

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING**  
Applicatie Vergunningen, Toezicht en  
Handhaving

Opdrachtgever/Aanbestedende dienst: Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:

Gemeente Zaanstad  
Domein Bedrijfsvoering  
Afdeling Accounting & Inkoop  
Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

Aanbestedingsplatform: [portal.commerce-hub.com](https://portal.commerce-hub.com)

Datum: 7 februari 2020

Status: Definitief

Versie: 1.0

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

# 1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Leeswijzer.....	5
3	Inleiding.....	6
3.1	De gemeente Zaanstad.....	6
3.2	Sector Veiligheid Vergunningen en Handhaving (verder sector VVH).....	6
3.3	Aanleiding aanbesteding.....	8
4	Architectuur.....	9
4.1	Algemeen.....	9
4.2	De nieuwe applicatie in relatie tot DMS.....	11
4.3	Documentmanagement.....	12
4.4	Koppelingen.....	14
4.4.1	Algemeen.....	14
4.4.2	Omgevingsloket Online /Digitaal Stelsel Omgevingswet.....	14
4.4.3	Management en sturingsinformatie.....	14
4.4.4	BAG.....	14
4.4.5	BRP.....	15
4.4.6	Mozard.....	15
4.4.7	GouwBelasting.....	15
4.4.8	Geo informatie.....	15
4.5	Archief.....	16
5	Functionaliteiten.....	17
5.1	Algemeen.....	17
5.2	Vergunningen.....	17
5.2.1	Inleiding proces Vergunningen.....	17
5.2.2	Ontvangen en registeren.....	17
5.2.3	Toewijzen en verdelen.....	18
5.2.4	Samenwerken en adviseren.....	18
5.2.5	Toetsen.....	19
5.2.6	Correspondentie en documenten.....	20
5.2.7	Besluiten en publiceren.....	20
5.2.8	Controleren.....	21
5.2.9	Rapporteren en bewaken.....	21
5.2.10	Financiën en leges.....	22
5.3	Toezicht.....	23
5.3.1	Ontvangen en registreren.....	24
5.3.2	Toewijzen en verdelen.....	25
5.3.3	Samenwerken en adviseren.....	25

5.3.4	Toetsen .....	26
5.3.5	Correspondentie en documenten .....	26
5.3.6	Agenderen .....	26
5.3.7	Dienstverlening .....	27
5.3.8	Digitaal werken .....	27
5.3.9	Rapporteren en bewaken .....	27
5.4	Handhaving.....	28
5.4.1	Ontvangen en registreren.....	28
5.4.2	Toewijzen en verdelen.....	29
5.4.3	Samenwerken en adviseren .....	29
5.4.4	Toetsen.....	29
5.4.5	Correspondentie en documenten .....	30
5.4.6	Besluiten en publiceren .....	30
5.4.7	Agenderen .....	30
5.4.8	Koppelen en relateren .....	30
5.4.9	Dienstverlening .....	31
5.4.10	Digitaal werken .....	31
5.4.11	Rapporteren en bewaken .....	31
6	Techniek en beheer.....	32
6.1	Techniek .....	32
6.1.1	Algemeen.....	32
6.1.2	Software distributie .....	32
6.2	Functioneel Applicatie Beheer.....	33
6.2.1	OTAP-principe .....	33
6.2.2	Toekomstige ontwikkelingen .....	33
6.2.3	Documentatie.....	33
6.2.4	Overige eisen en wensen functioneel beheer .....	34
6.3	Informatiebeveiliging.....	34

## 2 Leeswijzer

- In hoofdstuk 3 van deze aanbesteding vindt u algemene informatie over de gemeente Zaanstad en de sector Veiligheid Vergunningen & Handhaving.
- Hoofdstuk 4 gaat in op de architectuur van de gemeente Zaanstad en de daarbij behorende eisen en wensen.
- Hoofdstuk 5 gaat in op de gewenste functionaliteiten van de nieuwe applicatie voor de processen van vergunningen, toezicht en handhaving.
- Hoofdstuk 6 gaat in op de eisen en wensen vanuit Techniek en Beheer.

## 3 Inleiding

### 3.1 De gemeente Zaanstad

Zaanstad is een unieke gemeente in een dynamische metropoolregio. Er is potentie voor verdere ontwikkeling en we willen letterlijk ruimte geven. We hebben gevarieerde woonmilieus, voldoende locaties voor bedrijvigheid, uniek landschap, de Zaan en de hoofdstad met al zijn voorzieningen dichtbij. Een toekomstbestendige stad is een duurzame stad. In de ruimtelijke ontwikkeling kiezen we voor een gedifferentieerde aanpak. We geven ruimte waar het kan en sturen op wat behouden moet blijven. Zaanstad streeft als organisatie de volgende resultaten na:

- Duidelijke verantwoordelijkheden en een krachtigere sturing op resultaten.
- Het zijn van een toekomstbestendige organisatie.
- Het zijn van een wendbare organisatie (organisatie onafhankelijke systemen, eenduidige en uniforme ontsluiting van kennis, terugdringen regelgeving en bureaucratie);
- Toegankelijke organisatie (gemakkelijke digitale bereikbaarheid, gebruiksgemak en selfservice, het benutten van sociale media);
- Efficiënte bedrijfsvoering (efficiënte processen en uitvoering, duidelijke toegevoegde waarde de producten en diensten van staf en ondersteuning).

### 3.2 Sector Veiligheid Vergunningen en Handhaving (verder sector VVH)

De visie ten aanzien van vergunningen, toezicht en handhaving van de gemeente Zaanstad is: We dragen bij aan een veilige en duurzame gemeente waarin iedereen prettig en gezond woont, werkt en recreëert.

De sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving houdt zich bezig met de volgende taakgebieden:

1. Afhandelen Vergunningen;
2. Advies en Toezicht vergunningen (hieronder valt: toezicht nieuwbouw, constructieadvies, juridisch advies)
3. Toezicht en handhaving bestaande bouw
4. Toezicht en handhaving horeca
5. Toezicht en handhaving kinderopvang
6. Toezicht en handhaving brandveiligheid
7. Toezicht en handhaving APV en Afvalstoffenverordening
8. Toezicht beroeps- en recreatievaart
9. Bedienen bruggen en sluisen
10. Openbare Orde en Veiligheid
11. Uitvoeren van Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (wet Bibob)

Deze aanbesteding richt zich op het onderdeel uitvoering van de vergunningverlenende taken, wettelijke toezichthoudende- en handhavende taken gericht op de bestaande bouw en nieuwbouw en het adviseren daarbij.

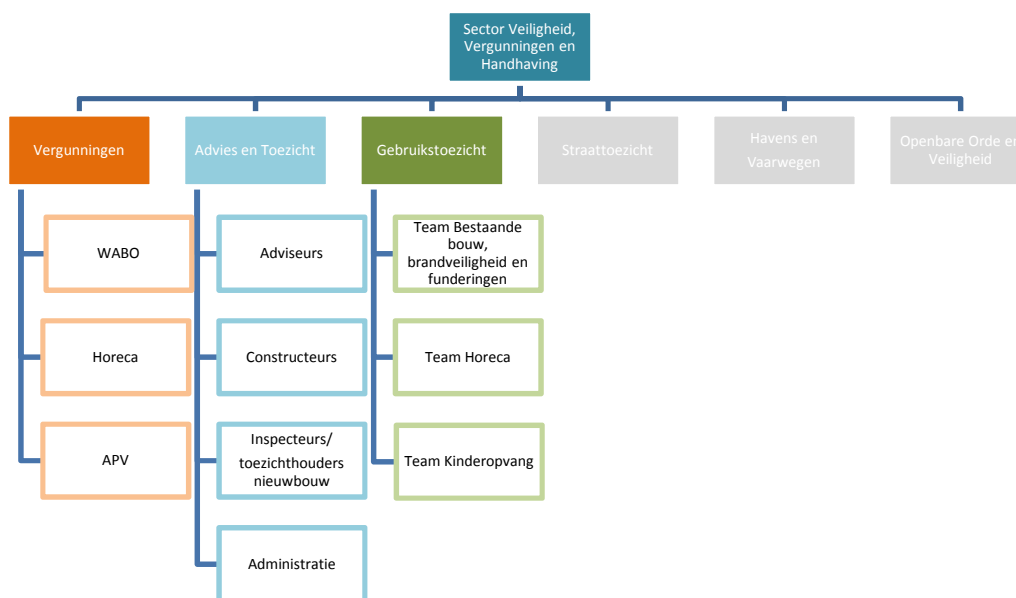
De uitvoering van deze taken zijn primair ondergebracht in een drietal afdelingen, te weten: Vergunningen, Advies en Toezicht, Gebruikstoezicht (ongeveer 65 medewerkers),. Bij de uitvoering van deze taken werken ze samen met andere in- en externe partners. In totaal zijn intern ca. 200 medewerkers betrokken bij de uitvoering van deze taken.

De afdelingen Vergunningen en Advies en Toezicht vormen samen het Vergunningencentrum. Het Vergunningencentrum is het middelpunt van waaruit aanvragen voor diverse vergunningen worden beoordeeld, zoals de omgevingsvergunning (Wabo), de

Drank- en Horecawetvergunning (DHW) en evenementenvergunning (APV). Zij werken daarbij samen met andere in- en externe partners. Denk hierbij aan afdelingen zoals Vakspecialisten (o.a. erfgoed, bodem, welstand/supervisie), Havens en Vaarwegen en externe partijen zoals ,Veiligheidsregio, Provincie, Omgevingsdienst, enz.

Daarnaast worden vanuit het Vergunningencentrum o.a. aanvragen behandeld voor parkeervergunningen, gehandicaptenparkeerkaarten en woonurgenties. Toezicht adviseert op juridisch, constructief, planologisch en welstandelijk vlak.

Ook houden zij toezicht op vergunde bouwwerkzaamheden tijdens de realisatiefase bouw.



Figuur 1 - Organigram sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving van de gemeente Zaanstad

### De afdeling Gebruikstoezicht

Onder de afdeling Gebruikstoezicht vallen de toezichts- en handhavingstaken die voortvloeien uit de wet- en regelgeving op het gebied van bouwen en wonen, ruimtelijke ordening, brandveiligheid, kinderopvang en horeca.

De sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving heeft de volgende ambities:

- Dienstverlening op maat;
- Adequaat zijn en blijven;
- Transparant en aanspreekbaar;
- Maatwerk en ruimte waar kan, strikt en duidelijk waar nodig.

### **Dienstverlening op maat**

De dienstverlening van de gemeente moet voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn: zowel een goede digitale informatievoorziening via de website als dienstverlening voor ouderen, niet-digitaal vaardigen, minder geletterden, maar ook mensen met een gezichts- of gehoorbeperking.

### **Adequaat zijn en blijven**

De provincie voert interbestuurlijk toezicht uit bij gemeenten. Zij beoordeelt of de uitvoering, processen en medewerkers binnen het Wabo-vakgebied dusdanig zijn ingericht zodat vergunningverlening, toezicht en handhavingstaken adequaat uitgevoerd worden. De gemeente moet een sluitende beleidscyclus hebben.

### **Transparant en aanspreekbaar**

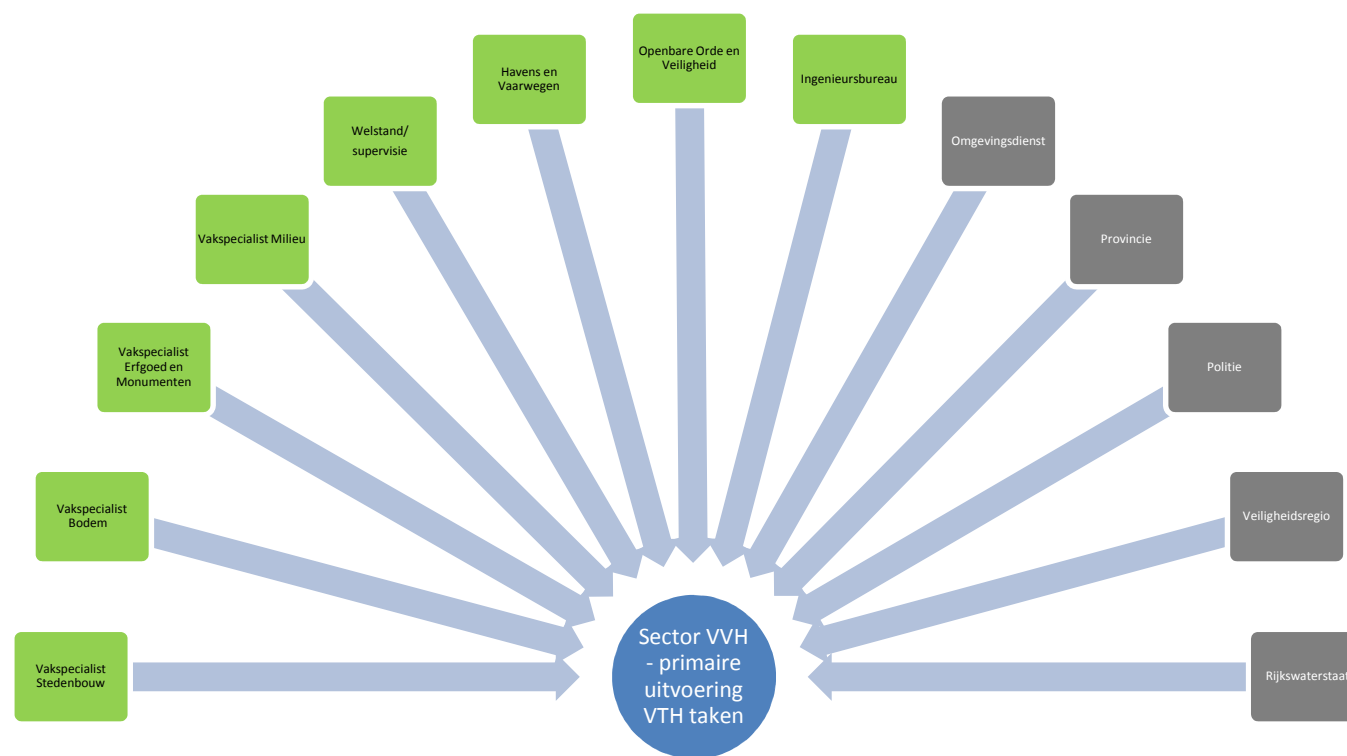
We verwachten veel van de Zaanse inwoner en tegelijkertijd mag hij of zij veel van ons verwachten. We proberen de dienstverlening zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de logica van de inwoner. Zo moet voor iedereen duidelijk zijn waar welke informatie en

producten te halen zijn. Wij streven er dan ook naar vergunningen te verstrekken die helder, duidelijk, handhaafbaar en niet voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Daardoor kunnen deze vergunningen de rechterlijke toets doorstaan.

**Maatwerk en ruimte waar kan, strikt en duidelijk waar nodig**

De gemeente wil transparant en helder toezicht houden en handhaven. Dat betekent dat wij duidelijk willen zijn over wat wel en niet is toegestaan. Eenduidigheid betekent, dat de gemeente bij geconstateerde overtredingen consequent en voorspelbaar handelt. Een eenmaal ingezet handhavingstraject zet de gemeente ook door. Vergelijkbare situaties handelt de gemeente op vergelijkbare wijze af.

**Figuur 1 – Samenwerkingspartners ((groen/intern), (grijs/extern))**



### 3.3 Aanleiding aanbesteding

De directe aanleiding voor deze aanbesteding is de inwerkingtreding van de Omgevingswet op 1 januari 2021. Deze wet zorgt ervoor dat het huidige systeem voor Vergunningen, Toezicht en Handhaving vervangen moet worden om aan de nieuwe eisen van deze wet te kunnen voldoen. Daarnaast wil de sector een belangrijke stap zetten in de verdere digitalisering van haar werkzaamheden iets waar een nieuwe VTH applicatie een belangrijke bijdrage aan moet kunnen leveren.

## 4 Architectuur

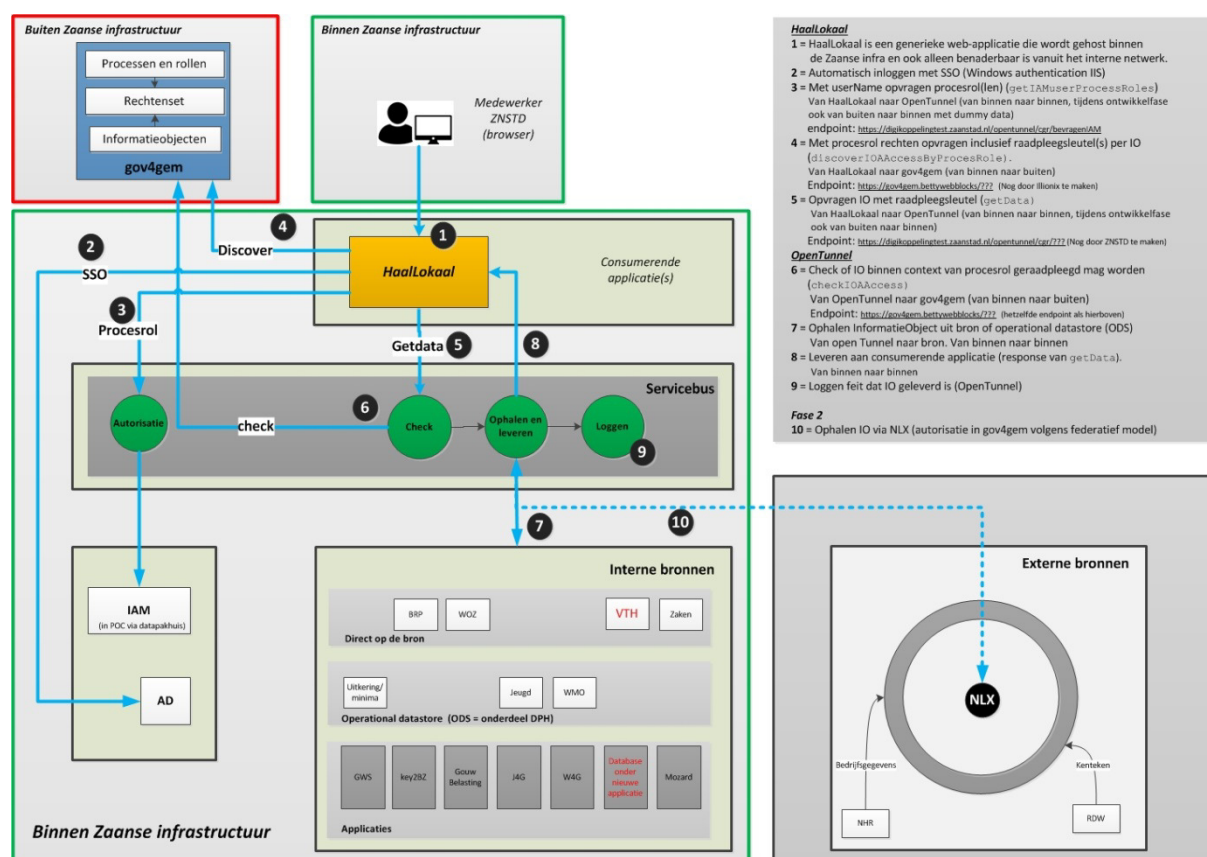
### 4.1 Algemeen

Het applicatielandschap van Gemeente Zaanstad is een portfolio van allerlei verschillende applicaties, databases en technieken van evenzoveel leveranciers. Gemeente Zaanstad wil stap voor stap *intern* de *Common Ground* principes (data scheiden van proces/applicaties) doorvoeren maar is ook realistisch over de mogelijkheden en de snelheid om dit concept te implementeren. Zaanstad heeft hierin de eerste stappen reeds gezet.

De nieuwe applicatie welke in de aanbesteding uitgevraagd wordt moet passen binnen dit concept waarbij we ons realiseren dat we niet van de kelder-op-zolder kunnen. Wij richten ons op enkele speerpunten om de nieuwe applicatie goed in te passen in het concept zoals beschreven in figuur A. Deze speerpunten beschouwen wij als knock-outcriteria.

#### De nieuwe applicatie binnen de locatie common ground

Hieronder een schema waarin af te lezen hoe Gemeente Zaanstad een eerste stap zet voor een lokale common ground. Onder afbeelding staat een toelichting.



Figuur 1 – VTH-applicatie in lokale “common ground” omgeving

- De nieuwe applicatie is gepositioneerd als interne bron (ongeacht of er sprake is van een SaaS of on-premise).
- De doelstelling is dat we de database onder de VTH-applicatie realtime willen bevroegen middels moderne – goed gestandaardiseerde – API's.
- Indien voorgaand punt niet (volledig) ingevuld kan worden dan bouwen we middels een dagelijks datafeed een operationele datastore op binnen onze eigen omgeving

welke dan beschouwd wordt als het koppelvlak naar het bronsysteem. Er ontstaat dan een near-realtime beeld op de VTH-data voor alle interne geautoriseerde gebruikers

- In de applicatie *governance4gem* is vanuit de context van processen en rollen vastgelegd wie welke informatieobjecten mag inzien (zaakdossier, vergunningobject, betaalde leges etc).
- *HaalLokaal* is een gemeentebrede viewer die o.b.v. processen, rollen en informatieobjecten zoals vastgelegd in *governance4gem* aan elke geautoriseerde gebruiker binnen de gemeente het juist *informatiebeeld* kan tonen. Afhankelijk van de inrichting kan dit een klantbeeld zijn maar bijvoorbeeld ook een adresbeeld, een bedrijfsbeeld of een locatiebeeld. Het KCC wordt de eerste gebruiker van deze applicatie.
- Het uitgangspunt is alle raadplegers niet direct in de transactiesystemen kijken (zoals de VTH-applicatie) maar zoveel mogelijk via HaalLokaal raadplegen. Dit geldt dus bijvoorbeeld voor het KCC maar ook voor juridische zaken die bezwaren moeten afhandelen over omgevingsvergunningen

*Eis:*

- *De door de leverancier geboden oplossing moet passen binnen het Zaanse common ground concept. Dit betekent dat de geboden oplossing ontsloten wordt via open en gestandaardiseerde api's waarmee zowel zaakdossier als "VTH-data" geraadpleegd kunnen worden.*

## 4.2 De nieuwe applicatie in relatie tot DMS

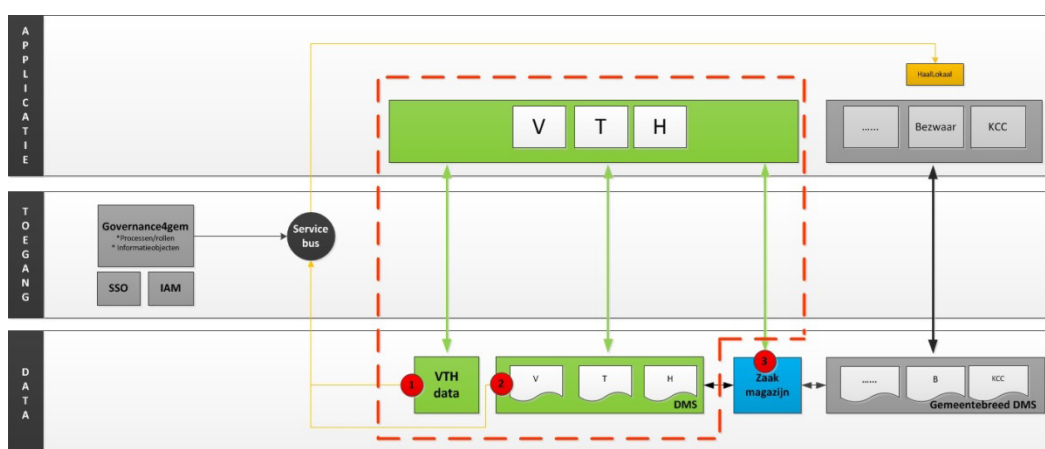
Hieronder is de VTH-applicatie 2x conceptueel getekend waarbij de applicatie is opgedeeld in:

- Procesdeel deel getekend in de applicatiebalk; het overgrote deel van de gevraagde functionaliteit valt binnen dit blok
- Datadeel getekend in de onderste balk

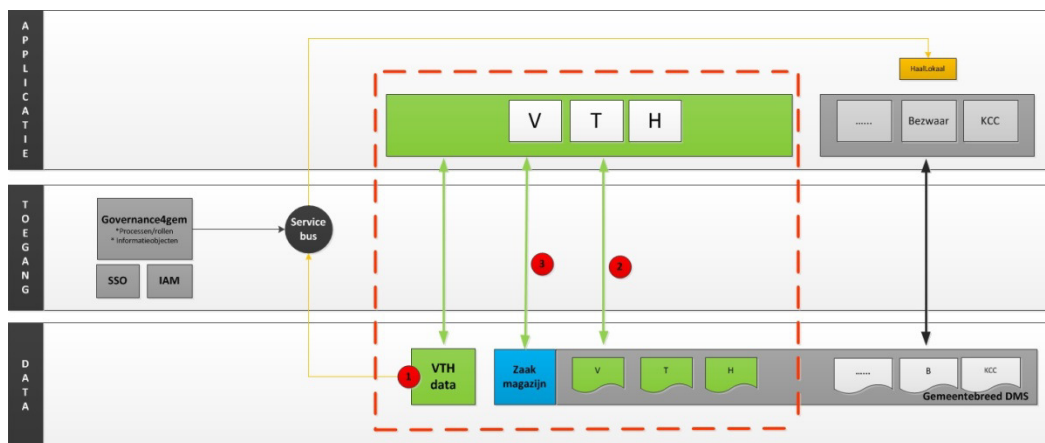
In figuur 2 is sprake van een geïntegreerd DMS (A). In figuur 3 koppelt de VTH-applicatie met de gemeentebrede applicatie (B).

Koppelvlakken :

1. VTH-database <-> data-API (zowel A als B)
2. VTH-database <-> zaak-documenten API (alleen A)
3. VTH-applicatie <-> zaakmagazijn (zowel A als B)



Figuur 2 -VTH-applicatie met geïntegreerd DMS



Figuur 3 -VTH-applicatie gekoppeld aan gemeentebreed DMS

## 4.3 Documentmanagement

Voor documentmanagement zijn hierboven 2 varianten getekend. Wij verzoeken u één van de twee varianten te kiezen. Bij beide varianten is een set van eisen beschreven. Gezien het belang van een goed documentmanagement zijn de eisen knock-outcriteria waarbij u zelf de meest passende variant mag kiezen maar daarbij dus wel volledig moet voldoen aan de gestelde eisen.

### 1) Geïntegreerd DMS

De leverancier levert een oplossing waarin de DMS-functionaliteit geïntegreerd is in de aangeboden VTH-applicatie. De volgende eisen worden gesteld:

*Eisen:*

- Uw geïntegreerde DMS voldoet aan NEN-2082
- U heeft een exit strategie bij overgang naar een ander DMS
- U heeft mogelijkheden voor overbrenging van documenten naar een toekomstig e-depot
- U kunt koppelen met onze scanstraat t.b.v. post en scans m.b.v. een REST api waarbij documenten ingesloten kunnen worden in het bericht.
- Functionaliteit voor het importeren van oude zaakdossiers (conversie mogelijkheid)
- Zaakdossiers zijn via een gestandaardiseerd koppelvlak te bevragen *(rode 2)* m.b.v. een REST api of ZaakDMS.
- Indien u een geïntegreerd DMS aanbiedt dan is het een vereiste om zaaknummers op te vragen bij het gemeentebrede zaakstelsel en te gebruiken in het VTH-systeem. Hiermee behouden we de mogelijkheid om zaken die niet geregistreerd worden in het VTH-systeem (terugbelverzoeken, bezwaren, meldingen etc.) toch te koppelen *(rode 3)*.
- VTH-data zijn via een open en gestandaardiseerd koppelvlak opvraagbaar. De API's zijn te bevragen met zaaknummer en enkele kenmerken van de aanvrager (bijvoorbeeld BSN of postcode\_huisnummer). *(rode 1)*

### 2) Koppelen aan gemeentebrede DMS

Het DMS functioneert in de achtergrond van de VTH-applicatie. De VTH-applicatie vormt de front-end waarmee de relevante zaken en/of documenten worden opgevraagd uit het gemeentelijke DMS.

*Eisen:*

- De VTH-applicatie legt middels de gestandaardiseerde zaak-dms-koppeling documenten vast in de gemeentebrede DMS en vraagt vanuit het DMS documenten op.
- De postkamer en scanstraat zijn gekoppeld aan het gemeentebrede DMS. Vanuit de VTH-applicatie zijn poststukken en scans te raadplegen
- In de applicatie van de leverancier kan een zaaktypecatalogus ingeregeld worden waarmee de uitwisseling met het gemeentebrede DMS geconfigureerd kan worden, inclusief Zaakresultaat.
- Eventuele wijzigingen in de zaakinrichting kunnen door een functioneel beheerder doorgevoerd worden.
- De VTH-applicatie heeft functionaliteit om succesvolle aflevering van

documenten in het gemeentebrede DMS te garanderen (bijvoorbeeld buffering van documenten indien het DMS gepland/ongepand down is - reliable messaging)

- VTH-data zijn via een open en gestandaardiseerd koppelvlak opvraagbaar. De API's zijn te bevragen met zaaknummer en enkele kenmerken van de aanvrager (bijvoorbeeld BSN of postcode\_huisnummer). *(rode 1)*

## 4.4 Koppelingen

### 4.4.1 Algemeen

Koppelingen tussen applicaties lopen bij Zaanstad in de regel via de gemeente brede servicebus OpenTunnel van JNET. Daarbij maken we gebruik van ZaakDMS- en REST API koppelingen.

Hierbij kan de servicebus de functie hebben van tranformatie service of alleen als proxy fungeren. Bij het implementatie traject wordt per koppeling bekeken wat de beste oplossing is.

### 4.4.2 Omgevingsloket Online /Digitaal Stelsel Omgevingswet

De VTH applicatie moet in staat zijn om berichten uit zowel het huidige Omgevingsloket Online (OLO) als uit het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) geautomatiseerd te kunnen verwerken.

*Eis:*

- *Geautomatiseerd kunnen verwerken van berichten van het Omgevingsloket Online*
- *Geautomatiseerd kunnen verwerken van berichten van het Digitaal Stelsel Omgevingswet*

### 4.4.3 Management en sturingsinformatie

Voor management- en sturingsinformatie wil gemeente Zaanstad dagelijks een datafeed ontvangen. De datafeed is voorzien van een gedetailleerde beschrijving. De datafeed mag dagelijks gepushed worden naar een nader af te spreken secure locatie. Een andere optie is de mogelijkheid dat het initiatief bij gemeente Zaanstad ligt en dat wij dagelijks de data onttrokken aan de VTH-database.

*Eis:*

- Voor management- en sturingsinformatie wil gemeente Zaanstad dagelijks een datafeed ontvangen.
- De datafeed is voorzien van een gedetailleerde beschrijving.

### 4.4.4 BAG

*Eis:*

- Connectie leggen tussen VTH-applicatie en BAG-API op Vertex middels REST api of WFS
- Kunnen overnemen pandgegevens en/of verblijfsobjectgegevens en/of nummeraanduiding (adres) VTH-database middels Stuf-BAG

#### 4.4.5 BRP

Eis:

- Zaanse inwoners : connectie leggen tussen VTH-applicatie en key2datadistributie (stuf3.10)
- Niet-zaanse inwoners : connectie leggen tussen VTH-applicatie en key2GBA-V.

#### 4.4.6 Mozard

Via de website (Mozard) komen er verschillende typen meldingen binnen. De voornaamste zijn:

- Aanvraag Vooroverleg
- Adviesverzoeken
- Ingediende zienswijzen en bezwaren

Er moet uitwisseling tussen deze meldingen en de VTH applicatie mogelijk zijn.

Eis:

- De VTH-applicatie moet een koppelvlak hebben om meldingen (zaakgewijs) te ontvangen vanuit Mozard middels REST API of Zaak DMS.

#### 4.4.7 GouwBelasting

In GouwBelastingen worden de leges geïnd. De leges zelf worden in de VTH-applicatie berekend. Er moet dus uitwisseling mogelijk zijn tussen beide systemen. Op dit moment wordt er een exportbestand gedraaid welke geïmporteerd wordt in GouwBelastingen. De status van het inningsproces is alleen in te zien in GouwBelastingen

Eis:

- Er moet uitwisseling mogelijk zijn op basis van een export en import tussen de VTH applicatie en GouwBelastingen.

Wens:

- Geautomatiseerde koppeling tussen de VTH applicatie en GouwBelastingen

#### 4.4.8 Geo informatie

Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van Geo gegevens tijdens het VTH proces. Informatie wordt steeds vaker Geografisch ontsloten in lokale en landelijke bronnen. Vanuit de VTH applicatie moet het mogelijk zijn om m.b.v. een eigen viewer deze bronnen te kunnen benaderen.

Eis

- Het moet mogelijk zijn om met een viewer vanuit de VTH applicatie o.b.v. WMS/WFS een koppeling te kunnen maken met geo gerelateerde informatiebronnen.

## 4.5 Archief

Bij het digitaal werken in de applicatie ontstaat archief, bestaande uit digitale documenten in welke vorm dan ook. We hebben dit archief nodig om verantwoording af te kunnen leggen richting raad en burger, we hebben het nodig voor de bedrijfsvoering en voor het vergunningendeel van de applicatie geldt dat het ook over tientallen jaren nog raadpleegbaar moet zijn.

Als overheidsorganisatie zijn wij gebonden aan de Archiefwet. Dit betekent dat we documenten waarvan de bewaartermijn is verlopen, op een correcte manier moeten kunnen vernietigen en dat te bewaren documenten zonder informatieverlies naar een andere applicatie geëxporteerd moeten kunnen worden.

Eis:

- **Het moet mogelijk zijn om geautomatiseerd te kunnen vernietigen**, dwz: om bewaartermijnen aan informatieobjecten of aggregaties daarvan mee te geven, overzichten te creëren van informatieobjecten/geaggregeerde objecten waarvan de bewaartermijn is verlopen en op basis van dit overzicht een opdracht tot vernietiging te kunnen geven;
- **Bijzonderheden met betrekking tot vernietiging:**
  - Vernietiging moet onherstelbaar zijn. Informatieobjecten en bijbehorende metagegevens (op welk aggregatieniveau) moeten onherstelbaar worden vernietigd;
  - Alleen de Gemeente Zaanstad mag toestemming geven tot het vernietigen van data;
  - Opdrachtnemer garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn
- **Het moet mogelijk zijn om te exporteren zonder informatieverlies**, dwz: om informatieobjecten of aggregaties daarvan met bijbehorende metagegevens en overige procesinformatie (zoals audittrail, annotaties op tekeningen) te exporteren of over te brengen naar een archiefbewaarplaats (e-depot)

## 5 Functionaliteiten

### 5.1 Algemeen

Voor de beschrijving van de functionele eisen en wensen is er voor gekozen om dit te splitsen in een vergunningen, toezicht en een handhaving deel. Per Onderdeel zal aan de hand van de hoofdprocesstappen toegelicht worden hoe de gewenste werkwijze is en welke eisen en wensen hieraan gekoppeld zijn.

Naast deze specifieke eisen en wensen verwachten we dat de VTH applicatie in staat is om veranderingen in wetgeving op te vangen. Nieuwe wetten als de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB), Wet Open Overheid (WOO) en de Wet elektronische publicaties (WEP) zijn voorbeelden van nieuwe wetgeving die vermoedelijk ook impact zullen hebben op de processen binnen VTH en daarmee ook op de VTH applicatie.

Wens:

- De VTH applicatie kan omgaan met de impact van nieuwe wetgeving, zoals de WKB, WOO en de WEP op de processen van VTH.

### 5.2 Vergunningen

#### 5.2.1 Inleiding proces Vergunningen

Binnen het Vergunningencentrum houden ca. 20 vergunningverleners zich bezig met Wabo-vergunningen en sloop- en gebruiksmeldingen. De aanvragen en meldingen worden op basis van complexiteit verdeeld over vergunningverleners I, II en III. Hierbij wordt volledig digitaal gewerkt.

Bij het proces van vergunningverlening wordt gebruik gemaakt van een veelvoud aan interne adviseurs, onder andere van de afdeling Advies en Toezicht, maar ook van vakadviseurs binnen de gehele ruimtelijke keten. Ook wordt gebruik gemaakt van externe adviseurs, zoals de Veiligheidsregio en de Omgevingsdienst NZKG.

Op hoofdlijnen kunnen de processen van Wabo-vergunningverlening en meldingen worden onderverdeeld in een aantal stappen welke elk een aantal eisen stellen aan, en wensen geven voor een VTH-applicatie. We hanteren deze eisen en wensen ook voor de vergunningverlening onder de Omgevingswet. Deze stappen worden hierna doorlopen en eisen en wensen worden daarbij opgesomd.

#### 5.2.2 Ontvangen en registreren

Aanvragen worden via het OLO / DSO ingediend en komen automatisch in de applicatie terecht als nieuwe zaak. Ook kunnen aanvragen nog op papier worden ingediend, waarbij de gegevens handmatig worden ingevoerd. Verder kunnen principeverzoeken (Vergunningenadvies) via een webformulier op [www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl) worden ingediend. Nieuwe zaken krijgen een uniek zaaknummer. Deze worden door de administratie van het Vergunningencentrum gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Zaken worden afgehandeld via de wettelijke procedures en termijnen, of eigen servicenormen.

Eisen:

- *Kunnen ontvangen van het triggerbericht uit DSO-LV*
- *Kunnen ophalen van de aanvraag of melding uit DSO-LV, inclusief betekenisvol overnemen van antwoorden op vragen uit de vragenboom die meegestuurd zijn in het*

*Verzoek.*

- *Kunnen ophalen van de bijlagen bij de aanvraag of melding uit het DSO.*
- *Kunnen ophalen van een verzoek uit een webformulier (bijvoorbeeld vergunningenadvies via Mozard op [www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)) inclusief gegevens en bijlagen.*
- *Kunnen registreren van de aanvraag of melding onder een uniek zaaknummer, op basis van volledig zelf in te stellen nummergenerator*
- *Mogelijkheid tot handmatig opvoeren van een aanvraag of melding (bij aanvraag op papier ingediend).*
- *Kunnen registreren van de aanvraag of melding in het Omgevingsloket bij papieren aanvraag*
- *Kunnen aanbrengen van relatie tussen DSO-LV verzoeknummer met de zaaknummer(s) van het betreffende bevoegd gezag*
- *Kunnen uitwisselen van gegevens met de zaaktypecataloguscomponent. Bij het registreren van de zaak worden alleen zaaktypes gebruikt uit de zaaktypecatalogus.*
- *Kunnen bepalen en registreren van de te volgen procedure overeenkomstig wettelijke bepalingen.*
- *Kunnen sluiten van de aanvraag als de behandeling van de vergunningaanvraag is overgedragen aan een ander bestuursorgaan, of wanneer de vergunningaanvraag buiten behandeling is gesteld omdat er geen vergunningplicht is.*
- *Kunnen relateren van een zaak aan één of meer andere gerelateerde zaken.*
- *Eindproduct: afgeronde zaken moeten digitaal gearchiveerd kunnen worden.*

*Wensen:*

- *Zienswijzen en bezwaren kunnen direct ingelezen worden in het nieuwe systeem vanuit Mozard. Nu gaat het via [zaanstad.nl](http://zaanstad.nl) naar Mozard en Verseon en wordt het handmatig ingevoerd.*

### **5.2.3 Toewijzen en verdelen**

Na inboeken door de administratie worden nieuwe zaken toegewezen aan de verschillende functiegroepen (Vergunningverleners I, II en III) op basis van complexiteit en zaaktype. De functiegroepen verdelen de zaken onder de medewerkers, waarna een zaak wordt toegewezen aan een medewerker/zaakverantwoordelijke.

*Eisen:*

- *Zaken moeten kunnen worden toegewezen aan een team/functiegroep en vervolgens kunnen worden toegewezen aan een medewerker/zaakverantwoordelijke.*

### **5.2.4 Samenwerken en adviseren**

Ter behandeling van de zaken worden diverse in- en externe adviseurs / vakspecialisten om advies gevraagd. Via de applicatie worden advieszaken uitgezet en de resultaten verwerkt. Daarnaast kan het voorkomen dat het Vergunningencentrum adviesverzoeken ontvangt van in- en externe partijen.

*Eisen:*

- *Kunnen doorsturen van een aanvraag of melding naar ander bevoegd gezag of een andere uitvoeringsorganisatie*
- *Kunnen aanmaken van een samenwerkingsruimte in de Samenwerkingsvoorziening*

van het DSO. Indien het ingediende Verzoek leidt tot een samenwerking met een ketenpartner, moet het mogelijk zijn om vanuit de software een samenwerking in de Samenwerkvoorziening van het DSO-LV te kunnen starten.

- Vanuit de applicatie moeten adviesaanvragen kunnen worden uitgezet naar interne adviseurs. Interne adviseurs kunnen binnen de applicatie een advies opstellen. Het resultaat wordt verwerkt/geregistreerd in de VTH software.
- Vanuit de applicatie moeten adviesaanvragen kunnen worden uitgezet naar externe adviseurs/ketenpartners en het resultaat wordt verwerkt/geregistreerd in de VTH software.
- Bij adviesaanvragen kunnen alleen de relevante documenten zichtbaar worden gemaakt/geselecteerd voor de betreffende adviseur (op rol gebaseerd informatieaanbod).
- Bij adviesaanvragen kan een toelichting worden meegegeven voor de betreffende adviseur.
- Kunnen samenwerken aan een verzoek in de Samenwerkingsvoorziening van het DSO, als de behandeling van een verzoek samen met andere Bevoegd Gezagen moet plaatsvinden
- Kunnen ophalen van documenten uit de Samenwerkingsvoorziening van het DSO. door de VTH software. Dit kan nodig zijn bij het verder opstellen van het advies of bij het compleet maken van het dossier als de zaak in afgehandeld.
- Kunnen vastleggen van afspraken met ketenpartners
- Kunnen vastleggen van samenhang met andere procedures/besluitvorming. Een voorbeeld: Een handhavingszaak kan worden afgerond als de overtreding is opgeheven doordat de benodigde omgevingsvergunning is verleend.

*Wensen:*

- Kunnen registreren en opvragen van vergunning en handhavingsbesluiten in landelijke registraties (zoals het Landelijk Register Kinderopvang, Peuterspeelzalen, Kadaster, etc.)
- Attenderingfunctie via mail voor de interne en externe adviseurs.

## 5.2.5 Toetsen

Aanvragen worden getoetst aan wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid. Bij de beoordeling van aanvragen kunnen ook afgehandelde en andere lopende zaken relevant zijn, evenals geo-informatie, kadastrale informatie, etc.

*Eisen:*

- Kunnen controleren of de aanvraag voldoet aan de indieningsvereisten, of de initiatiefnemer participatie heeft georganiseerd en of alle noodzakelijke bijlagen zijn aangeleverd
- Kunnen controleren op bestaande (afgehandelde of lopende) zaken (o.a. vergunning, toezicht, handhaving, wijziging omgevingsplan). Inzage op eerdere ingediende of lopende zaken een hulpmiddel bij het beoordelen van de melding of aanvraag
- Kunnen vergelijken van de aanvraag met de kaders van de geldende regelgeving
- Kunnen controleren of de aangevraagde of geconstateerde activiteiten vergunningplichtig, meldingplichtig of vergunningvrij zijn
- Kunnen ondersteunen in het maken van een integrale afweging op basis van verzamelde adviezen
- Kunnen opstellen van een toetsingsdocument

- *Kunnen opschorten/verlengen van de beslistermijn overeenkomstig wettelijke bepalingen.*

*Wensen:*

- *Kunnen opzoeken en overnemen van begrippen in de stelselcatalogus. De relevante begrippen uit het Omgevingsplan zijn een belangrijke basis voor de behandeling van een VTH-zaak. Deze begrippen zijn opgenomen in de stelselcatalogus en moeten voor de behandeling van de VTH-zaak daaruit kunnen worden geraadpleegd en overgenomen.*
- *Kunnen opvragen van gegevens in het monumentenregister bij de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed.*
- *Kunnen ophalen van indieningsvereisten uit het DSO*
- *Inhoudelijk kunnen toetsen van de activiteiten. Bij de inhoudelijke toetsing worden de activiteiten waarvoor de vergunning wordt aangevraagd vergeleken met de kaders van de geldende regelgeving. Daartoe wordt op alle relevante deelgebieden van de regelgeving getoetst of het initiatief binnen de kaders blijft.*

## 5.2.6 Correspondentie en documenten

Brieven en dergelijke worden in de applicatie gegenereerd op basis van sjablonen, en kunnen worden verstuurd vanuit de applicatie. Er wordt geheel digitaal gewerkt, waarbij door middel van metadata documenten worden ingedeeld op categorieën zodat een overzichtelijk digitaal dossier ontstaat.

Ingekomen correspondentie wordt toegevoegd aan de zaak.

*Eisen:*

- *Kunnen registreren van (inkomende) correspondentie*
- *Kunnen registreren van een formeel, vastgesteld document*
- *Kunnen genereren van brieven aan verzoeker en belanghebbende op basis van sjablonen*
- *Eenvoudig aanpasbare brieven en sjablonen kunnen maken.*
- *Kunnen versturen van berichten aan initiatiefnemer, verzoeker en belanghebbende vanuit de applicatie. Reacties van initiatiefnemer, verzoeker en belanghebbende worden automatisch geregistreerd in de applicatie.*
- *Documenten in de zaak (aanvraaggegevens, correspondentie, besluiten, etc.) moeten kunnen worden ingedeeld in te richten categorieën en voorzien kunnen worden van metadata t.b.v. overzichtelijkheid bij digitaal werken*
- *Documenten moeten eenvoudig kunnen worden geïmporteerd en geëxporteerd naar en vanuit de applicatie (in- en uitslepen).*

*Wensen:*

- *Bulkverzending en adres merge mogelijk. (gebeurt nu bij APV). Bv. Bewonersbrieven worden verstuurd via projectleiders voordat vergunningaanvraag binnen is*

## 5.2.7 Besluiten en publiceren

Besluiten worden in de applicatie gegenereerd op basis van sjablonen, en kunnen worden verstuurd vanuit de applicatie inclusief bijlagen.

Alle besluiten worden overeenkomstig wettelijke normen gepubliceerd.

*Eisen:*

- *Kunnen genereren en opstellen van besluiten op basis van sjablonen*
- *Kunnen registeren van de beschikking*
- *Kunnen opstellen van een concept beschikking*
- *Kunnen exporteren van ontwerpbesluit ten behoeve van ter inzagelegging*
- *Kunnen publiceren van een besluit via het officiële publicatiemechanisme (nu DROP, wordt later LVBB)*

*Wensen:*

- *Een zoveel mogelijk geautomatiseerde publicatiefunctie voor:*
  - *Ruimtelijke plannen.nl*
  - *Staatscourant/overheid.nl*
  - *Zaanstad.nl*
  - *Stadsblad (papier).*

## **5.2.8 Controleren**

Besluiten worden indien nodig gecontroleerd door collega's of manager (4-ogen principe), en digitaal geparafeerd.

*Eisen:*

- *Kunnen laten toetsen van de beschikking door een collega of manager (4-ogen principe en kunnen registreren daarvan)*
- *Digitaal kunnen paraferen van besluiten*
- *Geheel digitaal kunnen verzenden van besluiten met bijlagen vanuit applicatie*

## **5.2.9 Rapporteren en bewaken**

Tijdens de behandeling van vergunningaanvragen worden behandeltermijnen (of eigen servicenormen) in acht genomen en actief bewaakt. Daarnaast worden afgesproken doorlooptijden van zowel interne en externe adviesaanvragen bewaakt. Op basis van rapportages wordt inzicht verkregen in werkvoorraad en voortgang van processen, maar ook in het behalen van beleidsdoelen.

**Eisen:**

- Operationele rapportages kunnen genereren. Bijvoorbeeld voor het overzicht van de werkvoorraad en de voortgang. Dit zowel op het niveau van een individuele medewerker als op organisatieniveau.
- Rapportages kunnen genereren voor monitoring van het behalen van beleidsdoelen. Bijvoorbeeld het in beeld hebben van zaakresultaten zoals verleend/geweigerd/ingetrokken/vergunningvrij, indeling in gevolgde procedures (regulier/uitgebreid), een overzicht van aanvragen per gevolgklasse, wijzigingen in het woningbestand (o.a. woningsplitsing), stand van zaken van bepaalde kenmerken (zoals % sociale huurwoningen, m2 kantoorfunctie), het aantal malen toezicht per aanvraag.
- Management- en stuurrapportages kunnen genereren waarmee de leiding actief kan sturen op werkverdeling, afhandeltermijnen en financiële afhandeling.
- Kunnen samenstellen van eigen rapportages op basis van een datadump. Deze datadump moet ingelezen kunnen worden in QlikView (BI-tool). Zodat informatie uit verschillende systemen gecombineerd kan worden (bijvoorbeeld aansluiting tussen opgelegde en daadwerkelijk ontvangen leges)
- De rapportages in het systeem kunnen op basis van real-time data zonder tussenkomst van opdrachtnemer gedraaid worden
- Alle rapporten moeten op het scherm getoond kunnen worden en af te drukken en te exporteren zijn naar gangbare bestandsvormen, zoals: \*.docx, \*.xlsx, \*.pdf, \*.csv, \*.html, \*.xml.

## 5.2.10 Financiën en leges

Vanuit accountancy overwegingen vraagt het financiële afhandelingsproces voor het opleggen van leges om actieve 'bewaking' en een foutloos proces. Bij de behandeling van dit financiële proces gaat het om het juiste gebruik van legesregels en het tijdig opleggen van facturen (heffingen).

Legesberekeningen vinden nu op verschillende manieren plaats. Bijvoorbeeld op basis van bouwkosten, vierkante meters, staffels en soms vaste bedragen. Toekomstige ontwikkelingen kunnen met zich meebrengen dat de kosten op een andere manier in rekening worden gebracht bij de klant. Denk hierbij Anterieure Overeenkomsten, in rekening brengen van omgevingsbijdragen.

**Eis:**

1. *Kunnen berekenen van leges binnen de applicatie, op basis van de gemeentelijke legesregeling*
2. *Financieel-/legesproces zodanig dat een vergunningverlener logische keuzes of voorstellen krijgt voor leges/factuurregels, waardoor het bijna onmogelijk is om fouten te maken of zaken te vergeten.*
3. *Een instrument dat waarschuwt voor fouten en een snelle reactie op afwijkingen mogelijk maakt.*
4. *Het automatisch digitaal communiceren van facturatiegegevens naar de applicatie Gouw.*
5. *Flexibel en eenvoudig kunnen inregelen van wijzigingen in het factureringsproces.*

## 5.3 Toezicht

### ***De afdeling Advies & Toezicht***

De afdeling Advies & Toezicht richt zich op het toezicht op basis van verleende vergunningen. De afdeling bestaat uit 25 medewerkers betreffende constructeurs, toezichthouders, (juridisch)specialisten, adviseurs en een bouwplan/bestemmingsplantoetsers. De afdeling levert advies aan vergunningverleners en veel andere afdelingen in de organisatie. De adviezen omvatten input over (de kwaliteit) van gebouwen en bouwwerken en hun omgeving. Het gaat om scholen, infrastructurele bouwwerken, woningen en uitbreidingen daarvan, horecafuncties, industriële gebouwen, kantoren, bedrijfshallen en sportaccommodaties. De afdeling Advies & Toezicht werkt met veel partijen/collega's/afdelingen samen, we ontvangen advies van ze (intern en extern) en we voorzien ze van advies (met name intern). Zo is bijvoorbeeld de VRZW een adviseur voor meldingen en vergunningen brandveilig gebruik. Het adviseren van vergunningverleners over of een horecagebouw/lokaliteit voldoet aan het besluit inrichtingseisen drank- en horeca wordt gedaan door een bouwinspecteur.

De toezichthouders zorgen ervoor dat op basis van de omgevingsvergunning een gebouw of bouwwerk volgens de wettelijke voorschriften wordt opgeleverd. De toezichthouders hebben hun eigen rayon waarbij de verdeling is op basis van de gemeenten waaruit Zaanstad bestaat.

Een toezichtszaak wordt afgehandeld als de toezichthouder heeft geconstateerd dat er conform vergunning is gebouwd. Na de afhandeling zal het dossier worden gearhiveerd. In dit proces hebben we veel interactie met de volgende partijen:

#### *Intern:*

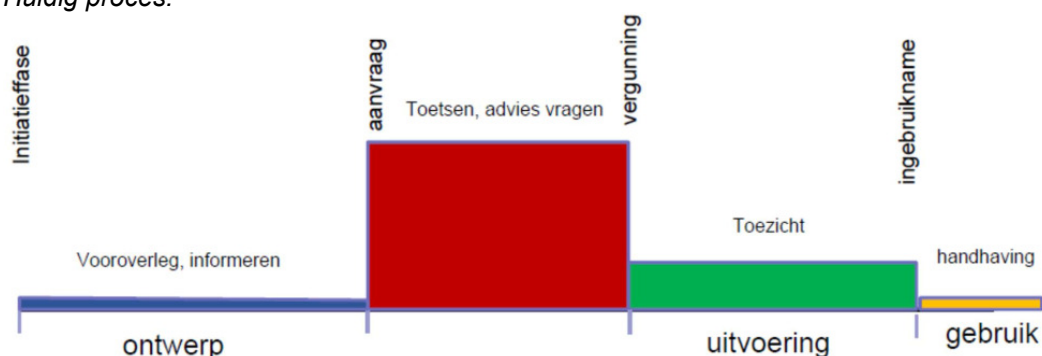
- Ingenieursbureau (BLVC plannen, overleg gelijktijdigheid gemeentelijke/private projecten);
- Landmeetkundige dienst, voorgevelrooilijn/hoekpunten en peilhoogten;
- Stadsbeheer & Onderhoud, Bomen & Groenvoorzieningen;
- Vakspecialisten, monumenten, bodem, milieu stedenbouw;
- BAG;
- GAF;
- Gebruikstoezicht/Handhaving (toezichthouders + juristen);
- Welstand;
- TVM/Object vergunningen;
- Constructeurs;
- Vergunningsverleners en coördinatoren, bij zaken die extra aandacht vragen;
- Juridische Zaken (JZ), i.v.m. bezwaar en beroepszaken, advies over en weer;
- Openbare Orde en Veiligheid, bibobtoets;
- Archief, vergunning dossiers, nieuw en bestaand;

#### *Extern:*

- Brandweer/VRZW, gebruik;
- Brandweer/VRZW, bouw;
- Omgevingsdienst, bodem/milieu/asbest/BUS-meldingen

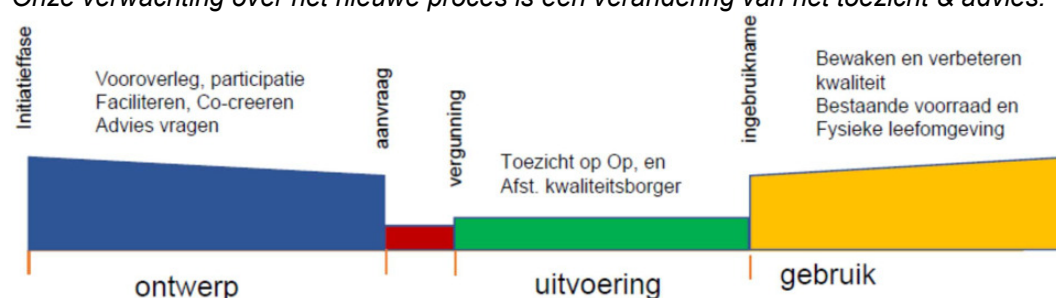
We vragen advies, we overleggen en geven advies aan deze partijen.

Huidig proces:



(bron: Vereniging bouw- en woningtoezicht Nederland)

Onze verwachting over het nieuwe proces is een verandering van het toezicht & advies:



(bron: Vereniging bouw- en woningtoezicht Nederland)

Uit bovenstaande ontstaan voor ons de volgende eisen en wensen:

Vanuit bovenstaande heeft de afdeling volgende eisen en wensen:

### 5.3.1 Ontvangen en registreren

Na het verlenen van de vergunning kunnen aanvullende gegevens via het OLO / DSO worden ingediend en komen automatisch in de applicatie terecht als nieuw document. Aanvullingen kunnen ook nog op papier worden ingediend, waarbij de gegevens handmatig worden ingevoerd. Toezichtszaken worden door de administratie van het Vergunningencentrum ingeboekt en krijgen een uniek zaaknummer. Zaken worden afgehandeld nadat het project is gerealiseerd. Deze zaken worden gekoppeld aan andere zaken die betrekking hebben op het te realiseren project.

*Eisen:*

- Rapportage kunnen opbouwen. Dat doen we nu in Word. Het programma moet een goede, vloeiende rapportage kunnen maken van alle constatering, maatregel, foto, plaats op tekening, gegevens aanvrager;
- Moment van inspectie en alle bevindingen, contactpersonen;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor casushouders toezicht en kunnen bij de rapportage worden betrokken;
- Adviezen over en weer snel en makkelijk terug te vinden in het systeem;
- Deelzaak WOZ/BAG uitzetten, start en gereed melding bouw/sloop;
- Advies akkoord/niet akkoord: communicatie hierover, per e-mail en in dossier kunnen vastleggen;
- Rapportage kunnen opmaken, ook voor funderingsherstel en kleine werken;
- Opstarten communicatie met vergunninghouder, snel inzage in alle gegevens;
- Bevindingen/opmerkingen registreren en daarvan een rapportage maken;
- Aanvullingen registreren, datum ontvangst, soort document (constructie, EPC, brandveiligheid)

### 5.3.2 Toewijzen en verdelen

Tijdens de realisatiefase van de zaken worden diverse in- en externe adviseurs / vakspecialisten om advies gevraagd. Via de applicatie worden advieszaken uitgezet en de resultaten verwerkt. Daarnaast kan het voorkomen dat Advies & Toezicht adviesverzoeken ontvangt van in- en externe partijen. De toezichthouder is casushouder van de toezichtszaak en coördineert de adviesverzoeken.

*Eisen:*

- Aanmaken Toezichtszaak (T) op basis van vergunningszaak (O), zelfde informatie O en T;
- Centrale verzamelpost toezichtzaken zodat iedere toezichthouder daaruit zijn zaak kan inboeken en op zijn naam kan zetten;
- Uitzetten verzoeken (deelzaken) om advies (adviseurs, brandweer etc.);
- Dossier digitaal over kunnen dragen aan afdeling Gebruiktoezicht/handhaving en op naam kunnen zetten;

*Wensen:*

- Koppeling/relateren met drank- en horeca-aanvraag mogelijk;
- Vastleggen advies drank- en horecaverunningverlener in zaak.

### 5.3.3 Samenwerken en adviseren

*Eisen:*

- Goede integratie met e-mail; e-mails moeten per zaak duidelijk herkenbaar en toegankelijk zijn voor collega's i.v.m. overdracht;
- Rapportage inspecties moet duidelijk en toegankelijk zijn voor (adviserende) collega's;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor toezichthouders en juristen;
- Uitzetten verzoeken (deelzaken) om advies (adviseurs, brandweer etc.);
- Digitaal dossier om kunnen zetten naar papier; adviseur/casushouder kan snel een afdruk maken van het onderwerp dat het nodig heeft;
- Gegevens vergunninghouder/aannemer snel in te zien;
- Dossier digitaal over kunnen dragen aan afdeling Gebruiktoezicht/handhaving.

### 5.3.4 Toetsen

Aangevulde documenten worden getoetst of ze binnen het kader van de vergunning passen en ze worden getoetst aan het Bouwbesluit.

*Eisen:*

- Meerdere tekeningen en berekeningen, overige documenten zoals EPC, etc. tegelijkertijd kunnen openen;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor toezichthouders en vormen mede het beeld over het project, de voortgang en de kwaliteit;
- Checklist functionaliteit, inzicht in voortgang en volledigheid;
- Uitzetten verzoeken (deelzaken) om advies (adviseurs, brandweer etc.);
- Monitoring door casushouder toezichtszaak; Casushouder heeft altijd goede inzage in verloop van een proces dat bij de adviseur hoort;
- Akkoord/niet akkoord: communicatie hierover, per e-mail/pdf en in dossier kunnen vastleggen;
- Digitaal dossier om kunnen zetten naar papier;
- Direct inzage in OLO/DSO door toezichthouder/administratie, directe toevoeging mogelijk aan de toezichtszaak, zodat adviseurs ook snel kennis kunnen nemen van de inhoud na de opdracht;
- Direct inzage kunnen hebben in Bouwbesluit/koppeling naar normen.

### 5.3.5 Correspondentie en documenten

*Eisen:*

- Goede integratie met e-mail;
- Registratie adviezen en correspondentie in toezichtszaak, snel en direct in te zien en te herkennen;
- Documenten direct vanuit mail- en overige software in de toezichtszaak te slepen;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor toezichthouders, adviseurs, juridisch behandelaars;
- Meerdere tekeningen en berekeningen tegelijkertijd kunnen openen, EPC, constructie, bodem;
- Uitzetten verzoeken (deelzaken) om advies (adviseurs, brandweer etc.);
  - Akkoord/niet akkoord: communicatie hierover, per e-mail en in dossier kunnen vastleggen;
- Opstarten communicatie met vergunninghouder, snel inzage in alle gegevens;
- Vastleggen restricties en revisietekeningen, aanpaspunten in dossier;

### 5.3.6 Agenderen

*Wens:*

- *Planning voor inspectie koppelen met agenda*

### 5.3.7 Dienstverlening

*Wensen:*

- Als een aanvulling is goedgekeurd, direct een signaal kunnen geven aan de vergunninghouder;
- Registratie adviezen en correspondentie in toezichtszaak, snel en direct in te zien en te herkennen;
- Eindbrief kunnen opstellen over de oplevering;

### 5.3.8 Digitaal werken

De inspecteur bezoekt een project en heeft als tool een tablet bij zich. Op deze tablet zijn de volledige vergunning en gerelateerde zaken in te zien.

*Eisen:*

- Op locatie inzage in de toezichtszaak met een tablet/iPad; dit betreft:
  - Tekeningen en berekeningen;
  - Meerdere tekeningen en berekeningen, overige vergunningsstukken tegelijkertijd kunnen openen;
  - Bouwverslag kunnen bijwerken;
  - Bestemmingsplan inzage;
  - Checklist na kunnen lopen, afvinken en vastleggen conclusie;
  - Inzicht in adviezen en rapportages, complete dossier;
- Toegang toezichtszaak zonder internetverbinding

*Wensen:*

- Locatieherkenning

### 5.3.9 Rapporteren en bewaken

Tijdens de realisatiefase worden behandeltermijnen (of eigen servicenormen) in acht genomen en actief bewaakt. De afgesproken doorlooptijden van interne en externe adviesaanvragen worden bewaakt. Op basis van rapportages wordt inzicht verkregen in werkvoorraad, voortgang van processen, het behalen van beleidsdoelen, etc.

*Eisen:*

- Notificatie termijn, invoeren start en einddatum bij adviesverzoek;
- Resultaten in kunnen voeren en snelle herkenbaarheid.

## 5.4 Handhaving

De afdeling Gebruikstoezicht bestaat uit ca. 25 medewerkers en richt zich op toezicht en handhaving Bestaande Bouw, Horeca en Ondernijning en Kinderopvang. Binnen Bouw/Ro zijn ca. 12 toezichthouders en juristen samen aan de slag om binnengekomen meldingen, verzoeken tot handhaving en onderzoekopdrachten uit te voeren. Jaarlijks betreft dit ca. 600 meldingen/verzoeken tot handhaving.

De afdeling Gebruikstoezicht heeft in gevallen te maken met veiligheidsgevoelige informatie. Waar nodig moeten deze afgeschermd kunnen worden voor onbevoegde personen.

De werkterreinen binnen bouwen/ruimtelijke ordening zijn toezicht op de bestaande bouw, Brandveiligheid (toezichthouders van VRZW) en Funderingen.

Gebruikstoezicht werkt in de WABO keten nauw samen met o.a. afdelingen zoals Omgevingsplannen, Vergunningen, Advies en Toezicht. Juridische zaken en Openbare Orde en Veiligheid.

### 5.4.1 Ontvangen en registreren

In het systeem komen de meldingen en verzoeken tot handhaving binnen via Zaanstad.nl. Ook krijgen wij meldingen binnen van afdelingen zoals Advies en Toezicht, Belastingen (BAG), Burgerzaken (BRP) en Meld Misdaad Anoniem. Daarnaast ontvangen wij ook meldingen van de politie, brandweer (Veiligheidsregio) en doen we projectmatig werk waaruit eigen waarnemingen voortkomen.

Huidige processtappen:

- De coördinator van de toezichthouders (verder: coördinator) beoordeelt de melding
- Indien het een handhavingsverzoek betreft wordt het verzoek doorgestuurd naar de juristen. Zij beoordelen en verifiëren het handhavingsverzoek op de wettelijke criteria waaraan deze moet voldoen
- Toezichthouder behandelt de zaak en betreft daar een jurist bij.

Bij overdracht van een dossier naar jurist voor de juridische afhandeling blijft de toezichthouder betrokken.

#### *Eisen:*

- Termijnbewaking
- Registratie klantcontacten
- Kunnen registreren van (inkomende) correspondentie
- Rapportage kunnen opbouwen. Dat doen we nu in Word. Het programma moet een goede, vloeiende rapportage kunnen maken van alle constatering, maatregel, foto, plaats op tekening, gegevens aanvrager;
- Vastleggen moment van inspectie en alle bevindingen, contactpersonen;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor casushouders toezicht en kunnen bij de rapportage worden betrokken;
- Adviezen over en weer snel en makkelijk terug te vinden in het systeem;
- Advies akkoord/niet akkoord: communicatie hierover, per e-mail en in dossier kunnen vastleggen;
- Rapportage kunnen opmaken, ook voor funderingsherstel en kleine werken;
- Opstarten communicatie met betrokken eigenaar woning of bedrijf, snel inzage in alle gegevens;
- Bevindingen/opmerkingen registreren en daarvan een rapportage maken;
- Aanvullingen registreren, datum ontvangst, soort document (constructie, brandveiligheid)

## 5.4.2 Toewijzen en verdelen

- De coördinator wijst de melding of handhavingsverzoek toe aan de toezichthouder. De coördinator past dit aan in het systeem.
- Coördinator wijst de zaak in het systeem zo nodig aan nieuwe toezichthouder toe.

De toezichthouder is casushouder van de toezichts-/handhavingszaak. Zodra er sprake van juridische stappen dan wordt de betreffende jurist casushouder.

### *Eisen:*

- Aanmaken Toezichts-/handhavingszaak op basis van de melding of handhavingsverzoek;
- Uitzetten verzoeken om advies (adviseurs, brandweer etc.);
- Dossier digitaal kunnen delen met o.a. de afdeling Juridische Zaken voor behandeling in bezwaar- en beroep.

### *Wensen:*

- Koppeling met objectgerichte omgevingsdocumenten. Zoeken op zaak, adres, personen, bedrijf en documenten;
- Vastleggen advies drank- en horecavergunningverlener in zaak;
- Mogelijkheid tot toewijzen van zaak aan meerdere medewerkers/vakgroepen.

## 5.4.3 Samenwerken en adviseren

We werken op het gebied van handhaving en veiligheid samen met interne en externe partijen. Het daarvoor noodzakelijk om gegevens uit te wisselen.

### *Eisen:*

- Goede integratie met e-mail; e-mails moeten per zaak duidelijk herkenbaar en toegankelijk zijn voor collega's i.v.m. overdracht;
- Rapportage inspecties moet duidelijk en toegankelijk zijn voor (adviserende) collega's;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor toezichthouders en juristen;
- Uitzetten verzoeken om advies (adviseurs, brandweer etc.);
- Dossier digitaal over kunnen delen met relevante afdelingen.
- Kunnen inzien van lopende vergunningaanvragen en verleende vergunningen.

## 5.4.4 Toetsen

De toezichthouder doet dossieronderzoek en toetst aan de wet- en regelgeving en overige kaders. We willen digitaal werken, zowel binnen als buiten het stadhuis.

### *Eisen:*

- Meerdere tekeningen en berekeningen, overige documenten, etc. tegelijkertijd kunnen openen;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor gebruikers;
- Inzicht in voortgang en volledigheid;
- Uitzetten verzoeken om advies (adviseurs, brandweer etc.);
- Monitoring door casushouder toezichtszaak;
- Communicatie over toezichts-/handhavingszaak, per e-mail/pdf en in dossier kunnen vastleggen;
- Direct inzage kunnen hebben in Bouwbesluit/koppeling naar normen en overige kaders, wet- en regelgeving.

### 5.4.5 Correspondentie en documenten

Het proces om te komen tot correspondentie en documenten is geheel digitaal.

*Eisen:*

- Goede integratie met e-mail en opslaan van foto's;
- Registratie adviezen en correspondentie in toezichtszaak, snel en direct in te zien en te herkennen;
- Documenten eenvoudig in toezichtszaak opslaan;
- Interne en externe adviezen goed toegankelijk voor toezichthouders, adviseurs, juridisch behandelaars;
- Digitaal uitzetten verzoeken om advies (adviseurs, brandweer etc.);
- Communicatie over toezichts-/handhavingszaak, per e-mail/pdf en in dossier kunnen vastleggen;
- Opstarten communicatie met betrokkenen (burger, eigenaar pand), snel inzage in alle gegevens;
- Archiveren.

### 5.4.6 Besluiten en publiceren

De juristen stellen handhavingsbesluiten op (bestuursdwang en last onder dwangsom). Deze besluiten worden niet gepubliceerd, maar vormen wel onderdeel van het handhavingsdossier. Deze besluiten worden digitaal verzonden naar de betreffende eigenaar, bewoner of bedrijf.

*Eis:*

- Vastleggen van besluiten in het handhavingsdossier.

### 5.4.7 Agenderen

*Wensen:*

- Planning voor inspectie koppelen met agenda

### 5.4.8 Koppelen en relateren

Tijdens inspecties op locaties kijkt de toezichthouder o.a. welke vergunningen zijn verstrekt of aanvragen lopen (bijv. Drank- en horeca-aanvragen) of inzage in bestemmingsplan/omgevingsplan voor het kunnen koppelen met bouwplan. Dit is ter bevordering van de integrale inspectie.

*Wensen:*

- Goed zichtbaar welke interne medewerkers en externe partijen betrokken zijn bij het dossier;

### 5.4.9 Dienstverlening

*Wensen:*

- Digitale communicatie met de betrokken burger of bedrijf direct vanuit de VTH applicatie;

### 5.4.10 Digitaal werken

De toezichthouder/inspecteur bezoekt een project en heeft als tool een tablet of ander mobiel device bij zich. Hierop zijn de relevante (omgevings)documenten in te zien.

*Eisen:*

- Op locatie inzage in het toezichtsdossier en de relevante (omgevings)documenten middels een tablet/IPad of ander mobiel device. Dit betreft:
  - Dossier;
  - Bestemmingsplan/omgevingsplan;
  - Wet- en regelgeving en verdere kaders;
  - Tekeningen en berekeningen;
  - Muteren in dossier;
- Toegang dossier zonder internetverbinding

### 5.4.11 Rapporteren en bewaken

Tijdens het verloop van het toezichts- en handhavingproces worden behandeltermijnen in acht genomen en actief bewaakt. De afgesproken doorlooptijden van interne en externe adviesaanvragen worden bewaakt. Op basis van rapportages wordt inzicht verkregen in werkvoorraad, voortgang van processen, het behalen van beleidsdoelen, etc.

*Eisen:*

- Notificatie termijn, invoeren start en einddatum bij adviesverzoek;
- Resultaten in kunnen voeren en snelle herkenbaarheid.
- Management- en stuurinformatie kunnen genereren.

## 6 Techniek en beheer

### 6.1 Techniek

#### 6.1.1 Algemeen

De Inschrijver wordt gevraagd expliciet aan te geven tot welke configuratie categorie de aangeboden oplossing behoort:

- On-premise installatie. Installatie op de ICT infrastructuur van de opdrachtnemer;
- SaaS. Installatie gehost in een extern datacenter beheerd door een hierin gespecialiseerde ICT- dienstverlener;

De gemeente Zaanstad heeft een voorkeur voor een SaaS oplossing voor de applicatie Vergunning Handhaving en Toezicht. Echter een On Premise installatie wordt niet op voorhand uitgesloten.

##### ***On-premise installatie***

Indien de nieuwe VTH applicatie wordt aangeboden als on-premise applicatie willen wij uiteraard dat deze applicatie goed functioneert op de infrastructuur van de gemeente Zaanstad. Deze infrastructuur is beschreven in Bijlage 4 Technische infrastructuur Gemeente Zaanstad februari 2020 versie 1.0.

*Eis:*

- *Als uw Applicatie on Premise geleverd wordt dan dient deze te kunnen functioneren op de technische infrastructuur zoals beschreven in Bijlage 4 Technische infrastructuur Gemeente Zaanstad februari 2020 versie 1.0.*

##### ***SaaS installatie***

Indien de nieuwe VTH applicatie wordt aangeboden als SaaS applicatie stellen wij een aantal eisen op het gebied van beveiliging, integriteit en continuïteit. Deze zijn beschreven in Bijlage 5 SAAS richtlijnen gemeente Zaanstad v1.0.

*Eis:*

- *Als uw Applicatie SaaS geleverd wordt dan dient deze te kunnen voldoen aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 5 SAAS richtlijnen gemeente Zaanstad v1.0.*

#### 6.1.2 Software distributie

Opdrachtgever maakt gebruik van een IAM-systeem (Identity en Access Management) om de distributie van applicaties en gegevenstoegang te regelen op basis van Active Directory. De applicatie specifieke autorisaties en/of parametrisering die hier bovenop komt, zal ook via dit systeem worden aangestuurd.

*Wensen:*

- *Uw applicatie kan o.b.v. rollen via IAM automatisch rechten toekennen aan gebruikers via profielen.*

## 6.2 Functioneel Applicatie Beheer

### 6.2.1 OTAP-principe

De aangeboden VTH-applicatie dient het OTAP-principe (Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productie omgeving) te ondersteunen. Er wordt een testomgeving aangeboden waarin de klant (= opdrachtgever) de voorgenomen patches/releases van de leverancier kan testen. De leverancier voert voor de klant de upgrade pas uit na goedkeuring van de wijzigingen door de klant.

Voor het testen van de door klant dan wel in opdracht van de klant door de leverancier aangebrachte specifieke eigen ontwikkelingen/aanpassingen, en voor het geven van gebruikers- en/of beheerders instructiesessies is een acceptatie-omgeving wenselijk. Klant eigen parametrisering en instellingen mogen niet verloren gaan bij de implementaties van patches/releases. Opdrachtgever wil een afweging kunnen maken tussen kosten enerzijds en flexibiliteit in wijzigingsbeheer anderzijds. Wij vragen aanbieder daarom in haar aanbieding rekening te houden met minimaal twee omgevingen (Test en Productie) en maximaal (optioneel) een derde omgeving, te gebruiken voor test en acceptatie doeleinden van eigen ontwikkelingen en voor opleiding. In geval van een SAAS-oplossing volstaat alleen een Test- en Productieomgeving.

Eis:

- Indien uw applicatie On Premise wordt aangeboden dient deze op een Test, Acceptatie en Productie omgeving uitgerold te kunnen worden. Indien uw applicatie als SaaS wordt aangeboden dient u te beschikken over minimaal een test en productieomgeving.

### 6.2.2 Toekomstige ontwikkelingen

We willen graag inzicht in de manier waarop uw oplossing verder ontwikkeld wordt. Hoe gaat u daarbij om met klantwensen.

Eis:

- Een roadmap voor de doorontwikkeling van uw oplossing voor het komende jaar en verder.

Wensen:

- Klantwensen worden aantoonbaar meegenomen in de doorontwikkeling van uw product.
- Een transparant wijzigingsproces waarin de prioritering van de wijzigingen mede wordt bepaald door uw klanten.

### 6.2.3 Documentatie

Voor het functioneel beheer zijn verschillende typen documentatie nodig. Denk minimaal aan:

- Functionele beheerders documentatie;
- (Relevante) Technische beheerders documentatie;
- Datamodel
- Gebruikersdocumentatie.

Eis:

Alle nieuwe versies/releases, fixes en patches worden gedocumenteerd opgeleverd

waarbij alle bovengenoemde documenten door de leverancier up-to-date worden gebracht. Up-to-date is vóór oplevering van wijzigingen in de productie-omgeving

## 6.2.4 Overige eisen en wensen functioneel beheer

Eis:

- *Autorisatie op basis van profielen.*
- *Help functie / gebruikershandleiding aanwezig*
- *Men kan alleen in het systeem d.m.v. een eigen inlog account met wachtwoord of Single Sign on*

Wensen:

- *Flexibele velden die naar eigen inzicht ingeregeld en gebruikt kunnen worden.*
- *Het is mogelijk om op de flexibele velden te zoeken*
- *Help functie per scherm aanwezig.*
- *Velden die je niet gebruikt, uit kunnen zetten zodat ze niet zichtbaar voor de gebruikers*
- *Het systeem beschikt over een log waarbij we kunnen zien wie wanneer welk veld heeft gemuteerd.*

## 6.3 Informatiebeveiliging

De VTH applicatie is een belangrijke kernapplicatie en informatiebeveiliging is een belangrijk onderdeel hiervan. Deze maatregelen gelden zowel voor SaaS als on Premise. Voor SaaS geldt dat de maatregelen beschreven zoals in de *Bijlage 5 SAAS richtlijnen gemeente Zaanstad v1.0* voorrang hebben in geval van conflicteren.

Eis:

- Iedere gebruiker (inclusief beheerder) heeft een persoonlijk inlogaccount.
- Rechten worden in de applicatie toegekend aan rollen en niet op basis van personen.
- De applicatie faciliteert authenticatie door middel de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord + en eventueel token.
- Alle inlogpogingen (inclusief mislukte) van gebruikers en systemen worden gelogd. Minimaal wordt in de log vastgelegd de accountnaam, de locatie, het tijdstip, en het resultaat van de inlogpoging.
- Alle data uitwisselactiviteiten via de systeemkoppelingen worden gelogd. Minimaal wordt in het log vastgelegd de accountnaam (welk systeem), het tijdstip, het soort data, het transportnummer en het resultaat van de uitwisseling.
- Alle logbestanden worden minimaal 1 jaar bewaard, tenzij anders is afgesproken (bijv. bij een vermoed beveiligingsincident).
- Bij koppelingen (in- en uitgaand) biedt de applicatie een mechanisme om het datatransport te versleutelen op een tweewegs manier (bijvoorbeeld SSL/TLS).
- De leverancier heeft geen kopieën van productiedata, behalve voor continuïteitsdoeleinden ("backup").
- Het wachtwoord wordt niet getoond op het scherm tijdens het ingeven.
- Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld (hash en salt) opgeslagen.
- Sterke wachtwoorden moeten afgedwongen kunnen worden.
- Van de logbestanden kunnen rapportages worden gemaakt.

De eisen die wij stellen aan de logbestanden zijn:

- Ze moeten leesbaar zijn;
- Ze zijn voorzien van een timestamp;
- Ze zijn herleidbaar tot een natuurlijke persoon of indien van toepassing tot een proces en/of handeling;
- Ze mogen niet muteerbaar zijn;
- Ze mogen de performance van het systeem niet belemmeren.

De eisen die wij stellen aan de rapportages zijn:

- Per omgeving aparte vermelding over de soort logs, incidenten en risico's;
- Over bewaartermijnen logbestanden per soort.
- De applicatie bevat controlemechanismen waarmee transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
- De applicatie bevat controlemechanismes waarmee vastgesteld kan worden of geïmporteerde gegevens correct verwerkt zijn en transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
- De applicatie is ontwikkeld conform de richtlijn Grip op SSD:  
<https://www.cip-overheid.nl/wp-content/uploads/2018/01/Grip-op-SSD-Het-proces-v2.0.pdf>.
- De applicatie voldoet aan de meest actuele OWASP richtlijnen:  
[https://www2.owasp.org/www-pdf-archive/OWASP\\_Top\\_10-2017\\_%28en%29.pdf.pdf](https://www2.owasp.org/www-pdf-archive/OWASP_Top_10-2017_%28en%29.pdf.pdf)
- De leverancier gaat akkoord met de verwerkingsovereenkomst van de gemeente Zaanstad (onderdeel van AVG).
- Leverancier beschikt over een ISO 27001, of vergelijkbaar certificaat of is bereid dit binnen 1 jaar te behalen.
- Verwerkingen zijn herstelbaar zodat bij het optreden van fouten en/of wegraken van informatie gecorrigeerd en hersteld kan worden door het opnieuw verwerken van de informatie.
- Productiedata mag niet gedeeld/gebruikt worden buiten de productie omgeving om. Dus in Acceptatie, Test en Ontwikkelomgeving mag alleen gepseudonimiseerde of geanonimiseerde productiedata voorkomen.



**gemeente Zaanstad**

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam  
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

