatie: hoe kunnen gebruikers aan rollen worden gekoppeld? Hoe kunnen gebruikers of rollen geautoriseerd worden: kan verschil worden gemaakt tussen bijvoorbeeld invoer patiënt, wijzigen patiënt, raadplegen patiënt?	
9.2.11	Hoe kunnen velden binnen een functie voor bepaalde gebruikers worden afgeschermd?	
9.2.12	Hoe kunnen met een rapportagetool eenvoudige lijsten van elke tabel worden gemaakt met selectie en sortering op elk veld?	

Berenschot

9.2.13	Hoe kunnen met een rapportagetool complexe lijsten worden gemaakt met relaties tussen tabellen, enz.?	
9.2.14	In hoeverre kunnen lijsten met een rapportagetool door gebruikers eenvoudig worden gemaakt en beheerd?	
9.2.15	Kunnen lijsten worden geëxporteerd naar Excel of tekst bestanden?	
9.2.16	Hoe kan de rapportagetool tellingen verrichten?	
9.3	Prijs en ondersteuning	
9.3.1	Wat kost een startlicentie, en hoe wordt een licentie berekend?	
9.3.2	Hoeveel kost onderhoud per jaar?	
9.3.3	Hoeveel bedraagt de prijs, en wat is de prijsopbouw? Is dit bijvoorbeeld per server, cpu, lid, named user, concurrent user?	
9.3.4	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 50 leden?	
9.3.5	Hoe is de prijs opgebouwd voor een volledig werkend systeem voor een vereniging van 1000 leden?	
9.3.6	Is maatwerk mogelijk?	
9.3.7	Hoe wordt met wensen vanuit patiëntenverenigingen omgegaan?	
9.3.8	Hoe kunnen gebruikers training ontvangen? Wat is de prijs hiervoor?	
9.3.9	Wat is uw handelswijze met betrekking tot nieuwe versies van het pakket, en wat zijn de prijzen voor onderhoud en nieuwe versies?	
9.3.10	Hoe kan ondersteuning bij implementatie worden ontvan-	

Berenschot

	gen? Wat is de prijs hiervoor?	
9.3.11	Is er een helpdesk? Wat zijn de kosten hiervan?	
9.4	Functionaliteit	
9.4.1	Kan er met het pakket een website worden beheerd?	
9.4.2	Zijn er aanpasbare standaard layouts voor webpagina's?	
9.4.3	Kunnen pagina's in concept worden gemaakt en na goedkeuring worden gepubliceerd?	
9.4.4	Kunnen meerdere bulletin borden worden beheerd?	
9.4.5	Kunnen enquêtes worden ingericht en beheerd?	
9.4.6	Kan een interactief bestelformulier worden beheerd?	
9.4.7	Hoe kan bij een interactief bestelformulier op een veilige wijze betaald worden met een creditkaart?	
9.4.8	Hoe kan met een interactief bestelformulier een andere prijs gelden voor niet-leden dan voor leden?	
9.4.9	<i>(Toelichting: hieronder volgt functionaliteit welke zowel voor de ledenadministratie als voor het content management systeem van toepassing kan zijn, afhankelijk van de precieze inrichting. Wij verzoeken u om hieronder antwoord te geven voor zover dit van toepassing is voor het content managementsysteem).</i>	
9.4.10	Hoe kan een lid zich aanmelden via internet in het systeem?	
9.4.11	Hoe wordt hierbij informatie van de webpagina in het ledensysteem gebracht?	
9.4.12	Kan hij hierna een email met bevestiging en wachtwoord krijgen?	

Berenschot

9.4.13	Hoe kan dit worden geautoriseerd of gecontroleerd door de administratie van de vereniging?	
9.4.14	Hoe kunnen leden hun eigen gegevens via internet bijhouden?	
9.4.15	Hoe kan het bestand met leden en donateurs worden gepubliceerd op de website van de vereniging?	
9.4.16	Kan voor autorisatie en ledenadministratie gebruik worden gemaakt van een extern adresboek?	

Berenschot

BIJLAGE 3: DE ENQUÊTE

Hierna volgt de integrale tekst van de enquête die per mail is uitgezet aan een grote groep van patiënten- en gehandicaptenorganisaties.

Geachte heer, mevrouw,

Veel van uw collega-patiënten- en gehandicaptenorganisaties zijn op dit moment op zoek naar een nieuw systeem voor hun ledenadministratie, financiële administratie en/of website-beheer óf zoeken een externe ondersteuningsorganisatie die deze taken en administraties namens hen kan uitvoeren.

Fonds PGO wil deze patiënten- en gehandicaptenorganisaties graag helpen door te kunnen verwijzen naar ten eerste systemen die geschikt zijn voor deze typen organisaties en naar ten tweede ondersteuningsorganisaties die goed werk verrichten. Dat doorverwijzen zou door een organisatie als Desgevraagd ter hand genomen kunnen worden.

Fonds PGO heeft aan Berenschot gevraagd een:

- beperkt aantal systemen/pakketten te selecteren waarover u tevreden bent, en die dus ook door anderen aangeschaft zouden kunnen worden.
- een beperkt aantal ondersteuningsorganisaties te selecteren waarover u tevreden bent, en waarbij ook andere organisaties zich zouden kunnen aansluiten.

Fonds PGO heeft daartoe uw mailadres voor eenmalig gebruik aan Berenschot beschikbaar gesteld. Wij verzoeken u de onderstaande mini-enquête in te vullen door deze mail te beantwoorden (reply).

Het beantwoorden van de vragen kost u waarschijnlijk minder dan 5 minuten. Wij hopen dat u uiterlijk vrijdag 24 september kunt reageren, Mocht dat niet lukken dan stellen wij ook een latere reactie van uw kant op prijs.

Deel 1: Over SYSTEMEN (voor ledenadministratie, financiële administratie en website-beheer)

Vraag 1

- a. Heeft u een systeem voor de ledenadministratie (of een relatie-administratiepakket) waarover u zó tevreden bent dat u ook anderen van harte aanbeveelt hetzelfde systeem aan te schaffen (als dat aan de orde is)?
- b. Zo ja, welk systeem is dat en waar heeft u dat aangeschaft?

Vraag 2

- a. Heeft u een systeem voor de financiële administratie waarover u zó tevreden bent dat u ook anderen van harte aanbeveelt hetzelfde systeem aan te schaffen (als dat aan de orde is)?
- b. Zo ja, welk systeem is dat en waar heeft u dat aangeschaft?

Berenschot

Vraag 3

- a. Heeft u een eenvoudig te beheren website (of CMS: content management systeem) waarover u zeer tevreden bent, en waarvan u ook andere organisaties aanraadt dit te gaan aanschaffen (als dat aan de orde is)?
- b. Zo ja, welk systeem is dat en waar heeft u dat aangeschaft?

Deel 2: Over ONDERSTEUNINGSORGANISATIES

Vraag 4

- a. Heeft u de ledenadministratie en/of de financiële administratie buiten uw eigen organisatie ondergebracht (bijvoorbeeld bij een (externe) ondersteuningsorganisatie die dat voor uw organisatie en wellicht ook voor andere organisaties ter hand neemt)?
- b. Zo ja: Bent u daarover zo tevreden dat u ook anderen zou aanraden daar hun administratie onder te brengen?
- c. Zo ja: Bij welke organisatie heeft u het precies ondergebracht?

Vraag 5

- a. Heeft u het website-beheer buiten uw eigen organisatie ondergebracht (bijvoorbeeld bij een (externe) ondersteuningsorganisatie die dat voor uw organisatie en wellicht ook voor andere organisaties ter hand neemt)?
- b. Zo ja: Bent u daarover zo tevreden dat u ook anderen zou aanraden daar hun administratie onder te brengen?
- c. Zo ja: Bij welke organisatie heeft u het precies ondergebracht?

Deel 3: Uw contactgegevens: en uw organisatie

Indien u één van de vragen met 'ja' heeft beantwoord kan dat voor ons aanleiding zijn om contact met u op te nemen. Wij verzoeken u vriendelijk dan ook de volgende vraag te beantwoorden:

Vraag 6

- a. Wat is de naam van uw organisatie en hoeveel leden/donateurs heeft u (ongeveer)?
- b. Met welke contactpersoon kunnen wij n.a.v. uw reactie contact opnemen?
- c. Via welk telefoonnummer?

Dank voor uw medewerking!

Berenschot

Met vriendelijke groet,
BERENSCHOT B.V.

Ir. B.P.A. van Mil
Adviseur

Berenschot

BIJLAGE 4: BRIEF AAN LEVERANCIERS

Hierna vindt u de integrale tekst van de brief die is toegestuurd aan de leveranciers.

Geachte heer, mevrouw,

Naar aanleiding van het contact dat u heeft gehad met Maarten Noordink van Berenschot stuur ik u bij deze een vragenlijst. Hierna licht ik één en ander verder toe.

Context

Heel wat patiëntenorganisaties geven aan, onnodig veel tijd kwijt te zijn met hun administratie, bepaalde operaties handmatig te doen terwijl het automatisch kan, veel te betalen aan licentiekosten en kwetsbaar te zijn: 'als de secretaris of de penningmeester onverhoopt vertrekt...'. Tegelijkertijd geven ze aan het erg lastig te vinden om een ander systeem aan te schaffen. Hoe kan ik kiezen tussen al die pakketten waarvan ik de verschillen nauwelijks herken? Hoe zorg ik dat ik geen kat in de zak koop?

In het project van Fonds PGO (patiënten-, gehandicaptenorganisaties en ouderenbonden: zie www.fondspgo.nl) dat door Berenschot wordt uitgevoerd wordt eraan gewerkt deze organisaties te helpen in hun zoektocht. Een van de doelen van dit brede project is een beperkt aantal systemen te selecteren die goed zijn volgens de patiëntenorganisaties zelf én volgens het professionele en onafhankelijke oordeel van Berenschot. Die systemen kunnen dan worden aanbevolen aan organisaties die ernaar op zoek zijn.

In de ideale situatie verzamelen zich vervolgens steeds meer gebruikers rondom elk van die pakketten. Hoe meer gebruikers, hoe beter: dan gaan immers de kosten verder omlaag omdat bijvoorbeeld investeringskosten kunnen worden uitgesmeerd over meer gebruikers en de helpdeskfunctie wordt betaald door meerdere organisaties. Een gebruikersvereniging biedt een contactpunt voor de leverancier om ontwikkelingen in het pakket te bespreken. Het gaat erom een oplossing te bieden voor organisaties die zelf ontevreden zijn omdat ze problemen ondervinden in hun huidige (leden- of financiële) administratie en bij hun huidige website.

Het proces

In een enquête is aan alle patiëntenorganisaties gevraagd 'Bent u tevreden over het systeem dat u gebruikt voor uw (1) ledenadministratie, (2) financiële administratie en (3) beheer van uw website (CMS)?' en zo ja: 'Welk systeem gebruikt u dan?'. Dat heeft geleid tot een lijst met een beperkt aantal systemen en een aantal goede 'ondersteuningsorganisaties' waarover organisaties tevreden zijn. Ook uw systeem of uw organisatie is genoemd, en dat is ook de reden waarom wij juist u aanschrijven.

Berenschot staat voor de taak deze systemen te toetsen op kwaliteit en prijs. Dat oordeel vormt de basis voor het selecteren van een beperkt aantal systemen waarnaar straks kan worden doorverwezen.

Dat toetsen bestaat uit twee stappen.

De eerste stap is een request for information waarbij we leveranciers een aantal vragen over het systeem vragen te beantwoorden. Daarmee geeft u een beeld van wat uw systeem (of systemen) allemaal kan en in hoeverre het is toegespitst op functionele eisen die patiëntenorganisaties van belang vinden.

Berenschot

In een tweede stap gaan wij de systemen en organisaties die het best uit de 'request for information' naar voren komen nader onderzoeken. We doen dat door een afspraak met u te maken waarin u het systeem en de werking ervan aan ons kunt tonen. Deze stap zal eind 2004 plaatsvinden.

Wat voor leverancier(s) zoeken wij?

Wij zoeken een of meerdere leverancier(s) die voldoet (voldoen) aan de volgende eisen:

- een leverancier die ook de ambitie heeft om dit systeem bij nog veel meer patiëntenorganisaties te implementeren.
- een leverancier die tenminste jaarlijks met de gebruikers in overleg treedt om kennis te nemen van hun ervaringen, en naar aanleiding daarvan eventueel het systeem aan te passen en door te ontwikkelen in opdracht van de gebruikers (die daarvoor uiteraard betalen).
- een leverancier die de intentie heeft ondersteuning te bieden aan de gebruikers (in termen van het installeren van de software, beschikbaar maken van een eenvoudige gebruikershandleiding, een helpdesk die bereikbaar is voor vragen, eventueel periodiek een cursus te willen geven, et cetera).

Het gaat dus om een partij die zich echt betrokken toont, en niet slechts een pakket in de markt zet. Een partij die kan helpen, in contact treedt met partijen en commitment toont.

Wat vragen wij van u op dit moment?

Wij vragen u om de bijgevoegde lijst voor u systeem of systemen digitaal in te vullen. Indien u door ons per post bent aangeschreven kunt u een mail sturen naar msn@berenschot.com met het verzoek de lijst digitaal te ontvangen. U ontvangt die dan per ommegaande. Wij weten dan ook meteen dat u van plan bent de lijst in te vullen.

De lijst bevat in feite functionele eisen en aanvullende technische en commerciële informatie, die vanuit patiëntenorganisatie-perspectief kunnen worden gesteld aan een ledenadministratie, financiële administratie en CMS. De lijst is verdeeld in vier delen:

10. Een algemeen deel voor leverancier-gerelateerde gegevens
11. Een deel over het systeem om de leden van patiënten- en gehandicaptenorganisaties te beheren
12. Een deel over het financiële systeem
13. Een deel over het systeem (CMS) om de website te beheren.

Iedere leverancier krijgt de gehele lijst toegezonden. We sturen u de hele lijst omdat sommige systemen of combinaties daarvan meer dan één terrein bestrijken. Sommige vragen gaan over de grensgebieden van twee systemen. Dan zijn deze vragen bij beide systemen opgenomen. U wordt verzocht die gegevens in te vullen die voor u van toepassing zijn.

Wij vragen u uiterlijk **maandag 15 november** de ingevulde lijst te mailen aan: msn@berenschot.com.

Indien wij uiterlijk maandag 15 november geen tegenbericht of ingevulde lijst van u hebben ontvangen, gaan wij ervan uit dat u niet in aanmerking wenst te komen voor selectie van uw systeem.

Welke kans biedt dit voor u?

Indien uw systeem wordt geselecteerd, dan zal een onafhankelijke organisatie actief potentiële gebruikers naar uw systeem doorverwijzen (uiteraard onder de voorwaarde dat uw gebruikers

Berenschot

tevreden zijn en blijven). Wij zullen een zéér beperkt aantal systemen selecteren. De potentiële gebruikers zullen (deels financieel) worden gestimuleerd zich bij uw systeem aan te sluiten vanwege bewezen verdiensten. In totaal gaat het om een *potentiële* gebruikersgroep van 300 organisaties, van zeer groot (bijvoorbeeld 50.000 leden) tot zeer klein (enkele honderden en soms minder dan honderd leden), variërend van organisaties die met name buigen op de inspanningen van vrijwilligers tot organisaties met een uitgebreide ondersteuning door betaalde krachten.

Meer informatie

Indien u vragen heeft over de *procedure* rondom deze ‘request for information’ kunt u contact opnemen met Bill van Mil van Berenschot (030-2916916). Indien u vragen heeft met betrekking tot de *lijst van eisen en de inhoudelijke beoordeling* ervan, dan verzoek ik u contact op te nemen met Hans Reterink van Berenschot (030-2916916).

Met vriendelijke groet,

BERENSCHOT B.V.

Ir. B.P.A. van Mil

Adviseur

Berenschot

BIJLAGE 5: BRIEF AAN ONDERSTEUNINGSORGANISATIES

Hierna vindt u de integrale tekst van de brief die is toegestuurd aan de ondersteuningsorganisaties.

Geachte heer, mevrouw,

Naar aanleiding van het contact dat u heeft gehad met Maarten Noordink van Berenschot stuur ik u bij deze een vragenlijst. Hierna licht ik één en ander verder toe.

Context

Heel wat patiëntenorganisaties geven aan, onnodig veel tijd kwijt te zijn met hun administratie, bepaalde operaties handmatig te doen terwijl het automatisch kan, veel te betalen aan licentiekosten en kwetsbaar te zijn: 'als de secretaris of de penningmeester onverhoopt vertrekt....'. Tegelijkertijd geven ze aan het erg lastig te vinden om een ander systeem aan te schaffen of een ondersteuningsorganisatie te zoeken die dergelijke administratieve taken kan uitvoeren. Hoe kan ik kiezen tussen al die ondersteuningsorganisaties waarvan ik de verschillen nauwelijks herken? Hoe zorg ik dat ik 'geen kat in de zak koop'?

In het project van Fonds PGO (patiënten-, gehandicaptenorganisaties en ouderenbonden: zie www.fondspgo.nl) dat door Berenschot wordt uitgevoerd wordt eraan gewerkt deze organisaties te helpen in hun zoektocht. Een van de doelen van dit brede project is een beperkt aantal ondersteuningsorganisaties te selecteren die goed zijn volgens de patiëntenorganisaties zelf én volgens het professionele en onafhankelijke oordeel van Berenschot. Die ondersteuningsorganisaties kunnen dan worden aangeraden aan organisaties die ernaar op zoek zijn.

In de ideale situatie verzamelen zich vervolgens steeds meer gebruikers rondom elk van die ondersteuningsorganisaties. Hoe meer gebruikers, hoe beter: dan gaan immers de kosten verder omlaag omdat bijvoorbeeld investeringskosten kunnen worden uitgesmeerd over meer gebruikers en de helpdeskfunctie wordt betaald door meerdere organisaties. Het gaat erom een oplossing te bieden voor organisaties die zelf ontevreden zijn omdat ze problemen onder vinden in hun huidige (leden- of financiële) administratie en bij hun huidige website.

Het proces

In een enquête is aan alle patiëntenorganisaties gevraagd 'Bent u tevreden over het systeem dat u gebruikt voor uw (1) ledenadministratie, (2) financiële administratie en (3) beheer van uw website (CMS)?' en zo ja: 'Welk systeem gebruikt u dan?'. En ook: 'Heeft u een deel van uw administratieve taken belegd bij een ondersteuningsorganisatie waarover u tevreden bent?' en zo ja: 'Welke organisatie is dat dan?' Dat heeft geleid tot een lijst met een beperkt aantal systemen en een aantal goede 'ondersteuningsorganisaties' waarover organisaties tevreden zijn. Ook uw ondersteuningsorganisatie is genoemd, en dat is ook de reden waarom wij juist u aanschrijven.

Berenschot staat voor de taak deze organisaties te toetsen op kwaliteit en prijs. Dat oordeel vormt de basis voor het selecteren van een beperkt aantal organisaties waarnaar straks kan worden doorverwezen.

Dat toetsen bestaat uit twee stappen.

De eerste stap is een request for information waarbij we ondersteuningsorganisaties een aantal vragen over (1) hun diensten aan patiëntenorganisaties en (2) de systemen die ze daarbij gebruiken, te beantwoorden. Daarmee geeft u een beeld van wat voor diensten uw organisatie

Berenschot

verleent, wat de door u gehanteerde systemen allemaal kunnen en in hoeverre het is toegespitst op functionele eisen die patiëntenorganisaties van belang vinden.

In een tweede stap gaan wij de organisaties die het best uit de 'request for information' naar voren komen nader onderzoeken. We doen dat door een afspraak met u te maken waarin u het systeem en de werking ervan aan ons kunt tonen. Deze stap zal eind 2004 plaatsvinden.

Wat voor ondersteuningsorganisatie(s) zoeken wij?

Wij zoeken een of meerdere ondersteuningsorganisatie(s) die voldoet (voldoen) aan de volgende eisen:

- een ondersteuningsorganisatie die ook de ambitie heeft om voor nog veel meer patiëntenorganisaties diensten ter hand te nemen.
- een ondersteuningsorganisatie die tenminste jaarlijks met de gebruikers in overleg treedt om kennis te nemen van hun ervaringen, en naar aanleiding daarvan eventueel de dienstverlening aan te passen.

Het gaat dus om een partij die zich echt betrokken toont, en niet slechts een product in de markt zet. Een partij die kan helpen, in contact treedt met partijen en commitment toont.

Wat vragen wij van u op dit moment?

Wij vragen u om de bijgevoegde lijst in vullen. Indien u door ons per post bent aangeschreven kunt u een mail sturen naar msn@berenschot.com met het verzoek de lijst digitaal te ontvangen. U ontvangt die dan per ommegaande. Wij weten dan ook meteen dat u van plan bent de lijst in te vullen.

De lijst bevat in feite functionele eisen en aanvullende technische en commerciële informatie, die vanuit patiëntenorganisatie-perspectief kunnen worden gesteld aan dienstverlening op het terrein van ledenadministratie, financiële administratie en CMS. De lijst is verdeeld in vijf delen:

14. Een algemeen deel voor organisatie-gerelateerde gegevens
15. Een deel waarin u kunt aangeven wat voor diensten u verleent en hoe u daarvoor kosten in rekening brengt bij uw klanten (patiëntenorganisaties)
16. Een deel over het systeem om de leden van patiënten- en gehandicaptenorganisaties te beheren
17. Een deel over het financiële systeem
18. Een deel over het systeem (CMS) om de website te beheren.

Iedere ondersteuningsorganisatie krijgt de gehele lijst toegezonden. We sturen u de hele lijst omdat sommige organisaties het hele spectrum aan diensten aanbieden. De laatste drie onderdelen zijn relatief gedetailleerd en toegespitst op pakketten: het betreft eisen die aan de pakketten die u gebruikt kunnen worden gesteld. Wij stellen u deze vragen omdat het ook een indicatie geeft van de dienstverlening aan uw klanten. Sommige vragen gaan overigens over de grensgebieden van twee systemen. Dan zijn deze vragen bij beide systemen opgenomen. U wordt verzocht die gegevens in te vullen die voor u van toepassing zijn.

Wij vragen u uiterlijk **maandag 15 november** de ingevulde lijst te mailen aan: msn@berenschot.com.

Indien wij uiterlijk maandag 15 november geen tegenbericht of ingevulde lijst van u hebben ontvangen, gaan wij ervan uit dat u niet in aanmerking wenst te komen voor selectie van uw systeem.

Berenschot

Welke kans biedt dit voor u?

Indien uw ondersteuningsorganisatie wordt geselecteerd, dan zal een onafhankelijke organisatie actief potentiële gebruikers naar u doorverwijzen (uiteraard onder de voorwaarde dat uw gebruikers tevreden zijn en blijven). Wij zullen een zéér beperkt aantal ondersteuningsorganisaties selecteren. De potentiële gebruikers zullen worden gestimuleerd zich bij u aan te sluiten vanwege bewezen verdiensten. In totaal gaat het om een *potentiële* gebruikersgroep van 300 organisaties, van zeer groot (bijvoorbeeld 50.000 leden) tot zeer klein (enkele honderden en soms minder dan honderd leden), variërend van organisaties die met name buigen op de inspanningen van vrijwilligers tot organisaties met een uitgebreide ondersteuning door betaalde krachten.

Meer informatie

Indien u vragen heeft over de *procedure* rondom deze 'request for information' kunt u contact opnemen met Bill van Mil van Berenschot (030-2916916). Indien u vragen heeft met betrekking tot de *lijst van eisen en de inhoudelijke beoordeling* ervan, dan verzoek ik u contact op te nemen met Hans Reterink van Berenschot (030-2916916).

Met vriendelijke groet,

BERENSCHOT B.V.

Ir. B.P.A. van Mil

Adviseur

BIJLAGE 6: VERGELIJKING PAKKETTEN EN ORGANISATIES

Onderstaand is een overzicht van de aanbieders van softwarepakketten en ondersteuningsorganisaties weergegeven.

Berenschot

Overzicht verder onderzochte aanbieders FPGO		Huiskamer kantoor				Administratief en centraal kantoor				Virtueel kantoor				Maatwerk	Toekomst-vast	BTW verplichting	Kostenindicatie excl. BTW voor norm vereniging 1000 leden							
Systeem	Aanbieder	L	F	C	D	L	F	C	D	L	F	C	D				Kosten basis aanschaf	Kosten extra 3 conc. users	Kosten extra 5 named users	Kosten onderhoud 5 jaar	Kosten per uur	Kosten 5 jaar all-in	Opmerkingen Kosten	Aandachtspunten aanpassingen
ProSuite	e-Projects	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	-	++	+	j	€ 0	€ 0	€ 0	€ 18.000	€ 100	€ 18.100	Incl. software en updates voor leden, financieel en CMS, en inclusief hosting, backup, en helpdesk	Overleg over prijs, rapportagetool, contributie en gebruikersgroep nodig
Sodales	3MM Groep	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	++	0	j	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	€ 125	€ 0	Licentieprijzen nog onbekend, zullen volgens 3MM worden vastgesteld na overleg met Sodalesgroep Volgens 3MM hebben beslissingen van FPGO hierop mogelijk invloed	Overleg over duidelijkheid constructie aanbieders, prijsstelling, versie 2 en integratie financieel en webpower nodig
Captain	Dispi	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	-	++	+	j	€ 0	€ 0	€ 0	€ 5.000	€ 75	€ 5.000	Op basis van richtprijs van 1 euro per lid per jaar voor een vereniging van 1000 leden. Incl. software en updates voor leden, financieel en CMS, en inclusief hosting, backup, en helpdesk	Overleg over uitbreiding, oplevering financieel systeem en gebruikersgroep nodig
KING	Quadrant	+	+	+	-	+	+	+	-	-	-	+	-	-/+	+	j	€ 5.475	n.b.	n.b.	€ 15.175	n.b.	€ 20.650	Kosten voor Licentie King-MA-MU-5, 4 extra modules en gebruik B-in-Zite	-
Websolutions QX	AllSolutions	+	+	-	-	+	+	-	-	+	+	-	-	++	+	j	n.b.	n.b.	n.b.	€ 21.000	n.b.	€ 21.000	Uitgaande van 1500 per jaar voor de eerste tot 1300 p.j. voor de derde user.	-
Grote Beer	Grote Beer	+/-	+	+/-	-	+/-	+	+/-	-	+/-	+	+/-	-	+	+	j	€ 7.775	n.b.	€ 5.500	€ 11.025	€ 110	€ 24.300	Op basis van aanschaf Gote Beer met noodzakelijke modules en e-Synergy	-
Phoundry	Web Power	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-	++	+	j	€ 4.500	€ 0	€ 0	€ 8.525	€ 75	€ 13.025	CMS software incl. onderhoud, hosting, escrow, software	-
AccountView	Databas	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	j	€ 3.865	€ 0	€ 0	€ 2.899	€ 106	€ 6.764	-	-
IS4C	The WWW enterprise	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	+	+/-	j	n.b.	n.b.	n.b.	€ 3.500	n.b.	€ 3.500	-	-
Topleden	Programming Systems	+	+	-	-	+/-	+/-	-	-	-	-	-	-	+	+	j	€ 540	€ 275	n.b.	€ 815	n.b.	€ 1.630	-	-
Davilex Club	Davilex	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	--	+	j	€ 168	€ 336	n.b.	€ 1.485	n.b.	€ 1.989	-	-
PC Leden	Pink Roccade Public Sector	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	j	€ 91	n.b.	€ 364	€ 1.025	n.b.	€ 1.480	Voor vergelijkbaarheid uitgegaan van 5 gebruikers	-
Ondersteuningsorganisaties en samenwerkingsverbanden																								
HOB	HOB	nvt	nvt	nvt	nvt	+	+	-	+	nvt	nvt	nvt	nvt	++	+	j	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	€ 31	n.b.	-	-
VORC	St. VORC	nvt	nvt	nvt	nvt	+	+	-	+	nvt	nvt	nvt	nvt	++	+	n	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	€ 0	-	-
Van Ree	Van Ree Accountants	nvt	nvt	nvt	nvt	+	+	-	+	nvt	nvt	nvt	nvt	+	+	j	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	€ 75	€ 0	-	-
APN	ST. APN	nvt	nvt	nvt	nvt	+	+	-	+	nvt	nvt	nvt	nvt	++	0	n	n.b.	n.b.	n.b.	€ 27.500	€ 20	€ 27.500	Op basis van een prijs van 5500 euro per jaar	-

Berenschot

Toelichting

Bij dit schema moet allereerst worden opgemerkt dat het een grove indicatie is die niet zonder toelichting kan worden gebruikt.: voor details wordt verwezen naar het profiel van de betreffende leverancier.

In dit overzicht ziet u in de eerste twee kolommen de naam van het systeem en de aanbieder. Hierna is aangegeven in hoe het systeem voor de verschillende hoofdgroepen van patiëntenorganisaties gepositioneerd moet worden. Is het een ledensysteem voor een huiskamerkantoor of een CMS voor een virtueel kantoor?

Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen het huiskamer kantoor, het administratief en centraal kantoor (deze twee groepen zijn hier samengevoegd) en het virtueel kantoor. In de hoofdtekst van het visiedocument staan deze begrippen uitgelegd. Voor elk van deze groepen is aangegeven of het systeem invulling kan geven aan de Ledenadministratie (aangegeven met een **L**), Financiële administratie (aangegeven met een **F**), Content Management Systeem (aangegeven met een **C**), of dat een dienstverlener betreft (aangegeven met een **D**).

Hierna is aangegeven of het systeem middels maatwerk kan worden aangepast. Ook wordt aangegeven hoe toekomstvast de aanbieder is: dit is een inschatting van de mate waarin op basis van de door de aanbieder verstrekte informatie de aanbieder gezond zal blijven bestaan en actief de diensten richting patiëntenorganisaties zal kunnen en willen uitbouwen.

In het deel hierna is indien mogelijk een indicatie gegeven van de kosten voor een vereniging van 1000 leden. Elk systeem heeft een andere wijze van prijsstelling. Daarom zijn zoveel mogelijk relevante kosten bij elkaar opgeteld. Daarbij zijn als aannames gehanteerd dat alle gevraagde eigenschappen van het systeem zoveel mogelijk worden aangeschaft. En dat licenties of gebruiksrechten worden aangeschaft voor minimaal 3 concurrent users dan wel 5 named users. 'Concurrent users' zijn gebruikers die gelijktijdig gebruik maken van het systeem, 'Named users' zijn gebruikers die een username en password hebben om het systeem te mogen gebruiken. En dat het systeem 5 jaar wordt gebruikt en dat in die periode onderhoud wordt gekocht. Daarmee zijn de prijzen zoveel mogelijk in kaart gebracht. Maar ze zijn niet zoder meer vergelijkbaar. Bijvoorbeeld Captain biedt zowel leden, financieel als CMS voor dat geld, inclusief hosting en back-up, terwijl bij PC-leden alleen de licentie op leden en financiële software en enig onderhoud wordt aangeschaft. Ook de kwaliteit en eigenschappen van de software verschillen natuurlijk. Bij de opmerkingen over kosten wordt een korte toelichting gegeven.

Punten van overleg voor de drie bovenste systemen zijn o.a.:

ProSuite(e-Projects)

Overleg over prijs, rapportagetool, contributie en gebruikersgroep nodig.

Sodales (3MM)

Overleg over duidelijkheid constructie aanbieders, prijsstelling, versie 2 en integratie financieel en webpower nodig.

Captain (Dispi)

Overleg over uitbreiding, oplevering financieel systeem en gebruikersgroep nodig.

Berenschot

BIJLAGE 7: PROFIELEN

Profielen van softwareleveranciers:

AccountView	Databas B.V., www.databas.nl , Alexander Schuurbijs, info@databas.nl , 020 565 9111, 6 medewerkers.
Profiel	AccountView is een uitgebreid financieel systeem met vele mogelijkheden. In de debiteurenadministratie of relatiebeheer is eventueel een ledenadministratie te voeren. Databas is een vooraanstaand AccountView expertcenter met een focus op stichtingen en dienstverleners. Het pakket is vooral geschikt voor een centraal of administratiekantoor.
Bijzonderheden	• Het pakket is in gebruik bij de Nederlandse Vereniging v.e. Vrijwillig Levensseinde (110.000 leden) en Tabitha, Antaris en MRI centrum. • Een snelle PC is gewenst.
Pluspunten	• De uitgebreide mogelijkheden in het financiële systeem, waarmee ook complexere financiële administraties zijn te voeren. • Het grote aantal ingevoerde systemen in Nederland
Beperkingen	Ledenadministratie: deze kan eventueel worden gevoerd middels de debiteurenadministratie of binnen relatiebeheer Beperkingen zijn dan o.a.: • Contributies kunnen nog niet als contributie (wel als verkooporder) worden beheerd. Dit is op korte termijn als standaard module leverbaar • Geen NEN standaarden in adressen. • Geen werk- en prive telefoonnummer (standaard in relatiebeheer) • Geen patient-ziekte-behandelaar-zienkenhuis of ziekte-behandelaar-ziekenhuis relatietabel of ziekte verbijzondering • Geen bijhouden familierelaties. • Afdrukken enkelvoudige adressen en lidmaatschapskaarten middels aangepaste etiket-layout is twee dagen maatwerk. • Financiële terminologie in de debiteurenadministratie • Beheren van leden kan ofwel door deze als een bedrijf af te beelden, ofwel als een contactpersoon bij een bedrijf. • Geen aanmelden lid of bijwerken eigen gegevens via het web, wel is accountView goed koppelbaar. • Beheren van leden kan ofwel door deze als een bedrijf af te beelden, ofwel als een contactpersoon bij een bedrijf. Financieel: • Op afstand werken is mogelijk via Citrix, niet alle functies zijn via het web te bedienen (tevens benaderbaar via Secure Application Portal). Geen CMS systeem

Berenschot

Kosten	Kosten licenties AccountView	
	AccountView Business (standaard 5 concurrent users)	€ 3.000
	Aanmaningen	€ 295
	Automatische incasso	€ 295
	Inlezen bankmutaties	€ 80
	Single-rekening per bankformaat	€ 195
	Totaal basis licentie voor 1 user	€ 3.865
	Onderhoud 15% per jaar	€ 580
	Prijs per uur vanaf	€ 106
	Prijs cursus per cursist	€ 275

Berenschot

Captain	www.e-captain.nl , Dispi BV, www.dispi.com , 073-6141407, Frank Doevendans, frank@dispi.com , 6 medewerkers
Profiel	Een volledig systeem voor verenigingen op internet met een ledenadministratie, financieel systeem en CMS.
Bijzonderheden	• Het systeem is recent voortgekomen uit onvrede met bestaande oplossingen voor verenigingen, waarbij elke vraag door het bestuur moest worden opgelost. • Het leden- en CMS deel is gereed en het financiële deel komt rond mei 2005 gereed. • Het is nu in gebruik bij enkele sportverenigingen. 100 verenigingen zijn gestart met demo's. Een grootschaliger gebruik wordt in gang gezet.
Pluspunten	• Het systeem is geheel gericht op een verenigingenadministratie, is eenvoudig te bedienen en bevat slechts de noodzakelijke schermen en velden. • Familierelaties kunnen goed worden afgebeeld. • Binnen contributies meerdere mogelijkheden instelbaar: groepen, soorten, inschrijfgeld, periode, leeftijd. • Elke PC is geschikt met internet explorer 5.0 en hoger, ook andere browsers worden ondersteund. • Maatwerk is mogelijk, gebruikersgroep heeft daarbij de voorkeur. • Acties naar leden, documenten, mailings worden bijgehouden.
Beperkingen	• Geen koppeling van standaard uitvoer-apparaat aan lijsten. • Niet zoeken op elk veld, autorisatie op elk veld • Afdrukken KIX code bij adres nog niet mogelijk, wel gepland • Niet alle mutaties worden bijgehouden • Geen ziekte-behandelaar-ziekenhuis relatietabel. • Nog beperkte CMS mogelijkheden:, bulletin borden, betalen middels creditcard, extern adresboek.
Kosten	• Afhankelijk van de vereniging, Dispi hanteert een richtprijs van circa 1 Euro per lid per jaar voor zowel het leden-, het financieel- als het CMS systeem gezamenlijk. • Ondersteuning 75 euro per uur.

Berenschot

Davilex Club	Davilex Business BV, Leslie Tipping, 030-6391555, www.davilexbusiness.nl , directsales@davilexbusiness.nl
Profiel	Een relatief goedkope eenvoudige geïntegreerde leden- en financiële administratie op één PC voor één of enkele gebruikers. Geschikt als eenvoudig pakket voor het 'huiskamerkantoor'.
Bijzonderheden	• Eén geïntegreerd financieel en ledenpakket, middels licentiecodes worden delen geactiveerd • Geen CMS of koppeling daarmee. • Geïntegreerde rapportagetool • Eenvoudig: grootboekrekening heet bv. een 'post' • Helpdesk 'gewoon' nummer, 10:00 tot 17:00 uur op werkdagen • Snelle PC vereist
Pluspunten	• Goedkoop bij eenmalige aanschaf • 30.000 leden - en 50.000 financiële systemen in Nederland
Beperkingen	• Geen webbeheer (CMS) of webinterface, noch een interface met een website • Updates alleen via CD • Wordt traag bij meer dan 15.000 leden • Maximaal 5 gebruikers in dezelfde administratie, beperkte autorisatie • Rapportage alleen naar directe printer • Niet bijhouden van acties naar leden • Niet benaderen van documenten vanuit een lid of actie • Niet bijhouden van alle mutaties patiëntenrecord • Niet emailen naar groepen leden direct vanuit ledenadministratie • Geen ziekte – behandelaar – ziekenhuis tabel • Geen bijhouden familierelaties • Geen projectenadministratie • Koppelen ontvangen betalingen en contributiefacturen alleen op debiteurnummer en datum
Kosten	• Startlicentie 168 Euro per concurrent user • Onderhoud 99 Euro per jaar per licentie • Installatie en uitleg 3 uur: 199 Euro • Training twee dagen: 349 Euro voor eerste, 49 Euro voor 2^e persoon

Berenschot

Grote Beer en e-Synergy	Grote Beer Software BV, www.grotebeer.nl , Astrid van den Oever, astrid.van.den.oever@grotebeer.nl , info@grotebeer.nl , 35 medewerkers.
Profiel	Een modern geïntegreerd standaard financieel systeem met de mogelijkheid om veel onderdelen te benaderen via een webportal. Het is geschikt voor een gemeenschappelijk en ondersteunend kantoor.
Bijzonderheden	• Het huidige systeem Grote Beer voor Windows 9.0 en e-Synergy is momenteel technisch gezien gelijk aan het systeem Exact Globe 2003 van moedermaatschappij Exact. • Een eenvoudige rapportagetool is standaard bijgevoegd, voor complexere rapportages kan gebruik worden gemaakt van Crystal Reports. • Voor de server is Minimaal Windows NT 4.0 benodigd. Voor de PC's is minimaal Windows '98 met 128 Mb geheugen benodigd. Voor toegang tot e-Synergy is minimaal Microsoft internet explorer 6.0 benodigd.
Pluspunten	• Maatwerk is mogelijk en wordt veel door Grote Beer uitgevoerd. • Exact kan de applicatie ook hosten. • E-Synergy heeft fraaie technische mogelijkheden. Zo kunnen namen van velden in e-Synergy worden veranderd: 'klant' wordt 'lid'. Er kunnen taken worden vastgelegd. Alle velden zijn ook zelf wel of niet zichtbaar te maken. Telefoongesprekken kunnen worden vastgelegd. Veel informatie kan middels 'doorklikken' worden benaderd.
Beperkingen	• Een deel van de meer back-office gerichte taken zijn niet via e-Synergy te benaderen. • E-Synergy is meer een portal dat via internet toegang geeft tot de Grote Beer software dan een CMS waarmee een website met bv. stylesheets kan worden beheerd. • Contributies worden ingevoerd als verkoopcontracten bij klanten (= leden) met daarbij beperkte mogelijkheden voor contributiesoorten, Maar wel met bijvoorbeeld een einddatum. • Geen afdrukken van lidmaatschapskaarten met pasfoto. • Familierelaties bijhouden alleen met vrije velden.
Kosten	• Licentiekosten 5 gebruikers: € 13.275 (Financieel (€ 1.800), Betalingsverkeer (€ 425), Telebankieren (€ 875), Incasso (€ 875), Factuur (€ 1.400), Verkoopcontract (€ 875), Licentie (€ 150), Wachtwoord (€ 425), e-Synergy (5 x € 950), Multi User 4-Gebruikers (€ 1.700)). • Onderhoud per jaar voor dezelfde modules: € 2.205. • Ondersteuning 110 tot 138 Euro per uur.

Berenschot

IS4C	The WWW Enterprise, www.is4c.com , info@is4c.com , Dirk Teeuwen, dirk.teeuwen@is4c.com , 1 medewerker.
Profiel	IS4C (Integral Solution for Clubs) is een leden en financieel systeem voor verenigingen via internet. Het is geschikt voor een huiskamerkantoor en een virtueel kantoor.
Bijzonderheden	• 14 verenigingen werken ermee per 1 maart 2005 waaronder 10 sportverenigingen en de (in 2002 opgerichte) Endometriose Stichting. • Het is sinds 2004 commercieel op de markt gezet • Voor de PC's is een verbinding met internet benodigd. Internet explorer, Mozilla en Firefox worden als webbrowser ondersteund.
Pluspunten	• Kosteloze elektronische conversie. • Maatwerk is mogelijk
Beperkingen	• Geen autorisatie en zoeken op alle velden. • Standaardrapportages meegeleverd, maar geen rapportgenerator opgenomen, wel export naar Excel mogelijk. • Geen afdrukken lidmaatschapskaart met pasfoto • Nog geen bijhouden acties per lid. • Niet alle mutaties worden gelogd, maar alleen de laatste. • Geen documenten geïntegreerd benaderen vanuit lid of actie. • Geen ziekte- behandelaar – ziekenhuis relatietabel. (Indien dit noodzakelijk is kan dit snel toegevoegd worden) • Geen bijhouden familierelaties. • Geen afdrukken OCR-B regel onderaan acceptgiro. (Wel is het mogelijk om de referentie code op een acceptgiro in te vullen zodat de betalingen makkelijk verwerkt kunnen worden.) • Nog geen bijhouden eigen gegevens door leden.
Kosten	• Kosten: € 300 vast en € 0,40 per actief lid of relatie per jaar, inclusief licenties, hosting, helpdesk, onderhoud en nieuwe versies. • Ondersteuning € 70,00 Euro per uur. Eerste jaar 50% korting op uur tarief.

Berenschot

King	Quadrant Software BV, Bas Leeuwerke, 010 264 63 24, www.quadrant.nl , info@quadrant.nl , 55 medewerkers.
Profiel	Een uitgebreid financieel systeem waarmee ook de ledenadministratie kan worden beheerd, en hieraan gekoppeld het B-in-Zite CMS systeem. Geschikt voor een grotere vereniging of een centraal gemeenschappelijk kantoor.
Bijzonderheden	• Gericht op het middelgrote bedrijf. • Goede koppeling tussen logistiek King en B-in-Zite website • Ook toegang via web aangeboden via citrix 'terminalemulatie'. • King is een standaardpakket met releases en zonder maatwerk. • Flinke server vereist. PC's vanaf Windows '98 2nd edition worden ondersteund. Voor de website wordt MS internet explorer 5.5 en hoger ondersteund.
Beperkingen	• Naamgeving van velden is gericht op commerciële omgeving en niet aanpasbaar; zo is een lid een 'klant' en een lidmaatschap een 'artikel'. • Familie evt. af te beelden als 'inkoopcombinatie' of als vrije velden van een 'contactpersoon'. • Beperkte mogelijkheden om velden af te schermen • Contributies af te beelden als 'tarief codes' • Standaard één telefoonnummer van een klant, met meerdere contactpersonen. • Niet alle mutaties kunnen worden bijgehouden. • Geen ziekte-behandelaar-ziekenhuis relatietabel. • Automatisch lijsten maken en koppelen aan uitvoerroute zal in 2005 worden gerealiseerd. • Leden kunnen hun gegevens nog niet zelf via het web bijhouden. • Niet direct geautomatiseerd e-mailen vanuit het systeem • Acties kunnen niet automatisch worden bijgehouden, wel kan per lid een map met gegevens worden gemaakt. (Naar alle waarschijnlijkheid komt de functionaliteit van de twee laatste beperkingen beschikbaar in de komende versie in 2005.)
Pluspunten	• 23.000 installaties in Nederland • Uitgebreide mogelijkheden financieel en verkoop. • Geïntegreerde rapportagetool ReportBuilder Pro
Kosten	• Licentie King-MA-MU-5 (3.795), 4 extra modules (factuurhistorie (295), inkoopcombinaties (495), koppeling webwinkel (495), rechten per gebruiker (395)) = 5.475 Euro initieel. • Onderhoud per jaar: King MA-MU-5 (799), 4 extra modules (79, 129, 129 en 99 euro) en B-in-Zite (1800 euro), in totaal 3.035 euro per jaar. • Ondersteuning 95 Euro per uur.

Berenschot

PC Leden	PinkRoccade Public Sector, Hans Oude Alink, h.oudealink@pinkroccade.com , www.pinkroccade.nl/belangenorganisaties , www.pcleden.nl , 055 538 7175, 1100 medewerkers.
Profiel	Een eenvoudig geïntegreerd systeem voor de leden en de financiële administratie van verenigingen. Het is geschikt voor een huiskamerkantoor.
Bijzonderheden	• Geïntroduceerd in de tachtiger jaren door Rabobank Nederland. Daarna verkocht aan Pink Roccade door wie het ook wordt onderhouden. Het pakket wordt ook nu nog verspreid door de Rabobank. • Voor grotere administraties is een redelijk snelle PC gewenst.
Pluspunten	• Zeer grote verspreiding in Nederland binnen alle soorten verenigingen. • Open source database Firebird • Goedkoop • Eenvoudig bestanden uit wisselen en in te lezen. • Goede zichtbaarheid betalingshistorie.
Beperkingen	• Geen CMS of koppeling hiermee • Maximaal één gelijktijdige gebruiker. • Wordt niet aanbevolen bij beheer van meer dan 5000 leden. • Kan niet als dienst via het web worden aangeboden • Beperkte mogelijkheden van de lijstgenerator voor complexiteit lijsten en koppelen uitvoerapparaten • Standaardpakket; maatwerk is niet mogelijk • Niet zoeken op elk veld • Geen geïntegreerde rapportagetool • Niet sturen van e-mail direct vanuit pakket • Niet direct vanuit pakket afdrukken van lidmaatschapskaarten met pasfoto • Acties en documenten worden niet bijgehouden bij actie of lid • Geen ziekte – behandelaar – ziekenhuis tabel • Geen familierelaties bijhouden • Geen ander adres voor betalen dan die van het lid zelf • Niet sturen van meerdere abonnementen naar één adres • Geen aanmaken van acceptgiro's met OCR-B regel onderaan • Beperkt afletteren openstaande posten • Niet bijhouden alle mutaties • Niet autoriseren per veld
Kosten	• Licentie 91 Euro voor één gebruiker • Onderhoud 41 euro per jaar • Ondersteuning 88 euro per uur.

Berenschot

Phoundry	Web Power BV, www.webpower.nl , Jacco Bouw, jacco.bouw@webpower.nl , 0342 – 423262, 11 medewerkers
Profiel	Een volledig en uitgebreid CMS hetgeen is voortgekomen uit een internet marketingsoftware bedrijf.
Bijzonderheden	- Het CMS is in gebruik bij de NVACP, IKZ, IKC, , LEVV, VSN, Moov, Jac-kies, ALS-centrum, spierziekten.nl, NICTIZ, NOC*NSF, en vele sites van verpleegkundigen. - Er bestaan goede banden met de firma 3MM die het Sodales pakket levert en sjablonen aan Web Power. Hiermee kan bijvoorbeeld het wachtwoord beheer in beide systemen gelijk worden.
Pluspunten	- Het CMS is volledig en kent veel mogelijkheden voor diverse interactie met doelgroepen. Het wordt veel gebruikt bij omroepen, de reclamewereld, de gezondheidszorg en de reisbranche. - Elke PC is geschikt met internet explorer hoger, ook andere browsers worden ondersteund. - Koppelingen middels het SOAP protocol (niet te verwarren met het SOAP ledensysteem) worden regelmatig gemaakt met andere systemen. - Ook een virtueel kantoor met documenten beheer is beschikbaar
Beperkingen	Geen financieel of leden systeem (evt. wel combinatie met Sodales)
Kosten	- Phoundry Bronze kost 4500 voor de aanschaf en 1000 onderhoud per jaar. - Voor escrow Phoundry Bronze wordt 225 euro per jaar gerekend. - Voor hosting bij Size4U wordt 480 euro per jaar gerekend. - Ondersteuning 800 euro per dagdeel voor trainingen - Support € 75,- p/u - In een dag kan een webdesign worden gemaakt.

Berenschot

ProSuite	eProjects Advanced Software Partner BV, www.eprojects.nl , Derek Roos, d.roos@eprojects.nl , 010 – 2409650, 30 medewerkers
Profiel	Een volledig systeem met leden, financieel en CMS dat geheel via internet ter beschikking is. Geschikt voor meerdere gebruikers. Gebaseerd op moderne Microsoft techniek. Geschikt voor alle vormen van PGO's waarbij de leden of ondersteuners internet toegang hebben.
Bijzonderheden	• CMS in gebruik bij de Stichting Patiëntenbelangen Orthopaedie., de Vereniging van Hoofdpijn patiënten, de Vereniging voor Mensen met een Constitutioneel Eczeem, de Nederlandse Vereniging Van Huntingdon Patiënten, landelijke Patiënten en Bewonersraden in de GG, Zon-MW. De SPO gebruikt het virtuele kantoor en zal ook het deel leden en financieel gaan gebruiken. De NVVHP zal het ook gaan gebruiken voor beheer van leden. • Elke PC is geschikt met internet explorer 5.5 of hoger, ook andere browsers worden ondersteund. • Geavanceerde authenticatie gebruikers mogelijk. • Ontwikkeling van het systeem wordt door gebruikers gestuurd. Maatwerk in overleg met bv. een gebruikersvereniging is goed mogelijk. • Geen aanschaf kosten, kosten op basis jaarlijks gebruik incl. hardware (hosting), helpdesk en back-up. • Het financiële systeem wordt momenteel geheel nieuw ontwikkeld in C# en is per februari 2005 gereed.
Pluspunten	• Volledig geïntegreerd systeem met leden, financieel en CMS, waarbij ook CMS en leden zijn geïntegreerd, en er vele geavanceerde mogelijkheden zijn in het CMS. • Ook hiermee geïntegreerd virtueel kantoor product aangeboden met gezamenlijk beheer documenten via internet • Modern systeem met Windows XP look en feel, geheel via internet
Beperkingen	• Geen geïntegreerde rapportagetool, wel export naar o.a. excel mogelijk. • Afdrukken KIX code bij adres en OCR-B regel onderaan acceptgiro in ontwikkeling. • Contributiemodule wordt nu gebouwd voor o.a. SPO. • Er is nu geen escrow regeling meer voor het systeem, wel backup.
Kosten	• Worden per PGO bepaald. Indicatie 1000 leden: 1200 euro/jaar afzonderlijk voor zowel de ledenadministratie, de financiële administratie en het CMS: in totaal 3600 euro per jaar. Meerprijzen mogelijk bij extra functionaliteit of wensen Speciale prijzen voor kleinere verenigingen mogelijk. Geen aanschafkosten. Dit inclusief hosting, backup en helpdesk en 8 uur initiële datamigratie. Ook 1200 euro per jaar voor evt. een virtueel kantoor. 500 euro evt. voor een initieel design op maart van de website. Dagprijs ondersteuning 800 euro.

Berenschot

Sodales	3MM Groep BV, Minne Stoelwinder, 0527-292642, www.3mm.nl , info@3mm.nl
Profiel	Een volledige ledenadministratie voor een patientenorganisatie. Gebaseerd op moderne Microsoft techniek. Geschikt voor een patientenvereniging met administratiekantoor, centraal gemeenschappelijk kantoor, en huiskamerkantoor.
Bijzonderheden	- Sodales is ontstaan uit de SPIN ontwikkelingen in de patienten verenigingen. 3MM is eigendom van drie BV's Martedi (dhr. Pathuis), Mecoledi (dhr. Stoelwinder) en Markiva (dhr. Beun sr.) - Sodales is per februari 2005 in gebruik bij de klanten van de stichting VORC, tezamen ongeveer 20.000 leden. Sodales is tevens in gebruik bij de NVACP en de VPPT. - Geen CMS, wel goede contacten met Phoundry (WebPower) - Geen financieel systeem, wel voorgenomen koppeling met Grote Beer en Accountview (via HTA-systems), andere pakketten op aanvraag. - In februari 2005 zijn kernklanten (deze worden de 'founding fathers' genoemd) operationeel gegaan. - Voorgenomen verdergaande ontwikkelingen, waaronder lijsten via browser te benaderen. Ziet daarbij grote rol voor gebruikersgroep/'founding fathers' en ook Fonds PGO. - Een normaal snelle PC vereist voor de database met Windows 2000 of hoger
Pluspunten	- Specifiek voor patientenverenigingen, maatwerk mogelijk voor PGO's, samenwerking met gebruikersgroep gewenst, wil integrator zijn ook voor CMS en financieel systeem - Moderne techniek, CTI koppeling mogelijk, virtuele mappen met selectie van leden beschikbaar - Standaard Ariacom rapportgenerator meegeleverd Alle mogelijke lijsten via Sodales/Ariacom server via web te benaderen/uit te voeren
Beperkingen	- Geen financieel systeem - Geen CMS - Nog geen helpdesk - Nog geen prijs bekend, mede afhankelijk van beslissing founding fathers - Nog geen autorisatie op velden (versie 2) - Nog geen escrow deponering sourcecode bij notaris - Geen benadering van schermen of beheer via een webinterface - Geen bijhouden van acties of documenten bij leden - Nog geen ziekte-behandelaar-ziekenhuis relatietabel - Nog geen mutaties bijhouden van wijzigingen (versie 2) - Nog geen automatische geavanceerde aflettering van betalingen (versie 2) - Nog geen koppeling met financieel systeem (versie 2) - Nog geen bijhouden van eigen gegevens door leden zelf via het web.(versie 2) (3MM is voornemens de punten gemerkt met '(versie 2)' in versie 2 van Sodales uit te brengen, deze komt naar verwachting medio 2005 beschikbaar)
Kosten	- Licentieprijzen nog onbekend, zullen volgens 3MM worden vastgesteld na overleg met Sodalesgroep Volgens 3MM hebben beslissingen van FPGO hierop mogelijk invloed - Ondersteuning 125 euro per uur, hierop krijgen leden van de Sodalesgroep 50 euro per uur korting

Berenschot

TopLeden	Programming Systems BV, Mark Lukic, www.programmingsystems.nl , info@prgsys.com , 0299 43 21 32, 5 medewerkers.
Profiel	Een geïntegreerd systeem voor de leden en de financiële administratie van verenigingen. Het is geschikt voor een huiskamerkantoor en voor een middelgroot ondersteuningskantoor.
Bijzonderheden	• In gebruik bij o.a. CCUVN te Breukelen en Retina Nederland en recent Epilepsie Vereniging Nederland. • Voor grotere administraties is een redelijk snelle PC gewenst.
Pluspunten	• Eenvoudig bestanden van bv. de secretaris inlezen op een andere PC. • Complexe contributieberekening mogelijk • Familierelaties kunnen uitgebreid worden afgebeeld. • Maatwerk is mogelijk • Relatief veel mogelijkheden gezien de prijs.
Beperkingen	• Geen CMS voor beheer website • Geen webinterface voor alle schermen, wel toegang via Citrix mogelijk en ook aanmelden en bijhouden eigen gegevens door leden via web.
Kosten	• Licentie 815 Euro voor 5 gebruikers • Onderhoud 163 Euro per jaar • Ondersteuning 83 Euro per uur.

Berenschot

Websolutions QX	AllSolutions Business Applications BV, www.allsolutions.nl en www.belangenorganisatie.allsolutions.nl , Marco-Paul Breijer, m.breijer@allsolutions.nl , 0348-430110, 34 medewerkers.
Profiel	Een leden- en financiële administratie op basis van een geavanceerd web-based relatiebeheerssysteem.
Bijzonderheden	AllSolutions brengt op basis van een vereenvoudigde versie van het WebSolutions systeem en een aangepaste 'skin' het 'Teamline' concept uit. Dit is een zichzelf uitleggend leden- en financieel systeem voor sportverenigingen. Het gebruik ervan is gratis voor sportverenigingen. Het doel ervan voor AllSolutions is om naamsbekendheid en 'proof of concept' als web-dienstverlener te krijgen. Hier wordt in de komende maanden veel bekendheid aan gegeven.
Pluspunten	- Het systeem is in gebruik bij grote verenigingen zoals de ANWB, ABVA-KABO, FNV, BOVAG en Samen op weg. - Het systeem is volledig web based en zeer flexibel in te stellen met uitgebreide helpschermen. - Alle veldnamen kunnen naar eigen inzicht worden aangepast. Voor elk veld kan een gebruiker aangeven het wel of niet te willen zien op het scherm. Veel helpteksten zijn beschikbaar. Voor alle gegevens kan de mutatielogging worden aangezet. Elk scherm of lijst kan als Excel of html bestand worden geëxporteerd. - Internet Explorer vanaf 5.0 en de Safari browser worden ondersteund. - Maatwerk is mogelijk. Aanpassingen met universele toepasbaarheid kunnen op kosten van WebSolutions worden aangebracht. Overleg over 'Open licensing' achtige constructies worden positief gezien.
Beperkingen	- Geen CMS - Alle gestelde eisen voor leden en financieel systeem worden gedekt.
Kosten	- Bij aanschaf van een volledige licentie van alle modules: 2000 euro per concurrent user. - Bij gebruik van Websolutions als service is dit 1500 euro per concurrent user per jaar, inclusief escrow, hosting, software, backup. Bij meerdere users kan de prijs per user zakken naar 900 euro per concurrent user per jaar. - Trainingen voor 1040 euro per dag.

Berenschot

Profielen ondersteuningsorganisaties:

APN	Stichting Administratiekantoor voor Patiëntenverenigingen in Nederland, 030 – 2942965 of 06 20223609, info@stichtingapn.nl , P. Philips, 0343-413530, p.philips@planet.nl , 1 medewerker.
Profiel	Een administratie- en ondersteuningsbureau specifiek voor patiëntenverenigingen.
Bijzonderheden	• In 2003 opgericht. Voert nu de administratie voor de Nationale Vereniging Sjögrenpatiënten (NVSP met 2300 leden), de ICP (500 leden) , Adca (600 leden) , Gaucher Vereniging (120 leden) en PAL (400 leden). • Medewerkers zijn mensen die (re)ïntegreren in het arbeidsproces via UWV of vanuit reïntegratiebedrijven • Maakt gebruik tegen betaling van de kantoorvoorzieningen van de NVSP • Maakt gebruik van PC-leden voor de ledenadministratie en KING voor de financiële administratie. • Naast administratie ook bv. ontwikkelen brochures, organisatie (landelijke) contactdagen, trainingen en advies. • Nu in overgang van opstartfase naar bestendiging met aandacht voor continuïteit en uitgroei.
Pluspunten	• Lage uurprijs • Zowel leden als financiële administratie • Financiële expertise aanwezig • Senioradviseur en trainer, specifiek op de gebieden van samenwerkingsvraagstukken, communicatie en besturen van een projectorganisatie beschikbaar.
Beperkingen	• Geen beheer van CMS of website. • Nu nog geen verspreiding voorlichtingsmateriaal. • Werken alleen met PC-leden en KING systemen voor leden en financiën
Kosten	• Ca. € 20,00 per uur, exclusief papier voor bv. mailings. • Indicatie kosten vereniging 1000 leden: 4000 – 7000 euro per jaar betreffende financiële en ledenadministratie. • Kosten trainingen en advies afhankelijk van vraag

Berenschot

HOB	Het Ondersteuningsburo voor Patiëntenorganisaties BV, Cecilia Kalsbeek, 033-4450730, www.ondersteuningsburo.nl , hob@ondersteuningsburo.nl .
Profiel	Een breed commercieel ondersteuningsbureau voor belangenorganisaties in de zorg, voortgekomen uit de patiëntenbeweging, meer dan 5 jaar geleden. Er zijn 12 medewerkers in dienst. De aandelen worden gehouden door individuele personen zonder bijzondere band met de klant organisaties.
Bijzonderheden	- PGO's kunnen een breed scala aan diensten afnemen. Dit betreft o.a.: - Leden administratie - Financiële administratie - Versturen informatiepakketten - Telefonische bereikbaarheid - Post behandeling - Vergader kantoor en werkplek - Logistieke organisatie bijeenkomsten - Organisatie specifieke cursussen - Assistentie subsidieaanvragen FPGO - Aanvullen displays informatiemateriaal - De PGO's zijn zeer divers in hun afname van diensten. Maar het HOB levert geen ervaringsdeskundigheid of 'inhoudelijke' diensten, dit is voorbehouden aan de PGO's zelf. Er zijn ongeveer 30 PGO's met een substantiële afname met in totaal 60.000 leden, en 14 PGO's met standplaats HOB. - Het HOB levert geen diensten op het gebied van een website - Voor de ledenadministratie wordt voor alle klanten gebruik gemaakt van het systeem SOAP. De ontwikkeling hiervan wordt gestuurd door het HOB. Het eigendom van het systeem ligt bij de firma STB in Houten. Nieuwe klanten (die er zelf mee gaan werken) kopen een licentie voor 1900 euro incl. conversie en 1 dag training. SOAP kan worden gekoppeld aan een website m.b.v. een standaard inschrijfformulier. Het SOAP systeem is gekoppeld aan Accountview.
Pluspunten	- De basis van de dienstverlening is duidelijk - De PGO kan a la carte een keuze maken uit de te leveren diensten - Er wordt gebruik gemaakt van het specifieke SOAP systeem
Beperkingen	- Het HOB onderhoudt niet de websites van haar klanten. Wel kan het SOAP systeem gegevens van een formulier op de website van de klant automatisch inlezen. SOAP: - Bij het raadplegen van betalingen van facturen kan wel het totaal, maar niet de wijze en tijd van elke (deel)betaling direct worden gezien. - Een rapportgenerator is geen onderdeel van het systeem. Wel is er een exportmogelijkheid naar excel en zijn er diverse standaardoverzichten.

Berenschot

	• Er kunnen geen emails worden verstuurd direct uit het SOAP systeem. • Er is geen algemene webinterface voor het SOAP systeem. • Updates kunnen niet via internet worden gedistribueerd • Er is geen escrow van het SOAP systeem • Geen autorisatie van velden • Leden kunnen niet hun eigen gegevens bijhouden via internet.
Kosten	• Voor het leveren van de diensten worden overeenkomsten gesloten op basis van een offerte van het HOB, waarin het benodigde aantal uren wordt begroot op basis van de specifieke situatie van de PGO en de te leveren diensten. Na start van de dienstverlening worden protocolafspraken gemaakt met de details van de processen. • Er zijn 4 tarieven, voor het overgrote deel van de werkzaamheden wordt gewerkt met een tarief van 31 euro, voor financiële diensten 34 euro, indien het HOB als standplaats wordt gebruikt. Onderhoud kost 395 euro per jaar, ondersteuning 320 euro per dagdeel)

Berenschot

Van Ree	Van Ree Accountants BV, 0342 408 508, Marien Rozendaal R.A., info@vanreeacc2.nl , 46 medewerkers.
Profiel	Accountantskantoor met een deelspecialisatie op gezondheidszorg
Bijzonderheden	• Verzorgt administratie en controle voor verzorgingshuizen, thuiszorg, meer dan 10 fondsenwervers met CBF keurmerk. • Verzorgt administratieve diensten voor Philadelphia Support, Dit Koningskind, Vereniging Balans en controlediensten voor Dit Koningskind, Helpende Handen, Vereiging Balans en de NPV • Biedt ook advisering voor o.a. arbeidsvoorwaarden, bedrijfseconomische zaken, BTW, aanvragen CBF-keur, fiscale aangelegenheden ook voor deze verenigingen.
Pluspunten	• Professionele organisatie met een vaste werkwijze • Helderheid over kosten en diensten
Beperkingen	• Geen beheer van CMS of website. • Geen inhoudelijke bemoeienis met werkveld PGO. • Evt.beperkingen van ledensysteem TopSoft en financieel systeem AccountView, zoals: - o Emails versturen naar leden - o Koppelingen met website - o Ziekten, documenten e.d. bijhouden per lid - o Beeindigen lidmaatschap over 2 jaar - o Bijhouden acties
Kosten	• Indicatie voor een vereniging van 1000 leden: vanaf 1079 euro voor een leden en debiteurenadministratie, vanaf 1500 euro voor een financiële administratie. • 35 tot 50 euro per uur voor administratief werk • 40 – 80 euro per uur voor een assistent accountant • 80 - 125 euro per uur voor complexere adviezen. • Standaardtarieven voor diensten. • Begroting op basis voorcalculatie, bij grotere afwijkingen overleg.

Berenschot

VORC	Stichting VORC, Jacqueline Kieft, bureauhoofd VORC, 033 2471041, Jacqueline.Kieft@stichtingvoedselallergie.nl
Profiel	VORC komt voort uit een samenwerkingsverband van de Nederlandse Coeliakie Vereniging (ca 7000 leden) en de Stichting Voedsel Allergie (ca 3000 leden). In 2000 is de Nederlandse Phenylketonurie Vereniging (300 leden) toegetreden, in 2003 de Vereniging voor Mensen met Constitutioneel Eczeem (2000 leden) en per 1.1.2005 is de RSI Patiëntenorganisatie (ca 4000 leden) toetreden. Stichting VORC is een gezamenlijk facilitair bureau en kan gezien worden als een vast coördinatiepunt voor bestuurders en andere vrijwilligers voor uitvoerende werkzaamheden.
Bijzonderheden	▪ VORC is een facilitair bureau waarbij de kosten worden verdeeld onder de aangesloten organisaties. Basis hiervoor is een jaarlijkse kostenverdeling op basis van de tijdsbesteding van elke organisatie in het afgelopen jaar en de prognose van werkzaamheden in het komende jaar. ▪ De stichting heeft per 1 januari 2005 de ledenadministratie Sodales in gebruik genomen voor de nieuw aangesloten organisatie RSI. Alle aangesloten organisaties gaan binnenkort op dit systeem over en ook nieuwe organisaties zullen tot dit systeem over moeten gaan. ▪ Per 2005 is het bestuur grotendeels onafhankelijk van de verenigingen die er deel van uitmaken. ▪ Er zijn 6 betaalde krachten werkzaam in een modern pand in Nijkerk ▪ Er is veel kennis van voedselgerelateerde aandoeningen bij de medewerkers
Pluspunten	▪ De stichting is niet BTW plichtig. ▪ De stichting verleent een groot aantal diensten, van telefonische helpdesk, doorverwijzing en administratie tot voorlichting, archivering, bestuursondersteuning en organisatie van evenementen, en is daar redelijk flexibel in
Beperkingen	• De stichting bestaat op basis van een samenwerkingsovereenkomst tussen de deelnemende verenigingen, die moet worden aangepast bij toetreding van een nieuwe deelnemer. • De stichting beheert geen CMS (hoewel er ontwikkelingen zijn om hierin te standaardiseren) en koppelingen van het ledensysteem Sodales met het web zijn thans om organisatorische redenen niet aangebracht. • De financiële administratie is uitbesteed aan een accountant. • Vrijwilligers in het land worden middels stickers, ledenlijsten per regio e.d. ondersteund, maar kunnen niet direct gebruik maken van het systeem via internet. • De beperkingen van Sodales hebben ook effect op de dienstverlening door VORC.
Kosten	• De kosten van de dienstverlening door VORC worden verdeeld op basis van een uurtarief, hetgeen niet aan de onderzoekers is medegedeeld. • Kosten van folders en portokosten worden doorbelast per vereniging

Berenschot