

Rapportage Request for Information



Subsidiebeheersysteem



Rapportage Request for Information Subsidiebeheersysteem

door Service Centrum Drechtsteden namens subsidiebureau van de gemeente Dordrecht

versie 1.0

19 mei 2020

Inhoud

1.	Inleiding Request for Information	4
	Aanleiding voor de Request for Information	4
	Doel van de Request for Information	4
	Procedure Request for Information	5
2.	Verslag Request for Information	6
	Ambities	6
	Aansluiting op het subsidieproces	6
	Architectuur en systeemlandschap	6
	SaaS en koppelingen	6
	Pakket van eisen	6
	Alternatief: out of the box	7
	Request for proposal	7
	Prijmodel	7
3.	Algemene conclusies	7
4.	Ten slotte	8
	Bijlage 1. Open vragen van de Request for Information	9

1. Inleiding Request for Information

In Dordrecht worden jaarlijks circa 575 subsidiezaken voor uitgaande subsidies afgehandeld voor organisaties en burgers. Het totale subsidiebudget van de gemeente Dordrecht is ongeveer € 35 miljoen per jaar. Dit zijn deels grotere subsidies met al dan niet een structureel karakter (zoals voor culturele instellingen), maar ook kleinere subsidies voor iets eenmaligs als een straatbarbecue. Naast het verwerken van aanvragen, het al dan niet verlenen en het uitkeren van subsidies is ook de verantwoording borgen een belangrijke taak. Dat is een verplichting voor alle grotere subsidies, maar ook op basis van steekproeven voor de kleine subsidies.

Ook wordt bij een aanvraag boven een drempelbedrag gekeken naar het mogelijke risicoprofiel van de aanvrager. Zo wordt de financiële situatie van organisaties meegewogen bij het toekennen van subsidies. Anderzijds heeft de gemeente de plicht subsidies zorgvuldig en tijdig te verwerken. Het is daarom van groot belang dat het werkproces en de voortgang inzichtelijk zijn zodat professioneel en proactief kan worden ingegrepen als zich knelpunten in de uitvoering voordoen.

Aanleiding voor de Request for Information

Voor het verder professionaliseren van haar werkzaamheden heeft het subsidiebureau van de gemeente Dordrecht behoefte aan een ondersteunende omgeving (applicatie) specifiek voor subsidiebeheer. De komst van een nieuw klant- en zaakstelsel heeft deze behoefte niet afdoende kunnen invullen voor een goed subsidiebeheer. Het klant- en zaakstelsel is bovendien ingericht volgens regionale afspraken (binnen het samenwerkingsverband Drechtsteden) waardoor specifieke aanpassingen per gemeente niet mogelijk zijn. Juist voor de gemeente Dordrecht is dit van belang door de vele verschillende subsidieregelingen.

Het subsidieproces heeft ongestructureerde data (zoals documenten) weliswaar als input en output, maar het centrale proces vraagt ook om een gestructureerde, controleerbare informatievoorziening. Een dergelijke oplossing noemen wij een subsidiebeheersysteem of subsidievolgstelsel.

Met de Request for Information (Rfi) is een beter beeld ontstaan van beschikbare oplossingen in de markt, zodat namens de gemeente Dordrecht een gerichte aanbesteding kan worden uitgevoerd. Daarbij is het mogelijk dat binnen het samenwerkingsverband Drechtsteden de gemeenten Zwijndrecht en Alblasserdam ook gebruik willen maken van het stelsel.

Doel van de Request for Information

Dordrecht beoogde met deze Rfi een goed beeld te krijgen van de interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt.

Het doel van de Rfi bestond uit de volgende aspecten:

- Het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;
- Het toetsen van eigen uitgangspunten en aannames zoals beschreven in dit document;
- Het toetsen van eigen ideeën en oplossingsrichtingen;
- Meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en het marktaanbod op het gebied van consolidatie van wet- en regelgeving;
- Een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- Een beeld te krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;
- Te bepalen welke aanbestedingsstrategie het best past bij de onderhavige dienstverlening in de huidige markt.

Procedure Request for Information

De Rfi bestaat uit **drie** fasen:

1. Schriftelijke vragenronde
2. Gespreksronde
3. Rapportage

Fase 1: Schriftelijke vragenronde

Fase 1 bestond uit een schriftelijke vragenronde. De aankondiging van deze Rfi is gepubliceerd op www.tenderned.nl. Alle geïnteresseerde partijen werden verzocht mee te werken aan deze Rfi na het raadplegen van de documenten via TenderNed. Zeven marktpartijen deden dat en gaven een reactie op de Rfi. Op grond van de reacties besloot de gemeente dat 4 van de 7 marktpartijen uitgenodigd werden voor fase 2. De algemene redenen waarom 3 partijen niet uitgenodigd werden, waren:

- De reactie was algemeen en voegde inhoudelijk weinig toe aan het subsidieproces.
- De beschreven software had geen bewezen toepassing voor subsidies.
- De implementatie zou (veel) maatwerk bevatten.

Fase 2: Gespreksronde

Fase 2 bestond uit het houden van een toelichtend gesprek en een demonstratie van de beschreven oplossing, met de vier uitgenodigde marktpartijen. De gesprekken duurden één uur per leverancier.

Fase 3: Rapportage

Fase 3 bestaat uit het opstellen en publiceren van een beknopte rapportage, oftewel, dit document. De gemeente heeft alle ontvangen reacties vertrouwelijk behandeld en maakt onder geen enkele voorwaarde gegevens openbaar voor zover dat aanbestedingsrechtelijk niet is vereist. Prijzen en/of tarieven zijn uitgesloten van bekendmaking. Tevens uitgesloten van bekendmaking zijn door deelnemende marktpartijen expliciet vermelde vertrouwelijke vragen en antwoorden of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, dit naar het oordeel van de gemeente. Dit verslag wordt via TenderNed ter beschikking gesteld en maakt onderdeel van de aanbestedingsdocumenten t.b.v. een eventuele (Europese) aanbesteding.

2. Verslag Request for Information

Het verslag is opgesteld naar aanleiding van de vragen. Per vraag wordt kernachtig weergegeven hoe de markt heeft gereageert.

Ambities

Alle reacties getuigen van herkenning van de ambities van het subsidiebureau. In meer en mindere mate hebben partijen ervaring met het automatiseren van subsidieproces. Voor de opdrachtgever zijn de volgende zaken opgevallen in de beantwoording:

- De vraag naar aansluiting op een bestaand zaakstelsel is niet ongewoon.
- Er is interesse vanuit partijen die een gespecialiseerd subsidiesysteem aanbieden en partijen die een flexibel systeem in kunnen richten naar het gevraagde proces.
- Er is veel variatie in de mate van automatisering; in enkele gevallen lijkt handwerk nog steeds noodzakelijk.

Aansluiting op het subsidieproces

Door de vraagstelling hebben niet alle partijen deze vraag hetzelfde geïnterpreteerd; de antwoorden begaven zich op technisch en inhoudelijk vlak. Daarin vertaalden ze het proces naar de inrichting van het systeem. Daarin werd aandacht gegeven aan een zaakgerichte, regel gebaseerde, klantgerichte en modulaire inrichtingen.

Genoemde onderdelen waar partijen mogelijk niet aan kunnen voldoen zijn:

- (API-)koppelingen
- DigiD

Architectuur en systeemlandschap

Over de beoogde architectuur en plek in het systeemlandschap zijn de volgende punten opgevallen:

- StUF wordt niet doorontwikkeld; de markt geeft de voorkeur aan API's.
- Enkele partijen beschrijven het gebruik van low code. De doorvertaling van de voordelen daarbij naar de ondersteuning van het subsidieproces mist daarbij.

SaaS en koppelingen

Alle beschreven systemen zijn beschikbaar als SaaS; in meer en minder mate wordt de beveiliging ervan besproken. Alle partijen hebben ervaring met koppelingen; daarin worden vooral StUF en API's benoemd. De aanwezigheid van een servicebus wordt aangeraden vanuit de markt.

Pakket van eisen

De marktpartijen geven aan dat deze voorgestelde eisen mogelijk belemmerend kunnen zijn:

- Digitale handtekening
- Koppelingen (bijvoorbeeld met Key2Finance)
- Browsers
- Schaalbaarheid voor mobile devices

Op de meerwaarde van de beschreven systemen wordt in deze rapportage niet ingegaan vanwege mogelijke concurrentiegevoelige informatie.

Alternatief: out of the box

Marktpartijen konden binnen deze vraag een alternatieve aanpak, wijze van integreren met bestaande systemen en oplossingen aandragen. Veel partijen hebben deze vraag benut om de sterke kanten van hun product te benadrukken.

Alternatieve onderwerpen die hier door de partijen genoemd zijn:

- Aandacht voor opleiden en begeleiden van medewerkers
- Toepassen van beslisregels

Request for proposal

Alle partijen hebben aangegeven te willen inschrijven op een eventuele aanbesteding. Een enkele partij gaf suggesties voor de invulling van een inkoopprocedure.

Prijmodel

Over de prijzen en prijsmodellen worden in deze rapportage geen mededelingen gedaan.

3. Algemene conclusies

Voor het optimaal ondersteunen van het subsidieproces zijn de volgende zaken naar voren gekomen:

1. Een goede ondersteuning voor de workflow, in de vorm van **een procesgericht systeem** is onontbeerlijk. Daarbij zijn zaken als **checklists** en een **gestuurde procesuitvoering** belangrijk, evenals een effectieve **bewaking** van **termijnen**, zowel voor interne gebruikers als voor aanvragende partijen.
2. Het subsidiebureau ziet bovendien mogelijkheden tot een sterke verbetering in de werkwijze met een krachtige en aanpasbare functionaliteit voor het **opstellen** van **brieven, formulieren** en de bijbehorende **sjablonen**.
3. **Digitaal ondertekenen** en een **koppeling** met het **financiële systeem** en het huidige **zaaksysteem** worden gezien als randvoorwaarden om het proces verder te vereenvoudigen en stroomlijnen, maar ook om de verantwoording beter en gemakkelijker inzichtelijk te maken.
4. Inzicht in het werkproces enerzijds en subsidiebudgetten anderzijds is onderkend als belangrijk voor een goede aansturing en meer grip op de werkwijze en beschikbaarheid van middelen. Duidelijke **dashboards** en **rapportages** helpen hierbij.
5. Een **klantgerichte** aanpak met gebruik van CRM functionaliteiten kan zowel de uitvoering verbeteren als de aanvrager beter ondersteunen. Gegevens over de aanvrager, zoals het aantal toegekende aanvragen, ontvangen subsidie, NAW gegevens, statuten en al beschikbare risicoanalyses ondersteunen zo optimaal de verwerking van de subsidieaanvraag.

Het subsidieproces wordt nu ondersteunt door een zaaksysteem dat zowel de archivering als het klantportaal faciliteert. Hoewel sommige leveranciers zich ook prominent presenteren met een compleet webportaal wordt deze optie vooralsnog **niet** gezien als een bepalende factor. Een integratie met het regionaal gebruikte zaaksysteem (KZA binnen de Drechtsteden) is dat **wel**, waarbij de mate van integratie deels af zal hangen van de geboden mogelijkheden en verdere uitwerking van de vraag.

Het aanbestedingsteam zal de komende periode een programma van eisen en wensen opstellen met bovenstaande speerpunten als leidraad. De verwachting is dat volgende stappen volgen in juni of juli 2020.

4. Ten slotte.....

Marktpartijen die niet meededen aan de RfI zijn niet uitgesloten van deelname aan een eventuele aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die wel deelnamen aan de RfI op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbesteding. Deelname aan deze RfI biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht.

De RfI was voor zowel alle deelnemers als de gemeente vrijblijvend; de gemeente is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de RfI of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de RfI betrekking heeft.

Bijlage 1. Open vragen van de Request for Information

In de Request for Information is de markt gevraagd de onderstaande open vragen zo concreet en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

1. *AMBITIES*

Herkent u de ambitie van het Subsidiebureau en in hoe verre is uw oplossing geschikt om deze ambitie concreet waar te maken? Heeft u vergelijkbare voorbeelden?

2. *SUBSIDIEPROCES*

Sluit uw oplossing aan op het beschreven subsidieproces? Wat zijn de sterke overeenkomsten, wat zijn mogelijke verschillen of omissies?

3. *BEOOGDE ARCHITECTUUR EN PLEK IN HET SYSTEEMLANDSCHAP*

Herkent u het geschetste landschap en de onderliggende globale informatiearchitectuur? Waar ziet u mogelijk knelpunten?

4. *SAAS EN KOPPELINGEN*

Is uw oplossing beschikbaar als (volledige) SaaS oplossing? Heeft u ervaring met de geschetste koppelvlakken? Welke zijn dat?

5. *INDICATIEVE SELECTIE TOEKOMSTIG PAKKET VAN EISEN*

In welke mate voldoet uw oplossing, naar uw huidige inschatting, aan het indicatieve Pakket van Eisen, dat een goede indruk geeft van een mogelijk toekomstig Pakket van Eisen? Waar zit uw grootste meerwaarde? Waar ziet u de grootste uitdaging?

6. *ALTERNATIEF: OUT OF THE BOX*

Mogelijkerwijs heeft u vanuit uw ervaring met het verlenen van subsidies een eigen visie en oplossing voor de vraag die speelt binnen de gemeente Dordrecht. Wij nodigen u uit uw alternatief als **extra** mogelijkheid te beschrijven. Uw aanpak, wijze van integreren met bestaande systemen en de specifieke meerwaarde van uw oplossing zijn belangrijk.

7. *DEMONSTRATIE*

Bent u bereid een demonstratie van uw oplossing te presenteren, gericht op de in dit Request for Information gestelde uitgangspunten? Mist u hiervoor specifieke informatie?

8. *REQUEST FOR PROPOSAL*

Bent u op basis van de in dit Request for Information voornemens te reageren op een mogelijk Request for Proposal? Wat zijn hierbij voor u mogelijke technische, functionele of organisatorische belemmeringen?

9. *PRIJSMODEL*

Kunt u een indruk geven van uw prijsmodel? Een eventuele vrijblijvende, indicatieve prijsindicatie voor licenties, onderhoudskosten en implementatiekosten is niet verplicht, maar wordt zeer gewaardeerd.

10. *REFERENTIES*

Heeft u vergelijkbare referenties? Voeg deze dan bij als bijlage.