



Marktconsultatie subsidieapplicatie

IN OPDRACHT VAN GEMEENTE LELYSTAD

OPDRACHTGEVER: M. BROUWER (TEAMLEIDER SUBSIDIEBUREAU)

Inhoud

1.	Inleiding	2
1.1	Algemeen	2
1.2	Begripsbepalingen	2
2.	Aanleiding	3
2.1	Gemeente Lelystad & Subsidies	3
2.2	Subsidiebureau	4
2.3	Probleemstelling/ vraagstelling	4
2.4	In scope/ niet in scope	5
2.5	Eisen vanuit PvE	5
2.5.1	Technische eisen	5
2.5.2	Functionele eisen (financieel)	6
2.5.3	Functionele eisen (gebruikerskant)	6
3.	Doel & Doelgroep Marktconsultatie	8
3.1	Doel	8
3.2	Doelgroep	9
3.3	Planning	10
3.4	Omvang van de mogelijke opdracht	10
4.	Vragenlijst en additionele informatie	11
4.1	Introductie	11
4.2	Additionele informatie	11
4.2.1	Huidige werkstroom subsidieverlening	12
4.2.2	Huidige werkstroom subsidievaststelling	13

1. Inleiding

1.1 Algemeen

De Gemeente Lelystad nodigt u uit om deel te nemen aan een marktconsultatie ter voorbereiding op haar aanbesteding van een subsidieapplicatie, die zij voornemens is in Q3 2023 te publiceren.

1.2 Begripsbepalingen

Afkorting	Betekenis
LNL	Lelystad Next Level
ASVL	Algemene subsidieverordening Lelystad
ESB	Enterprise Service Bus
Aanbesteder	Gemeente Lelystad
PvE	Programma van Eisen
SB mdw.	Subsidiemedewerker
SB	Subsidiebureau
Beleidsmdw.	Beleidsmedewerker
Audit trail	Werkstroomhistorie
Inc. sub	Incidentele subsidie
Gebruiker	Functionarissen van Gemeente Lelystad
Aanvrager	Externe partijen zowel particulieren als organisaties

2. Aanleiding

2.1 Gemeente Lelystad & Subsidies

Lelystad, hoofdstad van de nieuwe natuur, is in 2040 een zelfstandige, sociaal veerkrachtige, duurzame, aantrekkelijke en economisch sterke stad met 100.000 inwoners. Hiervoor gaat Lelystad haar potentie volop benutten en kiest voor haar unieke kwaliteiten én de onderscheidende regionale positie.

Wij willen een organisatie zijn die open en transparant opereert. Binnen onze organisatie zijn er drie kerncompetenties te onderscheiden: Samen, Betrokken en Duidelijk. Dit betekent een organisatie die zich inleeft, zich proactief opstelt, zijn afspraken nakomt en goed naar zijn inwoners en ondernemers luistert. Dit vraagt een transparante werkwijze, waarbij het uitgangspunt digitaal werken is waar het kan en persoonlijk en betrokken waar het moet. Gezien de veranderingen in de samenleving zal de gemeente haar werkwijze hier op aanpassen. De toename van de digitalisering verandert de verwachting van ondernemers, instellingen en ambtenaren. Subsidieaanvragers willen in eigen regie snel, eenvoudig, plaats- en tijdsafhankelijk producten en diensten digitaal af kunnen nemen van de gemeente. Eén van de focuspunten ligt dan ook op het digitaliseren, uniformeren en automatiseren van onze diensten – ook met oog voor die doelgroepen die niet vanzelfsprekend in dit proces kunnen meekomen.

Als antwoord op bovenstaande uitdagingen hebben het subsidiebureau, de beleidsmedewerkers en beleidsadviseurs hun visie geformuleerd. Die is samengevat: Een geautomatiseerde werkwijze die voor de aanvragers en de verleners tot een inzichtelijker en gemakkelijker proces leidt.

1. Een goede digitale werkwijze – plaats- en tijdsafhankelijk, eenduidig, snel en simpel – is straks de basis van onze service. Subsidieaanvragers kunnen veilig zakendoen en de werkwijze is digitaal waar het kan, en persoonlijk waar het moet. Op deze wijze wil een subsidieaanvrager dat de Gemeente Lelystad zaken snel, transparant en doeltreffend aanpakt, oplost en afhandelt. We combineren dan een goede digitale werkwijze met een zakelijke maar betrokken klantrelatie.
2. We zijn transparant, dit betekent dat we inzicht in ons handelen geven. Onder andere door transparant te zijn in de status van het proces. Hierin is naast het eindresultaat, ook de manier waarop we tot het eindresultaat zijn gekomen, van belang. Dit draagt bij aan een duidelijke communicatie naar subsidieaanvragers en werknemers.
3. Het systeem is zowel een noodzaak voor het waarborgen van de rechtmatigheid van onze werkzaamheden, als een aanvulling op de werkzaamheden van onze werknemers. Dit houdt in dat het systeem ondersteunt en het werk van onze werknemers eenvoudiger, efficiënter en transparanter maakt.

Deze ambitie betekent dat wij in onze manier van denken en werken, processen en systemen een volgende stap moeten maken. De aanschaf en implementatie van een nieuw subsidieapplicatie vormen een samenhangend geheel voor het subsidiebureau die noodzakelijk is om die stap te kunnen maken.

2.2 Subsidiebureau

Het subsidiebureau is de kern voor de uitgaande en inkomende subsidies. Veel organisaties in Lelystad zijn afhankelijk van de subsidies die wij verstrekken. Deze subsidies worden verstrekt in het kader van algemeen belang en dragen bij aan de (maatschappelijke) ontwikkeling van onze gemeente, zoals omschreven in de Strategische Agenda en Lelystad Next Level.

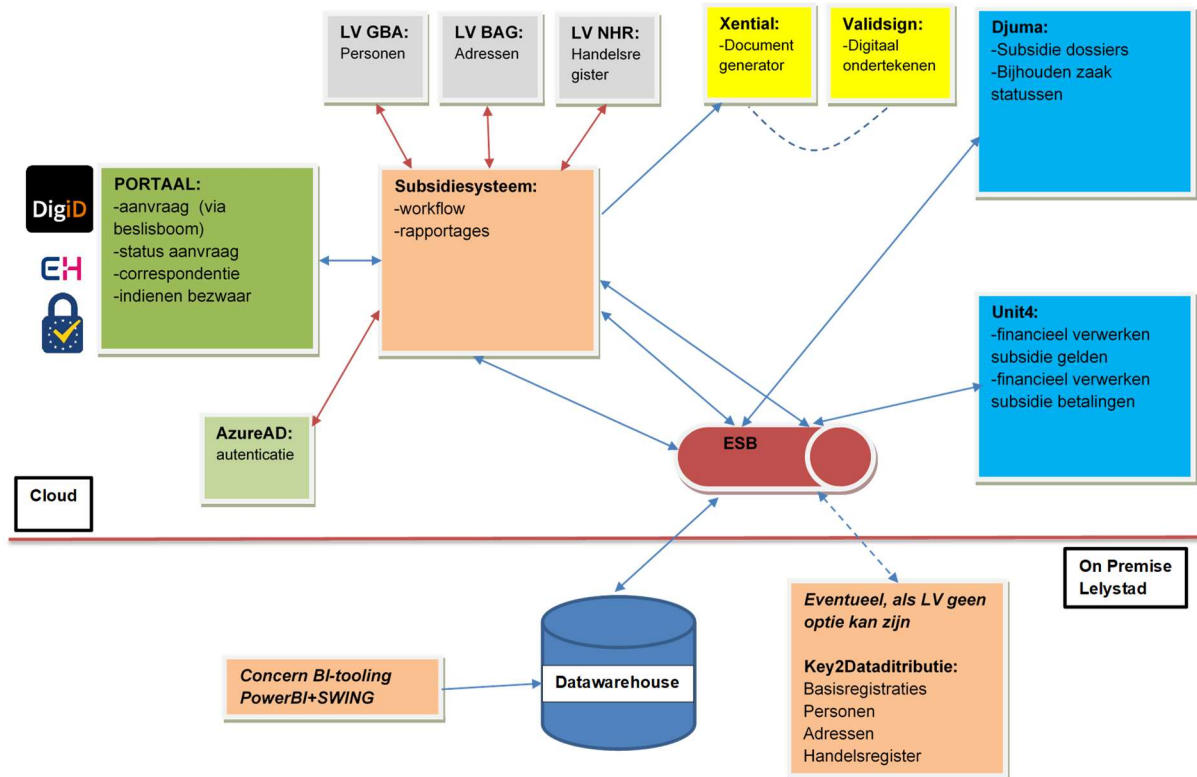
2.3 Probleemstelling/ vraagstelling

De ambitie van gemeente Lelystad is om het subsidieproces maximaal digitaal te gaan uitvoeren, vanuit één centrale omgeving. Burgers en bedrijven kunnen digitaal, via authenticatie, hun aanvraag indienen, en vervolgens digitaal volgen van de afhandeling daarvan. De aanvraag komt digitaal in het subsidie workflow systeem binnen en kan daar worden verwerkt, met aftakkingen naar ons Zaak-/DMS systeem voor documenten en statussen, en naar ons financieel systeem voor het financieel verwerken van subsidies.

Met de door u aangeboden subsidieapplicatie heeft Gemeente Lelystad te allen tijde inzicht en overzicht in de lopende subsidie aanvragen en de afhandeling ervan. Zo zijn standaard rapportages beschikbaar, toegespitst op alle lagen in de organisatie. Deze rapportages zorgen voor inzicht en overzicht met één druk op de knop (een valide en betrouwbare audit trail). Geen 'knippen en plakken' meer van informatie om deze overzichten te maken.

2.4 In scope/ niet in scope

Gemeente Lelystad wil geen gebruik maken van een maatwerk product als subsidieapplicatie, maar van een standaardoplossing die zich in de praktijk al bewezen heeft.



Figuur 1 Gewenste situatie koppelingen en functionaliteiten van de nieuwe subsidieapplicatie

2.5 Eisen vanuit PvE

2.5.1 Technische eisen

- De aan te bieden oplossing kan voldoen aan BBN-classificatie 2 (Beschikbaarheid 1, Integriteit 2 en Vertrouwelijkheid 2). Deze norm komt voort uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);
- De aan te bieden oplossing is een volledige SAAS-oplossing;
- Toegang tot de aan te bieden oplossing via AzureAD;
- De opslag van de applicatie en gegevens en overige onderdelen van de Oplossing vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging/relatie heeft in de Verenigde Staten;
- De aan te bieden oplossing voldoet aan de Wet Digitale toegankelijkheid;
- Betalingsopdrachten worden middels koppelingen geautomatiseerd (met gegevens over het te betalen bedrag, datum betaling en dossierkenmerk). Hierbij wordt ook aangegeven ten laste van welke budgetten de betaling komt. Het is van belang dat er op basis van de aangeleverde informatie via een Webservice bericht de schuld (het uit te betalen bedrag) als een schuld/vordering kan worden aangeboden;
- Inningsopdrachten worden middels koppelingen geautomatiseerd (met gegevens over het te innen bedrag en dossierkenmerken). Hierbij wordt ook aangegeven ten laste van welke budgetten de terugvordering komt. Het is van belang er op basis van de

aangeleverde informatie via een Webservice bericht de schuld (het terug te vorderen bedrag) als een schuld/vordering kan worden aangeboden.

2.5.2 Functionele eisen (financieel)

- Verschillende rollen (o.a. applicatiebeheerder en controller) kunnen het subsidieplafond per subsidieregeling vastleggen en inzien in de subsidieapplicatie. De applicatie bewaakt het plafond en verstuurd geautomatiseerd notificaties naar een door Gemeente Lelystad in te stellen gebruiker wanneer het plafond bereikt dreigt te worden;
- Budgetgegevens zijn (geautomatiseerd dan wel handmatig) in het subsidiesysteem in te voeren (bedrag, kostenplaats-, grootboek-, project- en specificatienummer en komen overeen met de gegevens uit het financiële systeem Unit4Financials);
- Deelbetalingen zijn mogelijk (zowel in termijnen als in percentages) en handmatig instelbaar door gemandateerde gebruikers;
- De applicatie moet per dossier het aangevraagde-, verleende-, herziend verleende-, vastgestelde- en herziend vastgestelde bedrag laten zien en opvraagbaar zijn voor rapportages.

2.5.3 Functionele eisen (gebruikerskant)

- De gebruiker/functioneel beheerder moet in staat zijn om eenvoudig vrije rapporten te genereren met gebruik van elk gegeven uit de database en de relaties tussen de gegevens;
- Na indienen van de aanvraag via het Portaal (DigiD voor particulier en E-herkenning klasse 3 voor ondernemers) is er een automatische aanmaak van een dossier/zaaknummer;
- De aangeleverde documenten worden automatisch aan het aangemaakte dossier gekoppeld en zijn door zowel de aanvrager als de organisatie in te zien. Ook kunnen er aanvullende documenten door beide partijen toegevoegd worden aan het dossier.
- Bij wijzigingen in de documenten dient er geautomatiseerd notificaties verzonden te worden naar de gebruiker;
- Controlelijsten (voor de aanvrager) als onderdeel van het aanvraag- en verantwoordingsformulier, met de mogelijkheid voor het aangeven van verplichte velden door de Gemeente Lelystad;
- Controlelijsten voor de gebruiker voor het uitvoeren van ontvankelijkheidstoets van het verlenings- en vaststellingsproces. Deze controlelijsten dienen opvraagbaar te zijn door de gebruiker voor onder andere accountantscontrole;
- Automatisch genereren van documenten (brieven) naar aanleiding van de uitkomsten van verschillende processtappen en controlelijsten. Deze documenten dienen daarna nog wel aanpasbaar te zijn, zodat deze dossier specifiek gemaakt kan worden.
- Volledige correspondentie binnen en tussen de organisatie (gebruiker) en aanvrager via het portaal. Dus zowel intern- intern, als intern-extern;
- Aanvrager dient altijd inzicht te hebben in zijn subsidieaanvraag en de voortgang hiervan;
- Mogelijkheid om een scheiding aan te geven in de zichtbaarheid van (interne en externe) documenten voor aanvrager;

- Verschillende rollen (o.a. beleidsmedewerker, subsidiemedewerker, adviseurs en financieel controller) mogelijk binnen het gehele subsidieproces. Deze rollen worden vooraf ingericht in de werkprocessen door de leverancier;
- Er moet vanuit de applicatie een niet-muteerbare audit trail gegenereerd kunnen worden van de uitgevoerde controles door het subsidiebureau (o.a. Dossier compleet, inhoudelijke beoordeling dossier, tweede beoordeling op de conceptbeschikking en accordering binnen de diverse stappen van het subsidieproces door de betreffende bevoegde functionarissen). De historie van alle stappen en de controle fiattering accordering moet opgeslagen worden en inzichtelijk zijn via managementrapportages en audit trail;
- Er is een termijnbewaking (signaleringsdatum) in het systeem, waarbij er geautomatiseerd notificaties worden gestuurd naar de gebruiker en/of aanvrager. Hierin is er een onderscheid tussen vooraf signaleren als ook het achteraf signaleren van de streefdatum;
- De signaleringsdatum wordt automatisch aangemaakt door de applicatie n.a.v. wetgeving en de subsidiesoorten, maar dient wel handmatig aangepast te kunnen worden door de gebruiker;
- Mogelijkheid van verschillende rollen die een document kunnen bewerken, o.a. tussen de inhoudelijke en financiële componenten van de aanvraag. Waarbij de toegang en status voor alle gebruikers inzichtelijk blijft;
- Werkprocessen worden compleet en functioneel (rekening houdend met de wensen en eisen van de aanbesteder) ingericht door de leverancier.

3. Doel & Doelgroep Marktconsultatie

3.1 Doel

Met deze marktconsultatie wil aanbesteder een goed beeld krijgen van de huidige oplossingen op het gebied van koppelingen en functionaliteiten zoals benoemd in de scope in paragraaf 2.4 van deze leidraad.

Met dit inzicht kan aanbesteder tot realistische, haalbare en maakbare specificaties komen zodat de markt op haar beurt zich goed kan aanbieden. De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor aanbesteder bij het bepalen van de scope en het definitief opstellen van een Programma van Eisen voor een mogelijke aanbesteding van een subsidieapplicatie.

Aanbesteder wil benadrukken dat deze marktconsultatie niet bedoeld is om concrete partners te selecteren voor een opdracht.

Naast het bovenstaande heeft de marktconsultatie ook de volgende intenties:

1. Vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen voor de mogelijke opdracht;
2. Toetsen van eigen uitgangspunten en aannames;
3. Toetsen van eigen ideeën en oplossingsrichtingen;
4. Inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en aanbod op het gebied van een subsidieapplicatie met een SAAS-oplossing;
5. Beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
6. Beeld krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;
7. Bepalen welke inkoopstrategie het beste past bij de gewenste service in de huidige markt.

Ons doel is dat wij volledig digitaal en zoveel mogelijk geautomatiseerd kunnen werken en dat gedurende het hele subsidiejaar de status inzichtelijk is. Dit vanuit het uitgangspunt 'Digitaal waar het kan, persoonlijk en betrokken waar het moet', vanuit de visie Lelystad Digitaal 2025. Het subsidiesysteem moet ons hierbij ondersteunen, waarbij de processen zoveel mogelijk geautomatiseerd zijn en duidelijkheid en transparantie geeft.

Na afronding van deze aanbesteding wil de gemeente uiterlijk 1 augustus 2024 een bewezen stabiel en geautomatiseerd subsidiesysteem in productie hebben genomen. Bij het realiseren van onze doelen past een leverancier die dezelfde doelen nastreeft, gelooft in onze ambities en ons als partner ondersteunt. Deze leverancier werkt met een bewezen en eigentijdse subsidieapplicatie.

Het succes van onze ambities zoals hierboven omschreven is afhankelijk van drie componenten: Werknemers, Klanten en Systemen. Als de drie componenten voldoende op orde zijn, dan is de kans om succesvol de ambities en doelen te realiseren aanwezig. Deze componenten zijn in onze optiek nodig om klantgerichtheidsambities goed te kunnen invullen.

a. Werknemersperspectief

Om de ambities en doelen te realiseren hebben we een goede mix nodig van mensen, die elkaar aanvullen en versterken. Werknemers zijn taakvolwassen en zelfredzaam. Daarnaast is het systeem in staat om koppelingen te maken tussen verschillende systemen en werknemers. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het zaakstelsel en het financiële stelsel. Onze

processen en interne samenwerking is leidend aan de nieuwe applicatie. In het gebruik van het subsidiesysteem is gebruiksvriendelijkheid belangrijk, gezien de variëteit aan gebruikers. Het werknemersperspectief kent de volgende kernwoorden: Eigentijdse dienstverlening; Eenvoud; Praktischer; Effectief en goed toepasbaar (slimmer); Interactief vanuit het systeem Eenduidige werkwijze o.b.v. standaard processen; Gekoppelde gegevens (eenmalige opslag, meervoudig gebruik); Maximale digitale ondersteuning voor de werknemers, maar zij houden de regie.

b. Klantperspectief

Met de toename van de digitalisering verandert de verwachting van subsidieaanvragers. Zij verwachten dat zaken digitaal afgehandeld kunnen worden. Ook verwachten subsidieaanvragers dat de gemeentelijke informatie altijd digitaal beschikbaar, betrouwbaar en veilig is.

Het klantperspectief kent de volgende kernwoorden: Persoonlijk contact; Eenvoudig en intuïtief; Snel en makkelijk; Plaats- en tijdsafhankelijk; Duidelijke informatie/communicatie o.a. geüniformeerde formulieren; Digitaal; Openheid, Statusinzicht.

c. Systeemperspectief

We vinden het van belang dat de ambities en doelen worden gerealiseerd. Deze worden ondersteund vanuit het systeem. Het (IT)perspectief kent de volgende kernwoorden en uitgangspunten: Vanuit de Cloud (SAAS-oplossing); Koppeling met zaaksysteem; Koppeling en interfaces met alle relevante applicaties; Eigentijds, aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen en wetgeving; Frontoffice en backoffice applicatie is één geïntegreerd systeem; Voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving; Veilig en betrouwbaar; Intuïtief, Interactief; Uitgaan van landelijke standaarden en uitgaan van bewezen applicaties. Lokale werkwijzen worden vervangen door landelijk standaarden.

3.2 Doelgroep

De doelgroep voor deze marktconsultatie zijn alle partijen, zowel binnen- als buitenland, die een leverancier en expert zijn op het gebied van een subsidieapplicatie binnen de aangegeven scope. Aanbesteder wil marktpartijen sterk laten zijn in hun expertise, zodat aanbesteder op haar beurt sterk kan zijn in de uitvoering van haar taak.

3.3 Planning

Aanbesteder heeft gekozen voor een openbare marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde die eventueel gevolgd kan worden door dialoogsessies met een of meerdere geselecteerde partijen. De onderstaande tabel beschrijft de verschillende stappen van de marktconsultatie inclusief de planning*.

Activiteit	(uiterste) Datum
Publicatie van de Marktconsultatie via TenderNed	11 mei 2023
Indiening vragen door marktpartijen	25 mei 2023
Beantwoording vragen door Aanbesteder (Nota van Inlichtingen)	1 juni 2023
Indiening ingevulde vragenlijst	12 juni 2023
Uitnodiging richting marktpartijen voor gesprek (en demo)	19 juni 2023
Gesprekken en presentaties/ demo's door marktpartijen	26 juni 2023 en 27 juni 2023
Publicatie van het verslag van de Marktconsultatie via TenderNed	Bij publicatie aanbesteding

Planning* na marktconsultatie:

- Q3 2023 start aanbesteding;
- In Q1 2024 ondertekening contract met leverancier en start implementatie subsidieapplicatie binnen Gemeente Lelystad;
- Uiterlijk vanaf 1 augustus 2024 volledige livegang subsidieapplicatie binnen Gemeente Lelystad (zowel functioneel als technisch werkzame applicatie), voor deze datum is er al getest met zowel interne als externe gebruikers.

*Marktpartijen kunnen aan bovenstaande planningen geen rechten ontleen. Aanbesteder behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen dan wel om de marktconsultatie te staken.

Reserveer alvast de datum waarop de gesprekken worden gehouden!

3.4 Omvang van de mogelijke opdracht

De ambitie is om een meerjarige overeenkomst met een partij te sluiten.

4. Vragenlijst en additionele informatie

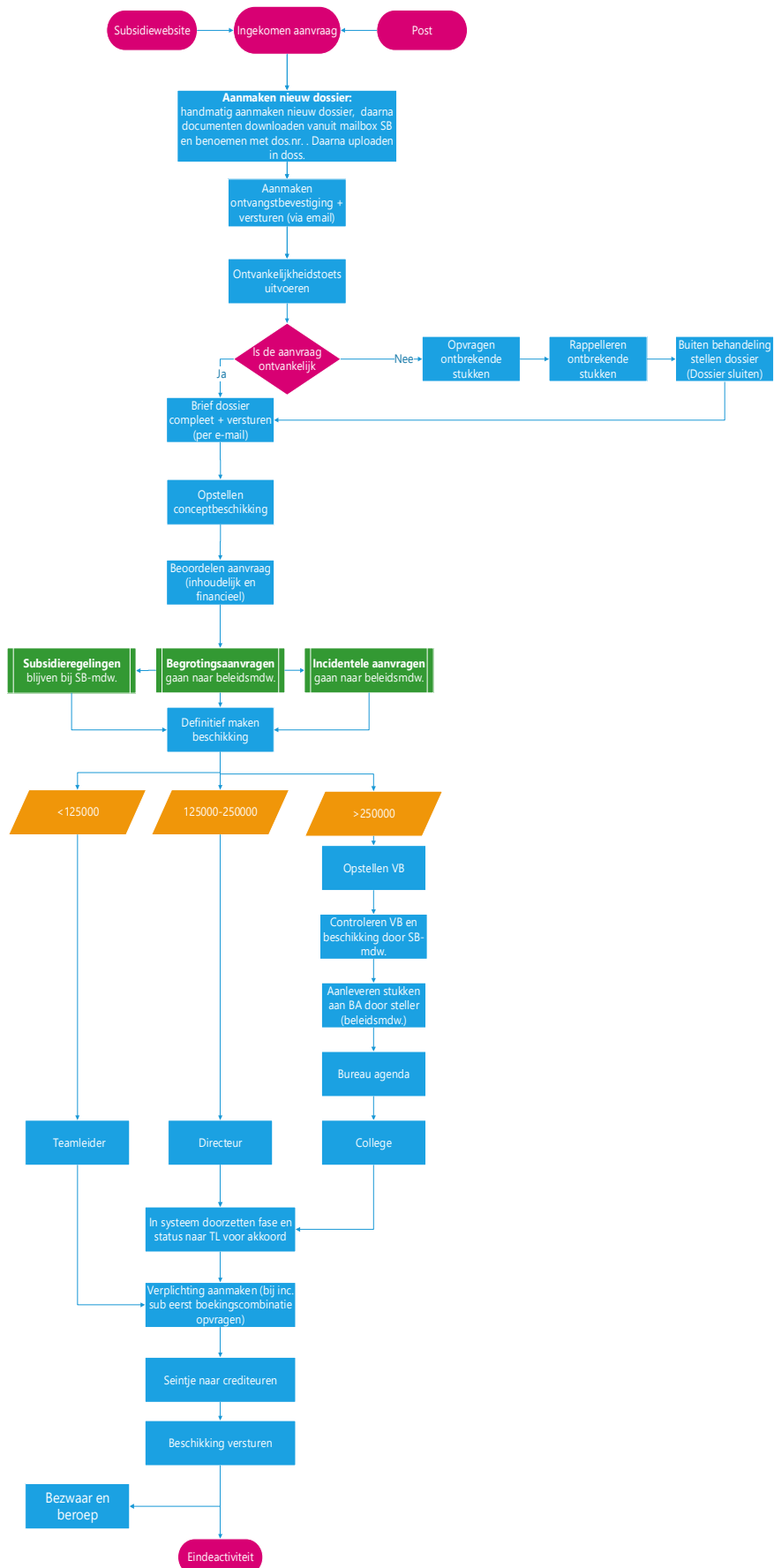
4.1 Introductie

Aanbesteder heeft een aantal vragen, stellingen en actuele knelpunten geformuleerd in de een vragenlijst (Bijlage 1 Vragenlijst). Wij verzoeken u om deze vragen voor ons te beantwoorden in deze bijlage.

4.2 Additionele informatie

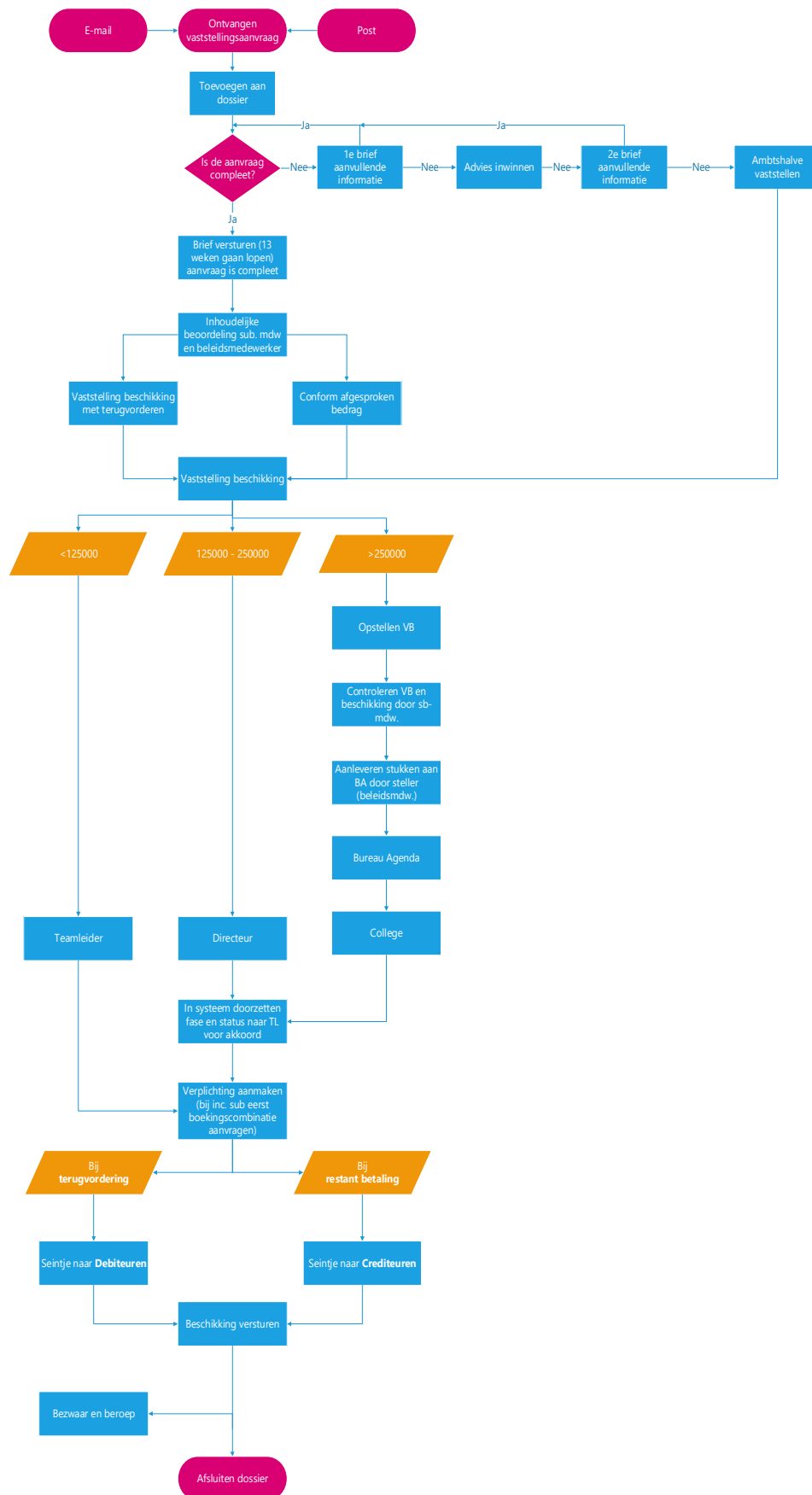
In onderstaande subparagrafen 4.2.1 en 4.2.2 zijn de huidige werkstromen opgenomen van het subsidie verlenings- en vaststellingsproces bij de Gemeente Lelystad. In bijlage 2 en 3 is een gedetailleerde weergave opgenomen van beide processen.

4.2.1 Huidige werkstroom subsidieverlening



Figuur 2 Huidige werkstroom subsidieverlening

4.2.2 Huidige werkstroom subsidievaststelling



Figuur 3 Huidige werkstroom subsidievaststelling