

Verslag marktconsultatie

Subsidiebureausysteem

Aanbestedingsnummer 2026MO937
TenderNed-kenmerk: TN-581827
Juli 2026

1 Verslag

1.1 Aanleiding van deze marktconsultatie

De gemeente Utrecht¹ is bezig met de voorbereiding voor de aanbesteding subsidiesysteem. In het kader van de voorbereiding op de aanbesteding hiervan heeft de gemeente een marktconsultatie uitgevoerd. Het huidige contract met de bestaande contractpartner loopt af, en de gemeente streeft ernaar om per april 2028 een nieuw contract af te sluiten. Het subsidiesysteem is momenteel ondergebracht bij het Subsidiebureau, dat onderdeel is van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.

Het doel van het Subsidiebureau is om het gehele subsidieproces van aanvraag tot betaling zo snel en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Dit omvat de digitalisering van de werkprocessen voor uitgaande subsidies, loonkostensubsidies (LKS) en de re-integratieverordening. Met deze marktconsultatie wil de gemeente onderzoeken welke oplossingen er in de markt beschikbaar zijn om de huidige functionaliteiten te borgen, de processen rondom Werk & Inkomen (LKS en re-integratie) te ondersteunen, en hier eventueel het beheer van inkomende subsidies aan toe te voegen.

1.2 Doel van de marktconsultatie

De gemeente heeft in april 2026 het marktconsultatiedocument op TenderNed gepubliceerd om zoveel mogelijk marktpartijen te bereiken en te interesseren om aan de marktconsultatie deel te nemen. Het specifieke doel van deze marktconsultatie is om informatie uit de markt op te halen om de volgende vier hoofdpunten te onderzoeken en te toetsen:

- te onderzoeken of een aanbieder een systeem kan bieden voor het verwerken van het hele proces via portaal functionaliteit voor inkomende subsidies, uitgaande subsidies, loonkostensubsidies en re-integratie-verordening (bijvoorbeeld jobcoaching);
- te toetsen of een aanbieder een aansluiting kan waarborgen met betaalsysteem SAP en een archiefwaardig zaaksysteem vanuit de gemeente;
- hoe AI geïntegreerd kan worden in het subsidiesysteem;
- te toetsen of de marktpartijen koppelingen kunnen maken met de door ons vereiste Third Parties: BRP, KVK, e-Herkenning, Digi-D.

1.3 Leveranciers

Op deze uitvraag hebben in totaal 11 marktpartijen schriftelijk gereageerd en hun inzichten gedeeld. Dit betreft de volgende organisaties (in alfabetische volgorde):

- 2at
- Apora / ZOHO
- Blueriq
- Bronscode

¹ Hierna: 'de gemeente'

- Centric
- HCLSoftware
- Horesz L Digital
- Ignite / Gilde-BT
- Ivengi Enterprise
- McCoy & Partners / iQibt
- Ritense

1.5 Verslag en conclusies

De schriftelijke input van al deze 11 partijen vormt de basis voor dit verslag en kan gebruikt worden om de inkoopstrategie, de aanbestedingsprocedure en het programma van eisen (PvE) nader vorm te geven.

In hoofdstuk 3.1 van de marktconsultatieleidraad is de mogelijkheid voor een optionele tweede ronde met mondelinge gesprekken opgenomen. De gemeente maakt geen gebruik van deze optie, omdat de ontvangen schriftelijke reacties voldoende informatie bevatten om de inkoopstrategie en de specificaties voor de aanbesteding te formuleren.

Dit verslag bevat een geanonimiseerde weergave van de uitkomsten van de marktconsultatie. De ontvangen reacties zijn niet individueel opgenomen, maar samengebracht en vertaald naar samenvattende conclusies per vraag. Daarbij is nadrukkelijk rekening gehouden met de vertrouwelijkheid van bedrijfsgevoelige informatie.

De opbouw van het verslag is als volgt:

- Per vraag is een geanonimiseerde, samenvattende conclusie geformuleerd op basis van de ontvangen reacties. Deze conclusies zijn op hoofdlijnen opgesteld en weerspiegelen het algemene beeld dat uit de marktconsultatie naar voren is gekomen.
- Daarnaast is een analyse van de belangrijkste rode draden opgenomen, waarin overkoepelende bevindingen zijn benoemd die als leidraad dienen voor de verdere uitwerking van de aanbestedingsstrategie.

Dankwoord

De gemeente wil alle deelnemende marktpartijen hartelijk danken voor hun ingediende vragenlijsten en de algehele inspanningen die zij in dit proces hebben geleverd.

2 Vragen

Thema 1 Algemene vragen

1. Wat is de naam van uw systeem (applicatie)?

Conclusie 1.1:

De markt biedt overwegend drie type oplossingen:

- (a) kant-en-klare subsidiepakketten
- (b) configureerbare low-code/case-platformen
- (c) ERP-geïntegreerde oplossingen

2. Welke relevante certificeringen kunt u overleggen? En aan welke standaarden heeft u zich geconformeerd?

Conclusie 1.2:

Vrijwel alle partijen beschikken over ISO 27001. En NEN 7510 en ISAE 3402 zijn onderscheiders.

3. Met wat voor soort organisaties heeft u samenwerkingen?

Conclusie 1.3:

Voor de marktconsultatie bevat dit geen relevante informatie om op te nemen in het marktconsultatieverslag.

4. Wordt uw systeem, zoals wij dat voor ogen hebben, al gebruikt bij andere gemeentes, provincies, andere (overheids-) organen en/of organisaties met een vergelijkbaar subsidievolume?

Conclusie 1.4:

Partijen kunnen overwegend aantoonbaar referenties op G4-niveau of vergelijkbare complexiteit overleggen.

Thema 2 Functionaliteit

1. Welke mogelijkheden ziet u voor het verwerken van inkomende subsidies binnen hetzelfde systeem?

Conclusie 2.1:

Inkomende subsidies worden door (alle) partijen ondersteund. Differentiatie zit in de mate van standaardisatie versus configuratie.

2. Behalve een module voor de uitgaande subsidies vanuit ons organisatieonderdeel maatschappelijke ontwikkeling, is ook de wens om een module in te bouwen voor de re-

**integratieverordening en de loonkostensubsidie (LKS) van de afdeling werk en inkomen.
Welke mogelijkheden ziet u hierin?**

Conclusie 2.2:

De marktpartijen laten een tweedeling zien tussen gespecialiseerde standaardoplossingen die loonkostensubsidies (LKS) en re-integratietrajecten direct ondersteunen, en generieke proces- of ERP-platformen die hiervoor klantspecifieke configuratie of maatwerk vereisen. Er is geconstateerd dat de repeterende maandelijkse betalingslogica en de koppelingen met Werk & Inkomen-registers wezenlijk afwijken van reguliere eenmalige uitgaande subsidies. De gemeente weegt deze input mee in haar inkoopstrategie om te bepalen of deze specifieke modules als integraal onderdeel, optioneel scenario of via een aparte perceelindeling worden uitgevraagd.

3. Welk beleid hanteert u rond de beschikbaarheid van uw systeem?

Conclusie 2.3:

99,5–99,9% is marktstandaard.

4. Welke ondersteuning & support biedt u aan de beheerafdeling dan wel gebruikers?

Conclusie 2.4:

Marktpartijen bieden vrijwel unaniem een gelaagd supportmodel aan bestaande uit eerstelijns interne helpdesk, tweedelijns functionele en technische ondersteuning, en derdelijns escalatie naar de platformontwikkelaar, waarbij de verdeling afhankelijk is van de gekozen beheervariant (zelfbeheer versus SaaS). Daarnaast kan worden voorzien in kennisbanken, e-learning, key-user trainingen en periodieke service-reviews, met vastlegging van prestatieafspraken in SLA's. De gemeente neemt deze input mee om in de aanbestedingsdocumenten proportionele minimumeisen te formuleren voor responstijden, beschikbaarheid en kennisoverdracht.

5. Ziet u kansen op het gebied van duurzaamheid binnen de voorgenomen aanbesteding en/of punten waar de markt / u zich kan onderscheiden? Denk hierbij aan CO2-uitstoot, dataveiligheid, toegankelijkheid, etc.

Conclusie 2.5:

De markt biedt kansen voor energie-efficiënte hosting in Europese datacenters, datasoevereiniteit buiten de Amerikaanse Cloud Act en mogelijkheden op het gebied van digitale toegankelijkheid conform de WCAG 2.1/2.2 AA-normen.

6. Beschikt uw systeem/applicatie over een klantportaal functionaliteit?

Conclusie 2.6:

Zie antwoord op vraag 4.

7. Een wens vanuit diverse beleidsafdelingen is om bij tendersubsidies de antwoorden op (open) vragen onder meer door AI te laten beoordelen (en de score van AI mee te laten tellen in de totale beoordeling). Welke mogelijkheden ziet u hierin?

Conclusie 2.7:

AI kan open vragen technisch prima helpen beoordelen, maar alleen als hulpmiddel. De AVG en de EU AI Act eisen dat een mens altijd de eindbeslissing houdt, dat het systeem uitlegbaar is en dat alle data binnen de EU blijft.

8. **Sinds 01-01-2026 moeten subsidies, die met gebruikmaking van de de-minimisverordening en/of de DEAB-de-minimisverordening zijn verleend, geregistreerd worden in het eAidRegister. Welke mogelijkheden ziet u om binnen uw systeem snel en eenvoudig inzichtelijk te krijgen welke dossiers geregistreerd moeten worden en welke reeds geregistreerd zijn?**

Conclusie 2.8:

Uit de marktconsultatie blijkt dat marktpartijen door het ontbreken van een landelijke eAid-API momenteel werken met vaste eAid-velden, automatische statusbepaling en werklijsten die inzicht geven in welke dossiers nog geregistreerd moeten worden. Dashboards bieden overzicht van de totale eAid-compliance. Zodra een API beschikbaar komt, kan dit proces mogelijk verder worden geautomatiseerd.

9. **Kunt u een beschrijving geven van jullie (totale) ontwikkelproces? In welk opzicht wordt bijvoorbeeld bij de doorontwikkeling de klant betrokken?**

Conclusie 2.9:

Werkwijze is overwegend Agile/Scrum.

10. **Biedt het systeem dashboards? Denk hier bijvoorbeeld aan real-time budgetmonitoring.**

Conclusie 2.10:

Dashboards via Power BI en SAP Analytics Cloud zijn marktstandaard.

Thema 3 Technische aspecten

1. **Uit welke (software) onderdelen bestaat uw oplossing?**

Conclusie 3.1:

Oplossingen bestaan doorgaans uit een extern aanvragersportaal, een interne backoffice en een flexibele configuratiemodule voor het zelfstandig beheren van regelingen. Deze architectuur wordt ingevuld via SaaS modules, Common-Ground componenten of low-code platformen binnen gemeentelijke IT omgeving.

2. **Kunt u aangeven op welke infrastructuur uw softwareoplossing draait, in welke landen de servers en datacenters zich bevinden, en hoe wordt geborgd dat gegevensverwerking voldoet aan relevante wet- en regelgeving (zoals AVG, Wmebv)?**

Conclusie: 3.2

Hosting kan aangeboden worden binnen Nederlandse of Europese clouds, of in open-sourceomgevingen van de gemeente zelf. Data blijft binnen de EER, wordt versleuteld

opgeslagen en is alleen toegankelijk via rolgebaseerde autorisaties. Portalen voldoen aan DigiD/eHerkenning en WCAG. De markt benadrukt dat datasoevereiniteit en aantoonbare compliance belangrijke criteria zijn.

3. Maakt u gebruik van Third Party oplossingen en zo ja, welke? (Denk hierbij aan BRP, KVK, e-Herkenning, Digi-D etc.)

Conclusie 3.3:

Standaard koppelingen ondersteunen met DigiD, eHerkenning, KvK en BRP. Deze integraties worden doorgaans direct meegeleverd of tijdens de implementatie gerealiseerd via bewezen standaarden en integratiepartners.

4. Wij hebben de behoefte om het betaalsysteem SAP en het archiefwaardige zaaksysteem Xxlnc te koppelen aan het subsidieplatform. Welke mogelijkheden zijn er om deze koppeling te maken?

Conclusie 3.4:

Marktpartijen geven aan dat een koppeling met SAP S/4HANA op verschillende manieren kan worden gerealiseerd, variërend van standaard beschikbare integraties tot real-time berichtuitwisseling via bestaande gemeentelijke integratievoorzieningen. Voor archivering in Xxlnc wordt overwegend gewezen op het gebruik van open standaarden, zoals de ZGW-API's, waarbij het subsidiesysteem leidend blijft voor de backoffice. Volgens de markt helpt het hanteren van deze standaarden en een duidelijke rolverdeling tussen systemen om integratierisico's en maatwerk te beperken.

5. Voor welke AI toepassingen en /of innovatieve vernieuwingen ziet u mogelijkheden binnen uw systeem?

Conclusie 3.5:

Zie antwoord op vraag 7.

Thema 4 Data

1. Welke aandachtspunten en voorwaarden zijn volgens u belangrijk om in de aanbesteding op te nemen om een soepele en probleemloze exit en overdracht van klantdata te waarborgen?

Conclusie 4.1:

Marktpartijen benadrukken het belang van duidelijke exit-afspraken. Zij geven aan dat data en configuraties in open, overdraagbare formaten kunnen worden opgeleverd en eigendom van de gemeente kunnen blijven. Ook wordt gewezen op het nut van een actueel exitplan en aantoonbare dataverwijdering om vendor lock-in te voorkomen en AVG-compliance te borgen.

2. Beschikt uw oplossing over (recordmanagement)functionaliteiten m.b.t. de volgende beheerprocessen: Registreren, Vernietigen, Bewaren, Migreren en Ter beschikking stellen. Zo ja, beschrijf de functionaliteiten. Zo nee, kan uw systeem/applicatie koppelen met een Document Management System?

Conclusie 4.2:

Processen kunnen worden ondersteund via een koppeling met een extern DMS, waarbij gebruik wordt gemaakt van open standaarden. Documenten kunnen automatisch worden geregistreerd met de juiste metadata en worden opgeslagen. Ook geven partijen aan dat gegevens overdraagbaar zijn via gangbare open formats en dat toegang kan worden geregeld via rolgebaseerde autorisaties om gevoelige informatie te beschermen.

3. Kunt u voorbeelden geven vanuit welke (oude) subsidiesystemen u migraties/conversies naar uw systeem/applicatie heeft uitgevoerd en wat uw ervaring hiermee was?

Conclusie 4.3:

Marktpartijen geven aan ervaring te hebben met datamigraties vanuit verschillende systemen. Zij benadrukken dat de kwaliteit van de brondata en een goede voorbereiding belangrijk zijn voor een succesvolle migratie. Ook adviseren zij kritisch te kijken naar de migratiescope en waar mogelijk alleen actieve dossiers over te zetten om complexiteit te beperken. Daarnaast wordt genoemd dat lopende zaken in sommige gevallen beter in het oude systeem kunnen worden afgerond, terwijl nieuwe dossiers direct in het nieuwe systeem starten.

3 Conclusie en rode draden analyse

Op basis van de schriftelijke vragenlijsten zijn de volgende rode draden zichtbaar:

Er blijkt dat er een duidelijk onderscheid is in de complexiteit van onze subsidieprocessen:

- Generieke subsidies (zoals voor sport, cultuur en welzijn) zijn relatief standaard. De markt geeft aan dat dit goed kan worden ondersteund met standaard SaaS-oplossingen.
- Loonkostensubsidies (LKS) en re-integratietrajecten binnen het Sociaal Domein zijn daarentegen meer dynamisch en mutatiegevoelig.

Thema 2: functionaliteit

De marktconsultatie laat zien dat de technische inrichting van een subsidiesysteem in toenemende mate plaatsvindt binnen een breder IT-landschap, waarin uitwisseling van gegevens en flexibiliteit centraal staan. Marktpartijen wijzen daarbij onder andere op ontwikkelingen rondom open standaarden en het gebruik van API's, waarmee systemen onderling gegevens kunnen delen.

In dit licht wordt ook gekeken naar de mate waarin gegevens en applicaties van elkaar gescheiden kunnen worden georganiseerd en hoe dit aansluit op de bestaande gemeentelijke IT-architectuur.

Tegelijkertijd wordt in de reacties gewezen op het onderscheid tussen procesondersteuning en archivering, waarbij het subsidiesysteem primair wordt gebruikt voor de afhandeling van aanvragen en archivering plaatsvindt in daarvoor ingerichte systemen, zoals een zaakstelsel of documentmanagementsysteem (DMS).

Daarnaast komt naar voren dat veilige en betrouwbare toegang als randvoorwaarde wordt gezien, waarbij integratie met voorzieningen zoals DigiD en eHerkenning als gangbaar wordt beschouwd. De toepasbaarheid en uitwerking van deze aspecten worden door de gemeente meegenomen in de verdere strategiebepaling.

Thema 3:

Binnen het thema technische integratie geven marktpartijen aan dat subsidiesystemen steeds meer onderdeel vormen van een breder en samenhangend IT-landschap. Daarbij staat de uitwisseling van gegevens en flexibiliteit centraal.

In de reacties wordt onder andere gewezen op ontwikkelingen rondom open standaarden en het gebruik van API's, waarmee systemen onderling gegevens kunnen uitwisselen. Ook wordt het principe benoemd waarbij data los van applicaties wordt georganiseerd, zodat gegevens beter beschikbaar en herbruikbaar zijn.

Daarnaast komt binnen dit thema het onderscheid naar voren tussen procesondersteuning en archivering. Het subsidiesysteem wordt in dat kader primair gezien als een applicatie voor het afhandelen van aanvragen, terwijl de formele archivering plaatsvindt in daarvoor ingerichte systemen, zoals een zaakstelsel of DMS.

Verder wordt veilige en betrouwbare toegang als randvoorwaarde benoemd, waarbij integraties met DigiD en eHerkenning als gangbaar worden beschouwd.

Thema 4: Gebruikerservaring en procesinrichting

Binnen het thema gebruikerservaring en procesinrichting komt het belang van een toegankelijke en efficiënte inrichting van het subsidieproces nadrukkelijk naar voren.

Voor aanvragers wordt gewezen op de behoefte aan een overzichtelijk en intuïtief aanvraagproces, waarbij functionaliteiten zoals het kunnen opslaan van conceptaanvragen en inzicht in de voortgang bijdragen aan de gebruikerservaring.

Voor gemeentelijke medewerkers ligt de nadruk op ondersteuning van het werkproces, bijvoorbeeld door middel van geautomatiseerde controles en workflowondersteuning. Tegelijkertijd geven marktpartijen aan dat de effectiviteit van dergelijke functionaliteiten sterk samenhangt met de inrichting van interne processen en regelgeving.

Een belangrijke rode draad binnen dit thema is dat digitalisering alleen effectief is wanneer de onderliggende processen voldoende eenduidig en beheersbaar zijn ingericht. .

Thema 5: Contractering en samenwerking

Binnen het thema contractering en samenwerking hebben marktpartijen verschillende aandachtspunten meegegeven ten aanzien van de inrichting van de relatie tussen gemeente en leverancier.

Zo wordt het gebruik van Software as a Service (SaaS)-oplossingen veelvuldig genoemd als een gangbare leveringsvorm, waarbij beheer, onderhoud en doorontwikkeling bij de leverancier zijn belegd.

Daarnaast wordt het belang benadrukt van het beheersen van afhankelijkheden gedurende en na afloop van de samenwerking. Hierbij wordt onder andere gewezen op het belang van duidelijke afspraken rondom data-eigenaarschap en de overdraagbaarheid van gegevens in geval van beëindiging van de overeenkomst.

Deze aandachtspunten worden door de gemeente betrokken bij de verdere voorbereiding van een eventuele aanbesteding.

Hoe nu verder?

De input uit deze marktconsultatie gebruiken we momenteel om de definitieve scope, de functionele eisen en de contractvoorwaarden voor de aanbesteding aan te scherpen, mede dankzij uw inzichten.

Wij verwachten de aanbestedingsdocumenten in de komende periode (Q3 en Q4 van 2026) te finaliseren en nodigen marktpartijen te zijner tijd van harte uit om in te schrijven.