

Marktconsultatie

ten behoeve van de voorbereiding op de aanbesteding

“Front- en backoffice sociaal domein”

Gemeente Lelystad

Aanbestede dienst:	Gemeente Lelystad
Versie:	1.0
Datum:	1-3-2022
Zaaknummer:	
TenderNed Kenmerk:	



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 INLEIDING	3
1.1 Waarom deze marktconsultatie?	3
1.2 Aanleiding	3
2 AANPAK MARKTCONSULTATIE	4
2.1 Doel van de marktconsultatie	4
2.2 Wie kan deelnemen aan de marktconsultatie?	4
2.3 Planning	4
2.4 Indienen reactie op marktconsultatiedocument	5
2.5 Presentatie/Mondelinge toelichting door partijen	5
2.6 Publiceren bevindingen marktconsultatie	5
2.7 Contactgegevens	5
2.8 Vragenlijst	5
3 SCOPE	6
3.1 Scope marktconsultatie	6
3.2 Context gemeente Lelystad	6
3.3 Huidige situatie front- en backoffice applicaties sociaal domein	8
3.4 Kengetallen huidige situatie	11
4 ONZE VRAGEN	12
4.1 Architectuur	12
4.2 Security en privacy	14
4.3 Optimaal proces	14
4.3.1 Een optimaal proces voor de professional	14
4.3.2 Een optimale informatiepositie voor de klant	15
4.3.3 Interactie van de oplossing met applicaties van ketenpartners	15
4.4 Regie op data	15
4.5 Overige vragen	16
BIJLAGE 1 SJABLOON BEANTWOORDING VRAGEN	18

1 INLEIDING

1.1 WAAROM DEZE MARKTCONSULTATIE?

De Gemeente Lelystad nodigt u uit om deel te nemen aan een marktconsultatie ter voorbereiding op haar aanbesteding van de front- en backoffice, die zij voornemens is in 2022 te publiceren.

1.2 AANLEIDING

De Gemeente Lelystad wenst volledig rechtmatig te zijn. In dat kader is een i-aanbestedingskalender opgesteld, waarin de twintig grootste applicaties van de Gemeente Lelystad opnieuw Europees worden aanbesteed. Voor het sociaal domein staan de front- en backoffice voorzieningen gepland om m.i.v. 01-01-2024 vervangen te zijn. Een proces van voorbereiding is gestart in 2021. Op 1 januari 2024 dient de nieuwe applicatie te zijn opgeleverd en werkend te zijn.

Bij onze voorbereiding zijn vragen ontstaan die wij u graag willen stellen, om onze aanbesteding optimaal vorm te kunnen geven.

2 AANPAK MARKTCONSULTATIE

2.1 DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE

De Gemeente Lelystad heeft deze marktconsultatie op TenderNed gepubliceerd. Met de marktconsultatie wordt beoogd:

- De markt erop attenderen dat Gemeente Lelystad binnen afzienbare tijd voornemens is een of meer omvangrijke ICT Sociaal Domein aanbestedingen te publiceren.
- Het enthousiasmeren van marktpartijen voor deelname aan deze aanbesteding(en).
- Het toetsen van de haalbaarheid van ideeën die leven binnen de Gemeente Lelystad voor wat betreft de huidige en toekomstige i-ontwikkelingen binnen het sociaal domein.
- Het ontwikkelen van een goede 'fit' tussen de behoefte van de Gemeente Lelystad en het aanbod van de markt.

De Gemeente Lelystad benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend. De verkregen inzichten zullen, waar relevant, gebruikt worden bij de voorbereiding van de aanbestedingsstukken en de aanbesteding.

Hierbij probeert de Gemeente Lelystad zo transparant mogelijk te werk te gaan, door in een verslag vast te leggen welke inzichten zij heeft opgedaan ten behoeve van de aanbesteding. Gemeente Lelystad wenst te benadrukken dat de antwoorden geheel vrijblijvend zijn en op geen enkele wijze zullen meewegen in de beoordeling, indien u besluit om deel te nemen aan de aanbesteding. Dit verslag zal als bijlage van de aanbestedingsleidraad op TenderNed worden gepubliceerd.

2.2 WIE KAN DEELNEMEN AAN DE MARKTCONSULTATIE?

In beginsel kunnen alle geïnteresseerden reageren op de schriftelijke uitvraag van deze marktconsultatie. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het al dan niet deelnemen aan de marktconsultatie geheel vrijblijvend geschiedt. In lijn met hetgeen beschreven is in hoofdstuk 1 van dit document stelt Gemeente Lelystad het op prijs als de partijen die een bijdrage willen leveren daadwerkelijk in staat zijn om de vragen als neergelegd in deze marktconsultatie te beantwoorden.

2.3 PLANNING

In de onderstaande tabel is de planning van de marktconsultatieprocedure opgenomen. De Gemeente Lelystad is gerechtigd om deze planning tussentijds aan te passen.

Publicatie marktconsultatie op TenderNed	1 maart 2022
Sluitingsdatum indienen antwoorden	14 maart 2022
Presentaties	22 en 24 maart 2022
Publicatie uitkomsten marktconsultatie (bevindingenrapport)	Tijdens het publiceren van de aanbesteding in 2022

Voor Lelystad is een waardevolle dialoog met de markt van groot belang. Leveranciers worden daarom aangemoedigd om zoveel mogelijk communicatie te zoeken wanneer dit bijdraagt aan de kwaliteit van de beantwoording op deze marktconsultatie.

2.4 INDIENEN REACTIE OP MARKTCONSULTATIEDOCUMENT

Dit document bevat een aantal schriftelijke vragen. U wordt verzocht om deze vragen te beantwoorden via de berichtenmodule op TenderNed uiterlijk op de datum die daarvoor staat aangegeven in de planning. De vragen worden in hoofdstuk 4 per onderwerp genoemd. In bijlage 1 treft u een format waarin de vragen met antwoorden geplaatst kunnen worden.

2.5 PRESENTATIE/MONDELINGE TOELICHTING DOOR PARTIJEN

Naar aanleiding van de ingediende antwoorden zal de gemeente enkele partijen uitnodigen voor een mondelinge toelichting in de vorm van een presentatie. De presentaties zijn met name bedoeld voor het geven van nadere verrijking van de schriftelijke beantwoording.

2.6 PUBLICEREN BEVINDINGEN MARKTCONSULTATIE

Om eventuele informatieongelijkheid tussen verschillende marktpartijen op te heffen, wordt bij aanvang van de aanbesteding een marktconsultatieverslag gepubliceerd. Hierin worden de belangrijkste bevindingen uit de marktconsultatie opgenomen, waarbij alle gegevens worden geanonimiseerd en in enige mate geabstraheerd. Concurrentiegevoelige informatie blijft vanzelfsprekend vertrouwelijk.

2.7 CONTACTGEGEVENS

De markverkenning en Europese aanbesteding wordt begeleid door M&I/Partners in nauwe samenwerking met TenderPeople. M&I/Partners treedt op als penvoerder.

U kunt in geval van vragen of opmerkingen over deze marktconsultatieprocedure contact opnemen met Maurits Hulsegge en Ludo Huisman. Zij zijn te bereiken via de berichtenmodule in TenderNed.

2.8 VRAGENLIJST

De vragen worden onderstaand in hoofdstuk 4 per onderwerp genoemd. In bijlage 1 treft u een format aan waarin de vragen met antwoorden geplaatst kunnen worden.

3 SCOPE

3.1 SCOPE MARKTCONSULTATIE

De scope van deze marktconsultatie is de aankomende aanbesteding op de front- en backoffice applicaties van het sociaal domein aan de hand van de onderstaand beschreven context en gewenste situatie.

3.2 CONTEXT GEMEENTE LELYSTAD

De Lelystadse opgave

Lelystad ambieert een kwalitatieve groei van 80.000 naar 100.000+ inwoners. Hiervoor wordt de komende jaren volop ingezet op woningbouw – in tegenstelling tot Amsterdam en de meeste gemeenten daar omheen, heeft Lelystad nog volop uitleglocaties. Bovendien wordt er vanuit diverse onderwerpen versneld gewerkt aan een moderne stad op het gebied van bereikbaarheid, economie, natuur, onderwijs, cultuur en sport, wijken, zorg, maatschappelijke en inkomensondersteuning. Een state-of-the-art dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties past hierbij.

Digitale ambities voor de komende jaren: Lelystad Digitaal 2025

In een mondiger wordende samenleving veranderen verwachtingspatronen, inbreng en zeggenschap van onze inwoners en ondernemers. Men verwacht een overheid die openheid en transparantie geeft. Inwoners en ondernemers willen in eigen regie eenvoudig, plaats- en tijdsafhankelijk producten en diensten digitaal af kunnen nemen van de gemeente. Daarbij komen zij meer en meer op een gelijke informatiepositie met de overheid (onze gemeente). De gemeente omarmt deze ontwikkeling en draagt daar graag richting de burger aan bij.

Want andersom: goede informatievoorziening is een belangrijk instrument om de zelfredzaamheid te bevorderen. Veel inwoners zullen met de juiste informatie zelf een antwoord weten te vinden op hun vraag en op die manier zelf voor een oplossing kunnen zorgen. Het is daarom essentieel dat de gemeentelijke informatievoorziening zowel digitaal als fysiek op orde is.

In de ambities van Lelystad past op termijn één digitaal loket voor alles wat de burger aan gaat. Echter de Gemeente Lelystad is geen ontwikkelorganisatie en heeft daar ook geen ambitie in. De ontwikkeling zoeken we in en samen met de markt. Wat Lelystad wel op korte termijn wil realiseren, is dat informatieprocessen in de keten van uitvoerenden digitaal, integraal en effectief worden op elkaar aangesloten. Gericht op integrale uitvoering en beleidssturing is het noodzakelijk gegevens uit de verschillende ketens – binnen de kaders van de AVG – te koppelen en te delen. Onze visie Lelystad Digitaal 2025 valt uiteen in drie hoofdambitie (dienstverlening, datagedreven werken en effectievere inzet van processen), welke onderstaand kort geduid worden.

Dienstverlening

In ons toekomstbeeld kunnen veel inwoners met de juiste informatie zelf een antwoord weten te vinden op hun vraag en op die manier zelf voor een oplossing kunnen zorgen. Voortdurend komen nieuwe digitale producten voor de voorkant tot stand. Bijvoorbeeld proefberekeningen, of invulhulp voor formulieren. Niet alleen aanvragen kan via een gepersonaliseerd ‘burgerportaal’, maar daar is ook de voortgang van een aanvraag te volgen, of van een bezwaar, kunnen mutaties worden doorgegeven, een voorziening worden beëindigd, of een betaalregeling worden getroffen. Inwoners krijgen bovendien de

regie over hun eigen gegevens. Zij kunnen dezelfde gegevens voor verschillende aanvragen meermaals gebruiken (bijv. aan een upload van hun paspoort).

Datagedreven werken

De snelle informatisering en automatisering (waaronder robotisering) zijn belangrijke ontwikkelingen die effecten hebben op de samenleving. Ook datagedreven werken speelt in Lelystad een grote rol. Op elk moment van de dag moet de gemeente over actuele informatie kunnen beschikken over de situatie in en rondom de stad. We gaan als gemeente volop inzetten op de ontwikkeling van dashboards (in Power-BI). Rapportages en data zullen ons handvatten bieden om gericht en sneller te kunnen sturen op plekken waar dat nodig is. Niet alleen binnen de organisatie, maar ook daarbuiten. Het makkelijk opvragen van rapportages en data willen we graag terugzien in de nieuwe oplossing.

Effectieve inzet processen

De informatisering van de Gemeente Lelystad ondersteunt de concerndoelen die zich richten op het zorgvuldig inzetten van publieke middelen. Processen worden binnen de gemeentelijke informatiearchitectuur, en die van haar ketenpartners, doorontwikkeld en effectief ingezet. In ketenverwerking wordt papier maximaal beperkt. Data wordt niet langer handmatig overgenomen, maar effectief van aanvraag tot verantwoording, digitaal gedeeld. Data wordt vanuit bronsystemen beschikbaar gesteld. D.w.z. we delen zo informatie in plaats van er duplicaten van te maken. Daarbij is in verhoogde mate inzet nodig op veiligheid, privacy en toegankelijkheid.

Veiligheid en privacy

De inwoner centraal zetten is van belang, maar dan wel binnen de grenzen van ethiek en privacy. Het inzetten van deze data vraagt daarom van ons als gemeente dat we zorgvuldig omgaan met beschikbare gegevens, zeker als het gaat om persoonsgegevens, in alle systemen en processen van de gemeente. We willen van onze softwareleveranciers graag een visie op hoe we data maximaal kunnen benutten om de klant integraal te benaderen en bedienen – in het bijzonder van toepassing in het sociaal domein – terwijl we te allen tijde privacy en informatieveiligheid in acht nemen.

Toegankelijkheid

Het is van belang dat onze dienstverlening toegankelijk is en blijft. We sluiten daarom aan op de behoeften van laaggeletterden, mensen met een beperking en mensen die digitaal minder vaardig zijn. We zetten daarom met de nieuwe oplossing in op integrale communicatiemiddelen (app, website, telefonisch, fysiek melden aan de balie). Deze zullen alle getoetst worden op de toegankelijkheidseisen die daaraan gesteld worden.

Het sociaal domein in Lelystad

Zeven jaar na de transitie transformeert het sociaal domein (Jeugdhulp, Wmo en Participatiewet) van Gemeente Lelystad.

- 1) We worden zakelijker. De gemeente zelf. En naar partners toe. Het belang van goede stuurinformatie is daarvoor cruciaal – onder andere voor effectief contract- en leveranciersmanagement van zorgaanbieders. Andersom mogen onze ketenpartners en aanbieders rekenen op een professioneel, effectieve en snelle organisatie aan de kant van de gemeente Lelystad – bijvoorbeeld wanneer zij bij ons declareren.
- 2) Lelystad wil de komende jaren kwalitatief goede ondersteuning blijven geven in het sociaal domein, of het nu gaat om vinden van werk, hulp bij het huishouden of de jeugdzorg. Net als in veel andere gemeenten in Nederland zien we dat budgetten zwaar onder druk staan. In de

afgelopen jaren is duidelijk geworden dat het kostenniveau binnen de Jeugdzorg ieder jaar verder oploopt. Dit terwijl het beschikbare budget juist ieder jaar afneemt, als gevolg van de rijksbezuinigingen en de invoering van het objectieve verdeelmodel. Deze tekorten zijn noodgedwongen steeds afgedekt door bezuinigingen door te voeren binnen de rest van de gemeentebegroting. Hier moeten we de komende jaren rekening mee houden in de uitgaven die binnen het sociaal domein gedaan worden.

- 3) We willen ontschotten. We willen graag richting één integrale omgeving bewegen waarbinnen inwoners ondersteuning krijgen. Op dit moment werken Jeugd en Wmo nog met hun eigen front- en midoffice processen, maar in de toekomst zouden we graag voor heel het sociaal domein één frontoffice willen, die naar de verschillende mid-offices kan leiden waarin onze ketenpartners hun klanten volgen. Daarna zou de beschikking en administratieve afhandeling daarvan, weer samen moeten kunnen komen in één gezamenlijke backoffice. Ontschotten houdt tevens het effectief delen van informatie in, zodat de inwoner niet steeds opnieuw dezelfde informatie bij ons moet aanleveren, wanneer zijn hulpvraag verandert. M.a.w. voor de (aan)sturing en uitvoering van onze taken is veel informatie nodig, waarbij die info de komende jaren op een moderne wijze vanaf het 'keukentafelgesprek' naar de uitvoering (ondersteuning) en administratieve verwerking zou moeten worden getransporteerd. Hierin staat de informatie van de inwoners (cliënt) centraal. En is een goed geoliede front- en backoffice administratie van groot belang. Een foutloze, efficiënte en gebruiksvriendelijke backoffice-administratie gaat Gemeente Lelystad antwoord geven op de verwerking van het geheel aan administratieve backofficetaken. De inzet van gestandaardiseerde moderne (digitale) hulpmiddelen dringt het aantal administratieve (en handmatige) handelingen sterk terug.
- 4) We willen een steeds prettiger dienstverlening realiseren voor onze klant. Goede toegankelijke ICT. Een groter gebruiksgemak. De volledige afhandeling van een aanvraag, mutatie, beëindiging t/m terugvordering, op ieder moment en volledig voor de klant en klantmanager inzichtelijk.

3.3 HUIDIGE SITUATIE FRONT- EN BACKOFFICE APPLICATIES SOCIAAL DOMEIN

Het sociaal domein geeft uitvoering aan onderstaande wettelijke taken. Hiervoor worden momenteel de volgende informatievoorzieningen voor ingezet.

Wet	Organisatie	Uitvoerende taak	* ¹ Informatievoorziening
Participatie: • Inkomen • Werk	Gemeente Lelystad Werkbedrijf Lelystad	Intake aanvragen Verwerking/beschikken Verwerking toeleiding	MensCentraal Suite4SociaalDomein Compas
Inburgering	Gemeente Lelystad + partners	Intake, begeleiding	Suite4SociaalDomein
Bbz	Zelfstandigenloket-Flevoland	Intake aanvragen Verwerking/beschikken	MensCentraal Suite4SociaalDomein
Wmo	Welzijn Lelystad	Intake aanvragen	Regicare
Maatschappelijke ondersteuning	Welzijn Lelystad/	Intake aanvragen	WizPortaal
maatwerkvoorzieningen			

¹ Dit is een opsomming van de belangrijkste applicaties van het Sociaal Domein die momenteel worden ingezet – overzicht is niet uitputtend.

	Gemeente Lelystad	Verwerking/ beschikken	MOPlatform
Jeugd	Jeugdhulp Lelystad Gemeente Lelystad	Intake aanvragen Beschikken	NextJeugd MOPlatform

Processen

De informatievoorzieningen worden binnen de uitvoering van verschillende wetten ingezet bij de volgende processen:

Uitvoering Participatiewet (incl. re-integratie) – frontoffice en backoffice

Uitvoering IOAW – frontoffice en backoffice

Uitvoering Bijzondere bijstand – frontoffice en backoffice

Uitvoering wet kinderopvang – frontoffice en backoffice

Uitvoering energiekosten – frontoffice en backoffice

Uitvoering Wmo – backoffice

Uitvoering Jeugdwet – backoffice

Uitvoering handhaving P-wet, Wmo – backoffice

Uitvoering financiële administratie (debiteuren/invordering) – frontoffice en backoffice

Uitvoering inburgering – frontoffice en backoffice

Uitvoering werkgeversbijdrage – backoffice

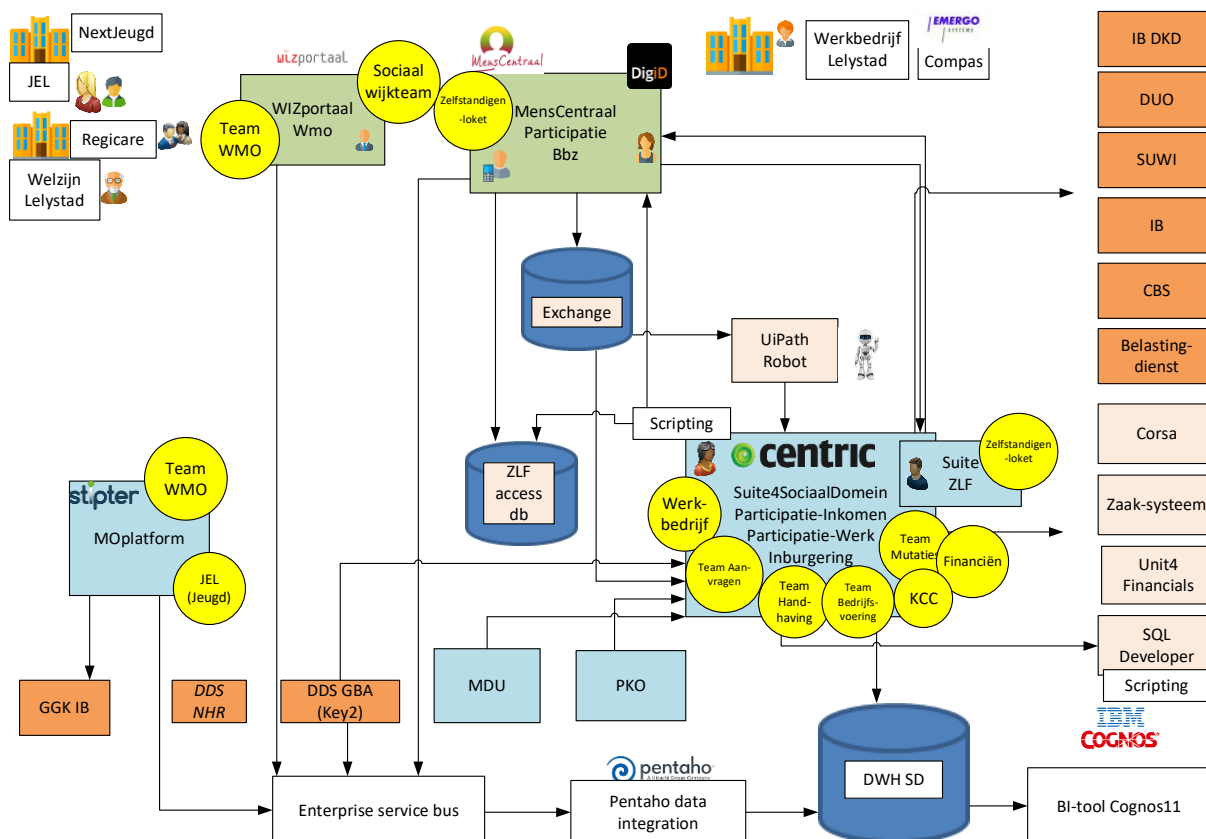
Uitvoering ESF administratie – backoffice

Uitvoering IOAZ (Zelfstandigenloket) – frontoffice en backoffice

Uitvoering Bbz (Zelfstandigenloket) – frontoffice en backoffice

Uitvoering schuldhulpverlening ondernemers (Zelfstandigenloket) – frontoffice en backoffice

Uitvoering coachings-/ re-integratietrajecten ondernemers (Zelfstandigenloket) – frontoffice en backoffice



Intake inwoners, ondernemers

Inwoners en ondernemers van de Gemeente Lelystad kunnen via een aantal ingangen aanvragen indienen die gericht zijn op ondersteuning vanuit de participatiewet, Wmo en Jeugdwet. Voor de participatie en uitvoering van de Bbz is hiervoor een inwonersportaal (MensCentraal) ingericht. Aanvragen voor de Wmo komen via de Welzijn organisatie binnen, worden voor de maatschappelijke ondersteuning in Regicare verwerkt en voor de Wmo maatwerkvoorzieningen worden deze in het WizPortaal opgenomen. Aanvragen/intake voor jeugdhulp wordt door JEL uitgevoerd en geregistreerd in NextJeugd.

Verwerking versus beschikken

De verwerking van de participatie inkomens aanvragen vindt plaats in de Suite4SociaalDomein. Met behulp van onder andere MDU en PKO worden documenten vervaardigd voor inwoners. De verwerking van de aanvragen van ondernemers vinden in een aparte database van de Suite4SociaalDomein plaats. Het ZLF voert hier de verwerking voor alle Flevolandse gemeenten.

Voor het aanvraagproces Bbz-light wordt een UiPath robot ingezet die de aanvraag+bijlagen overzet van het MensCentraal portaal naar de Suite4SociaalDomein. De robot maakt hier werkprocessen aan, voegt aanvraag+bijlagen in en zet het aanvraagproces in de juiste fase. De aanvragen Bbz worden in de Suite4SociaalDomein verwerkt en samen met een Access ZLF-database worden beschikkingen en andere documenten vervaardigd.

Het Werkbedrijf Lelystad begeleidt inwoners naar werk. Hiervoor verwerken zij gegevens van inwoners in de Suite4SociaalDomein als ook in Kompas.

De aanvragen voor Wmo-maatwerkondersteuning worden vanuit het WIZportaal (via een 311-bericht) overgezet naar het MOplatform waar de beschikking wordt vervaardigd, accordering plaatsvindt en de

opdracht via het gekoppelde GGK wordt doorgezet naar de zorgaanbieder. In het MOPlatform vindt tevens de declaratie van de geleverde zorg plaats voor zowel Wmo als ook voor Jeugdhulp.

Geregistreerde aanvragen Jeugdhulp worden – vooralsnog – handmatig overgezet naar het MOPlatform. Hier wordt de beschikking samengesteld en geeft de Gemeente Lelystad akkoord op de te verstrekken ondersteuning/jeugdhulp. De opdracht voor ondersteuning wordt via het GGK doorgezet naar de uitvoerende zorgaanbieder.

Algemeen

Het WIZportaal, MensCentraal, de Suite4SociaalDomein en het Moplatform zijn via Key2Datadistributie verbonden met de BRP. De Suite4SociaalDomein levert via scripting documenten af aan het archiefsysteem Corsa. Voor het samenstellen van rapportages wordt een datawarehouse ingezet waar m.b.v. Cognos rapportages worden samengesteld.

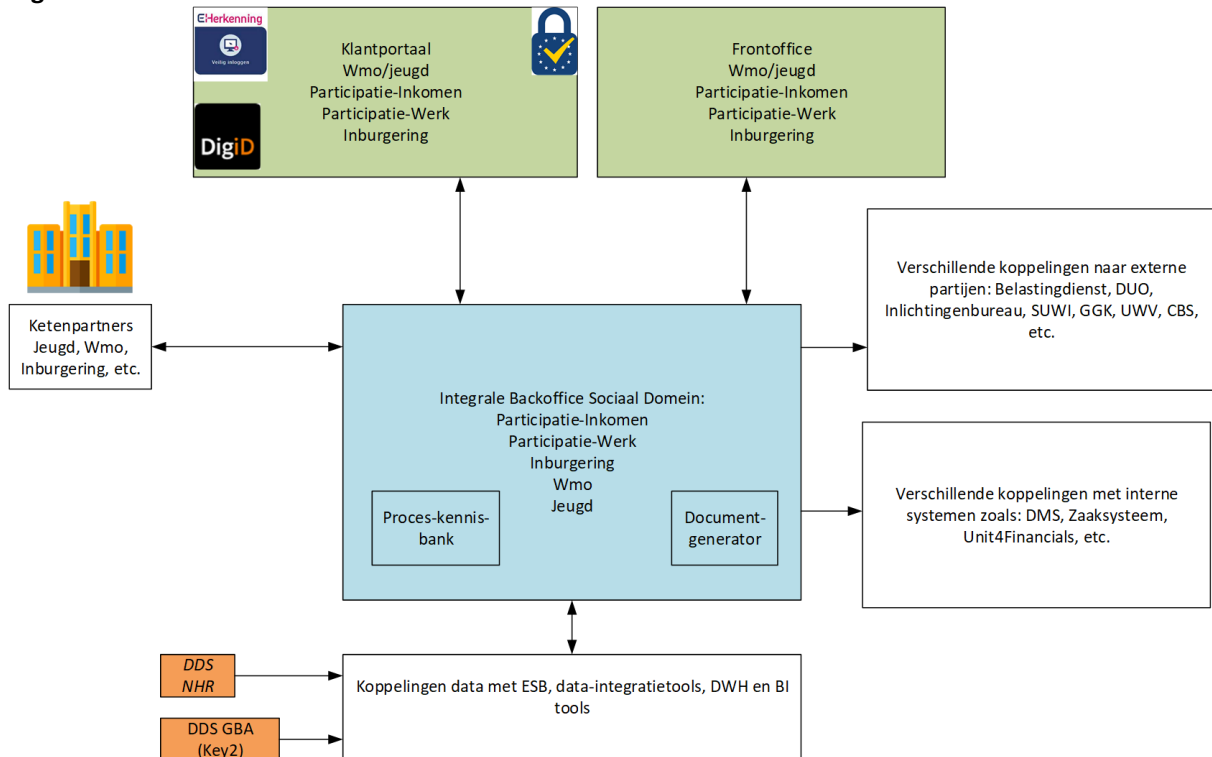
3.4 KENGETALLEN HUIDIGE SITUATIE

Kengetallen sociaal domein Gemeente Lelystad op jaarbasis (bij benadering):

- WMO – 6000 toewijzingen WMO op jaarbasis
- Jeugdwet – 3500 toewijzingen jeugdhulp op jaarbasis
- Participatie Inkomen – Bijstandsuitkering: 2500 uitkeringen per jaar
- Participatie Werk – in 2021 werden er 1830 mensen begeleid naar werk (zowel poule als werktraject)
- Aanvragen TOZO 2020/2021 – 20.000 aanvragen
- Aanvragen Levensonderhoud op jaarbasis – in 2021 waren er 911 aanvragen LO (Pwet, IOAW, IOAZ)

4 ONZE VRAGEN

Algemeen



In de nieuwe situatie ondersteunt een integraal backofficesysteem de uitvoering van alle verschillende wetten binnen het sociaal domein. Daarnaast wensen wij een klantportaal voor burgers en een frontoffice voor medewerkers van de gemeente (en ketenpartners). In de vragen die hieronder volgen, willen wij graag geïnformeerd worden door leveranciers over hun visie en aanbod rondom enkele richtingen waarbinnen wij de gewenste/nieuwe situatie willen vormgeven.

Vragen aan de markt

- 1 De gemeente Lelystad is op zoek naar een oplossing die de klant maximale mogelijkheden biedt om zijn dossier(s) zelf te beheren en te kunnen volgen, waarin de frontoffice en backoffice naadloos op elkaar zijn aangesloten, waarin informatie makkelijk gedeeld kan worden (zodat een integraal klantbeeld kan ontstaan) en dat goede stuurinformatie genereert. Hoe kijkt u tegen deze ambities aan? Hoe ziet u zelf de ontwikkelingen in de uitvoering van het sociaal domein? En op welke wijze en met welke doorlooptijden gaat u deze in uw oplossing de komende jaren doorvoeren? Welke ontwikkelingen die nog niet genoemd zijn in deze uitvraag moeten we volgens u beslist meenemen tijdens de selectiefase?

4.1 ARCHITECTUUR

Common Ground

Gemeente Lelystad staat achter het gedachtegoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. De komende jaren wil Gemeente Lelystad stap voor stap groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. We begrijpen dat er nu nog volop ontwikkelingen zijn, zeker

op het vlak van het sociaal domein. Wij willen tijdens de aanbesteding een oplossing selecteren die zoveel mogelijk op basis van deze visie is/wordt ontwikkeld.

Cloud strategie Gemeente Lelystad

De Gemeente Lelystad heeft een Cloudstrategie opgesteld en vastgesteld. We beseffen dat onze rol als gemeente steeds meer komt te liggen bij de bescherming en het beheer van onze (strategische voorraad) gegevens, evenals bij het beheer van de keten van applicaties. Andersom zal onze rol veel minder komen te liggen bij het beheer van hardware of technisch beheer. De gang naar de cloud is ons inziens dan ook onvermijdelijk. De Gemeente Lelystad zal haar informatievoorziening evolueren naar een wendbare en flexibele informatievoorziening op basis van veilige gestandaardiseerde (cloud-saas) informatie-architectuur.

Standaardoplossingen uit de markt

De Gemeente Lelystad is niet uniek in het uitvoeren van de processen in het sociaal domein. Vanuit dat perspectief is Lelystad onder andere ook betrokken bij het VNG-initiatief 'samenwerking Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen (GBI)². Hierin werken we samen met een aantal gemeenten de basisprocessen rondom het thema 'Inkomen' uit. De Gemeente Lelystad wil dat informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en open standaarden. De wendbaarheid en flexibiliteit van de gemeente neemt hierdoor toe. Informatiediensten worden door Lelystad geregistreerd, maar door de markt uitgevoerd. De Gemeente Lelystad wil haar informatievoorziening realiseren door het gebruik van standaardsoftware.

Inpassing oplossing in informatielandschap Lelystad

In paragraaf 3.3 is een overzicht gegeven van de huidige situatie van het informatielandschap en het gewenste informatielandschap van Lelystad. De te selecteren oplossing moet zo optimaal mogelijk binnen dit staande informatielandschap worden ingepast.

Vragen aan de markt

- 2 Lelystad heeft nu nog een deel van de applicaties *on premise* draaien, maar heeft de wens om volgens markt-standaardprocessen op een SaaS platform te gaan werken. Echter we kunnen niet goed overzien wat de gevolgen zijn voor de huidige bedrijfsvoering. Kunt u beschrijven wat er voor ons gaat veranderen bij het functioneel beheer van de applicaties? Bij de beantwoording graag in ieder geval aandacht besteden aan:
 - De ruimte van Lelystad om eigen processen vorm te geven
 - De mate van invloed op het beheer van formulieren en documenten
 - De samenwerking (hoe gedetailleerd en flexibel) met een documentgenerator inzetten
 - Verschillende beheermodellen (dienstverlening van leverancier aan gemeente).
 - Wat voor beheerdienstverlening adviseert u Lelystad en waarom?
- 3 De Gemeente Lelystad voorziet een toekomst waarin zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van Software-as-a-Service (SaaS). D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van opdrachtgever en is volledig webbased. Welke sourcingsvarianten past u op dit moment toe in uw aanbod? In hoeverre bent u bezig met het ontwikkelen van uw applicatie als volledige SaaS? Wat is de impact van een eventuele toekomstige migratie voor de gemeente Lelystad (technisch, organisatorisch en financieel)?
- 4 Wat is uw visie op de ontwikkeling van Common Ground in relatie tot uw software? Hoe sluit uw organisatie, uw oplossing aan op landelijke ontwikkelingen gericht op wet-/regelgeving, standaarden

² <https://commonground.nl/groups/view/ea69810c-b776-489d-ae9b-8f0722db54fd/team-gemeentelijke-basisprocessen-inkomen-gbi>

(waaronder die van VNG-realisatie/GBI/Common Ground³) en andere ontwikkelingen binnen de grenzen van het sociaal domein (afkomstig van bijv. Divosa)?

- 5 De gemeente heeft de wens om het huidige applicatielandschap sociaal domein te consolideren naar één geïntegreerde informatievoorziening, waarbij de verschillende systeemonderdelen en de integratie daartussen volledig onder de verantwoordelijkheid valt van één leverancier/aanspreekpunt. De gemeente overweegt de opdracht niet in percelen op te delen omdat we door de oplossing een zo compleet mogelijk integraal klantbeeld willen krijgen en gebruikers optimaal ondersteunen bij hun taken. Wat is uw visie daarop? Bij de beantwoording graag aandacht besteden aan de volgende onderwerpen:
- Preferente samenwerkingspartners
 - Kansen en risico's
 - Mate van integratie met de uitvoering van de taakvelden Participatie (Werk & Inkomen: registratie, (her)berekening en betaalbaar stellen van bijstandsuitkeringen, invordering, etc.), Inburgering, Wmo en Jeugd of worden er voor het afdekken van deze functionele gebieden meerdere applicaties, ondersteunende modules/tooling ingezet?

4.2 SECURITY EN PRIVACY

Het belangrijkste uitgangspunt voor de te selecteren oplossing in relatie tot security & privacy is hetgeen opgenomen is in de per 2020 van kracht zijnde Baseline Informatiebeveiliging Overheid⁴.

Vragen aan de markt

- 6 Uiteraard is het voor ons belangrijk dat in geval van een acuut lek of acute dreiging, onze leverancier hier snel en adequaat op reageert. Hoe ziet – wat u betreft – de samenwerking tussen Lelystad en uw beheerorganisatie eruit bij dreigingen en incidenten?

4.3 OPTIMAAL PROCES

4.3.1 Een optimaal proces voor de professional

Voor gebruik van de nieuwe oplossing hebben de professionals van de Gemeente Lelystad de volgende beelden:

- Als professional wil ik vanuit één omgeving werken en goed en compleet overzicht over mijn werkvoorraad en de zaken en klanten hebben om mijn werkzaamheden af te kunnen handelen. Ik kan daarbij makkelijk en op basis van verschillende zoektermen informatie terugvinden.
- Als professional wil ik dat mijn werkproces op een efficiënte manier digitaal ondersteund wordt zodat ik ontzorgd word, regie kan voeren en tijd overhoudt voor onderzoek, beoordeling en klantcontact. Ik kan mijn werk prioriteren en krijg relevante meldingen prominent in beeld – over bijvoorbeeld van toepassing zijnde termijnen, wanneer een klant documenten toevoegt, of van inlichtingenbureau – zodat ik niet anders kan dan daarop acteren.
- Als professionals beschikken we over enige flexibiliteit in het werkproces en kunnen we binnen bepaalde in te regelen grenzen afwijken van de door het systeem aangeleverde standaardprocessen.
- Als professional kan ik altijd minimaal zien wat de klant kan zien.
- Als professional kan ik zien wie, wat, wanneer in het dossier van de klant heeft gedaan.

Vragen aan de markt

- 7 Wat is uw visie op het wensbeeld van de professional?

³ <https://commonground.nl/cms/view/12f73f0d-ae26-4021-ba52-849eef37d11f/de-common-ground-principes>

⁴ <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/>

- 8 Heeft uw oplossing(en) één of meerdere medewerkersportalen voor de verschillende onderdelen (Jeugd, Wmo, Participatiewet, Inburgering, etc.)? Wat zijn volgens u de voor- en nadelen van één of meerdere portalen?
- 9 Biedt uw oplossing een integraal klantbeeld? Zo ja, voor welke onderdelen? Heeft uw oplossing hiervoor een koppeling nodig om een of meer onderdelen in te lezen uit andere applicaties? Zo ja, op basis van welke standaarden?
- 10 Het zelfstandigenloket Lelystad biedt dienstverlening voor de zes Flevolandse gemeenten (Almere, Zeewolde, Dronten, Urk en de Noordoostpolder). Op dit moment werkt het Zlf nog in een gescheiden database. Dit wordt door de beheerders en team kwaliteit als gebruiksonvriendelijk ervaren. Is dienstverlening aan buurgemeenten mogelijk binnen uw oplossing (zonder te hoeven schakelen tussen verschillende tenants)?

4.3.2 Een optimale informatiepositie voor de klant

Inwoners hebben toegang tot en regie op hun eigen gegevens. We willen inwoners door middel van een inwonerportaal toegang geven tot statusinformatie over het proces en de gegevens die de gemeente registreert. Ook willen we daarbij de mogelijkheid bieden om signalen of wijzigingen door te geven en interactie te faciliteren. Vanuit de AVG heeft de inwoner recht op inzicht in de basis-set van zijn eigen gegevens. Dit willen we via het inwonerportaal mogelijk maken. Dit geeft de klant regie over zijn of haar situatie. Digitale dienstverlening is voor iedereen toegankelijk, ook voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Dat betekent dat de digitale dienstverlening gebruiksvriendelijk is: informatie is makkelijk vindbaar en actueel, op maat en consistent. We streven naar digitale dienstverlening waar het kan, en persoonlijk contact waar nodig en gewenst. Inwoners hoeven hun verhaal maar één keer te vertellen. We helpen inwoners altijd verder bij het vinden van de juiste contactpersoon en als de inwoner hier behoefte aan heeft vindt een warme overdracht plaats. We willen ons informatielandschap zodanig inrichten dat informatie over lopende dienstverleningsvragen in het sociaal domein makkelijk te raadplegen zijn, rekening houdend met de rechtspositie van de inwoner.

Vragen aan de markt

- 11 Welke producten en diensten voor het sociaal domein zijn reeds beschikbaar en/of komen op termijn beschikbaar in uw klantportaal?

4.3.3 Interactie van de oplossing met applicaties van ketenpartners

Voorlopig wordt voorzien dat jeugd en Wmo – uitgevoerd door externe partners – met een eigen systeem werken voor hun front- en midoffice. Wellicht gaat dit op termijn veranderen en komen beide processen in ons nieuwe systeem terecht. Voor dit moment echter, zal er tussen hen en onze applicaties gecommuniceerd moeten kunnen worden. Lelystad is nu gewend om veel zelf op te lossen op technisch gebied en waar nodig zelf functionaliteit toe te voegen door systemen te koppelen en/of te ontsluiten – via RPA, SQL-, R- of Pythonscripts. De Gemeente Lelystad heeft echter het voornemen om in de toekomstige situatie enkel nog maar gebruik te maken van standaardkoppelvlakken, waardoor we verwachten dat de huidige manier van gegevensuitwisseling dan niet meer nodig is.

Vragen aan de markt

- 12 Is deze verwachting wat u betreft reëel? Zo nee, kunt u aangeven hoe u omgaat met verzoeken vanuit Gemeente Lelystad om gegevensuitwisseling tussen systemen toch mogelijk te maken?

4.4 REGIE OP DATA

De gemeente Lelystad gebruikt op dit moment een datawarehouse om strategische en tactische managementinformatie te kunnen creëren. Voor operationele sturing worden wel overzichten binnen de uitvoeringsapplicaties gebruikt.

Vragen aan de markt

- 13 Wat is uw visie op de rol van data bij de ontwikkeling van de klantdienstverlening en hoe geeft u hier invulling aan binnen de kaders van de informatiebeveiliging en privacybescherming?
- 14 Kunt u aangeven welke mogelijkheden aangeboden worden om alle data uit databases van uw oplossing (ook in geval van levering op basis van SaaS) uit te lezen (met inachtneming van autorisaties van de betreffende oplossing en haar beheerder) te ontsluiten. Welke technieken adviseert u de gemeente hierbij te gebruiken?

4.5 OVERIGE VRAGEN

Transitie afgerond per 01-01-2024

- 15 Lelystad vraagt de leverancier op hoofdlijnen uit te werken hoe de migratie en implementatie er uit zou kunnen zien. Hierbij vragen wij u in te gaan op de volgende onderwerpen:
- Planning (& doorlooptijd)
 - Fasering

Prijsmodel en kosten

- 16 De Gemeente Lelystad wil gevoel krijgen in hoeverre het eenmalige en structurele budget voor dit project voldoende is. Daarom vraagt Lelystad leveranciers een indicatie voor de belangrijkste éénmalige en structurele kostencomponenten. Het staat de leverancier vrij kostencomponenten toe te voegen/te verwijderen:

Kosten component	Eenmalig	Structureel
Licenties incl. updates en upgrades		
Consultancy		
Technische infrastructuur (OTAP, servers etc.)		
Migratie		
Opleidingen		
Projectmanagement		
Ontwerp, bouw en beheer koppelingen		
.....		

Hierbij kan de leverancier rekening houden met de volgende parameters

- Lelystad heeft ca. 81.000 inwoners
- Verwacht wordt dat in ieder geval 130-140 personen gebruik gaan maken van de nieuwe oplossing. Mochten op termijn Wmo en Jeugd ook in de applicatie worden uitgevoerd, dan stijgt het aantal gebruikers met ongeveer 50-60.

- 17 Welk prijsmodel hanteert u? (per gebruiker, per inwoner, per dossier, per module, fixed price of anders)?

Referenties

- 18 Lelystad wil graag leren van ervaringen bij andere gemeenten met vergelijkbare projecten. Wilt u Lelystad introduceren bij een – bij voorkeur vergelijkbare – gemeente? Graag hierbij aangeven welke onderdelen/modules deze gemeente in gebruik heeft. Kunt u ons voorzien van contactgegevens?

POC

- 19 Bent u bereid tot een mondelinge toelichting en presentatie ten behoeve van de marktconsultatie?

- 20 Omdat dit project uit verschillende componenten bestaat en het succes van het project mede bepaald wordt door de kwaliteit van de mate van integratie overweegt Lelystad hiervoor een Proof of Concept onderdeel te laten zijn van de aanbesteding. In hoeverre heeft u hier ervaring mee en wat zouden de kosten (indicatief) bedragen?

BIJLAGE 1 SJABLOON BEANTWOORDING VRAGEN

Algemeen

Vraag 1: De gemeente Lelystad is op zoek naar een oplossing die de klant maximale mogelijkheden biedt om zijn dossier(s) zelf te beheren en te kunnen volgen, waarin de frontoffice en backoffice naadloos op elkaar zijn aangesloten, waarin informatie makkelijk gedeeld kan worden (zodat een integraal klantbeeld kan ontstaan) en dat goede stuurinformatie genereert. Hoe kijkt u tegen deze ambities aan? Hoe ziet u zelf de ontwikkelingen in de uitvoering van het sociaal domein? En op welke wijze en met welke doorlooptijden gaat u deze in uw oplossing de komende jaren doorvoeren? Welke ontwikkelingen die nog niet genoemd zijn in deze uitvraag moeten we volgens u beslist meenemen tijdens de selectiefase?

Antwoord:

Architectuur

Vraag 2: Lelystad heeft nu nog een deel van de applicaties *on premise* draaien, maar heeft de wens om volgens markt-standaardprocessen op een SaaS platform te gaan werken. Echter we kunnen niet goed overzien wat de gevolgen zijn voor de huidige bedrijfsvoering. Kunt u beschrijven wat er voor ons gaat veranderen bij het functioneel beheer van de applicaties? Bij de beantwoording graag in ieder geval aandacht besteden aan:

- De ruimte van Lelystad om eigen processen vorm te geven
- De mate van invloed op het beheer van formulieren en documenten
- De samenwerking (hoe gedetailleerd en flexibel) met een documentgenerator inzetten
- Verschillende beheermodellen (dienstverlening van leverancier aan gemeente).
- Wat voor beheerdienstverlening adviseert u Lelystad en waarom?

Antwoord:

Vraag 3: De Gemeente Lelystad voorziet een toekomst waarin zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van Software-as-a-Service (SaaS). D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT-domein van opdrachtgever en is volledig webbased. Welke sourcingsvarianten past u op dit moment toe in uw aanbod? In hoeverre bent u bezig met het ontwikkelen van uw applicatie als volledige SaaS? Wat is de impact van een eventuele toekomstige migratie voor de gemeente Lelystad (technisch, organisatorisch en financieel)?

Antwoord:

Vraag 4: Wat is uw visie op de ontwikkeling van Common Ground in relatie tot uw software? Hoe sluit uw organisatie, uw oplossing aan op landelijke ontwikkelingen gericht op wet-/regelgeving, standaarden (waaronder die van VNG-realisatie/GBI/Common Ground) en andere ontwikkelingen binnen de grenzen van het sociaal domein (afkomstig van bijv. Divosa)?

Antwoord:

Vraag 5: De gemeente heeft de wens om het huidige applicatielandschap sociaal domein te consolideren naar één geïntegreerde informatievoorziening, waarbij de verschillende systeemonderdelen en de integratie daartussen volledig onder de verantwoordelijkheid valt van één leverancier/aanspreekpunt. De gemeente overweegt de opdracht niet in percelen op te delen omdat we door de oplossing een zo compleet mogelijk integraal klantbeeld willen krijgen en gebruikers optimaal ondersteunen bij hun taken. Wat is uw visie daarop? Bij de beantwoording graag aandacht besteden aan de volgende onderwerpen:

- Preferente samenwerkingspartners
- Kansen en risico's
- Mate van integratie met de uitvoering van de taakvelden Participatie (Werk & Inkomen: registratie, (her)berekening en betaalbaar stellen van bijstandsuitkeringen, invordering, etc.), Inburgering, Wmo en Jeugd of worden er voor het afdekken van deze functionele gebieden meerdere applicaties, ondersteunende modules/tooling ingezet?

Antwoord:

SECURITY EN PRIVACY

Vraag 6: Uiteraard is het voor ons belangrijk dat in geval van een acuut lek of acute dreiging, onze leverancier hier snel en adequaat op reageert. Hoe ziet – wat u betreft – de samenwerking tussen Lelystad en uw beheerorganisatie eruit bij dreigingen en incidenten?

Antwoord:

Een optimaal proces voor de professional

Vraag 7: Wat is uw visie op het wensbeeld van de professional?

Antwoord:

Vraag 8: Heeft uw oplossing(en) één of meerdere medewerkersportalen voor de verschillende onderdelen (Jeugd, Wmo, Participatiewet, Inburgering, etc.)? Wat zijn volgens u de voor- en nadelen van één of meerdere portalen?

Antwoord:

Vraag 9: Biedt uw oplossing een integraal klantbeeld? Zo ja, voor welke onderdelen? Heeft uw oplossing hiervoor een koppeling nodig om een of meer onderdelen in te lezen uit andere applicaties? Zo ja, op basis van welke standaarden?

Antwoord:

Vraag 10: Het zelfstandigenloket Lelystad biedt dienstverlening voor de zes Flevolandse gemeenten (Almere, Zeewolde, Dronten, Urk en de Noordoostpolder). Op dit moment werkt het Zlf nog in een gescheiden database. Dit wordt door de beheerders en team kwaliteit als gebruiksonvriendelijk ervaren. Is dienstverlening aan buurgemeenten mogelijk binnen uw oplossing (zonder te hoeven schakelen tussen verschillende tenants)?

Antwoord:

Een optimale informatiepositie voor de klant

Vraag 11: Welke producten en diensten voor het sociaal domein zijn reeds beschikbaar en/of komen op termijn beschikbaar in uw klantportaal?

Antwoord:

Interactie van de oplossing met applicaties van ketenpartners

Vraag 12: Is deze verwachting wat u betreft reëel? Zo nee, kunt u aangeven hoe u omgaat met verzoeken vanuit Gemeente Lelystad om gegevensuitwisseling tussen systemen toch mogelijk te maken?

Antwoord:

REGIE OP DATA

Vraag 13: Wat is uw visie op de rol van data bij de ontwikkeling van de klantdienstverlening en hoe geeft u hier invulling aan binnen de kaders van de informatiebeveiliging en privacybescherming?

Antwoord:

Vraag 14: Kunt u aangeven welke mogelijkheden aangeboden worden om alle data uit databases van uw oplossing (ook in geval van levering op basis van SaaS) uit te lezen (met inachtneming van autorisaties van de betreffende oplossing en haar beheerder) te ontsluiten. Welke technieken adviseert u de gemeente hierbij te gebruiken?

Antwoord:

OVERIGE VRAGEN

15: Lelystad vraagt de leverancier op hoofdlijnen uit te werken hoe de migratie en implementatie er uit zou kunnen zien. Hierbij vragen wij u in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Planning (& doorlooptijd)
- Fasering

Antwoord:

Vraag 16: De Gemeente Lelystad wil gevoel krijgen in hoeverre het eenmalige en structurele budget voor dit project voldoende is. Daarom vraagt Lelystad leveranciers een indicatie voor de belangrijkste éénmalige en structurele kostencomponenten. Het staat de leverancier vrij kostencomponenten toe te voegen/te verwijderen:

Antwoord:

Kosten component	Eenmalig	Structureel
Licenties incl. updates en upgrades		
Consultancy		
Technische infrastructuur (OTAP, servers etc.)		
Migratie		
Opleidingen		
Projectmanagement		
Ontwerp, bouw en beheer koppelingen		
.....		

Vraag 17: Welk prijsmodel hanteert u? (per gebruiker, per inwoner, per dossier, per module, fixed price of anders)?

Antwoord:

Vraag 18: Lelystad wil graag leren van ervaringen bij andere gemeenten met vergelijkbare projecten. Wilt u Lelystad introduceren bij een – bij voorkeur vergelijkbare – gemeente? Graag hierbij aangeven welke onderdelen/modules deze gemeente in gebruik heeft. Kunt u ons voorzien van contactgegevens?

Antwoord:

Vraag 19: Bent u bereid tot een mondelinge toelichting en presentatie ten behoeve van de marktconsultatie?

Antwoord:

Vraag 20: Omdat dit project uit verschillende componenten bestaat en het succes van het project mede bepaald wordt door de kwaliteit van de mate van integratie overweegt Lelystad hiervoor een Proof of Concept onderdeel te laten zijn van de aanbesteding. In hoeverre heeft u hier ervaring mee en wat zouden de kosten (indicatief) bedragen?

Antwoord: