

Totaal Programma van Eisen en Wensen

Kernapplicaties

ten behoeve van de OWO-gemeenten

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen en Wensen (PvE) ten behoeve van de Kernapplicaties van de gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO-gemeenten).

Het betreft de Kernapplicaties van de vier domeinen: Bedrijfsvoering, Belastingen en BAG, Dienstverlening en Sociaal Domein. Voor de specifieke informatie over deze domeinen, verwijzen wij u graag naar de domeinspecifieke paragrafen.

Mogelijk ten overvloede, maar alle genoemde algemene eisen/wensen/opties hebben betrekking op deze vier eerdergenoemde domeinen.

De opbouw van dit PvE is dusdanig, dat er wordt gestart met een algemeen gedeelte. Wanneer nodig, zijn vervolgens extra eisen/wensen benoemd per domein. Hierdoor staan de algemene eisen en wensen over een bepaald onderwerp geordend en is er, per domein, een paragraaf met subparagrafen, met daarin de specifieke eisen voor de vier domeinen.

Het PvE is opgedeeld in eisen, wensen en opties.

- De eisen zijn minimeisen en daarmee knock out criteria.
- De wensen zijn opgedeeld in drie categorieën met elk een eigen weging. Deze hebben een overeenkomstige puntentelling. De wensen zijn voor de duidelijkheid opgedeeld in kleuren. U dient in bijlage A2 aan te geven of u aan de gevraagde wensen kunt voldoen, door middel van ja of nee.
- Daarnaast zijn er nog wensen apart geprijsd waarvan Opdrachtgever nog niet heeft besloten of deze worden afgenomen. Deze dienen apart te worden geprijsd in het prijzenformulier.
- Opties, dit zijn eisen die pas op een latere, nader te bepalen, termijn worden afgeroepen.

Voor nadere uitleg wordt verwezen naar de aanbestedingsleidraad.

Cursieve teksten bij een eis, wens of optie zijn bedoeld om achtergrondinformatie te geven en zo de eis, wens of optie beter te duiden.

Kleur	Betekenis
	Eis
Geel	Wens met weging 15 punten (hoog)
Oranje	Wens met weging 5 punten (midden)
Groen	Wens met weging 1 punt (laag)
Blauw	Wens apart geprijsd
Donkerblauw	Optie (eis op termijn)

Op dit PvE is de begrippenlijst van het Beschrijvend document van toepassing. In dit PvE wordt naast Kernapplicatie ook de meer generieke term Applicatie gehanteerd.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Architectuur uitgangspunten	6
1.1 Oplossing	6
1.2 Koppelingen	8
1.2.1 Algemene koppelingen	8
1.2.2 Functionaliteit t.av. koppelingen t.b.v. Gegevensmagazijn/servicebus	8
1.2.4 Koppelingen t.b.v. Zaakgericht Werken	9
1.2.5 Koppelingen t.b.v. Belastingen en BAG	9
1.2.6 Koppelingen t.b.v. Dienstverlening	10
1.2.7 Koppelingen t.b.v. Sociaal Domein	10
Hoofdstuk 2: Generieke kenmerken	11
2.1 Security/Autorisatie	11
2.1.1 Security/autorisatie t.b.v. Zaakgericht Werken	12
2.1.2 Security/autorisatie t.b.v. Dienstverlening	12
2.2 Performance van de Oplossing	13
2.3 Logging	14
Hoofdstuk 3 Functionele eisen	15
3.1 Workflow (Processen)	15
3.1.1 Workflow t.b.v. Belastingen en BAG	15
3.1.2 Workflow t.b.v. Dienstverlening	16
3.1.3 Workflow t.b.v. Sociaal Domein	16
3.2 Rapportages	18
3.3.1 Rapportages t.b.v. Zaakgericht Werken	18
3.3.2 Rapportages t.b.v. Belastingen en BAG	19
3.3.3 Rapportage t.b.v. Dienstverlening	20
3.3.3 Rapportage t.b.v. het KCC	21
3.4 Algemene digitale producten	22
3.4.1 Klantcontactcentrum functionaliteit	22
3.4.2 Digitale dienstverlening t.b.v. Dienstverlening	23
3.4.5 Digitale dienstverlening t.b.v. Belastingen	24
3.4.4 Digitale dienstverlening t.b.v. Zaakgericht Werken	24
3.4.5 Digitale dienstverlening t.b.v. Sociaal Domein	25
3.5 Functionaliteit t.a.v. berichten	25
3.5.1 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. het Gegevensmagazijn	25
3.5.2 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. de Servicebus	26
3.5.3 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. Dienstverlening	26

3.5.4 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. Sociaal Domein	26
3.6 Documentmanagement.....	27
3.6.1 Documentmanagement t.b.v. Zaakgericht Werken.....	27
3.6.2 Documentmanagement t.b.v. Belastingen en BAG	28
3.6.3 Documentmanagement t.b.v. Dienstverlening	29
3.6.4 Documentmanagement t.b.v. Sociaal Domein.....	29
3.7 Recordmanagement	30
3.8 Printen	32
3.9 E-mailen en agenda.....	33
3.9.1 E-mailen en agenda t.b.v. Zaakgericht Werken.....	33
3.9.2 E-mailen en agenda t.b.v. Belastingen en BAG.....	33
3.9.3 E-mailen en agenda t.b.v. Sociaal Domein.....	33
3.10 Zoekfunctie/filteren	34
3.10.1 Zoekfunctie/filteren t.b.v. Zaakgericht Werken.....	34
3.11 Gegevensmakelaar.....	35
3.11.1 Datadistributie.....	35
3.13 Zaakgericht Werken	36
3.13.1 Zaakregistratie	37
3.13.2 Werkvoorraad	37
3.14.3 Zaakbehandeling	38
3.14.4 Specifieke processen binnen Zaakgericht Werken.....	39
3.15 Belastingen en BAG	40
3.15.1 BAG	40
3.15.2 WOZ.....	41
3.15.3 Heffen	42
3.15.4 Innen	43
3.16 Dienstverlening.....	45
3.16.1 Verkiezingen	46
3.16.2 Burgerzaken.....	46
3.16.3 Adres.....	48
3.16.4 Persoonslijst.....	48
3.16.5 Burgerlijke Stand.....	48
3.16.6 Onderzoek	48
3.16.7 Begraafplaatsadministratie	49
3.17 Sociaal Domein.....	50
3.17.1 Generiek (voor alle modulen).....	50
3.17.1.1 Algemeen.....	51

3.17.1.2 Klantbeeld	51
3.17.1.3 Statistiekgegevens.....	52
3.17.1.4 Financieel.....	52
3.17.1.6 Controlewerkzaamheden AO/IC	53
3.17.2 Module Inkomen	53
3.17.2.1 Functionaliteit inkomen	53
3.17.2.2 Loonaangifte	54
3.17.2.3 Jaarwerk	54
3.17.3 Module Debiteuren.....	54
3.17.4 Module Re-integratie.....	55
3.17.1.4 Producten- en Diensten Catalogus (PDC).....	55
3.17.5 Module Inburgering	55
3.17.6 Module Zorg.....	56
3.17.6.1 Wmo.....	56
3.17.6.2 Wegenverkeerswet	56
3.17.7 Module Jeugdzorg	56
3.17.8 Module Onderwijs	56
3.17.8.1 Leerlingenadministratie.....	56
3.17.8.2 Leerlingenvervoer	56
3.17.9 Module Schoolmaatschappelijk werk.....	57
3.17.10 Module Handhaving	57
3.17.11 Module Schuldhulpverlening.....	57
3.17.12 Module Collectief Welzijn.....	57
Hoofdstuk 4: Implementatie	58
4.1 Projectmatige aanpak	58
4.1.1 Fase 1: Ontwerp	59
4.1.2 Fase 2: Realisatie	59
4.1.3 Fase 3: Productie.....	60
Hoofdstuk 5: Beheer en onderhoud	60
5.1. Functioneel beheer	60
5.1.1 Functioneel beheer t.b.v. de Gegevensmakelaar	61
5.1.2 Functioneel beheer t.b.v. Zaakgericht Werken	61
5.1.3 Functioneel beheer t.b.v. Belastingen en BAG	62
5.1.4 Functioneel beheer t.b.v. Dienstverlening.....	62
5.1.5 Functioneel beheer t.b.v. Sociaal Domein	62
5.2 Onderhoud en support.....	63
5.3. Test- en acceptatieomgeving.....	65

Eis-4	Inschrijver levert een werkende Oplossing die alle systemen/koppelvlakken en interfaces moet vervangen, die in de scopeplaat (SOLL) binnen de oranje lijnen staan.
Eis-5	De Oplossing voldoet aan geldende en van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Nieuwe wet- en regelgeving wordt, gedurende de looptijd van de overeenkomst, voor inwerkingtreding werkend geïmplementeerd.
Eis-6	De Inschrijver waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit'), op de open standaarden van het Forum Standaardisatie, die op de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in deze standaarden worden, door de Inschrijver, verwerkt binnen 12 maanden nadat deze tot nieuwe standaard wordt verheven. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
Eis-7	De Inschrijver is, gedurende de looptijd van de Opdracht, gecertificeerd volgens de normen die worden gesteld in: <ul style="list-style-type: none"> - ISO 27001 (of gelijkwaardig) voor hosting t.b.v. informatiebeveiliging en - ISO 20000 (of gelijkwaardig) t.b.v. servicemanagement.
Eis-8	De Oplossing dient minimaal vanaf een Windows Server 2016 platform en Windows 10 gebruikt te kunnen worden vanuit een applicatie of browser zonder dat aanvullende plugin's zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc. hoeven te worden geïnstalleerd.
Eis-9	Mutaties van gegevens binnen de Oplossing worden realtime verwerkt en beschikbaar gesteld.
Eis-10	De data die met behulp van de Oplossing wordt gebruikt is, via het backup en recovery mechanisme van de database te beheren. Mocht er verlies van data optreden, dan kan via het restore mechanisme de data hersteld worden. De Oplossing dient overweg te kunnen met de herstelde data. Restore is zowel mogelijk op item level, als ook een complete restore.
Eis-11	De Oplossing schaaft, aan de kant van de gebruiker, mee met de afmetingen van een beeldscherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
Eis-12	De Oplossing biedt de mogelijkheid taken in batch weg te zetten, die buiten de reguliere productietijd worden uitgevoerd.
Wens-1	Inschrijver levert jaarlijks een verantwoording op ten aanzien compliance van de Oplossing voor de aspecten privacy/beveiliging.
Wens-2	De actieve sessie-tijd is instelbaar zodat gebruikers zo weinig mogelijk hinder ondervinden van het opnieuw moeten inloggen, na een periode van inactiviteit.
Wens-3	De Oplossing is niet alleen muis gestuurd, maar ook bedienbaar met het toetsenbord via (functie-) toetscombinaties.
Wens-4	Het is mogelijk om meerdere vensters naast elkaar te openen (binnen 1 applicatie).
Wens-5	De Oplossing biedt de mogelijkheid om spraakgestuurd teksten te kunnen verwerken.

1.2 Koppelingen

Wij verwijzen u graag naar de SOLL-plaat voor verduidelijking zoals opgenomen in de inleiding. Alle binnen de Oplossing in de SOLL-plaat aangegeven koppelingen/API's worden werkend opgeleverd. Bijgaande paragrafen geven hieraan op onderdelen een nadere invulling (niet uitputtend).

1.2.1 Algemene koppelingen

Eis-13	Er dient een werkende koppeling te zijn tussen de Applicaties en het zaaksysteem (onderdelen DMS/RMA) voor het: <ul style="list-style-type: none"> - inzien van documenten, waardoor je rechtstreeks vanuit de Applicatie het document kunt benaderen; - het toevoegen en muteren van documenten vanuit de Applicaties.
Eis-14	De Oplossing werkt via een eenmalige gegevensuitvraag. Als gegevens binnen de Oplossing of via gekoppelde interfaces beschikbaar zijn, worden deze gebruikt en niet aan de gebruiker gevraagd.
Eis-15	De Opdrachtgever conformeert zich aan het groeipact voor Common Ground principes.
Eis-16	De Oplossing levert de functionaliteit om zelf documenten te maken en/of door te sturen naar de MijnOverheid Berichtenbox en dit ook te beheren en te loggen.

1.2.2 Functionaliteit t.av. koppelingen t.b.v.

Gegevensmagazijn/servicebus

Eis-17	De Applicatie levert functionaliteit om koppelingen te creëren, te configureren en te laten beheren door de functioneel beheerders. Hierbij is het mogelijk om: <ul style="list-style-type: none"> - onderscheid te maken tussen actuele en historische gegevens; - hiërarchie en richting te bepalen bij de distributie van gegevens; - berichten te transformeren naar een andere standaard; - per applicatie in te stellen welke gegevens precies worden geleverd respectievelijk afgenomen of verstrekt (aantal, aard, relevantie); - gebruik te maken van standaard autorisatieprofielen voor het inrichten van gegevensprofielen.
Eis-18	Inschrijver draagt zorg voor het realiseren van koppelingen voor de huidige aanwezige taken, tegen de meest actuele standaard met betrekking tot persoonsgegevens, adresgegevens, bedrijfsgegevens en zaakgegevens. Welke gegevens worden afgenomen en worden geleverd wordt, in samenspraak met de Opdrachtgever, bepaald.
Eis-19	De Inschrijver levert een koppeling met de applicatie iBabs voor het digitale besluitvormingsproces op basis van actuele standaarden. Deze koppeling bevat de volgende functionaliteit: <ul style="list-style-type: none"> - als behandelaar in iBabs documenten automatisch uit je eigen zaakdossier overhalen; - documenten, als nieuw document, archiveren bij het juiste zaakdossier; - een vergadering (MT, college, etc.) als zaak archiveren, inclusief de toegevoegde documenten (agenda, notulen, besluitenlijst) vanuit iBabs.
Eis-20	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de applicatie SquitXO/RX Mission van Visma Roxit, op basis van de actuele standaarden. Deze applicatie is een multi-tenant applicatie.
Eis-21	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de financiële applicatie iFinanciën op basis van de actuele standaard. Dit is een multi-tenant applicatie.

Eis-22	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de applicatie van SIM forms (e-loket) op basis van de actuele standaard. Het moet mogelijk zijn om gegevens te prefillen in de e-formulieren, denk hierbij aan bijvoorbeeld de persoonsgegevens van de burger wanneer deze inlogt via DigiD.
Eis-23	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de applicatie PIP (Persoonlijke Internet Pagina) van de SIMgroep. Het moet mogelijk zijn om zaakgegevens te raadplegen op deze pagina en het moet mogelijk zijn om, via een webformulier, een zaak te starten.
Eis-24	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de GBA-V met de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> - raadplegen van personen; - overhalen (in bulk) van buitengemeentelijke personen naar het gegevensmagazijn; - plaatsen van een Volgindicatie op buitengemeentelijke personen; - configureren van raadpleegprofielen en resultaatschermen; - logging wie welke personen vanuit de GBA-V heeft geraadpleegd en overgenomen naar het gegevensmagazijn.
Eis-25	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de NHR met de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> - raadplegen van NNP's; - overhalen (in bulk) van NNP's naar het gegevensmagazijn; - actualiseren van NNP's door een mutatiebestand in te lezen; - verwijderen van NNP's. - configureren van raadpleegprofielen en resultaatschermen.
Eis-26	De Applicatie levert de functionaliteit om de gemeenten te ontzorgen, door het leveren en beheren van één centrale koppeling, welke de aansluiting regelt voor de Landelijke Voorzieningen. Hieronder vallen onder andere OLO, LV-WOZ, BRK, BAG-LV, GGK en MijnOverheid. De Inschrijver zorgt voor de verwerking van bijbehorende PKI-certificaten.

1.2.4 Koppelingen t.b.v. Zaakgericht Werken

Eis-27	De Inschrijver levert een werkende webservice koppeling op met MY-LEX voor de content in het zaak- en archiefsysteem.
Eis-28	De inschrijver levert een integratie met iWriter via de Enterprise ServiceBus (ESB), op basis van de landelijke standaard voor documentcreatie.
Wens-6	In de toekomst willen we, vanuit de Applicatie, geautomatiseerd zaken/werkprocessen aanmaken en koppelen met VendorLink, waarbij zaakinformatie over en weer actueel wordt gehouden. De status informatie/proces informatie en documenten worden uitgewisseld en gearchiveerd.
Wens-7	In de toekomst willen we, vanuit de Applicatie, geautomatiseerd zaken/werkprocessen aanmaken en koppelen met iFinancien, waarbij zaakinformatie over en weer actueel wordt gehouden. De status informatie/proces informatie en documenten worden uitgewisseld en gearchiveerd.

1.2.5 Koppelingen t.b.v. Belastingen en BAG

Eis-29	De Applicatie heeft een realtime connectie tussen heffen, innen, BAG en de WOZ.
Eis-30	De Inschrijver levert een werkende koppeling tussen de belastingen-Applicatie en de waarderingapplicatie Ortax, op basis van het WOZ-berichtenverkeer.

Eis-31	De Inschrijver levert een werkende koppeling voor het ontvangen van buitengemeentelijke verhuizingen (met uitzondering van de BAG).
Eis-32	Het BAG-GEO koppelvlak dient werkend aanwezig te zijn en is ingericht conform de Geonovum richtlijnen (https://docs.geostandaarden.nl/geobag/berichtenverkeer/)

1.2.6 Koppelingen t.b.v. Dienstverlening

Eis-33	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de bestaande Klantgeleidingscomponent, Afsprakenbeheercomponent en een betalingscomponent van JCC. Onder een koppeling verstaan wij het oproepen van de klant vanuit de Applicatie waarbij de juiste klantgegevens getoond worden.
Eis-34	TMV 2.0 terugmeldingen worden in een Applicatie getoond en afgehandeld, dus zonder tussenkomst van de webapplicatie van de RvIG

1.2.7 Koppelingen t.b.v. Sociaal Domein

Eis-35	De Applicatie heeft een realtime connectie tussen de front- en backoffice Applicatie. Het is mogelijk dat voor het Sociaal Domein meerdere Applicaties geleverd worden (front- en backoffice). In dat geval is er tussen de verschillende Applicaties een realtime connectie. Na het uitwisselen van gegevens kan nog gemuteerd worden. De informatie gaat dan ook (realtime) terug naar het andere systeem.
Eis-36	Het is mogelijk om vanuit de Applicatie rechtstreeks te koppelen met het Digitaal Klant Dossier (DKD), volgens de eisen die het DKD daaraan stelt.
Eis-37	De Applicatie biedt een werkende koppeling met DUO (onder andere t.b.v. de leerlingenadministratie, schoolinschrijving, verzuimmeldingen en inburgering).
Wens-8	De Applicatie biedt de mogelijkheid om de financiële gegevens (journaalposten en betaalbestanden), geautomatiseerd aan te leveren aan de financiële administratie (iFinanciën).
Wens-9	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de VIR (verwijsindex).
Wens-10	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de EROW-module.
Wens-11	De Inschrijver levert een werkende koppeling met Sonar/WBS.
Optie 1	De Inschrijver levert een werkende koppeling met TVS.
Wens-12	De Inschrijver levert een werkende koppeling met de BKR.
Wens-13	De Inschrijver levert een werkende koppeling met Suwinet Inlezen.
Wens-14	De Inschrijver levert een werkende koppeling met Khonraad.
Wens-15	De Inschrijver levert een werkende koppeling met het doelgroepenregister.
Wens-16	De Inschrijver levert een werkende koppeling met het Zorgdomein.
Wens-17	De Inschrijver levert een werkende koppeling met VendorLink.

Hoofdstuk 2: Generieke kenmerken

2.1 Security/Autorisatie

Eis-38	Het is mogelijk om, zonder tussenkomst van de Inschrijver, een overzicht te draaien (binnen de Oplossing), van de persoonsgegevens die worden verwerkt van een betrokkene, indien deze hier om vraagt (Recht op inzage).
Eis-39	Vanuit de Oplossing kunnen gegevens, in een leesbaar bestandsformaat, in de vorm van een afschrift worden overgedragen (Recht op dataportabiliteit).
Eis-40	Binnen de Oplossing is het mogelijk om aan te geven op basis van welke grondslag persoonsgegevens verwerkt c.q. bewaard worden en hierover te rapporteren.
Eis-41	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te maken van toegekende autorisaties binnen de Oplossing en/of de afzonderlijke Applicaties.
Eis-42	De Oplossing biedt de mogelijkheid om per toegekende rol persoonsgegevens wel of niet te tonen.
Eis-43	Binnen de Oplossing is het mogelijk om privacygevoelige informatie op "vertrouwelijk" te zetten, zodat dit alleen zichtbaar is voor die betrokkenen, voor wie die informatie relevant is.
Eis-44	Aan gebruikers kunnen meerdere rollen worden toegekend.
Eis-45	De Applicatie biedt de mogelijkheid om gegevens en documenten af te schermen binnen verschillende modules en rollen.
Eis-46	De Applicatie(s) is, voor het Sociaal Domein en Belastingen, een multi-tenant applicatie. Hierdoor kunnen de medewerkers van de OWO-gemeenten vanuit 1 Applicatie werken voor alle drie gemeenten.
Wens-18	De Applicatie(s) is, voor de domeinen Bedrijfsvoering en Dienstverlening, een multi-tenant applicatie. Hierdoor kunnen de medewerkers van de OWO-gemeenten vanuit 1 Applicatie werken voor alle drie gemeenten.
Wens-19	De Oplossing biedt een self service optie als het gebruikersaccount is vergrendeld (bijvoorbeeld bij wachtwoord vergeten).
Wens-20	De Oplossing biedt de mogelijkheid om persoonsgegevens (handmatig) te verwijderen als deze niet (meer) nodig zijn.
Wens-21	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het kopiëren, printen of delen van persoonsgegevens te verhinderen of beperken tot wat noodzakelijk is, via de rollen- en autorisatiestructuur.
Wens-22	De Oplossing biedt de mogelijkheid om persoonsgegevens (per verwerking of set persoonsgegevens) gescheiden te verwerken afhankelijk van de rollen- en autorisatiestructuur.
Wens-23	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de wijze van inloggen af te stemmen op het soort en de aard van de persoonsgegevens of waartoe medewerker toegang heeft, denk aan 2 factorauthenticatie bij verwerken bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens.
Wens-24	De Oplossing biedt de mogelijkheid om direct identificerende persoonsgegevens te verwijderen als dat noodzakelijk is.
Wens-25	De Oplossing biedt de mogelijkheid om betrokkene te informeren over het verwerken van persoonsgegevens, het delen met derden, of bij datalekken.
Wens-26	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het verwerken van persoonsgegevens te beperken op verzoek betrokkene.
Wens-27	De Oplossing biedt de mogelijkheid om betrokkene toegang te geven tot de eigen persoonsgegevens (bijv. via een portaal).

2.1.1 Security/autorisatie t.b.v. Zaakgericht Werken

Eis-47	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
Wens-28	In de Applicatie is het mogelijk om, zowel per individuele zaak als per document, aan te geven dat deze vertrouwelijk is of dat deze buiten de standaard ingestelde vertrouwelijkheden/autorisaties te behandelen is, waardoor deze enkel door één persoon of specifieke gebruikersgroep toegankelijk is (restrictie). De Applicatie voorziet in de mogelijkheid tot het herstellen van de ingestelde vertrouwelijkheid.
Wens-29	Met de invoering van de AVG is het anonimiseren of pseudonimiseren van persoonsgegevens een belangrijk aspect geworden van informatiebeheer. De Applicatie kent anonimiserings- of pseudonimiseringsfunctionaliteit, voor het ontsluiten van informatie (intern en extern of bijv. testomgevingen).

2.1.2 Security/autorisatie t.b.v. Dienstverlening

Eis-48	In het autorisatie profiel moeten de volgende zaken worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none">- ingangsdatum en einddatum autorisatie;- aanschrijfnaam;- afdeling;- protocollering;- welk profiel/welke groepen is de persoon aan gekoppeld;- laatste login datum.
--------	---

2.2 Performance van de Oplossing

Eis-49	<p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB, wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten, van tenminste de volgende handelingen, binnen de Oplossing in minder dan 4 seconden worden weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het toevoegen van een document; - het tonen van zoekresultaten; - het tonen van de werkvoorraad.
Eis-50	<p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB, wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 2 seconden worden weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het starten van een nieuwe zaak, nadat alle gegevens zoals zaaktype en zaakomschrijving al gevuld zijn; - het accepteren van een zaak; - het zetten van een nieuwe status; - het bepalen van het resultaat; - het afronden van een zaak; - het tonen van een zaak; - het aanmaken (=opslaan) van een contactmoment.
Wens-30	<p>De verwerkingstijd om documenten te kunnen openen mag maximaal 4 seconden duren, waarbij gerekend wordt met documenten van een maximum grootte van 10 MB.</p>
Wens-31	<p>Voor de Oplossing wordt een acceptabele, goed werkbare, performance gegarandeerd. 'Acceptabel' vertaalt zich onder meer, maar niet uitputtend, in de volgende responstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - toetsaanslagen tonen binnen 0,1 seconde op het scherm (in 99% van de gevallen); - printopdrachten (maximaal 4 pagina's zonder afbeeldingen) dienen minmaal binnen 2 seconden aangeboden te worden; - het wegschrijven van één mutatie binnen de Oplossing moet binnen 1 seconde verwerkt zijn; - wisselen tussen schermen van de Oplossing moet met een muisklik dan wel functietoets binnen 1 seconde plaatsvinden; - voor de gebruiker is duidelijk dat de Oplossing bezig is met het uitvoeren van een opdracht.
Wens-32	<p>De Opdrachtgever wil wel, per activiteit binnen het KlantContactCentrum (KCC) (opzoeken inwoner, bedrijf; registreren zaak, registreren terugbelnotitie), dat de verwerkingstijd zo minimaal mogelijk is, zodat klantcontacten redelijkerwijs, tijdens het gesprek met de klant, door de medewerker verricht kunnen worden. Hiertoe is het noodzakelijk dat het aantal keren verplicht doorklikken om bij de juiste gegevens te komen (bijvoorbeeld tabellen) en het aantal verplichte handmatig te vullen velden minimaal zijn.</p> <p>Binnen de applicatie kan de gebruiker:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1x klikken om een resultaattype te selecteren; - 1x klikken om een onderwerp toe te voegen aan het contact; - 1x klikken voor openen zoekfunctionaliteit 'zoeken inwoner/zoeken bedrijf'; - 1x klikken om functionaliteit 'starten zaak', 'registreren (terugbel)notitie' te openen; - 1x klikken om 'start zaak' of 'vastleggen notitie' te bevestigen.

2.3 Logging

Eis-51	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none">- de gebeurtenis;- de benodigde informatie die nodig is om de gebeurtenis te herleiden tot een gebruiker;- het resultaat van de handeling;- een datum en tijdstip van de gebeurtenis. <p>Een logregel bevat in geen geval gegevens, die tot het doorbreken van de beveiliging leiden. Ten behoeve van de loganalyse is, op basis van een expliciete risicoafweging, de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.</p>
Eis-52	<p>Het moet mogelijk zijn een selectie per dag te maken, om te kunnen controleren welke mutatie een medewerker heeft uitgevoerd. Hierbij denken we aan logbestanden, mutatieverslagen en batchinvoer-verslagen.</p>

Hoofdstuk 3 Functionele eisen

3.1 Workflow (Processen)

Eis-53	De Oplossing levert standaard workflows en standaard inrichting voor gebeurtenissen/workflows. De functioneel beheerder heeft de mogelijkheid om van de standaard workflow af te wijken.
Eis-54	(Nieuwe en bestaande) Hoofd- en subworkflows kunnen naar eigen wens ingericht en aangevuld worden. De Oplossing biedt de mogelijkheid om stappen binnen hoofd- en subworkflows af te dwingen.
Eis-55	Voor de wettelijke Basisregistraties (BAG, BRP, WOZ) is er, tijdens het doorlopen van de workflow, een controle op de volledigheid en juistheid van de gegevens.
Eis-56	De Oplossing wijst een gebruiker op de fatale afhandelingstermijn.
Eis-57	De Oplossing heeft de mogelijkheid om één of meerdere stappen terug en/of vooruit in het werkproces te kunnen doen.
Wens-33	Workflows en/of zaken moeten op één plek heropend of verwijderd kunnen worden. Een functioneel beheerder hoeft binnen de keten deze maar op één plek te verwijderen.
Wens-34	Zaken, gerelateerd aan een bezwaar of (hoger) beroep binnen de Oplossing, worden gekoppeld aan een bezwaar of (hoger) beroep proces.

3.1.1 Workflow t.b.v. Belastingen en BAG

Eis-58	De Applicatie faciliteert dat WOZ-processen gepland, beheerd en verwerkt kunnen worden. De WOZ-processen zijn in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> - beheren van (sluimerende)objecten en subjecten; - bezwaarproces; - beschikken van WOZ-waardes; - (her)bouw- en sloopmutaties; - BRK-Mutaties verwerken; - aanleveren van WOZ-waardes naar de LV-WOZ; - realtime BAG-WOZ verwerking.
Eis-59	De verwerking van de gegevens vanuit de basisregistraties dient geautomatiseerd, via procedures, plaats te vinden in de belastingadministratie. De eventuele uitval dient inzichtelijk gemaakt te worden voor workflow-gestuurde verwerking door een medewerker, waarbij de medewerker van de Applicatie een voorstel krijgt voor de juiste verwerking. Handelingen en/of bewerkingen c.q. mutaties voor de workflow-gestuurde verwerking, worden slechts eenmalig en op één plek in de Applicatie ingevoerd.
Wens-35	De Applicatie ondersteunt workflows om aanpassingen/mutaties door te voeren voor minimaal de volgende processen: <ul style="list-style-type: none"> - verwerken automatisch incasso; - verwerken aanvragen kwijtschelding; - verwerken van de bankmutaties; - afhandeling van de binnengekomen beroepen op kwijtschelding.

3.1.2 Workflow t.b.v. Dienstverlening

Eis-60	Bij een (aanvraag)procedure moet de Applicatie begeleiding geven in de stappen van bijvoorbeeld de aanvraag of het verzoek. Daarbij worden de juiste documenten aan het dossier gehangen en kunnen brondocumenten toegevoegd worden.
Eis-61	De Applicatie dient het proces rondom het naturalisatieproces vanaf de eerste intake, de naturalisatie bijeenkomst en de verwerking in de BRP in stappen te sturen, inclusief documenten en bewaking van termijnen.
Eis-62	De Applicatie ondersteunt naast het adresonderzoek, alle categorieën of elementen van een Persoonslijst die in onderzoek zijn gezet.
Eis-63	De Applicatie ondersteunt het proces van onderzoek, met termijnbewaking en het genereren en printen van de juiste documenten.
Eis-64	Er moet een GBA-V Persoonslijst uitgeprint kunnen worden vanuit de Applicatie.
Eis-65	Bij bepaalde procedures is het mogelijk om gegevens uit de GBA-V over te halen, bijvoorbeeld inschrijving in de gemeente en bij aangiften Burgerlijke Stand.
Eis-66	Er moet een keuzemogelijkheid zijn om diverse mutaties automatisch te verwerken, of, aan de hand van risicoprofielen, deze in een wachtkamer te plaatsen, waarna de medewerker beoordeelt of de aanvraag verwerkt mag worden.
Wens-36	Het moet mogelijk zijn om vanuit de Applicatie digitaal de aanvraag tot naturalisatie in te dienen bij de IND.
Wens-37	De procedures van de Burgerlijke Stand die, zonder baliebezoek, digitaal kunnen worden afgehandeld, zijn beschikbaar in de Applicatie.
Wens-38	Als er termijnen aan het proces vastzitten, moet een overschrijding van de termijn duidelijk in een startscherm van de Applicatie worden getoond.

3.1.3 Workflow t.b.v. Sociaal Domein

Eis-67	De Applicatie ondersteunt de uitvoerende taken (van de Gemeente) op basis van regie- en procesgestuurd, afhankelijk van de fase in de afhandeling: <ul style="list-style-type: none"> - wegenverkeerswet (Regeling gehandicaptenparkeerkaart); - WMO; - jeugdzorg - schoolmaatschappelijk werk; - reïntegratie; - inkomen; - debiteuren; - onderwijs (leerlingenvervoer en leerlingenadministratie); - inburgering (regeling 2022); - schuldhulpverlening; - handhaving; - bezwaar en (hoger) beroep.
Eis-68	De Applicatie kan signalen ontvangen van mutaties die zijn doorgelopen via de basisregistraties.
Eis-69	De Applicatie biedt de mogelijkheid om van ontvangen mutaties werkvoorraad te creëren.
Eis-70	De historie van processen blijft op klantniveau inzichtelijk, waardoor er een overzicht is van welke aanvragen/wijzigingen er hebben plaatsgevonden.
Eis-71	Indien er redenen zijn die van invloed zijn op de afhandelingstermijn van de (aan)vraag, past de Applicatie de fatale afhandelingstermijn per geval aan.
Wens-39	De Applicatie biedt de mogelijkheid om de afhandelingstermijn van het gehele workflow te volgen (van melding tot en met afhandeling).

OWO-samenwerking

Samen sterker!



Wens-40	De Applicatie biedt de mogelijkheid om een workflow af te breken inclusief een genomen besluit.
Wens-41	De Applicatie toont inzage in de voortgang en afhandeling van een workflow.
Wens-42	In de workflow is het mogelijk om een vervolgstap af te dwingen op basis van mandaat en/of drempelwaarde.

3.2 Rapportages

Eis-72	De Oplossing levert de functionaliteit om, via een dashboard of andere rapportage tooling, rapportages te creëren van alle (realtime) data.
Eis-73	Binnen rapportages kunnen selecties worden aangebracht.
Eis-74	Rapportages dienen binnen de Oplossing beschikbaar gesteld te kunnen worden en toegankelijk te zijn afhankelijk van de autorisatie structuur.
Eis-75	Rapportages kunnen worden geprint of minimaal beschikbaar worden gesteld in PDF/A, CSV, XML-format.
Eis-76	Alle data binnen de Oplossing kan realtime worden ontsloten via een standaard koppelvlaak naar Cognos (=Business Intelligence (BI) tool van Opdrachtgever).
Eis-77	Het moet mogelijk zijn om rapportages zowel handmatig als geautomatiseerd op van tevoren in te stellen tijdstippen en herhalingsfrequenties uit te voeren. Indien de query's automatisch worden uitgevoerd moet het resultaat kunnen worden opgeslagen en/of via email worden verzonden naar een per query in te stellen adres. Vb selecties zoals: jubilarissen en 100-jarigen, worden automatisch uitgevoerd, wekelijks of maandelijks, zonder tussenkomst van een gebruiker.
Eis-78	De Applicaties binnen de Oplossing voorzien in een consistentiecontrole op de authentieke gegevens van de NHR en BRP.
Wens-43	De Oplossing voorziet in een consistentiecontrole op het DMS.
Wens-44	De Oplossing bevat standaard rapportages uit die inzage geven in: <ul style="list-style-type: none"> - aantal zaken binnen en buiten behandeltermijnen (voor zowel lopende als afgesloten zaken); - aantallen per zaaktype; - aantallen klantcontacten; - aantallen klantcontacten per (contact)onderwerp; - doorlooptijden per kanaal; - terugbelverzoeken; - doorverbind aantallen (balie, telefoon, e-mail, e-formulier, soort vraag en naar wie is doorverbonden).

3.3.1 Rapportages t.b.v. Zaakgericht Werken

Wens-45	De Oplossing bevat rapportages uit die inzage geven in: <ul style="list-style-type: none"> - (lijstweergaves) van objectregistraties en relaties. Denk hierbij aan een rappelijst van contracten die bijna verlopen en/of het zoeken van zaken die aan een bepaald pand gerelateerd zijn.
---------	--

3.3.2 Rapportages t.b.v. Belastingen en BAG

<p>Eis-79</p>	<p>De Applicatie bevat standaard rapportages uit die inzage geven in kengetallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - totaal aantal objecten per gemeente; - aantal aansluitingen per belastingsoort; - opgelegde aanslagen per belastingsoort, belastingtariefsoort, per kohier, per belastingjaar met aanslagbedrag en grondslag; - niet toewijsbare ledigingen (welke ledigingen niet worden opgelegd wegens ontbreken gebruiker); - subjecten met subjectgebonden belasting, zoals forensenbelasting of toeristenbelasting per subject en per belastingsoort, met grondslag en aanslagbedrag; - objecten met belastingsoort, zoals ozb, rioolheffing, afvalstoffenheffing enz. per object met grondslag en aanslagbedrag per belastingsoort; - aanslagbiljetten met of zonder automatische incasso voorzien van subjectgegevens en IBAN-nummer; - overleden subjecten met mogelijkheid tot selectie op zelf te selecteren tijdvak; - blokkeringen en/of vrijstellingen; - subjecten met kwijtschelding vooraf; - notities/aantekeningen op soort; - ingangsdatum/einddatum eigenaar of gebruiker bij een vastgoedobject; - eigenaren en gebruikers bij vastgoedobjecten met n.a.w. gegevens; - oude waarde t.o.v. nieuwe waarde.
<p>Eis-80</p>	<p>Voor het onderdeel bezwaar dient de Applicatie minimaal de volgende standaard rapportages te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - overzicht aantal ingediende bezwaren; - overzicht aantal objecten in bezwaar; - aantal objecten in hoorzitting; - aantal ingestelde beroepen/hoger beroepen; - aantal en totaal kostenvergoeding; - doorlooptijd per bezwaar.
<p>Eis-81</p>	<p>De Applicatie dient minimaal de volgende standaard rapportages WOZ te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - overzicht van geblokkeerde objecten; - overzicht van objecten zonder taxatiegegevens; - overzicht van diverse gebruikscodes bij WOZ-objecten, bijvoorbeeld gebruikscodes 31; - overzicht van objecten zonder kadastrale relatie; - overzicht met de status van de WOZ-objecten; - overzicht controle taxatiewaarde versus de totaalwaarde van de onderdelen; - overzicht van verschil in toegekende oppervlakte en perceeloppervlakte; - overzicht niet gekoppelde kadastrale percelen; - overzicht van kadastrale objecten zonder WOZ-object; - overzicht WOZ-deelobjecten zonder panden; - overzicht WOZ-objecten zonder verblijfsobjecten; - standenregisters; - verschil oude waarde en nieuwe waarde.
<p>Eis-82</p>	<p>De volgende financiële standaard rapportages dient de Applicatie minimaal te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal opgelegde aanslagen per belastingsoort en belastingtariefsoort per jaar; - overzicht van de opgelegde aanslagen in Heffen, de ingelezen vorderingen in Innem en het totaal in de financiële administratie; - totaaloverzicht belastingopbrengsten.

Eis-83	<p>De Applicatie biedt de mogelijkheid om BAG-rapportages te kunnen maken op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - status; - levenscyclus; - brondocument; - mismatch statussen - ontbrekende gegevens conform het Kwaliteitsdashboard.
Eis-84	<p>Er moeten consistentiecontroles kunnen worden uitgevoerd (o.a. vergelijking met het centraal gegevensmagazijn), met de mogelijkheid de output zelf te kunnen oplossen. De volgende controles dienen minimaal uitgevoerd te kunnen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objecten zonder een bepaalde belastingsoort; - niet opgelegde aanslagen per belastingsoort; - belastingsoorten zonder grondslag; - in de gemeente wonende subjecten die niet gekoppeld zijn aan een adres; - ontbrekende adressen in vergelijking met de bronapplicatie; - ontbrekende personen in vergelijking met het centraal gegevensmagazijn; - afwijkend aantal bewoners ten opzichte van centraal gegevensmagazijn; - ontbrekende gegevens ten opzichte van het centraal gegevensmagazijn, bijv. postcode, gemeentenaam enz.
Eis-85	<p>De Applicatie dient minimaal de volgende rapportages voor Innen te kunnen leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - openstaande posten basisoverzicht; - volledig openstaande posten; - deels vereffende posten; - volledig vereffende posten; - posten op basis van peildatum; - status vordering per zakenpartner/debiteur (selectie op blokkeerreden); - posten op basis van belastingsoort en -jaar; - welke personen kwijtschelding hebben ingediend/ontvangen/hiervoor zijn afgewezen en voor welke bedragen.

3.3.3 Rapportage t.b.v. Dienstverlening

Eis-86	<p>Binnen de Applicatie moet het mogelijk zijn een selectie te draaien van leegstaande panden, met het gebruiksdoel woonfunctie.</p>
Eis-87	<p>Kwaliteitscontroles moeten automatisch kunnen worden uitgevoerd.</p> <p>Kwaliteitscontroles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zijn gebaseerd op het Logisch Ontwerp; - kunnen op eenvoudige wijze worden gerealiseerd inclusief het afhandelen van fouten; - moeten kunnen draaien over alle Persoonslijsten; - bieden de mogelijkheid op bepaalde categorieën of elementen van de persoonslijst te controleren; <p>Bij fouten /signaleringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kan een medewerker via de melding van de fout bij de juiste gegevens terecht kunnen komen, om de fout op te lossen. - kunnen per Persoonslijst of type signalering na vaststelling door de medewerker als niet fout beoordeeld worden. - Deze signaleringen kunnen eenvoudig uitgezet worden voor een volgende kwaliteitscontrole.

Eis-88	<p>Management- en sturingsinformatie moet geleverd kunnen worden, in de vorm van dashboard(s), waarin minimaal volgende mogelijk of inzichtelijk is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - filteren per periode (datum, van - tot); - aantallen aanvragen per burgerzakenproces, zoals: ophalen rijbewijs, erkenning ongeboren vrucht, aanvragen ID-kaart, verklaring naamsgebruik, etc.; - aantal aanvragen per periode (minuut, uur, dag, maand, jaar) per proces, selectie van processen of in totaal; - manier van aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> - Inwoner vraagt aan via website wordt automatisch verwerkt; - inwoner vraagt aan via website maar wordt door medewerker verwerkt; - inwoner vraagt aan via medewerker aan de balie/e-mail/telefoon; - werkvoorraad per proces, selectie van processen of in totaal; - werkvoorraad per medewerker; - doorlooptijd per proces, selectie van processen of in totaal; - het verloop van aanvragen worden inzichtelijk gemaakt door grafieken en/of diagrammen; - informatie/data is minimaal 3 kalenderjaren terug zichtbaar in de managementinformatie; - Prognoses geven over toekomstige ontwikkelingen van het verloop van aanvragen zodat daarop bijvoorbeeld de bezetting van de balie of backoffice aangepast kan worden; - standaardrapportages geven per gewenste periode en (selectie van) proces(sen).
Eis-89	De ingestelde autorisaties moeten overzichtelijk via een selectie worden getoond en overzichtelijk worden geprint. Dit moet kunnen per gebruiker, per groepen enz.
Wens-46	In de Applicatie zitten steekproeven die woon-/adresfraude aantonen (automatisch of handmatig).
Wens-47	Als een aantal BSN of A-nummers bekend zijn, dan moet het systeem de bijbehorende NAW-gegevens erbij kunnen zoeken en kunnen printen bijv. bij A-nummers voor koninklijke onderscheiding.
Wens-48	Aan de hand van een bestand met authentieke NAW-gegevens, kan in de BRP automatisch gecontroleerd worden, of de burgers nog in leven zijn.
Wens-49	Er wordt door de Applicatie maandelijks automatisch een selectie gedraaid voor Reisdocumenten die bijna te laat zijn voor het afhalen. Vervolgens is het binnen de Applicatie mogelijk hiervan een bericht te mailen of te versturen naar de inwoner.
Wens-50	De Opdrachtgever wil rapportages (overzichtslijsten) kunnen genereren van KCC-handelingen om aantallen en soort vragen uit te splitsen.

3.3.3 Rapportage t.b.v. het KCC

Eis-90	<p>De Oplossing dient standaard rapportages te bevatten t.b.v. de reguliere dienstverlening van de gemeenten. Daarnaast dienen in ieder geval de volgende specifieke rapportages te worden voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operationele overzichten van gegevens van de laatst geregistreerde (terugbel-) notities en van de geregistreerde contacten.
--------	--

3.4 Algemene digitale producten

Eis-91	De Oplossing biedt een eigen mogelijkheid om webformulieren in te zetten (of ontsluit ze via SIM eForm op de gemeentelijke websites), waarvan ingevulde gegevens geautomatiseerd, in de daar voor bestemde Taak Specifieke Applicatie (TSA) worden overgenomen en daar verder worden afgehandeld.
Eis-92	De webformulieren maken, waar nodig, gebruik van DigiD, eIDAS, eHerkenning en Ingenico Payment Services.
Eis-93	De webformulieren voldoen aan de toegankelijkheidseisen van de WCAG 2.1, minimaal niveau AA.
Eis-94	Het geleverde digitale loket van de Inschrijver dient aan te sluiten bij de huisstijl van de gemeentelijke websites.
Eis-95	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd met de zaaktypecatalogus (ZTC) plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding/minimal coding, zonder tussenkomst van de Inschrijver, herbruikt worden bij webformulieren. Vervallen NVI 2

3.4.1 Klantcontactcentrum functionaliteit

Eis-96	Binnen de Applicatie is het mogelijk om, tijdens een klantcontact, een klant te selecteren en de selectie te behouden bij de overige handelingen binnen datzelfde klantcontact. <i>Bijvoorbeeld: na de selectie van de klant wordt deze automatisch als aanvrager ingevuld in elk volgend aanvraagformulier.</i>
Eis-97	Binnen de Applicatie is het mogelijk om, vanuit één scherm, statusinformatie te zien van een klant (vanuit alle applicaties die leveren aan het Zakenmagazijn), vastgelegde content te zoeken, zaken te starten en informatie toe te voegen bij de zaak en een terugbelverzoek aan te maken met verschillende categorieën.
Eis-98	Binnen de Applicatie is het mogelijk voor medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) om, vanuit het klantbeeld, informatie vanuit gekoppelde belastingapplicaties te tonen, zodat zichtbaar is of een klant een automatische incasso heeft, er kwijtschelding is toegekend, welke bedragen van de aanslagen zijn betaald en kunnen gemeentelijke belastingaanslagen en taxatierapporten als bestand geopend worden.
Wens-51	<i>De Opdrachtgever wil de Applicatie onder andere inzetten voor de medewerkers van het KCC. Zij moeten vanuit de Applicatie contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende zaken kunnen doorgeven. Recente informatie over de gemeente wordt op een overzichtsscherm getoond. Voor het goed afhandelen van een contactmoment is het belangrijk, dat de registratie snel gedaan kan worden. Daarbij moet de medewerker zoveel mogelijk vanuit één scherm kunnen werken.</i> In de Applicatie is het mogelijk door een medewerker van het KCC een contactmoment te koppelen aan een zaak en moet de behandelaar in de zaak zien, wat de medewerker van het KCC als contact bij zijn/haar zaak heeft vastgelegd.
Wens-52	De Opdrachtgever wil terugbelverzoeken aanmaken waarbij de optie bestaat om een behandelaar te kiezen of een behandelaarsgroep.
Wens-53	De Applicatie biedt de optie om met servicenormen te werken, waarbinnen een terugbelverzoek afgehandeld moet worden.
Wens-54	De Applicatie kan handmatig en geautomatiseerd rappellingen versturen naar de behandelaar, of het algemene e-mailadres van een behandelaarsgroep.

Wens-55	De behandelaar heeft de mogelijkheid om, via een mobile device, de terugbelverzoeken af te handelen in de Applicatie.
Wens-56	De Opdrachtgever maakt op dit moment gebruik van kenniskaarten, om de KCC-medewerkers te voorzien van informatie, over wie in de organisatie over welke onderwerpen gaan en of deze persoon aanwezig en/of beschikbaar is. Integraal zoeken op informatie zoals zaken, PDC (vanuit website) en FAQ is noodzakelijk. De Oplossing kan externe bronnen zoals websites binnen de Applicatie ontsluiten.
Wens-57	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat haar inwoners, via verschillende kanalen, hun klantvragen kunnen stellen. De Applicatie biedt omnichannel functionaliteit, waardoor vragen via onder anderen telefonie, e-mail, chat, Twitter, Instagram of Facebook als klantcontact in het KCS komen.

3.4.2 Digitale dienstverlening t.b.v Dienstverlening

Eis-99	<p>De Applicatie moet een digitaal loket aanbieden als uitbreiding op het basissysteem. Dit loket biedt inwoner en ondernemers de gelegenheid om mutaties door te geven en bepaalde producten en diensten aan te vragen op het gebied van burgerzaken.</p> <p>Burgerlijke Stand:</p> <ul style="list-style-type: none"> - huwelijk en Partnerschap; - aangifte van Geboorte; - aangifte van Overlijden; - afschrift van Burgerlijke Stand akte. <p>Verkiezingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanmelden van stembureauleden; - vermissing van een stempas; - aanvraag volmacht van een stempas. <p>Verhuizing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verhuizing; - emigratie; - melden/aanvraag onderzoek. <p>Reisdocumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanvragen van een reisdocument; - doorgeven van een vermist reisdocument. <p>Algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uittreksel uit de BRP; - aanvraag geheimhouding van gegevens; - wijzigen van de aanschrijfname. <p>Rijbewijzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - digitaal aanvragen van rijbewijzen; - vermissing/diefstal rijbewijs.
--------	--

3.4.5 Digitale dienstverlening t.b.v. Belastingen

Eis-100	De Applicatie maakt het mogelijk om via de gemeentelijke PIP/MijnOverheid: <ul style="list-style-type: none"> - de beschikkingen/aanslagen, taxatieverslagen in te zien; - bezwaar in te dienen; - een kwijtscheldingsverzoek in te dienen; - een machtiging voor een automatische incasso af te geven, in te trekken of te wijzigen; - Digitaal aangevraagde automatische incasso's worden automatisch verwerkt binnen de Applicatie.
Eis-101	Aanslagen moeten worden verstuurd naar de Berichtenbox van MijnOverheid, waarbij in de Applicatie is terug te vinden, welke aanslagen op welke wijze zijn verzonden, inclusief controlefunctie.
Eis-102	De Applicatie stelt (op de achtergrond) binnen redelijke termijn pdf's van de aanslag t.b.v. MijnOverheid beschikbaar.
Wens-58	De Applicatie dient gepersonaliseerde aangifteformulieren (NAW-)gegevens, objectgegevens) te versturen naar Mijn Overheid of af te drukken.
Wens-59	De Applicatie biedt de mogelijkheid om betalingen te doen in de gemeentelijke PIP.
Wens-60	De Applicatie biedt de mogelijkheid om rioolheffinggegevens op te geven in de gemeentelijke PIP
Wens-61	De Applicatie genereert automatisch het taxatieverslag in pdf, op het moment dat de burger deze in de gemeentelijke PIP opvraagt.
Wens-62	De Applicatie biedt de mogelijkheid aan de burger om een betalingsregeling aan te vragen, waarbij de betalingsregeling geconfigureerd kan worden, per termijnbedrag, door de Opdrachtgever. Digitaal aangevraagde betalingsregelingen dienen automatisch verwerkt te worden in de invorderingsapplicatie.

3.4.4 Digitale dienstverlening t.b.v. Zaakgericht Werken

Eis-103	De Applicatie is in staat om vooraf gedefinieerde kenmerkvelen van de zaak automatisch te vullen met de inhoud van bepaalde velden, conform de geldende standaarden van een webformulier waarmee de zaak geregistreerd wordt.
Wens-63	De Applicatie beschikt over de mogelijkheid om zaakdocumenten te versturen naar de klant via de Berichtenbox van MijnOverheid. Er dient een actuele check plaats te vinden of de klant nog steeds geabonneerd is op de Berichtenbox, voor correspondentie met de gemeente.
Wens-64	<p><i>De Opdrachtgever is op dit moment aangesloten bij MijnOverheid Berichtenbox, maar deze is te beperkt in klantinteractie. De Opdrachtgever maakt op dit moment vanwege beperkte belangstelling summier gebruik van een Persoonlijke Internet Pagina (PIP) van SIM.</i></p> <p><i>De Opdrachtgever wil de dienstverlening verbeteren door burgers, bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties de mogelijkheid te geven, eenvoudig informatie van een lopende zaak te kunnen inzien en om documenten en informatie toe te voegen.</i></p> <p>De Opdrachtgever wil in de Applicatie dat zaak- en documentinformatie uitgewisseld kan worden met de (externe) PIP van de SIM Groep en uitgewisseld met MijnOverheid Berichtenbox. Ook moet zaakinformatie getoond worden op MijnOverheid Lopende Zaken.</p>

3.4.5 Digitale dienstverlening t.b.v. Sociaal Domein

Optie 2	De Inschrijver voorziet in een burgerportaal toegankelijk via de PIP-omgeving.
---------	--

3.5 Functionaliteit t.a.v. berichten

3.5.1 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. het Gegevensmagazijn

Eis-104	De Inschrijver levert functionaliteit om kennisgevingsberichten te versturen aan afnemers, als er wijzigingen optreden op een entiteit. Als deze afnemer een "abonnement" heeft op zo'n entiteit, wordt geverifieerd of de afnemer het bericht daadwerkelijk ontvangen en verwerkt heeft.
Eis-105	De Applicatie levert functionaliteit om: <ul style="list-style-type: none"> - het berichtenverkeer in het magazijn realtime te loggen, monitoren en te beheren - handmatig, of via een in te plannen taak, het berichtenverkeer te stoppen en te starten. - taken in te plannen voor het verwerken, verwijderen en opschonen van berichten - berichten in het magazijn te zoeken op verschillende zoekinhoud, zoals datum, tijdstip en andere berichtinhoud
Eis-106	Vulling en synchronisatie van het gegevensmagazijn in de Applicatie kan zowel batchgewijs (ETL), als middels berichtenverkeer op basis van actuele standaarden plaatsvinden (via kennisgevingen).
Eis-107	De Applicatie levert functionaliteit voor zowel <i>synchrone</i> als <i>asynchrone</i> communicatie tussen applicaties d.m.v. elektronisch berichtenverkeer, waarbij tenminste de volgende mechanismen worden ondersteund: <ul style="list-style-type: none"> - bericht opslaan en doorsturen (store-and-forward); - bericht doorsturen zonder te bekommeren of het correct aankomt (fire-and-forget); - vraag-/antwoordberichten (request-reply); - kennisgevingsbericht vanuit een bronapplicatie ontvangen en dit verdelen over de betreffende afnemers, zonder dat de bron daar kennis van heeft (publish-subscribe); - het doorrouteren van kopieën bij berichtenverkeer van één bron met meerdere afnemers (multicast); - gegarandeerde ontvangst (guaranteed delivery).
Eis-108	De Applicatie ondersteunt de mogelijkheid, dat een (geautoriseerde) externe applicatie gegevens verwijderd in het gegevensmagazijn, d.m.v. het versturen van verwijderberichten.
Wens-65	De Applicatie levert functionaliteit om in het berichtenverkeer fouten te signaleren, per applicatie, van zowel de zender als de ontvanger en heeft de mogelijkheid om niet verwerkbaar of niet verzendbaar berichten af te handelen.
Wens-66	De Oplossing levert functionaliteit om olopemde wachtrijen van het berichtenverkeer te signaleren.

3.5.2 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. de Servicebus

Eis-109	<p>De Applicatie levert functionaliteit om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verzendprocessen te beheren, zoals berichten verwijderen en opnieuw aan te bieden, processen opnieuw stoppen of starten; - (fout)berichten in de Servicebus te analyseren, te bewerken en opnieuw aan te bieden; - berichten in de Servicebus te kunnen zoeken op verschillende zoekinhoud, zoals datum, tijdstip en vrij zoeken binnen het bericht; - in eigen beheer te bepalen, welke berichten en bijlagen wel of niet gelogd worden. Denk hierbij aan: <ul style="list-style-type: none"> - de mogelijkheid om, per soort ontvangen en verzonden bericht, te bepalen of het wel/niet gelogd wordt en dat deze berichten, middels zoeken en filteren, bevraagd kunnen worden zonder performanceverlies; - vraag- en antwoord berichten worden in hetzelfde scherm getoond; - berichten worden getoond in het originele XML-formaat, incl. SOAP headers.
---------	--

3.5.3 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. Dienstverlening

Eis-110	Volledig geautomatiseerde afhandeling van het berichtenverkeer van BRP, daar waar de BRP deze mogelijkheid biedt.
Eis-111	Vrije berichten worden automatisch aangeboden aan dienstverlening.
Wens-67	Via een ingerichte autorisatie, moet een melding komen bij betreffende medewerker/functioneel beheerder, als (bepaalde) automatisch ingestelde processen niet goed hebben gedraaid.

3.5.4 Functionaliteit t.a.v. berichten t.b.v. Sociaal Domein

Eis-112	De Applicatie kan iJw/iWmo/iPgb berichten verwerken conform de laatste iStandaarden.
Eis-113	Het vaststellen van de verzonden/ontvangen (fout)berichten van iWmo/iJw/iPgb, is een handmatige actie die, met daarvoor bedoelde rollen/rechten, kan worden uitgevoerd. Het versturen/ontvangen van de iWmo/iJw/iPGB berichten gaat via de webservice.
Eis-114	Binnen de Applicatie is het mogelijk om iWmo/iJw/iPgb berichten te raadplegen. Het raadplegen kan op basis van verschillende input (zoals op BSN, toewijzingsnummers, AGB-code).
Eis-115	De Applicatie kan de iEB per klant (inclusief kostprijslevering), verwerken conform iStandaarden CAK.

3.6 Documentmanagement

Eis-116	De Oplossing kan voor wat betreft het Zaaksysteem/ DMS bestanden of informatieobjecten tot 1 GB zonder problemen opslaan (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.) Voor andere taakspecifieke toepassingen is dit 20 Mb.
Eis-117	De Oplossing biedt de mogelijkheid om ingevulde velden te exporteren naar een document.
Eis-118	De Oplossing past automatisch opslaan en versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
Eis-119	In de Oplossing moet het mogelijk zijn, om meerdere informatieobjecten te uploaden. E-mails, inclusief bijlagen, moeten in één handeling vanuit de mail of de verkenner naar een zaak kunnen worden gesleept.
Eis-120	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door de Oplossing gegenereerde documenten binnen een niet-afgesloten zaak nog aan te laten passen door de eindgebruiker.
Eis-121	Alle sjablonen dienen door de Opdrachtgever zelf aangepast te kunnen worden, zonder ondersteuning van de Inschrijver.
Eis-122	De Oplossing biedt de mogelijkheid om sjabloonbouwstenen in te richten, voor gebruik in documenten.
Eis-123	De Applicatie biedt de mogelijkheid om, op basis van sjablonen, documenten te genereren. De documenten zijn na genereren nog vrij te bewerken.
Wens-68	De Oplossing ondersteunt de gebruikers in het ordenen van documenten. Onder andere: filteren, sorteren en mappen (folders) maken, waarna documenten daarin geplaatst kunnen worden.
Wens-69	De Opdrachtgever voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Applicatie om. Om het dossier compleet te houden, maar de gebruiker zo min mogelijk te belasten, moeten deze documenten en bestanden zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd (slepen, bladeren etc.), bewerkt en verwijderd.
Wens-70	Het is mogelijk om bulkbrieven/mailingen te genereren voor een te selecteren deel van de populatie klanten of derden.
Wens-71	Documenten moeten op één plek in de keten verwijderd kunnen worden, dit dient vanuit de centrale documentmanagement Applicatie te gebeuren.
Wens-72	De gebruikers krijgen de mogelijkheid om in bulk documenten toe te voegen. Dit dient zo eenvoudig en gebruiksvriendelijk mogelijk te zijn. Onder andere door eenvoudig metadata toe te voegen, waarbij de voorkeur is, dat zoveel mogelijk automatisch de metadata uit het oorspronkelijke document wordt overgenomen (bestandsnaam, auteur, titel, etc.), zodat de behandelaar dit niet handmatig hoeft te vullen, als het al correct is overgenomen.
Wens-73	Er is een mogelijkheid binnen de Oplossing om nagekomen documenten aan een afgesloten dossier toe te voegen.
Wens-74	Het moet mogelijk zijn om binnen de Oplossing een documentnaam te kunnen wijzigen. Deze wijziging werkt binnen de keten door.
Wens-75	Standaardbrieven (zoals een ontvangstbevestiging) kunnen in bulk worden geprint.

3.6.1 Documentmanagement t.b.v. Zaakgericht Werken

Eis-124	Met de Applicatie is het mogelijk om de bewaartermijn aan te passen.
Eis-125	De Applicatie beschikt over functionaliteit voor documentcreatie om eenvoudige documenten en e-mails, op basis van sjablonen, te creëren.

Eis-126	De Applicatie biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten, zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-realtime collaborative editing). De Applicatie beschikt over de mogelijkheid om documenten in de zaak te wijzigen met de Office-applicaties.
Eis-127	In de Applicatie is het mogelijk dat zaakbehandelaren een notificatie ontvangen, dat document(en) zijn toegevoegd aan de zaak. Hierbij is er sprake van een signalering in de Applicatie zelf en de mogelijkheid van het ontvangen van een e-mailnotificatie naar de behandelaar van de zaak.
Wens-76	<p>Het is mogelijk in de Applicatie nadere specificaties op te nemen, ten aanzien van de bewaartermijnen, behorende bij de resultaten van het zaaktype. Denk hierbij aan de volgende voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ander datumkenmerk: na beëindiging toestemming in registratie 'Vergunningen en ontheffingen'; - vervaldatum besluit. <p><i>Het zijn voorbeelden dat de bewaartermijn (gebaseerd op de Selectielijst archiefbescheiden gemeenten en intergemeentelijke organen 2020), gerekend moet worden vanaf een moment, dat onbekend is op het moment dat de zaak een resultaat en een einddatum meekrijgt. Deze extra informatie is van belang voor de archivering. De oplossing biedt mogelijkheden voor deze nadere tekstuele toelichting op de bewaartermijnen en de mogelijkheid dat deze gegevens doorwerken in de keten naar het DMS/RMA van de Applicatie.</i></p>
Wens-77	Nadat, met behulp van een centrale sjablonengenerator of met functionaliteit van de Oplossing zelf, documenten zijn gegenereerd, moeten ze vaak door behandelaars nog worden aangepast. De Opdrachtgever maakt gebruik van Officeapplicaties om documenten te bewerken, maar sluit niet uit, voor eenvoudige documenten, gebruik te maken van een editor in de Applicatie. Het ondersteunen van beide opties door de Oplossing is gewenst door de Opdrachtgever.
Wens-78	<p>In de Applicatie moeten gecreëerde en opgeslagen documenten door behandelaars verwijderd kunnen worden die de status 'concept' hebben.</p> <p><i>Behandelaars moeten alleen documenten met een conceptstatus kunnen verwijderen. Eventueel moeten de verwijderde documenten hersteld kunnen worden door archiefmedewerkers en/of functioneel beheerders, mochten die documenten ten onrechte zijn verwijderd.</i></p>
Wens-79	In de Applicatie is een duidelijke indicator aanwezig in de werkvoorraad, en/of in de unieke zaak, van de hoeveelheid documenten in de zaak. Hierdoor is het niet nodig voor de behandelaar om flink door te applicatie te hoeven klikken om die informatie te vinden.

3.6.2 Documentmanagement t.b.v. Belastingen en BAG

Eis-128	De Applicatie ondersteunt het aanmaken van bewerkbare brondocumenten, rechtstreeks vanuit het zaakstelsel, conform algemene standaarden. Het brondocument wordt automatisch gevuld met de beschikbare gegevens uit de BAG applicatie.
Eis-129	In de Applicatie kunnen gedigitaliseerde documenten in lopende zaken aangemaakt, bewerkt, toegevoegd en verwijderd worden en dit wordt ook in de zaakketen verwerkt.
Eis-130	Behandeling van correspondentie van zowel bezwaren als andere ingekomen post dient, met gebruikmaking van brieftemplates en standaardtekstblokken, te kunnen worden uitgevoerd, adhoc en in bulk. De brieven moeten ook nog handmatig aangepast te kunnen worden.
Eis-131	Er moeten eigen templates (aanslagbiljetten, uitspraken, ontvangstbevestigingen, aangifteformulieren, brieven) kunnen worden gedefinieerd in de applicatie, inclusief NAW-gegevens, objectgegevens, aanslaggegevens, beschikingsgegevens en rioolgegevens.

3.6.3 Documentmanagement t.b.v. Dienstverlening

Eis-132	Papieren brondocumenten moeten, gescand, achter een Persoonslijst gehangen worden en automatisch worden opgenomen in het centrale documentmanagementsysteem.
Eis-133	De Applicatie ondersteunt het aanmaken en aanpassen van documenten en deze documenten kunnen worden toegevoegd aan procedures.
Eis-134	Het gehele pakket aan naturalisatiedocumenten is beschikbaar in de Applicatie en deze worden ook actueel gehouden door de Inschrijver.
Eis-135	Documenten kunnen, in afgehandelde taken, niet meer bewerkt of verwijderd worden in de Applicatie, wel kunnen er nog gedigitaliseerde documenten toegevoegd worden en dit wordt ook in de zaakketen verwerkt.
Eis-136	Als er wetswijzigingen zijn, die gevolgen hebben voor de Nederlandse- en Friestalige akten en Latere Vermeldingen, moeten deze automatisch, of via een update, gewijzigd worden in de Applicatie.
Eis-137	Een baliemedewerker moet in de Applicatie een uitgebreid uittreksel zelf kunnen samenstellen, door het aanvinken van categorieën die geprint moeten worden.
Eis-138	Bij wijzigingen en correcties moet het mogelijk zijn het bevestigingsdocument van deze wijziging/correctie via mail of brief te versturen. <i>Zoals na het huwelijk is er gekozen voor een ander naamgebruik, dan moet het mogelijk zijn de bevestiging wijziging naamgebruik via een mail of brief aan de betreffende inwoner te sturen.</i>
Eis-139	De Applicatie bevat standaard uittreksels en documenten van alle burgerzaken modules.

3.6.4 Documentmanagement t.b.v. Sociaal Domein

Eis-140	Per document en/of sjabloon wordt bepaald of deze gekoppeld wordt aan het DMS, of dat deze enkel binnen de Applicatie zichtbaar is. Indien het document en/of sjabloon een koppeling met het DMS heeft, is deze per direct toegevoegd aan het DMS, maar nog wel bewerkbaar binnen de Applicatie. Het definitief maken van het document gebeurt in de Applicatie.
Wens-80	Binnen het klantdossier worden documenten aangemaakt. Het is mogelijk, door middel van een zoekbalk en filters, te komen tot het document dat je zoekt binnen een dossier.

3.7 Recordmanagement

Eis-141	De Applicatie is geschikt om, conform de normen van de NEN-2082 van de Archiefwet, Archiefbesluit en de Archiefregeling, NEN-ISO 15489 te archiveren en ondersteunt het Toepassingsprofiel metadatering lokale overheden (TMLO).
Eis-142	Met de Applicatie is het mogelijk om, na het verstrijken van de bewaartermijn, zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen, uit te plaatsen of over te brengen. Bij vernietiging worden de zaken en documenten, inclusief de metadata, vernietigd.
Eis-143	Er kan door Opdrachtgever een vernietigingslijst worden opgesteld, benodigd volgens het Archiefbesluit 1995.
Eis-144	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) die geconfigureerd zijn bij het betreffende zaaktype, gearcheveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats.
Eis-145	Het is mogelijk, voor geautoriseerde gebruikers, de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
Eis-146	Met de Applicatie is het mogelijk om gearcheveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA-systemen en e-Depots, waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, bijvoorbeeld portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML). Het originele formaat wordt naast het formeel voorgeschreven formaat bewaard. De te exporteren metadata moet minimaal voldoen aan het TMLO.
Eis-147	In de Applicatie wordt alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen (TMLO) en zaakhistorie (audit-trail), gearcheveerd bij de afgesloten zaak als metadata of XML.
Eis-148	Met de Applicatie kan een behandelaar, vanuit een zaak, een document de status 'definitief' geven. De functioneel beheerder heeft daarbij de mogelijkheid om die status terug te draaien, mocht blijken dat er alsnog aanpassingen in het document gedaan moeten worden.
Eis-149	Met de Applicatie kan een behandelaar een document met de status 'definitief' omzetten naar het formeel voorgeschreven formaat, het portable document format (PDF/A).
Wens-81	De Applicatie controleert of de vernietigingstermijn van een zaak in strijd is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
Wens-82	In de Applicatie is het mogelijk om, vanuit het rechtmatige vernietigingsproces, verwijderberichten te sturen naar de Taakspecifieke applicaties (TSA's), via een Enterprise Servicebus (ESB) met als doel de zaken, documenten en metadata in de TSA te verwijderen.

Wens-83	<p><i>De Opdrachtgever is bezig met duurzame opslag van informatieobjecten te waarborgen door op termijn deel te nemen aan een e-depot Applicatie. De gekozen richting is voor de OWO-gemeenten nog niet bepaald. Om de overdracht naar een e-depot te garanderen, moet aan de standaarden voldaan worden. Denk hierbij aan de huidige versie van het TMLO en aan de tussenversie hiervan (TMLO v1.3). Een duurzame, geordende en toegankelijke staat van het digitale archief is hierbij het uitgangspunt. De Opdrachtgever wil het RMA inzetten om dit te bewerkstelligen.</i></p> <p>Daarbij wil de Opdrachtgever de Applicatie zoveel mogelijk inzetten, om zaken/dossiers te kunnen beoordelen op kwaliteit en compleetheid. De Applicatie ondersteunt de Opdrachtgever in de waardering en selectie van de archiefbescheiden, die overgedragen moeten worden aan het e-depot. Voor de zaken die door de Opdrachtgever zelf langdurig bewaard moeten worden, garandeert de Applicatie duurzame toegankelijkheid. Voor de zaken die de Opdrachtgever wil overdragen aan een e-depot biedt de Applicatie mogelijkheden om die informatie over te dragen.</p>
Wens-84	<p>De Applicatie ondersteunt de doorontwikkeling van het TMLO. De nieuwe naam is Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO). De Applicatie wordt zodanig doorontwikkeld als noodzakelijk is, om te voldoen aan de MDTO. Gedurende deze doorontwikkeling wordt TMLO v1.3 (de zogenaamde tussenversie) nauwlettend gevolgd en, waar mogelijk, wordt de Applicatie tussendoor doorontwikkeld op basis van dat toepassingsprofiel.</p>

3.8 Printen

Eis-150	De Oplossing levert de functionaliteit om, onder andere, een afdruk van het scherm en alle documenten naar de (taakspecifieke) geconfigureerde printer te sturen, of in PDF om te zetten.
Eis-151	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden het document eerst op het scherm te kunnen controleren, voordat het geprint wordt.
Wens-85	De Oplossing heeft de mogelijkheid dat <i>control-p</i> werkt.

3.9 E-mailen en agenda

Eis-152	Het versturen en ontvangen van e-mails vanuit de Oplossing voldoet en blijft, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, voldoen aan de beveiligingseisen die gesteld worden vanuit het NCSC.
---------	--

3.9.1 E-mailen en agenda t.b.v. Zaakgericht Werken

Eis-153	Voor teams die met een werkverdeler (aangewezen gebruiker) werken, moet de Applicatie functionaliteit bieden om zaken toe te kennen aan gebruikers en er (e-mail)notificaties van te versturen.
Eis-154	In de Applicatie is het mogelijk om, per gebruiker, in te stellen dat er een signalering via e-mail plaatsvindt, bij de registratie van een nieuwe zaak.
Eis-155	In de Applicatie is een integratie mogelijk met de centrale applicatie voor e-mail (Outlook), waardoor zaakregistraties ook kunnen starten vanuit de centrale e-mailapplicatie.

3.9.2 E-mailen en agenda t.b.v. Belastingen en BAG

Wens-86	De Applicatie stuurt automatisch een herinnering per email aan de belastingschuldige wanneer de volgende termijn betaald dient te worden.
---------	---

3.9.3 E-mailen en agenda t.b.v. Sociaal Domein

Wens-87	De Applicatie voorziet in de mogelijkheid om in de Applicatie gemaakte afspraken automatisch vast te leggen in Outlook.
---------	---

3.10 Zoekfunctie/filteren

Eis-156	De zoekfunctie in de Oplossing is niet hoofdlettergevoelig. Er moet gezocht kunnen worden op delen van tekst. Diakrieten worden ook meegenomen als gewone letters/tekens.
Wens-88	In de Oplossing is het mogelijk gebruik te maken van suggesties, filteren, fuzzy search, elastic search, etc.

3.10.1 Zoekfunctie/filteren t.b.v. Zaakgericht Werken

Eis-157	De Oplossing ondersteunt het integraal zoeken op zowel lopende als afgesloten zaken. Er kan gezocht worden naar de metadata van zaken, documenten, behandelaren, full tekst (binnen DMS en RMA) en objecten. Ook de zaken met bijbehorende documenten, die gemaakt zijn door gekoppelde TSA's en eventueel gemigreerde content, zijn hierin vindbaar.
Eis-158	In de werkvoorraad kan er gefilterd worden op verschillende kenmerken. Minimaal het zaaktype, de unieke zaakidentificatie, de startdatum, de status van de zaak, de betrokkenen en de zaakomschrijving.
Eis-159	In de Applicatie is het mogelijk om, binnen een zaak, via een zoekfunctionaliteit te zoeken naar documenten in die zaak.
Eis-160	De gebruiker kan in de Applicatie zowel de zoekinstellingen als de zoekresultaten opslaan.
Wens-89	De Oplossing ondersteunt het zoeken van zowel lopende als afgesloten zaken op NAW-gegevens van de indiener (initiator), als op betrokkenen en gemachtigden bij de zaak. Dit geldt op het niveau van natuurlijke (NP) en niet-natuurlijke personen (NNP).
Wens-90	De Applicatie ondersteunt het zoeken op: <ul style="list-style-type: none"> - de inhoud van documenten (full text search) binnen het onderdeel zaakbehandeling; - documenten (metadata) binnen het onderdeel zaakbehandeling.
Wens-91	De behandelaar moet mogelijkheden hebben om de werkvoorraad zelf in te richten, door middel van sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.

3.11 Gegevensmakelaar

De gegevensmakelaar betreft de levering en implementatie van één datadistributie en gegevensmagazijn Applicatie per gemeente. De gemeenten zijn op zoek naar een Applicatie die de volgende functionele doelen omvat:

- integrale gegevensontsluiting ten behoeve van raadplegen van basis- en kerngegevens;
- gegevenssynchronisatie van basis-, zaak-, en kerngegevens tussen bronapplicaties en afnemende applicaties van de Aanbestedende dienst;
- gegevensuitwisseling van basisgegevens met landelijke voorzieningen;
- gegevensopslag t.b.v. verrijking van basis- en kerngegevens;
- gegevensuitwisseling van procesgegevens tussen applicaties;
- monitoring- en loggingsmogelijkheden m.b.t. berichten, autorisaties, (a-)synchrone bevragingen en ander berichtenverkeer.

3.11.1 Datadistributie

Eis-161	De Inschrijver levert en implementeert één datadistributie en gegevensmagazijn per gemeente.
Eis-162	De Applicatie levert functionaliteit om, naast de basisregistraties, ook niet-authentieke (object)gegevens te creëren, te beheren en te verwerken in het gegevensmagazijn.
Eis-163	De Applicatie levert functionaliteit om gegevens te ontdebellen uit het gegevensmagazijn.
Eis-164	De Applicatie levert functionaliteit om, per gegevenselement, vast te leggen welke applicatie de bronleverancier is en wie deze mag afnemen.
Eis-165	De Applicatie levert functionaliteit om natuurlijke en niet natuurlijke personen te volgen, zowel intern als extern, d.m.v. een afnemersindicatie.
Eis-166	De Applicatie levert functionaliteit voor het beheren en bewaken van de VOA-indicaties in het gegevensmagazijn.
Wens-92	De Applicatie levert functionaliteit om, naast distributie van authentieke (basis)gegevens, andersoortige berichten uit te wisselen welke niet voldoen aan de standaarden.

3.13 Zaakgericht Werken

De OWO-gemeenten verstaan hier de volgende onderdelen onder:

- Zaakafhandelingsapplicatie;
- Documentmanagementsysteem (DMS) dat gekoppeld is met de zaakafhandelingsapplicatie via StUF-ZKN of common ground ZGW-API's;
- Recordmanagementapplicatie (RMA);
- Een zaaktypencatalogus (ZTC);
- Een klantcontactsysteem (KCS).

De visie op zaakgericht werken is als volgt:

Zaakgericht werken is een manier van werken waarbij de klantvraag centraal staat, in plaats van het proces, de medewerker, de klant of de hoeveelheid werk. Een dienst(aanvraag) of product aan de klant is een 'zaak'. Deze zaak staat centraal en alle informatie rondom deze zaak, wordt verzameld en beheerd. Er is sprake van een samenhangende hoeveelheid werk, met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.

Het proces van zaakgericht werken verloopt altijd volgens het volgende patroon:

Intake → **Behandelen** → **Besluiten** → **Leveren**.

Het hoofddoel van zaakgericht werken is, voor de OWO-gemeenten, het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners, ondernemers, instellingen en recreanten. Een ander doel is het borgen van de rechtmatigheid. Verder is ook de gemeenteraad als afnemer van belang. Statusinformatie over zaken moet ook geleverd kunnen worden aan de raad. Daarnaast is het goed voor ogen te houden, dat de raad de beleidskaders bepaald en daarmee ook de middelen beschikbaar stelt, waarmee bijvoorbeeld de dienstverlening wordt uitgevoerd.

De toegevoegde waarde van zaakgericht werken anno nu is:

- de toegankelijkheid van de dossiers is verbeterd. Waar het papieren dossier maar op één plek tegelijk kan zijn, is het digitale dossier (via internet) plaats- en tijdonafhankelijk benaderbaar;
- burgers, bedrijven en instellingen kunnen, via een Persoonlijke Internet Pagina en/of MijnOverheid.nl, 24/7 digitaal inzage krijgen in de status van hun (aan)vragen;
- zaakgericht werken maakt 100% digitaal werken mogelijk;
- er is centrale opslag om een volledig digitaal en integraal klantbeeld te realiseren;
- informatietechnologie speelt een centrale rol, waarbij het fungeert als (onzichtbare) 'enabler' van nieuwe diensten en rollen van de gemeente;
- ketensamenwerking wordt mogelijk gemaakt, aangezien zaakgericht werken afdelings- maar ook organisatieoverstijgend is. Centraal opgeslagen zaakinformatie kan worden gedeeld met ketenpartners;
- zaakgericht werken levert managementinformatie op over doorlooptijden, aantal aanvragen, type aanvragen, kanalen en resultaten. Zaakgericht werken levert meetbare gegevens die, geautomatiseerd, aan het systeem onttrokken kunnen worden.

Het is niet de intentie dat de Applicatie de taakspecifieke applicaties gaat vervangen, maar dat deze aanvullend werken door middel van een koppeling tussen die applicaties.

3.13.1 Zaakregistratie

Eis-167	In de Applicatie bestaat de mogelijkheid om, vanuit een lijst met gescande documenten, zaken te kunnen registreren waar deze gescande documenten aan worden toegevoegd. Hierbij is het mogelijk dat de behandelaarspost- en zaakregistratie de gescande documenten als preview te zien krijgen, om ze te helpen bij het vastleggen van de juiste metadata.
Wens-93	<i>De Opdrachtgever werkt op een kanaalafhankelijke wijze (post, e-mails en andere informatiekanalen worden centraal verwerkt). Er wordt geen onderscheid gemaakt bij het verwerken van de informatieobjecten.</i> Alle informatieobjecten worden op dezelfde wijze ingeboekt en doorgezet binnen de Applicatie. Het is mogelijk om zaken te starten in de Applicatie, waarna via een koppeling een proces in een TSA wordt gestart.
Wens-94	De Opdrachtgever vindt het van belang dat informatieobjecten of zaken kunnen worden aangepast in de Applicatie.
Wens-95	Bij de registratie van een zaak is het mogelijk om, naast de authentieke gegevens, ook een correspondentieadres op te geven, dat gedurende de behandeling van de zaak zichtbaar is en gebruikt kan worden in bijvoorbeeld sjablonen, voor het genereren van uitgaande correspondentie.
Wens-96	De Opdrachtgever wil dat de behandelaar van een zaak een relatie kan leggen tussen zaken (deel/hoofdzaak). Belangrijk vindt de Opdrachtgever ook dat de centrale registrator van de zaak, al bij het registreren van de zaak, relaties tussen zaken kan leggen. Die mogelijkheid moet er zijn in zowel de zaakafhandelingsmodule als in de postintake module van de Applicatie (registreren vanuit een werklijst met scans).

3.13.2 Werkvoorraad

Eis-168	In de Applicatie worden signaleringen getoond in de werkvoorraad en het detailvenster wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document, het afronden van een deelzaak, contact met de klant, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
Eis-169	<i>Sommige zaaktypen staan langdurig open (denk aan subsidies) waardoor het prettig werkt, als die zaken uitgezonderd zijn van de algemene werkvoorraad en in een apart scherm behandeld kunnen worden.</i> De Applicatie biedt de mogelijkheid om met aparte werkvoorraadschermen te kunnen werken, voor 1 of meerdere specifieke zaaktypen.
Eis-170	In de werkvoorraad is in één oogopslag te zien welke zaken de medewerker in behandeling heeft, welke zaken er nog niet in behandeling zijn genomen, basisinformatie over een zaak en de streef- en fatale termijnen.
Wens-97	Behandelaren moeten, vanuit de werkvoorraad, eenvoudige (bulk)handelingen kunnen uitvoeren voor één zaak of meerdere zaken tegelijk.
Wens-98	Voor behandelaren die 10 of meer zaken in behandeling hebben, is het belangrijk dat zij een goed overzicht hebben van al hun zaken. Zo moeten zij duidelijk, op het hoofdscherm, het totale aantal zaken kunnen zien die ze in behandeling hebben. Verder moeten zij, bij meer dan 10 zaken, meerdere pagina's hebben waarop alle zaken te vinden zijn. Het moet voor de behandelaar duidelijk zijn (met een getal) hoeveel pagina's er in totaal zijn, op welke pagina de behandelaar zich op dat moment bevindt en het moet inzichtelijk zijn, via een getal, hoeveel zaken in totaal in zijn/haar werkvoorraad staan.

Wens-99	Voor behandelaren is belangrijk dat ze, met zo min mogelijk handelingen, vanuit een werkvoorraad kunnen bekijken welke documenten er in de zaakdossiers staan. Die informatie hebben zij nodig om te kunnen bepalen of zij de zaak in behandeling moeten nemen, of dat de zaak voor een collega is. Het moet vanuit de werkvoorraad, met maximaal twee keer doorklikken, mogelijk zijn te zien welke documenten bij een zaak horen.
Wens-100	Voor de Werkverdelers bestaat ook de mogelijkheid om meerdere collega's over dezelfde zaak te notificeren (via het systeem en/of per e-mail) terwijl de zaak maar aan één behandelaar wordt toegekend.
Wens-101	Voor de Werkverdelers is het mogelijk korte notities duidelijk zichtbaar toe te voegen aan een zaak die nog geen behandelaar heeft.

3.14.3 Zaakbehandeling

Eis-171	De Applicatie biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
Eis-172	De laatste status door de behandelaar kan in de Applicatie pas worden gezet als: <ul style="list-style-type: none"> - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; - en de bij het gekozen resultaattype behorende checklist met controlevragen is 'afgevinkt'; - en de verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
Eis-173	De Applicatie ondersteunt de behandelaar bij het leggen van relaties tussen zaken. Hierbij heeft de behandelaar minimaal de mogelijkheid uit gerelateerde zaak en vervolgzak.
Wens-102	Binnen de Applicatie worden documenten ondertekend, door één of meerdere personen, met een geavanceerde elektronische handtekening. Een behandelaar moet zijn of haar leidinggevende digitaal documenten kunnen laten ondertekenen vanuit de Applicatie.
Wens-103	Vervolgzaken kunnen handmatig door behandelaren worden gestart.
Wens-104	De Applicatie biedt de mogelijkheid om vervolgzaken geautomatiseerd te starten, nadat een zaak van een bepaald zaaktype afgerond is met een specifiek resultaat.
Wens-105	De Opdrachtgever wil dat de archiefmedewerkers, vanuit de DMS/RMA functionaliteit van de Applicatie, in staat zijn relaties tussen zaken aan te brengen (gerelateerde zaak of vervolgzak), die doorwerken naar de zaakafhandelingsapplicatie van de Applicatie.
Wens-106	De Applicatie ondersteunt de behandelaar in het doorplaatsen van een zaak naar een behandelaar uit een gebruikersgroep, die niet de behandelrechten heeft voor dat zaaktype.
Wens-107	In de Applicatie is het mogelijk voor behandelaren om notities vast te leggen. Deze notities zijn op een duidelijke plek te raadplegen, door zowel de behandelaar als de medewerkers die de zaak mogen raadplegen.
Wens-108	De Applicatie biedt de mogelijkheid voor archiefmedewerkers om achteraf zaaktypen te corrigeren.
Wens-109	De Applicatie moet de mogelijkheid bieden voor de archiefmedewerker om de zaak te heropenen, documenten toe te voegen en de zaak, zonder tussenkomst van de oorspronkelijke behandelaar, te sluiten, waardoor de toegevoegde documenten bijvoorbeeld wel in het auditrapport worden opgenomen, maar de oorspronkelijke behandelaar van de zaak niet met extra handelingen belast wordt.
Wens-110	De Applicatie biedt de behandelaar de mogelijkheid om, vanuit de zaak, de gerelateerde zaak te openen.
Wens-111	De Opdrachtgever wil dat de behandelaar van een zaakdossier notificaties (systeem en e-mail) ontvangt als er documenten zijn toegevoegd aan een gerelateerde zaak, waarvan hij/zij zelf niet de behandelaar is.

3.14.4 Specifieke processen binnen Zaakgericht Werken

Wens-112	<p>De Applicatie biedt een samenwerkingsplatform waarin projectmatig werken wordt ondersteund en waarmee directe relaties gelegd kunnen worden met één of meerdere zaakdossiers.</p> <p><i>Binnen de OWO-gemeenten voert elke gemeente op eigen wijze een manier van projectmatig werken uit. De meeste projecten komen voort uit het ruimtelijke domein, zoals wegen, riolering, maar ook onderwijshuisvesting en sportaccommodaties. Een project wordt niet gevoerd vanuit de gedachte dat een project een zaak is, het is een proces dat wordt doorlopen op voor elk project specifieke projectmatige wijze. Hierbij is de behoefte om de projectdocumenten, die worden ontvangen en gemaakt in eigen beheer, zelfstandig (gebruikersniveau) te documenteren naar een voor elk project unieke én met grote mate flexibele eigen wijze.</i></p> <p><i>In de grote (ruimtelijke) projecten ontstaan gemiddeld 1.000 documenten (met o.a. de extensies .docx, .xlsx, .pptx, .pdf, .jpg, .gml, .dgn/.dwg, .shp en .mpp) en 500 te archiveren e-mails. Bij de kleinere projecten zijn dit 250 documenten en 250 e-mails. De Opdrachtgever heeft de wil om de projecten, en bijbehorende projectdocumentatie, onder te brengen en te ondersteunen binnen de Applicatie, om zo het projectdossier (verder) te digitaliseren en archiefwaardige stukken te bewaren, conform een door Opdrachtgever vast te stellen bewaartermijn.</i></p> <p><i>In de huidige Applicatie is er sprake van een aparte samenwerkingsite binnen het DMS/RMA, waar een koppeling is gelegd met inhoudelijke zaakdossiers. Deze functionaliteit moet minimaal gehaald worden. Projectmatig werken heeft een nauw verband met zaakgericht werken, doordat zaken worden gestart voor o.a. inkoop en advisering, maar is niet hetzelfde. De Opdrachtgever vindt het belangrijk om zelf deze hoeveelheid documenten en zaken te kunnen structureren, op projectniveau, door de eindgebruikers. Met structureren wordt bedoeld, dat de eindgebruiker zelf beschikt over belangrijke functionaliteiten, zoals het opslaan, ordenen, toevoegen, verwijderen en terugzoeken van documenten en zaken op documentniveau binnen het projectdossier.</i></p>
Wens-113	De Applicatie biedt zodanige rechten, rollen en taken dat projectmedewerkers (één of meerdere administratieve projectondersteuners), zelf in staat zijn koppelingen te leggen tussen zaken en de projecten vanuit de projectstructuur. Zij zijn ook in staat om medewerkers toegang te verlenen, of te ontnemen en medewerkers rechten toe te kennen op de projecten.
Wens-114	De Opdrachtgever heeft de wens dat projectmedewerkers samen kunnen werken aan een document, welke opgeslagen kan worden op projectniveau en gelijktijdig ook wordt opgeslagen in het zaakafhandelingsdeel van de Applicatie.
Wens-115	Binnen de projectstructuur wordt versiebeheer toegepast op de documenten.
Wens-116	De Applicatie maakt het mogelijk dat projectmedewerkers documenten uit zaken aan het projectdossier kunnen toevoegen.
Wens-117	Bij het registreren van een zaak kan door middel van het selecteren/invoeren van één of meerdere (BAG-) adres(sen) en/of door te selecteren op een kaart de locatie(s) van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaaklocatie wordt binnen de Applicatie automatisch getoond in een kaart.
Wens-118	De Applicatie maakt het mogelijk om geografische informatie (zoals BAG-ID's) toe te voegen aan een object.
Wens-119	De Applicatie toont, visueel in een kaart, een overzicht van zaken, waarin behandelaren kunnen bepalen welke zaken ze in het overzicht/kaart zien.

3.15 Belastingen en BAG

Het team Belastingen & Vastgoedinformatie (hierna: BVI) is, binnen de OWO-gemeenten, verantwoordelijk voor de uitvoering van de heffing en inning van belastingen, rechten en retributies. Daarnaast is ze verantwoordelijk voor de basisregistraties waaronder o.a. de uitvoering van de Wet WOZ en de BAG.

De OWO-gemeenten staan voor een betrouwbare, deskundige en flexibele organisatie waar klantgerichtheid en hoogwaardige dienstverlening hoog in het vaandel staan.

We streven daarom naar een efficiënte en effectieve procesvoering voor belastingen waarbij rechtmatigheid, secuurheid en de digitalisering in de uitvoeringstaken van groot belang zijn.

Rekening houdend met toekomstige ontwikkelingen op het gebied van belastingen en de wettelijk verplichtingen, maar ook kijkend naar een efficiëntere procesvoering, zijn veranderingen in de processen hard nodig. Het ketengericht werken en de SOR (samenhangende Objecten Registratie) vragen andere competenties van de medewerkers. Dit moet ondersteund worden door een applicatie waarop wij de regie voeren, de applicatie staat ten dienste van ons en werkt voor ons.

Efficiëntie en dus de veranderende procesvoering, helpt ook bij vraagstukken van het team voor de toekomst, als het gaat over de invulling van functies n.a.v. natuurlijke verlopen, zoals bijvoorbeeld pensionering. Het team BVI staat voor de uitdaging, om de toekomstige ontwikkelingen en uitvoering van haar taken te effectueren met een groep mensen, waarvan 50% binnen nu en 10 jaar met pensioen gaat.

Automatisering in de processen is een wezenlijk onderdeel van het in gang zetten van deze ontwikkeling en kan een oplossing bieden voor dit vraagstuk, waarbij kostenbesparing niet moet worden vergeten.

3.15.1 BAG

Eis-174	De Applicatie werkt conform het BAG 2.0 processenhandboek en volgens de praktijkhandleiding BAG inclusief de juiste code gebeurtenis.
Eis-175	Bij het verstrijken van de sessie in de BAG-applicatie dient het huidige (ingevulde) werk te worden bewaard alvorens er wordt uitgelogd.
Eis-176	In de Applicatie: <ul style="list-style-type: none"> - kun je nauwkeurig (1 mm) tekenen met meetfunctie en hulplijnen. - dient bij het tekenen van voorlopige BAG-geometrie de snap-functie te worden ondersteund
Eis-177	De Applicatie biedt de mogelijkheid om alle administratieve gegevens te exporten naar csv en de mogelijkheid om deze export te scheduleren.
Eis-178	De Applicatie ondersteunt de mogelijkheid alvast een voorlopig adres (niet-authentiek) te kunnen opvoeren, inclusief officieel BAGnummerID. Zodra de vergunning definitief is, krijgt deze mutatie een authentieke status en blijven de reeds ingevoerde gegevens, inclusief het BAGnummerID, gelijk.
Eis-179	De Applicatie biedt de mogelijkheid om zelfstandig verwerking van BAG gerelateerde geometrische massamutaties (shapes/selecties op de kaart), uit te kunnen voeren, zowel administratief als geometrisch, zonder tussenkomst van de Inschrijver.
Eis-180	De Applicatie integreert panorama en obliek beelden.
Eis-181	In de Applicatie kunnen de kaartachtergronden zelf ingericht/beheerd worden via WMS/WFS, zonder tussenkomst van de Inschrijver.
Eis-182	De Applicatie ondersteunt het raadplegen van de administratieve levenscyclus, inclusief historische geometrie. Tevens ondersteunt de Applicatie de mogelijkheid om de vorige geometrie te hergebruiken.

Eis-183	De Applicatie brengt foutberichten van de Landelijke Voorziening (BAG-LV) onder de aandacht van de BAG-beheerder.
Eis-184	Het berichtenverkeer van de BAG gaat eerst naar LV en pas na goedkeuring (LA01-bericht) LV, naar de interne afnemers via het centraal gegevensmagazijn.
Wens-120	In de Applicatie dienen, tijdens het tekenen, de hulplijnen aanwezig te blijven bij het kopiëren van pandgeometrie.
Wens-121	De Applicatie maakt het mogelijk administratieve gegevens, geometrische gegevens en besluiten (brondocumenten) in dezelfde handeling op te voeren. Het is mogelijk om zowel te starten vanuit administratieve gegevens als vanuit geometrische gegevens.
Wens-122	De Applicatie biedt de mogelijkheid tot het opnemen van obr-geometrie (lijn) en de puntgeometrie van een nevenadres.

3.15.2 WOZ

Eis-185	De Applicatie dient, na afhandeling van een bezwaar of beroep, de gegevens van de oorspronkelijk beschikte taxatie volledig te bewaren.
Eis-186	In de Applicatie kan een taxatiebestand worden gegenereerd zonder tussenkomst van de Inschrijver.
Eis-187	De Applicatie dient wijzigingen in de WOZ-administratie vast te leggen, waarbij de historie behouden blijft.
Eis-188	De Applicatie heeft de functionaliteit voor het splitsen en samenvoegen van objecten.
Eis-189	De Applicatie dient te voorzien in functionaliteiten voor het aanpassen (vervroegen, verlaten of (her)activeren) van de ingangs- en einddatum van een object, een deelobject en de relatie met een kadastraal perceel. Daarnaast dient er in het verleden, het heden en de toekomst gemuteerd te kunnen worden.
Eis-190	De Applicatie kan vanuit schermen waarin Basisregistratie gegevens worden getoond, deze gegevens raadplegen (inclusief actuele en historische relaties), waarbij het tevens mogelijk is om met een muisklik naar kaarten c.q. geometrische en/of geografisch materiaal, ongeacht waar deze zich bevinden, te gaan. Het gaat dan bijvoorbeeld om luchtfoto's en diverse kaartlagen.
Eis-191	De Applicatie dient bezwaar en beroep te kunnen verwerken. Ook dienen grieven vastgelegd te kunnen worden in de Applicatie.
Eis-192	De beantwoording van de vragen van de Waarderingkamer moet eenvoudig uit de belastingApplicatie kunnen worden gehaald.
Eis-193	Bij een adhoc WOZ-beschikking kan een reden opgegeven worden in de Applicatie (beschikking op verzoek ofwel beschikking voor een medebelanghebbende).
Eis-194	De Applicatie bevat een ontvankelijkheidstoets van bezwaarschriften.
Eis-195	De Applicatie biedt de mogelijkheid om zelf niet-authentieke adressen op te voeren.
Eis-196	Niet geaccepteerde berichten vanuit de LV-WOZ moeten inzichtelijk zijn voor de gebruiker en op te lossen zijn.
Wens-123	De Applicatie dient een aanslag van een woning (gebruikscodes 10) te kunnen opleggen met een taxatie methode van een niet-woning.
Wens-124	De Applicatie kan de status en termijnen van bezwaren bewaken.
Wens-125	De Applicatie beëindigt automatisch WOZ-deelobjecten als het gekoppelde pand wordt gesloopt in de BAG.
Wens-126	De Applicatie beschikt over een voormeldingen module.

3.15.3 Heffen

Eis-197	In de Applicatie zijn de correspondentieadressen uniform binnen heffen, innen en kwijtschelding. Indien een wijziging doorgevoerd wordt in heffen dan dient deze ook automatisch en realtime doorgevoerd te worden in innen en kwijtschelding en andersom.
Eis-198	Heffen, Innen en WOZ maken gebruik van dezelfde bronbestanden en zijn rechtstreeks gekoppeld aan dezelfde gegevens.
Eis-199	Bij de correspondentieadressen in Heffen, Innen en Kwijtschelding moet het mogelijk zijn om af te wijken van de correspondentieadressen in het gegevensmagazijn
Eis-200	Grondslagen moeten geautomatiseerd ingelezen kunnen worden. Dit geldt voor de belastingsoorten voor de OZB, Forensenbelastingen, reclamebelasting, rioolheffing, afvalstoffenheffing en de BIZ.
Eis-201	In de Applicatie wordt kwijtschelding vooraf direct verwerkt op het aanslagbiljet gemeentelijke belastingen.
Eis-202	De Applicatie is in staat om bij mutaties bij subjecten en objecten de gevolgen t.b.v. vermindering of (aanvullende) aanslagoplegging automatisch door te rekenen.
Eis-203	De Applicatie biedt de mogelijkheid om een nieuw belastingsoort toe te voegen.
Eis-204	De Applicatie kan een kopie van een aanslag maken, dan wel een vervangend biljet (met een nieuw gekozen dagtekening en vervaldata).
Eis-205	De Applicatie kan een voorlopige aanslag opleggen, welke naderhand verrekend wordt met een definitieve aanslag.
Eis-206	De Applicatie kan een bestand aanmaken van alle aanslagen, om aan te kunnen leveren bij de drukker.
Eis-207	De Applicatie kan een opbrengstprognose maken, waarbij ook de tarieven inzichtelijk worden gemaakt.
Eis-208	De Applicatie kan aanslagen opleggen, gebaseerd op m3, m2, vaste eenheden, op aantal personen (variabel), WOZ-waarden, kilo's in combinatie met een vast bedrag per lediging (DIFTAR) of gebaseerd op tariefschijven. Bij één belastingsoort kunnen combinaties van de verschillende heffingsmethodieken voorkomen.
Eis-209	Bestanden, in een standaard formaat (Csv) van de afvalinzamelaar Omrin met de applicatie Pieter Bas, moeten geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt en ingelezen in de Applicatie. Hierbij is onderscheid tussen containers en ledigingen.
Eis-210	De Applicatie maakt het mogelijk om meerdere IBAN-rekeningnummers per debiteur op te voeren. De mutatiehistorie blijft wel bewaard. Het moet mogelijk zijn dat er binnen de Applicatie, ook per debiteur, bedragen van verschillende rekeningnummers automatisch worden afgeschreven. <i>Dus objectadres a moet van rekeningnummer a afgeschreven worden en objectadres b van rekeningnummer b.</i>
Eis-211	De Applicatie kan bij een subject met meerdere objecten een aanslag opsplitsen, zodat de burger overzicht krijgt in zakelijk en privé; dit moet voor heden en toekomstige jaren vastgelegd kunnen worden in de Applicatie.
Eis-212	De benadering van de gegevens dient vanuit het subject, object, NAW-gegevens, KVK-nummer en vestigingsnummer te kunnen worden gedaan.
Eis-213	De Applicatie biedt de mogelijkheid om beleidsregels, voor het aanwijzen van een belastingplichtige, te kunnen definiëren per gemeente.
Eis-214	De Applicatie biedt de mogelijkheid om afvalcontainers te blokkeren dan wel vrij te stellen.
Eis-215	De Applicatie kan zowel wettelijk als facultatieve vrijstellingen toepassen.

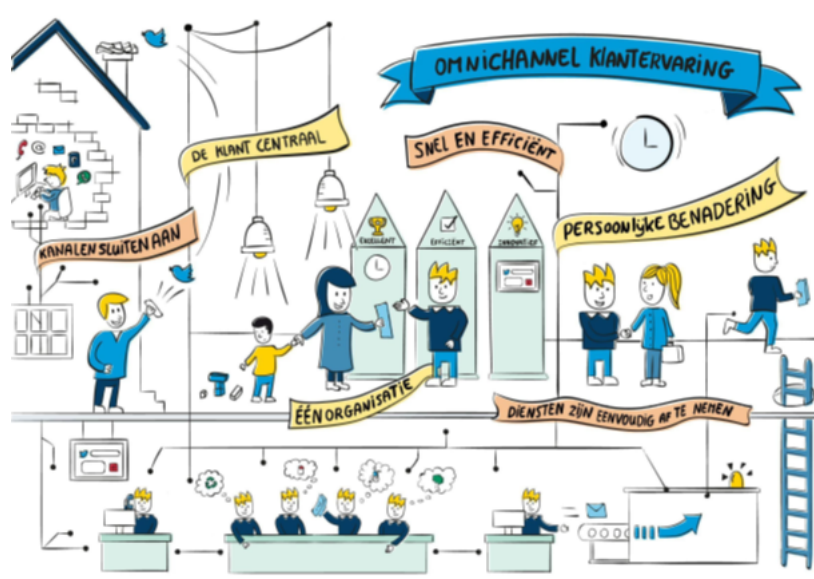
Eis-216	Bij het instellen van een verordening, biedt de Applicatie de mogelijkheid om een bodembedrag in te stellen. Indien de aanslag lager is dan het bodembedrag, dan mag de aanslag niet worden opgelegd.
Eis-217	De Applicatie biedt de mogelijkheid om het aantal betalingstermijnen bij automatisch incasso in te stellen op basis van het bedrag.
Eis-218	De Applicatie kan een blokkering/vrijstelling op een belastingregel met een einddatum, weer actief doen zijn m.i.v. de nieuwe begindatum.
Eis-219	De Applicatie dient gecombineerde belastingjaren bij een combi-aanslag te kunnen opleggen. Bijvoorbeeld DIFTAR voorgaand jaar bij de rioolheffing en afvalstoffenheffing huidig jaar.
Eis-220	De Applicatie kan DIFTAR-aanslagen maken voor inwoners die vertrokken zijn naar een andere gemeente, zijn overleden, naar een bejaardenhuis zijn gegaan of zijn ingetrokken op een ander adres. Dit moet via een aparte run kunnen, waarbij de overige inwoners nog geen aanslag opgelegd krijgen. Die gaan in combinatie met de combi aanslag van het volgende jaar.
Eis-221	De Applicatie biedt de mogelijkheid om een drempelwaarde in te stellen, voor kwijtschelding vooraf, bij de DIFTAR-aanslagen.
Eis-222	De Applicatie biedt de mogelijkheid om een negatieve belastingsoort op te voeren.
Eis-223	De Applicatie ondersteunt de zogenaamde Binnenverhuizing, waarbij de aanslag 'meeverhuist' met het subject, indien deze binnen de gemeente verhuist. Hierbij wordt dus geen vermindering toegepast en geen nieuwe aanslag gegenereerd door de Applicatie.
Eis-224	De Applicatie biedt de mogelijkheid een QR-code op het aanslagbiljet te plaatsen die automatisch een betaalopdracht aan de bank geeft conform de betalingstermijnen op de aanslag. waardoor via iDeal een betaalopdracht aan de bank kan worden gegeven.
Eis-225	De Applicatie biedt de mogelijkheid om (voorlopige) aanslagen en ontheffingen te maken.
Eis-226	Ontvangen berichten over overlijden, geboorte, vestiging, verhuizing en vertrek enz. worden geautomatiseerd verwerkt.
Wens-127	Er kan bij een belastingplichtige een tweede keer een aanslag worden opgelegd t.b.v. herstel van fouten zoals herstel grondslag.
Wens-128	De Applicatie meldt een niet-natuurlijk persoon, die wordt uitgeschreven uit het register (NHR), af als gebruiker bij het object met een einddatum.
Wens-129	De Applicatie voorziet in vrij inrichtbare/configureerbare regels voor het onderdrukken van aanslagregels en aanslagbiljetten bij aanmaak van aanslagen (bijvoorbeeld aanslagen onder een bepaald minimumbedrag), of het (tijdelijk) laten wachten van aanslagregels totdat die samen met andere aanslagregel(s) op een aanslagbiljet kunnen worden samengebracht.

3.15.4 Innen

Eis-227	De Applicatie heeft de mogelijkheid om de automatische incassodatum per subject vast te leggen.
Eis-228	In de Applicatie dient het onderdeel kwijtschelding geïntegreerd te zijn in het onderdeel invordering.
Eis-229	Digitaal aangevraagde kwijtschelding worden automatisch verwerkt binnen de Applicatie.
Eis-230	In de Applicatie is een berekeningsmodule voor kwijtscheldingsverzoeken aanwezig.
Eis-231	De Applicatie kan de gegevens van het InLichtingenBureau (ILB) inlezen in de Applicatie en de Applicatie kan gegevens aanleveren aan het ILB.

Eis-232	De Applicatie heeft de mogelijkheid om bij de aanvrager aan te kunnen geven dat er geen toestemming ILB gegeven is.
Eis-233	De Applicatie moet oninbare vorderingen kunnen verwerken.
Eis-234	De Applicatie biedt de mogelijkheid tot betaling via een QR-code op invorderingsdocumenten, zoals herinnering, aanmaning en dwangbevel. De QR-code maakt gebruik van iDEAL.
Eis-235	De Applicatie heeft de mogelijkheid om de financiële gegevens (journaalposten) geautomatiseerd door te zetten naar de financiële administratie iFinanciën.
Eis-236	In de Applicatie is het aanslagnummer identiek tussen heffen en invordering.
Wens-130	Het afboeken van een selectie van oninbare vorderingen moet in maximaal 3 muisklikken verwerkt kunnen worden.
Wens-131	Kwijtschelding dient altijd eerst op de hoofdaanslag afgeboekt te worden en daarna eventuele restanten op de volgende aanslagen, rekening houdend met het maximale bedrag aan kwijtschelding voor de Diftar, conform de verordening. En dient er automatisch een standaard brief gegenereerd te worden met de juiste bedragen.
Wens-132	In de Applicatie dient een nieuw banknummer in maximaal vier muisklikken aangemaakt te kunnen worden bij een uitbetaling, nadat je de klant hebt opgezocht.
Wens-133	De Applicatie heeft een mogelijkheid dat een kasbetaling aan de balie direct verwerkt wordt in de invorderingsapplicatie.
Wens-134	De Applicatie verwerkt/berekent automatisch het openstaande bedrag als gevolg van een "aanvraag uitstel van betaling voor het betwiste gedeelte van de aanslag i.v.m. ingediend bezwaar tegen WOZ-waarde" of "aanslag gemeentelijke belastingen".
Wens-135	De normbedragen van de kwijtschelding worden door de Inschrijver, na bekendmaking, aangepast in de Applicatie en voor de ingangsdatum.
Wens-136	Binnen de Applicatie is het mogelijk om de openstaande posten van een subject uit de financiële administratie iFinanciën in te zien.

3.16 Dienstverlening



Landelijke basis

Voor de dienstverlening in onze organisaties, sluiten we aan bij de vijf principes voor moderne passende dienstverlening, uit de position paper dienstverlening van de VNG:

- we bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet';
- we bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen;
- we werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren;
- we maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt;
- we maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Digitale dienstverlening

Bij het ontwikkelen van de digitale dienstverlening is de Digitale Agenda 2024 leidend.

Omnichannel dienstverlening

Jaarlijks hebben inwoners zo'n 29 keer contact met de overheid. Die contacten verlopen via steeds meer interactiekanalen. Denk aan het raadplegen van informatie via een mobiele app, online formulieren of een persoonlijk gesprek aan de balie. Die veelheid aan kanalen heeft voordelen: je kunt gericht een bepaald kanaal inzetten, voor een bepaalde dienst, voor een bepaalde doelgroep. Daarmee kan de overheid het contact effectiever en efficiënter maken. Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Meer kanalen, betekent meer kosten voor de inzet en het onderhoud. Ook maakt dit het managen van de kanalen complexer. Daarnaast verandert het gedrag van de burgers: zij gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar. Hierbij verwachten ze wel een naadloze klantreis, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Inwoners verschillen bovendien steeds meer in hun kanaalvoorkeuren en (digitale) vaardigheden.

De OWO-gemeenten willen hierop anticiperen. Recentelijk is er vanuit VNG een eerste concept referentiearchitectuur beschreven die hieraan een bijdrage kan leveren. Veel elementen vanuit de GEMMA architectuur zijn hierin opgenomen, maar ook aanvullende onderdelen. Voor een toekomstbestendige, excellent dienstverlenende gemeente is het van belang hierop aan te sluiten.

https://www.gemmaonline.nl/index.php/Thema_Omnichannel

Vanuit medewerkersperspectief

De klant weet steeds beter digitaal en via verschillende kanalen zijn weg te vinden, of zijn informatie op te halen. Hierdoor zal het telefonisch kanaal zich doorontwikkelen naar een kanaal, waar de meer complexere vragen gesteld worden. Medewerkers aan de telefoon moeten gefaciliteerd worden, om deze vragen goed te kunnen stroomlijnen. Een interne kennisbank met actuele informatie, om de klant zo goed mogelijk te ondersteunen, is hierbij essentieel. Ook moet de medewerker een volledig klantbeeld inzichtelijk hebben, om de klant zo goed mogelijk te kunnen helpen. Denk hierbij aan statusinformatie over lopende zaken, die de klant zelf via een digitaal portaal ook kan raadplegen. Alle klantcontacten worden geregistreerd en worden via één portaal ontsloten. Dat betekent dat klantcontacten in Taak Specifieke Applicaties ook in de cockpit van de KCC-medewerker getoond worden.

3.16.1 Verkiezingen

Eis-237	Kiesgerechtigden die net voor, of op datum kandidaatstelling, worden opgevraagd in de nieuwe gemeente, worden niet meegenomen in het kiezersbestand. De Applicatie moet er melding van maken, dat er nog een stempas moet worden vervaardigd.
Eis-238	De Applicatie moet stempassen, vervangende stempas, kiezerspas en volmacht kunnen aanmaken.
Eis-239	Adressen in de Applicatie moeten gekoppeld zijn aan een stembedistrict.
Eis-240	Binnen de Applicatie moet een Indeling van stembedistricten gemaakt worden, zodat een gelijkmatige verdeling van kiesgerechtigden over de stembureaus plaatsvindt.
Eis-241	De Applicatie moet het Register Ongeldige Stempassen (ROS) volledig kunnen beheeren en kunnen printen.
Wens-137	Vanuit de Applicatie wordt een kiezersbestand gemaakt die, rechtstreeks en automatisch, via de beveiligde website naar de drukker wordt verzonden.
Wens-138	Als Europese onderdanen een Y32 formulier hebben ingeleverd en zij worden uitgeschreven of worden Nederlander, dan moet automatisch categorie 13 worden verwijderd.
Wens-139	Het moet mogelijk zijn om de stembureaus via de Applicatie aan te wijzen, met het aanmaken van de daarbij behorende correspondentie. Het moet daarbij ook mogelijk zijn om de bezetting van de stembureaus via de Applicatie in te delen, met het aanmaken van de daarbij behorende correspondentie en benoeming.
Wens-140	Het moet mogelijk zijn benoemingen van raadsleden en tussentijdse benoemingen van raadsleden via de Applicatie te regelen, met de daarbij behorende correspondentie en met toepassing van de wettelijke termijn.
Wens-141	Via de Applicatie moet de presentatie van de uitslag gemaakt en getoond kunnen worden, inclusief historische vergelijking.
Wens-142	De termijnen en vaste data uit de verkiezingskalender moeten in de Applicatie worden opgenomen. Bij elke datum, genoemd in de verkiezingskalender, moet de geautoriseerde gebruiker hierover via het scherm geïnformeerd worden.

3.16.2 Burgerzaken

Eis-242	Als, door een mutatie in de categorie 1 of 4, een reisdocument van rechtswege vervalt, moet er een melding op het scherm komen van de medewerker, waarbij de categorie reisdocument gemuteerd kan worden.
Eis-243	De Applicatie moet een signaal op persoonsniveau geven bij meervoudige vermissingen.

Eis-244	Het moet mogelijk zijn om afnemersindicaties vanuit een Applicatie in de GBA-V te bekijken en te kunnen printen.
Eis-245	Verlopen reisdocumenten van 11 jaar en ouder worden automatisch verwijderd.
Eis-246	Voor burgers waarvan het reisdocument, binnen door de gemeente te bepalen termijn, verloopt worden er (na eventueel handmatige actie), automatisch brieven aangemaakt. Dit wordt ook getoond in MijnOverheid.
Eis-247	De klappers van de Burgerlijke Stand moeten op een eenvoudige wijze gemaakt worden en via Word/Excel of PDF worden geprint/opgeslagen/verstuurd worden.
Eis-248	Documenten worden op echtheid gecontroleerd met scanapparatuur van ORIBI. De Applicatie heeft een koppeling met ORIBI, daarbij is het mogelijk om met één druk op de knop van de Applicatie naar ORIBI te schakelen en ook met één druk op de knop weer terug van ORIBI naar de Applicatie.
Eis-249	De Opdrachtgever werkt met een oproepsysteem/afsprakensysteem (JCC-software) aan de balie. Als de klant wordt opgeroepen zijn de gegevens in de Applicatie gelijk te zien en ook wordt aangegeven waarvoor iemand komt. De betreffende aanvraag wordt aangeboden aan de gebruiker.
Eis-250	Het beëindigen van het gezag van een minderjarige van rechtswege, moet automatisch door het systeem verwerkt kunnen worden. Wel moet de Applicatie een melding geven dat na goedkeuring de gegevens van de Persoonslijst verwijderd zijn.
Eis-251	Een adres moet een gemeentedeel kunnen bevatten.
Eis-252	De Applicatie moet over risicoprofielen conform Landelijke Aanpak Adreskwaliteit beschikken om adresfraude te voorkomen.
Eis-253	Bij het verlopen van het wachtwoord voor de RDW en het berichtenverkeer, moet de Applicatie minimaal 10 dagen van tevoren een melding op het scherm geven "wachtwoord voor..... verloopt over dagen." Vervallen NVI 2
Eis-254	Wanneer het werk/(aanvraag-)procedure wordt onderbroken door een storing, wordt de voortgang opgeslagen voor zover de invoer door de medewerker is bevestigd . Op een later tijdstip kan een medewerker doorgaan, zonder verlies van gegevens of voortgang in het werk/de procedure. Hier verschijnt een melding van.
Eis-255	In de Applicatie zit de mogelijkheid dat reisdocumenten/rijbewijzen op locatie worden bezorgd.
Wens-143	Een burger kan aan de balie op een tweede scherm meekijken met een beperkte set gegevens, om daarmee zijn/haar eigen gegevens te controleren.
Wens-144	Op een adres moet een signalering mogelijk zijn, bijv. geprivilegieerden en NAVO-militairen. Deze mogen niet worden ingeschreven, maar het pand is wel bewoond.
Wens-145	De Applicatie checkt automatisch de signaleringslijst, ook bij een (her)inschrijving en geeft een melding naar de gebruiker.
Wens-146	Er moet een mogelijkheid zijn tot het indelen van wijken, buurten en planologische wijk
Wens-147	Bij een huwelijk of naturalisatie, wordt de nota in de Applicatie gegenereerd en kan naar de klant of naar een andere afdeling worden gemaïld of verzonden.
Wens-148	Vanuit de Applicatie moeten kennisbanken raadpleegbaar zijn, waarbij de helptekst die getoond wordt in de Applicatie, contextgevoelig is en de kennis put uit de kennisbank (HBA, VIND).
Wens-149	Het is mogelijk om een controle te doen op het aantal bewoners die in het pand wonen, bij aangifte van verhuizing (op basis van woonoppervlakte).

3.16.3 Adres

Eis-256	Er moet een mogelijkheid zijn om handmatig een pand tijdelijk op te voeren zonder BAG-ID en ook eventueel zonder postcode en deze later te koppelen aan de BAG.
Eis-257	Er moet een mogelijkheid zijn om een vrije aantekening toe te voegen aan een adres, zoals een zaaknummer van een huisnummerbesluit.
Eis-258	Er moet de mogelijkheid zijn om pandsoorten te registreren. Bij inschrijving moet op bepaalde pandsoorten een melding komen, dat er op dat pand geen woonfunctie aanwezig is.

3.16.4 Persoonslijst

Eis-259	De Applicatie geeft de mogelijkheid tot het aanleggen van een Persoonslijst door middel van het inscannen van een brondocument <u>identiteitsbewijs</u> .
Eis-260	Een Persoonslijst moet door de Applicatie automatisch worden gecontroleerd op Logisch Ontwerp fouten en hiervan moet een melding op het scherm komen van de medewerker.
Eis-261	De Applicatie moet een kwaliteitsmodule bevatten en/of kunnen werken met de landelijke Kwaliteitsmonitor.
Eis-262	Een Persoonslijst moet op het scherm getoond worden/of worden geprint inclusief categorienummers en elementnummers. Er moet ook een keuze zijn om een zelf te kiezen gedeelte van een Persoonslijst te kunnen zien op het scherm of te printen.
Eis-263	Bij het binnenhalen van een Persoonslijst moet een adresonderzoek vanuit de vorige gemeente automatisch worden beëindigd.
Eis-264	Bij het vestigen van een gezin moet het mogelijk zijn om automatisch gegevens van gerelateerden toe te voegen aan de Persoonslijst, zoals oudergegevens bij het kind, kindgegevens bij de ouder en partnergegevens.
Wens-150	De Applicatie biedt de mogelijkheid om na een mutatie automatisch alleen voor de betreffende categorie de Persoonslijstcontrole uit te voeren m.b.v. de kwaliteitsmonitor.
Wens-151	Bij een eerste inschrijving moet de mogelijkheid er zijn om eerst een controle uit te voeren voordat de gegevens worden doorgevoerd in de BRP.
Wens-152	Het is mogelijk om het curatele register vanuit de Applicatie te raadplegen.

3.16.5 Burgerlijke Stand

Eis-265	De Applicatie moet een huwelijksagenda bevatten.
Eis-266	Bij het vervaardigen van een Latere Vermelding moet een gebruiker de keuze hebben tussen Nederlandse en dubbeltalige versie.
Eis-267	Afschriften en uittreksel van akten en Latere Vermeldingen moeten door de Applicatie geprint kunnen worden.
Wens-153	De akten en Latere Vermeldingen die in het verleden met een ander geautomatiseerde Applicatie zijn aangemaakt, moeten in de Applicatie opgevraagd en geprint kunnen worden.

3.16.6 Onderzoek

Eis-268	Het adresonderzoek moet ook bij alle gerelateerden op het adres kunnen worden doorgevoerd.
Eis-269	Bij verhuizingen is er de mogelijkheid tot het starten van een onderzoek bijvoorbeeld naar de oude bewoners van een adres.

Eis-270	De Applicatie biedt de mogelijkheid tot het starten van een onderzoek voor alle categorieën op de Persoonslijst.
---------	--

3.16.7 Begraafplaatsadministratie

Eis-271	Het is in de Applicatie digitaal inzichtelijk welke graven beschikbaar en bezet zijn.
Eis-272	De Applicatie heeft een bewaking van termijnen van grafrechten en -huur, door bijvoorbeeld het creëren van overzichten wordt inzichtelijk welke grafrechten verlopen, in een door de gebruiker te bepalen termijn.
Eis-273	De Applicatie wordt met een standaard documentset geleverd zoals grafaktes. Deze zijn aan te passen en toe te voegen aan procedures.
Eis-274	De Applicatie heeft een geografische kaart beschikbaar, waarop de positie van de graven zichtbaar is.
Eis-275	De Applicatie heeft een begraafplaatsagenda.

3.17 Sociaal Domein

Het Sociaal Domein bestaat uit de Participatiewet, Wet Jeugdhulp, Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet gemeentelijk schuldhulpverlening, Inburgering, Leerplicht, Leerlingenvervoer, Collectief Welzijn en vormen van kortdurende hulpverlening en regievoering. De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland hebben dit per gemeente georganiseerd in teams die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het Sociaal Domein. De organisatie en exacte verdeling van taken verschilt hierbij per gemeente.

De gemeente Weststellingwerf heeft twee gebiedsteams met Vlechtwerkers en specialisten. De teams vormen de toegang tot het Sociaal domein en houden zich zowel met individuele vraagstukken op het brede Sociaal domein bezig, als met het versterken van de sociale basis van de gemeente. Daarnaast verricht het team Dienst in Bedrijf allerhande taken rond werk en participatie.

De gemeente Ooststellingwerf heeft twee gebiedsteams waarbij het ene team zich richt op vragen op het gebied van Wmo, Jeugdhulp en Schuldhulpverlening, terwijl het andere team de zaken op het gebied van de Participatiewet oppakt. Dit doen zij ontschot en samen.

De gemeente Opsterland heeft één gebiedsteam dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet. Daarnaast verzorgt het team Werk en Inkomen de uitvoering van de Participatiewet. In het kader van de organisatieontwikkeling wordt op dit moment de integratie van de werkzaamheden van het team Werk en Inkomen en het Gebiedsteam voorbereid. De verwachting is dat in de loop van 2021 de werkzaamheden die voortvloeien uit de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet, in samenhang worden uitgevoerd.

De drie OWO-gemeenten werken met het principe van één gezin, één plan, één aanspreekpunt, waarbij preventieve en collectieve hulp zwaardere zorg moet voorkomen. Denk hierbij aan jeugdwerkers bij de huisarts en op scholen. Iedere inwoner telt en doet mee op zijn eigen manier.

De OWO-gemeenten hebben een gezamenlijke Backoffice bij de gemeente Ooststellingwerf. Dit team is verantwoordelijk voor het berichtenverkeer en de controle van de declaraties en facturen in het kader van de Wmo en Jeugdhulp. Voor de Participatiewet verwerken ze de betalingen, verrekenen ze de inkomsten en verzorgen ze het debiteurenbeheer. Hier is tevens het functioneel beheer gesitueerd. Besluiten vallen echter altijd in de gebiedsteams per gemeente.

Wij zijn op zoek naar een partner die met ons meedenkt over een adequate ondersteuning van samenhangende dienst-/hulpverlening, die wij onze inwoners willen bieden: dichtbij, op maat en passend bij de behoefte van de inwoners. Dat betekent ondermeer optimalisatie van processen en het voorzien in oplossingen die daaraan bijdragen en het faciliteren van onze medewerkers in de grote verscheidenheid van werkzaamheden die daarvoor nodig zijn.

3.17.1 Generiek (voor alle modulen)

Gezien de grote verscheidenheid in werkzaamheden tussen de front- en backoffice, begrijpen wij dat de mogelijkheid bestaat, dat er meer dan één Applicatie aangeboden wordt. Indien dit het geval is, is het belangrijk dat, na het uitwisselen van gegevens tussen de Applicaties, de gegevens nog gemuteerd kunnen worden. De gemuteerde informatie gaat dan ook terug naar de Applicatie waaruit het verzoek werd gestuurd. Het maakt daarbij niet uit of de mutaties in de front- of backoffice Applicatie zijn doorgevoerd.

3.17.1.1 Algemeen

Eis-276	De Applicatie geeft notificaties bij veranderingen binnen de workflow (zoals het toevoegen van een document) en huishouden (zoals een overlijden).
Eis-277	Relevante gegevens (bankrekeningnummers, contactpersonen, postadres) worden per module opgevoerd.
Eis-278	De werkvoorraad kan inzichtelijk worden gemaakt binnen en buiten de Applicatie. Hiervoor zijn diverse exportmogelijkheden (onder andere Excel, PDF, afdrukken) beschikbaar.
Eis-279	Alle voorgaande gegevens worden, bij mutatie, als records weggeschreven naar de historie.
Eis-280	Het Sociaal Domein vraagt om verschillende manieren van werken: regiegestuurd (1 gezin, 1 plan), procesgestuurd (volgens vaste afhandeling met verplichte velden). De Applicatie ondersteunt deze werkvormen.
Wens-154	De applicatie voor Het Sociaal Domein ondersteunt de werkvorm projectgestuurd werken (individueel bij elkaar brengen als groep en de voortgang van de gehele groep rapporteren).
Wens-155	De verschillende administraties (front- en backoffice) dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden binnen één informatiesysteem voor de modules : <ul style="list-style-type: none"> - Inkomen; - re-integratie; - wmo; - jeugdzorg; - onderwijs; - fraude (handhaving); - schuldhulpverlening; - collectief welzijn; - inburgering; - schoolmaatschappelijk werk; - debiteuren. Het volledige proces, van aanvraag tot afwikkeling, wordt hierin verwerkt.
Wens-156	Herverdeling van caseload en werkvoorraad aan medewerkers is functioneel mogelijk en automatisch uit te voeren.
Wens-157	Ter ondersteuning aan de keukentafelgesprekken is de Applicatie aan te roepen via een mobile device.
Wens-158	De caseload is op verschillende manieren zichtbaar te maken (bijvoorbeeld op basis van gebruiker of rol).

3.17.1.2 Klantbeeld

Eis-281	De Applicatie laat een samenvatting zien, van de belangrijkste gegevens van die klant, bij de betreffende module. Als voorbeeld: bij het klantbeeld inkomen wil je het aantal tenlastekomende kinderen zien, bij re-integratie de actuele trede op de participatieladder.
Eis-282	Relaties binnen huishoudens kunnen worden vastgelegd en in beeld gebracht.
Eis-283	Het klantbeeld wordt alleen in die modules getoond, waarvoor de klant expliciet toestemming heeft gegeven, aan de betrokken medewerker van het Sociaal Domein.
Eis-284	Klanten kunnen worden opgevoerd in de Applicatie voordat ze inwoner zijn van de gemeente. Dit kan op basis van BSN of het V-nummer.
Eis-285	Medewerkers moeten kunnen zien wie er bij de casus/klant betrokken is. Dit is moduleoverschrijdend.

Eis-286	Het is mogelijk om in de Applicatie klantcontactmomenten te registreren en in een leesbaar formaat te tonen, te exporteren en af te drukken.
Eis-287	De Applicatie biedt de mogelijkheid om klantcontactmomenten per module en rol te filteren.
Eis-288	De Applicatie biedt de mogelijkheid om een dossier te splitsen met behoud van historie (documenten, voorzieningen etc.) als er iets veranderd binnen het huishouden (scheiden, overlijden, kind uit huis etc.). Hierbij blijven de oorspronkelijk (vernietigings)termijnen van de archiefwet behouden.
Eis-289	Het moet mogelijk zijn om waarschuwingsberichten (zoals een pandverbod of agressief gedrag) te tonen. Hierbij krijg je een pop-up bij het openen van een dossier van de inwoner.
Wens-159	Waarschuwingsberichten (zoals een pandverbod of agressief gedrag) blijven zodra de pop-up is weggeklikt toch in het dossier in beeld.
Eis-290	Het is mogelijk om een organisatie en haar contactpersoon als betrokkene op te voeren.
Wens-160	Het klantbeeld maakt historie inzichtelijk van minimaal de laatste drie wijzigingen per specifiek gegeven.
Wens-161	Per klantcontactmoment is het mogelijk om te bepalen of deze aan het DMS gekoppeld moet worden.

3.17.1.3 Statistiekgegevens

Eis-291	De Applicatie biedt de mogelijkheid om de Divosa benchmark gegevens te genereren conform de eisen van Divosa.
Eis-292	De Applicatie biedt de mogelijkheid om de statistiekgegevens (Monitor Sociaal Domein) te genereren conform de eisen van VNG (Realisatie).
Eis-293	De Applicatie biedt de mogelijkheid om de statistiekgegevens (BAS, BUS, BDFS, SRG) te genereren conform de eisen van het CBS.

3.17.1.4 Financieel

Eis-294	De Applicatie moet de aanmaak van betaalbestanden ondersteunen in het Sepa-XML formaat in alle geboden modules.
Eis-295	In alle geboden modules kunnen klanten en derden worden betaald en kunnen doorbetalingen en inhoudingen worden geregistreerd, gedaan en getoond.
Eis-296	Facturen kunnen in de Applicatie betaald worden.
Eis-297	De Applicatie biedt de mogelijkheid tot het verwerken van (bulk-)facturen.
Eis-298	In de Applicatie is het mogelijk om verplichtingen (zoals de nog te ontvangen facturen) vast te leggen, te boeken, te controleren en aan te passen. Boeking en verplichtingen zijn te koppelen aan budget-indelingen.
Eis-299	Het moet mogelijk zijn om betalingen die nog uitgevoerd moeten worden (door de financiële afdeling) te annuleren, of om een betaling met vernieuwde gegevens alsnog betaalbaar te stellen. De journaalposten sluiten aan.
Eis-300	Alle betalingen zijn te herleiden naar de boekingen en de journaalposten.
Eis-301	De Applicatie genereert van alle financiële boekingen journaalposten.
Eis-302	Betalingshistorie is minimaal op klant en crediteureniveau inzichtelijk.
Eis-303	De Applicatie voorziet in standaard lijstwerk om aansluitingen te kunnen maken (boeking/cumulatief/etc.). Hier is het jaarwerk in inbegrepen.

Eis-304	Het is mogelijk om boekingen, zowel vooraf als achteraf, (dienstjaar)overschrijdend te verrichten, zolang het boekjaar openstaat.
Eis-305	De Applicatie kan de BTW registreren waar dat van toepassing is en dit wordt apart geboekt en gejournaliseerd.
Eis-306	De Applicatie heeft de mogelijkheid tot het maken van een proefrun op cliëntniveau en bestandsniveau.
Eis-307	De Applicatie biedt de mogelijkheid om betalingen aan dezelfde crediteur, samen te voegen tot een betaling (met output/borderel).
Eis-308	De Applicatie is in staat om zowel bruto- als netto terugvorderingsberekeningen maken.
Eis-309	Het resultaat van de terugvorderingsberekening is in de Applicatie aan te passen.
Eis-310	Het is mogelijk om voorschotten te verstrekken en deze automatisch te laten verrekenen binnen de dezelfde regeling.
Eis-311	In de Applicatie is het mogelijk om de verwerking per verstrekking, per module en/of per periode te blokkeren/op te schorten.
Wens-162	De Applicatie dient zelf standaardcontroles (bijvoorbeeld de pensioengerechtigde leeftijd) uit te voeren en voorziet in het draaien van een meldingenlijst, voorafgaand aan de betaalrun. Meldingen hebben betrekking op omstandigheden die kunnen leiden tot aanpassing van de toekenning.
Wens-163	De Applicatie kan de BTW apart boeken en journaliseren.
Wens-164	De Applicatie is in staat om herstelacties automatisch te verwerken, eventueel met terugwerkende kracht, in de juiste periode(s) en met automatische verrekening of terugvordering in de actuele periode. Herstelacties worden meegenomen in het jaarwerk.
Wens-165	De Applicatie biedt de mogelijkheid boekingen in batch weg te zetten, die buiten de reguliere productietijd worden uitgevoerd.
Wens-166	Het is mogelijk om blokkades op te voeren (bijvoorbeeld een crediteur die (tijdelijk) niet meer gebruikt kan worden).

3.17.1.6 Controlewerkzaamheden AO/IC

Wens-167	De Applicatie biedt de mogelijkheid om uitkerings- en voorzieningsrecords te koppelen aan zaken, inclusief betaalhistorie. Bij een controle is er dan overzicht van de onderliggende documentatie (facturen/declaraties/toekenning).
----------	--

3.17.2 Module Inkomen

3.17.2.1 Functionaliteit inkomen

Eis-312	Uitkeringsspecificaties worden gegenereerd op papier en/of digitaal
Eis-313	Het draaien/maken van uitkeringsspecificaties gebeurt binnen de Applicatie en wordt op de achtergrond uitgevoerd.
Eis-314	Inkomensspecificaties zijn zichtbaar bij de specifieke klantgegevens en kunnen worden geëxporteerd en/of afgedrukt.
Eis-315	De Inschrijver zorgt voor de aanlevering van de actuele bijstandsnormen.
Eis-316	De Applicatie kan ieder gewenst gereserveerd bedrag aan vakantiegeld uitbetalen.
Eis-317	De Applicatie maakt het mogelijk om een nieuw uitkeringsdossier te blokkeren.
Wens-168	In aansluiting op de voorgaande eis: in de Applicatie kunnen, daarvoor geautoriseerde, medewerkers de blokkade vrijgeven en daardoor dus bepalen wanneer betalingen worden uitgevoerd.

Eis-318	Mutatieformulieren (wijzigingen die mogelijk van invloed zijn op de uitkering, aangeleverd door de klant) worden gegenereerd op papier en/of digitaal.
Eis-319	Binnen de Applicatie is het mogelijk om een herberekening uit te voeren.
Eis-320	De Applicatie genereert een lijst met signalen voor de gebruiker, die van invloed zijn op (de hoogte van) de te betalen uitkering. Een voorbeeld hiervan is het (bijna) verstrijken van de 6 maanden termijn, voor wat betreft het vrijlaten van inkomsten.
Eis-321	Binnen de Applicatie wordt de whitelist SUWI gegenereerd.
Wens-169	Na een herberekening is het ook mogelijk om een inkomensspecificatie te genereren.
Wens-170	Bij een uitkering over een gedeelte van de maand, worden de inkomsten naar rato toegekend/verrekend.
Wens-171	Het is mogelijk om inhoudingen naar rato, of in zijn geheel, in te houden.
Wens-172	De Applicatie maakt het mogelijk om, vanuit het aanvraagdossier, de partnergegevens aan te roepen dan wel te muteren.
Wens-173	De herberekening is inzichtelijk (netto inhoudingen) en resulteert in een rapport van de berekening welke gekoppeld kan worden aan de workflow.
Wens-174	De Applicatie voorziet in de mogelijkheid om, conform de afspraken met de zorgverzekeraar, de deelnemers aan de collectieve regeling te registreren en betaalkenmerken aan te maken.
Wens-175	De Applicatie maakt het mogelijk om aanvullende (gemeentelijke) normen toe te kunnen voegen.
Wens-176	De Applicatie voorziet in het berekenen van de draagkracht van de klant.
Wens-177	De Applicatie maakt het mogelijk om, vanuit het aanvraagdossier, de overige betrokken gezinsleden aan te roepen dan wel te muteren.

3.17.2.2 Loonaangifte

Eis-322	Het is mogelijk bestanden voor de aangifte van de belasting te kunnen aanmaken/samenstellen en de controles die de Belastingdienst doet op de bestanden, worden door de Applicatie tijdens het proces van samenstellen gedaan.
Wens-178	De loonaangiften worden (automatisch) vanuit de Applicatie naar de Belastingdienst gezonden.

3.17.2.3 Jaarwerk

Eis-323	Indien in de maandelijkse loonopgaaf het voorlopige bijstandstarief wordt toegepast, dient aan het einde van het jaar eindberekening plaats te vinden, op basis van de definitieve rekenregel.
Eis-324	De Applicatie kan van de jaaropgave een duplicaat genereren.
Eis-325	Bij aanpassing van de jaarloongegevens kan, op cliëntniveau, een nieuwe jaaropgaaf worden aangemaakt.
Wens-179	De Applicatie kan financiële gegevens indexeren (bijvoorbeeld alimentatie).

3.17.3 Module Debiteuren

Eis-326	Het is mogelijk om zelf prioriteit aan te geven bij vorderingen.
Eis-327	Een vordering moet aan het einde van de jaar herberekend kunnen worden en gebruteerd door de Applicatie.

Eis-328	De Applicatie geeft een signaal, als een vordering volledig aan de gemeente is afgelost.
Eis-329	De Applicatie voorziet in het vastleggen en toepassen van de beslagvrije voet.
Wens-180	In de Applicatie is een debiteurenbewakingsstelsel aanwezig m.b.t. (terug)vorderingen. Documentatie m.b.t. de daaruit voortvloeiende betalingsregelingen, herinneringen, aanmaningen en beslagleggingen, worden automatisch klaargezet ter verzending. Voor het daadwerkelijke verzenden wordt een lijstwerk gegenereerd, wat de debiteurenadministrateur de gelegenheid geeft, om eventuele correcties door te voeren.
Wens-181	Het inlezen van bankafschriften gebeurt op automatische wijze. Het toewijzen van ontvangsten (in bulk) kan handmatig worden aangepast.
Wens-182	De Applicatie biedt de mogelijkheid om (naast bulkverwerking) enkelvoudige ontvangsten rechtstreeks in het debiteurendossier op klantniveau te boeken.
Wens-183	De Applicatie berekent waar nodig automatisch rente over uitstaande kredieten.

3.17.4 Module Re-integratie

Eis-330	Met behulp van een indicatieveld worden de gegevens- en documentenset, die voor de ESF verplicht aangeleverd dienen te worden, gemarkeerd.
Eis-331	De voortgang van de re-integratietrajecten is binnen de Applicatie inzichtelijk door middel van een tijdlijn.
Eis-332	De Applicatie biedt de mogelijkheid om de groei op de participatieladder te monitoren.
Eis-333	De Applicatie biedt de mogelijkheid om contracten met dienstverleners vast te leggen.
Wens-184	De gemarkeerde gegevens- en documentenset voor de ESF-verplichting kunnen in één keer samengevoegd worden tot één bestand.
Wens-185	De loonkostensubsidie wordt binnen de Applicatie berekend.
Wens-186	De Applicatie houdt, met de berekening van de loonkostensubsidie, rekening met ziekteperiodes.-Vervallen NVI 1

3.17.1.4 Producten- en Diensten Catalogus (PDC)

Eis-334	De Applicatie bevat een Producten- en Dienstencatalogus (PDC) die vrij in te richten is, met minimaal die eigenschappen, die voorkomen in het (i)standaarden)berichtenverkeer.
Wens-187	Een zorgaanbieder kan meerdere locaties en daaraan verschillende producten/tarieven gekoppeld hebben. Dit kan vastgelegd worden binnen de Applicatie.

3.17.5 Module Inburgering

Eis-335	De Applicatie geeft inzicht in de uitgegeven financiële middelen op klantniveau.
Eis-336	Het totaal traject van inburgering is inzichtelijk. Het is mogelijk om dit traject te splitsen naar termijnen.
Eis-337	De Applicatie geeft een herinnering als één van de termijnen over 2 weken verloopt.
Wens-188	Betalingen kunnen worden vastgelegd en uitgevoerd indien er een V-nummer is. Wanneer een V-nummer wijzigt in een BSN, dan gaan de betalingen hierin mee.

3.17.6 Module Zorg

3.17.6.1 Wmo

Wens-189	De Applicatie biedt de mogelijkheid om collectieve voorzieningen (bijvoorbeeld poolvoorziening rolstoel) vast te leggen.
----------	--

3.17.6.2 Wegenverkeerswet

Eis-338	Het is mogelijk om binnen de Applicatie een gehandicaptenparkeerkaart te registreren bij het RDW.
---------	---

3.17.7 Module Jeugdzorg

Eis-339	Het woonplaatsbeginsel moet vastgelegd worden.
Eis-340	Het vastleggen van de gezagsdrager gebeurt met authentieke gegevens, gekoppeld met de BRP (ingeval van een of meer natuurlijke personen) of de NHR (ingeval van niet-natuurlijke personen), zodat deze ook gevolgd kunnen worden.
Wens-190	De historie van het woonplaatsbeginsel is inzichtelijk.

3.17.8 Module Onderwijs

3.17.8.1 Leerlingenadministratie

Eis-341	De Applicatie levert (geautomatiseerd) de verantwoordingsgegevens die nodig zijn voor verantwoording, via de regiogemeenten aan het ministerie.
Eis-342	De Applicatie kan de signalen van het Inlichtingenbureau met betrekking tot de Voorziening Vroegtijdig Aanmelding MBO verwerken.
Eis-343	In de Applicatie is inzichtelijk wie de (nieuwe) leerplichtigen van de gemeente zijn.
Eis-344	De Applicatie kan BRIN-codes inlezen.
Eis-345	De Applicatie kan CREBO-codes inlezen.
Wens-191	De gegevensuitwisseling uit de DUO-koppeling is leidend voor de leerlingenadministratie. Dit creëert werkvoorraad om vervolgens de gegevens te kunnen tonen en verwerken binnen de Applicatie.
Wens-192	De Applicatie maakt het mogelijk om, conform de landelijke visie Methodische Aanpak Schoolverzuim (MAS), te werken.

3.17.8.2 Leerlingenvervoer

Eis-346	De Applicatie maakt het mogelijk om meerdere verblijfadressen/routes vast te leggen (bijvoorbeeld in geval van co-ouderschap).
Wens-193	De Applicatie berekent de afstand tussen het verblijf- en schooladres op basis van de kortste route.
Wens-194	Na uitbetaling van een declaratie, maakt de Applicatie op leerlingniveau een specificatie aan.

3.17.9 Module Schoolmaatschappelijk werk

Wens-195	De Applicatie ondersteunt de dienstverlening met betrekking tot schoolmaatschappelijk werk.
Wens-196	Er is in de Applicatie een mogelijkheid om projecten/themagroepen aan te maken en hier betrokkenen (leerlingen) aan te koppelen. Het rapporteren gaat dan niet op individueel niveau, maar per project-/themagroep.

3.17.10 Module Handhaving

Eis-347	Het is mogelijk om: <ul style="list-style-type: none"> - de signalen van het Inlichtingenbureau (aangaande personalia, uitsluiting, inkomen, vermogen, arbeidsplicht en informatieplicht) vast te leggen in de Applicatie; - observaties en /waarnemingen te registreren bij een persoon, met de mogelijkheid deze te koppelen en te verwijzen aan één of meerdere subdossiers. Op deze manier kan aan de verplichte dossiervormingseisen van het CBS worden voldaan.
Eis-348	Binnen de Applicatie kunnen alle rapportages, registraties en bevindingen van de handhaver worden opgeslagen op registratienummer. Dit is noodzakelijk voor de controle van de Autoriteit Persoonsgegevens.
Wens-197	De Applicatie kan een fraudeberekening maken.
Wens-198	Gedurende een fraudeonderzoek mag niet alle informatie gedeeld worden. De dat-informatie is wel inzichtelijk voor andere gebruikers, maar de wat-informatie is alleen inzichtelijk voor de handhavers. De Applicatie maakt scheiding tussen deze twee vormen van informatie mogelijk, door diverse vertrouwelijkheidsniveaus.
Wens-199	Na afronding van het fraudeonderzoek, kan het vertrouwelijkheidsniveau worden aangepast, waarmee zowel de dat- als de wat-informatie inzichtelijk is voor de geautoriseerde gebruikers.
Wens-200	Meldingen van het Inlichtingenbureau kunnen per soort worden doorgezet naar of geregistreerd in de Applicatie.

3.17.11 Module Schuldhulpverlening

Eis-349	De Applicatie biedt de mogelijkheid om het plan van aanpak (regeling 2021) op te stellen.
Eis-350	De Applicatie voorziet in het vastleggen en toepassen van de beslagvrije voet.
Wens-201	Actiepunten kunnen worden geregistreerd met een daaraan gekoppelde einddatum.
Wens-202	De vroegsignalering van schulden komt als nieuwe aanvraag binnen in de Applicatie.
Wens-203	Budgetoverzichten en schuldenlijsten zijn vast te leggen in de Applicatie.
Wens-204	De Applicatie maakt het mogelijk om het dossier op enig moment digitaal over te dragen aan derde partijen.
Wens-205	De Applicatie voorziet in het berekenen van het vrij te laten bedrag.

3.17.12 Module Collectief Welzijn

Wens-206	De Applicatie ondersteunt de dienstverlening met betrekking tot het Collectief Welzijn (jongerenwerk/buurtwerk).
Wens-207	Binnen de Applicatie is het mogelijk om gegevens van (externe) betrokkenen vast te leggen bij de individuele klantgegevens.

Wens-208

Er is in de Applicatie een mogelijkheid om projecten/themagroepen aan te maken en hier betrokkenen aan te koppelen. Het rapporteren gaat dan niet op individueel niveau, maar per project-/themagroep.

Hoofdstuk 4: Implementatie

Inschrijver dient de Oplossing te ontwerpen, in te richten, te testen, te laten accepteren en vervolgens op te leveren. Voordat e.e.a. in productie kan komen, zal er een migratie moeten geschieden.

4.1 Projectmatige aanpak

In deze paragraaf wordt de vereiste projectmatige aanpak van de realisatie van de Oplossing beschreven.

Met betrekking tot de uitvoering van deze componenten worden de volgende fasen onderscheiden:

- fase 1, **Ontwerp**: betreft een nadere beschrijving en invulling van de gewenste functionaliteit van het systeem en de relevante niet-functionele aspecten;
- fase 2, **Realisatie**: heeft betrekking op het tot stand brengen, testen, migreren en in productie brengen van het systeem en het inrichten van het Beheer;
- fase 3, **Productie**: omvat het instandhouden (onderhoud en beheer) van het systeem zodat wordt voldaan aan de afgesproken service levels.

In de tijd gezien zijn fase 1, 2 en 3 over het geheel gezien sequentieel. Dat wil zeggen dat pas tot realisatie kan worden overgegaan, indien het ontwerp is opgeleverd en door Opdrachtgever is geaccepteerd en dat pas tot Productie kan worden overgegaan indien de realisatie is afgerond en door Opdrachtgever is geaccepteerd.

Voor het gecontroleerd uitvoeren van de activiteiten van zowel fase 1 als 2, binnen de grenzen van tijd, geld en kwaliteit, is een projectorganisatie onontbeerlijk. De kwaliteit van de projectinrichting is van grote invloed op de kwaliteit van het eindresultaat.

Het projectplan bevat een beschrijving van de projectorganisatie, uitgangspunten, risico's, planning inclusief decharge momenten, een beschrijving van de uit te voeren activiteiten en op te leveren producten binnen het project.

Een apart onderdeel van het projectplan vormt het plan voor de migratie (conversie) van de oude naar de nieuwe omgeving, rekening houdend met de gefaseerde invoering.

Specifieke aandacht dient er verder ook te zijn voor de opleiding van de gebruikers. In het onderdeel opleidingsplan wordt ingegaan op de training en nazorg van de volgende gebruikersgroepen:

- zware gebruikers (Functioneel beheerders);
- normale gebruikers (zoals Zaakaanmakers in het DMS-systeem, invoerders in het sociaal domein en verwerkers aanvragen BRP);
- lichte gebruikers (zoals afhandelaars van zaken, raadplegers dossiers).

Per training per groep wordt aangegeven welke tijdsinvestering dit van deelnemers vraagt.

Onderstaande randvoorwaarden dienen in acht te worden genomen:

- Indien goedkeuring van producten door de Opdrachtgever noodzakelijk is, moet rekening worden gehouden, met een minimale doorlooptijd van twee weken;
- Voor de test/-acceptatie dient, aan de kant van de Opdrachtgever, een minimale periode van 4 weken te worden gehanteerd, om de (keten)testen uit te kunnen voeren.

Eis-351	Inschrijver levert, binnen een maand na gunning, het definitieve projectplan op ter goedkeuring door de OWO-gemeenten.
Eis-352	De Inschrijver leidt gebruikers en functioneel beheerders van de Oplossing op. Daarnaast worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het functioneel beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
Eis-353	Het volledige projectdossier is te allen tijde beschikbaar en toegankelijk voor Opdrachtgever.

4.1.1 Fase 1: Ontwerp

Eis-354	Inschrijver dient voordat (delen van) de functionaliteiten van het daadwerkelijk worden gerealiseerd, de functionaliteiten op een voor gebruikers toegankelijke wijze weer te geven zodat de gebruikers correcties kunnen aangeven of wijzigingen kunnen voorstellen.
---------	---

4.1.2 Fase 2: Realisatie

Deze fase omvat onder andere:

- bijwerken van de documenten van de ontwerpfase;
- opstellen van technische documentatie;
- inrichten van de noodzakelijke technische ICT-infrastructuur (hardware, software, connectiviteit);
- realisatie van het systeem (programmeren, systeemintegratie);
- opleveren van contentmigratiescenario's;
- opleveren documentatie en handleidingen;
- inrichten beheerorganisatie en -processen;
- opleiden van de gebruikers/beheerders
- in productie brengen inclusief het uitvoeren van de Migratie;
- testen van producten in deze fase door Inschrijver / Opdrachtgever;
- overdragen van de producten van deze fase aan Opdrachtgever;
- accepteren van producten van deze fase door Opdrachtgever;

Eis-355	Als onderdeel van de realisatiefase dienen, ten minste, de volgende door Opdrachtgever goedgekeurde documenten te worden opgeleverd: <ul style="list-style-type: none"> - Een gedetailleerd faseplan voor de fase realisatie, dat wordt afgestemd met en goedgekeurd door de Opdrachtgever. Dit faseplan bevat in ieder geval een planning, een overzicht van de projectrisico's en bijbehorende maatregelen en de op te leveren resultaten; - bijgewerkte documenten uit de ontwerpfase; - testplannen en acceptatiecriteria t.b.v. het in productie nemen; - migratiedraiboek (inclusief rollback scenario).
Eis-356	Bij de conversie dienen, in samenspraak met de Opdrachtgever, alle gegevens zonder verlies van data uit de huidige Oplossing naar de nieuwe Oplossing te worden overgezet.

Kaders:

- Inschrijver dient er, tijdens de realisatie, voor te zorgen dat Opdrachtgever en gebruikers betrokken zijn en blijven bij het proces, zodat het resultaat aan de verwachtingen van Opdrachtgever en de gebruikers voldoet;
- correcties zijn aspecten waarbij het voorstel afwijkt van de gevraagde functionaliteit. Deze correcties dienen vervolgens te worden aangebracht. Wijzigingen zijn aanpassingen die buiten het vastgestelde functionele ontwerp vallen en dus potentieel tot meerwerk aanleiding geven;
- na de formele acceptatie kan deze in productie worden genomen. Het project dat noodzakelijk was voor fase 1 en 2 kan daarmee worden beëindigd. De formele acceptatie luidt het begin in van de garantieperiode.
- Alle onderdelen van het systeem worden door de Opdrachtgever pas geaccepteerd, nadat door middel van testen is vastgesteld, dat aan de gestelde eisen wordt voldaan. Middels de acceptatieprocedure wordt de Oplossing feitelijk in productie genomen. Op dat moment wordt overgegaan naar fase 3: productie.

4.1.3 Fase 3: Productie

In de productiefase wordt hosting, het beheer en onderhoud conform SLA uitgevoerd, alsmede doorontwikkeling. De eisen hiervoor dienen te worden vertaald in een SLA.

Eis-357	Opdrachtnemer levert 2 ^e en 3 ^e lijns support aan Opdrachtgever.
---------	--

Hoofdstuk 5: Beheer en onderhoud

5.1. Functioneel beheer

Eis-358	Autorisaties in de Applicaties zijn, door de functioneel beheerder, vast te leggen binnen de Modules.
Eis-359	Rollen en menu's in de Applicaties zijn door de functioneel beheerder vrij in te richten.
Eis-360	De Oplossing biedt de ruimte om de authentieke gegevens uit de BRP en NHR aan te vullen met (vrije) aanvullende informatie (zoals de AGB-code).
Eis-361	De Applicaties binnen de Oplossing hebben tools en functionaliteiten om beheer te ondersteunen. Denk aan minimaal schoningsprogrammatuur met variabele ingaven, correctiefuncties, bulkfunctionaliteiten, controle functies en consistentiecontroles.
Eis-362	De Oplossing biedt de mogelijkheid om verbindingen en koppelingen te monitoren en de functioneel beheerder op de hoogte brengen van storingen.
Eis-363	Nieuwe releases van de Oplossing worden, inclusief release notes, minimaal een maand van tevoren aangekondigd, tenzij het gaat om noodzakelijke security updates. In welk geval de termijn van 1 maand komt te vervallen en er geen voorafgaande releasenote hoeft te worden overgelegd.
Wens-209	Storingen en meldingen van andere gemeenten, die klant zijn bij Inschrijver, zijn (anoniem) inzichtelijk voor de OWO-gemeenten.
Wens-210	Alle reguliere functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder tussenkomst van de Inschrijver en zonder dat dit invloed heeft, op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Applicaties tijdens deze functionele beheerstaken.
Wens-211	De Inschrijver heeft een portaal waar een FAQ en een gebruikersforum aanwezig is waar vragen, oplossingen en ervaringen kunnen worden uitgewisseld.

Wens-212	De Oplossing markeert consequent, in alle schermen en formulieren, de verplichte invoervelden.
Wens-213	Notificaties kunnen per gebruiker in- en uitgeschakeld worden.
Wens-214	Een notificatie moet bewust als "gelezen" gemarkeerd kunnen worden. Zo blijft inzichtelijk of er actie van je verwacht wordt.
Wens-215	Persoonlijke voorkeuren (bijvoorbeeld een sorteerfunctie, notificaties, schermindeling, startscherm) kunnen per gebruiker worden ingesteld en vastgelegd.
Wens-216	De functioneel beheerder heeft de mogelijkheid, zonder tussenkomst van de Inschrijver en zonder geavanceerde programmeerkennis, om velden verplicht te maken.

5.1.1 Functioneel beheer t.b.v. de Gegevensmakelaar

Eis-364	De Applicatie levert functionaliteit om, op basis van autorisatie, persoons-, adres- of bedrijfsgegevens te exporteren via selecties, op basis van bijvoorbeeld postcodes, leeftijden of andere selecties.
Eis-365	De Applicatie levert functionaliteit om natuurlijke en niet-natuurlijke personen, adressen, verblijfsobjecten en zaakgegevens te raadplegen in het gegevensmagazijn.
Eis-366	Koppelingen binnen de Servicebus worden, zonder tussenkomst van Inschrijver, beheerd door de Opdrachtgever, zoals adapterconfiguratie, certificaatbeheer, orkestratie, logging, berichtdefinities en transformatie beheer.
Eis-367	Het gegevensmagazijn in de Applicatie houdt historie vast van alle mutaties, per record. Bij mutaties worden de records dus niet overschreven, maar toegevoegd. De opdrachtgever kan zelf bepalen hoelang deze historie bewaard blijft.
Wens-217	De Applicatie levert functionaliteit om persoons-, adres- of bedrijfsgegevens te exporteren en te tonen in een kaartviewer binnen de Applicatie.

5.1.2 Functioneel beheer t.b.v. Zaakgericht Werken

Eis-368	In de Applicatie kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
Eis-369	De Opdrachtgever kan zelfstandig wijzigingen en beheertaken in de inrichting aanbrengen, onder andere velden toevoegen/verbergen, zaaktypen, raadpleegprofielen en autorisaties, zonder tussenkomst van de Inschrijver, en zonder geavanceerde programmeerkennis en minimale coding.
Eis-370	Bij de registratie van een informatieobject, die al op een eerder moment is ontvangen, kan de startdatum/afhandeldatum van de zaak worden aangepast.
Eis-371	Een behandelaar kan in de Applicatie zelfstandig het zaaktype van een zaak, waartoe de behandelaar geautoriseerd is, aanpassen, indien deze niet juist is. De behandelaar kan een zaak, voor het in behandeling wordt genomen, toewijzen aan een andere verantwoordelijke behandelaarsgroep (bijv. DIV). Bij het kiezen van een nieuw zaaktype, worden de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.
Eis-372	Het is mogelijk in de Applicatie te configureren welke zaaktypen bepaalde vervolg- of deelzaak aanmaken. Een behandelaar kan zelf een vervolg- of deelzaak aanmaken. Bij het aanmaken van een vervolg- of deelzaak, kan een behandelaar documenten en gegevens selecteren, die mee worden gestuurd in de vervolg- of deelzaak. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.

Eis-373	In de ZTC van de Applicatie is het mogelijk om, bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: <ul style="list-style-type: none"> - welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; - welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; - welke checklistitems doorlopen moeten worden.
Eis-374	In de ZTC van de Oplossing worden details vastgelegd van onder andere de afhandeling van de zaaktypen, waardoor de Enterprise Servicebus (ESB) in staat is, op basis van die gegevens, o.a. een zaakbericht naar de juiste applicatie te sturen. Dit is afstembaar met de TSA.
Wens-218	In de Applicatie is het mogelijk voor een functioneel beheerder om een zaak, na beëindiging, een ander vertrouwelijkheidsniveau te geven.
Wens-219	<i>De Opdrachtgever wil op een eenvoudige manier relaties kunnen leggen tussen objecten en zaken. Objecten kunnen gezien worden als contracten, gemeentelijke panden, pachtgronden, kadastrale percelen (t.b.v. bouwrijp maken) waar nog geen BAG-adres voor is, lantaarnpalen en personeelsdossiers. Een object bevat kenmerken en eigenschappen, die optioneel aan een zaak toegevoegd kunnen worden. Hierbij ziet de Opdrachtgever het belang in om gebruik te maken van authentieke gegevens, zoals op termijn de wettelijke Objectenregister Omgevingswet en wil het voorkomen dat er eigen lijsten worden gemaakt en beheerd in de Applicatie. De Opdrachtgever ziet objectrelatie als een fundamentele zoekfunctionaliteit in de Applicatie.</i> De Applicatie beschikt over functionaliteit voor het leggen van relaties tussen zaken, documenten en objecttypen.
Wens-220	De Opdrachtgever gebruikt iNavigator (VHIC) als administratieve tool voor de Zaaktypencatalogus. De Oplossing kan een import draaien van de iNavigator, waarbij minimaal het zaaktype en resultaat van de bestaande ZTC worden overgenomen.

5.1.3 Functioneel beheer t.b.v. Belastingen en BAG

Wens-221	De Applicatie biedt de mogelijkheid om, als gebruiker, zelf de vensters binnen de scherm(en) in de Applicatie te kunnen bepalen/inrichten. Tevens worden deze inrichting van de schermen opgeslagen per gebruiker. Voorbeelden van de vensters zijn: <ul style="list-style-type: none"> - notities (aantekeningen); - welke aanslagen/aanslag regels; - NAW gegevens; - Kwijtschelding; - correspondentie gegevens; - betalingsregelingen; - automatische incasso; - uitgaande documenten (brieven, aanslagen).
----------	--

5.1.4 Functioneel beheer t.b.v. Dienstverlening

Wens-222	Een gebruiker moet, op het beginscherm, zelf kunnen instellen welke links naar webpagina's handig zijn, i.p.v. wetten.nl, NVVB enz.
----------	---

5.1.5 Functioneel beheer t.b.v. Sociaal Domein

Eis-375	Op verschillende plaatsen in de Applicatie moeten vraag- en beslisbomen vrij (kunnen) worden ingericht door Opdrachtgever.
---------	--

Eis-376	De functioneel beheerder heeft de mogelijkheid om, zonder tussenkomst van de Inschrijver en zonder geavanceerde programmeerkennis, velden verplicht te maken.
Wens-223	De Applicatie biedt de mogelijkheid om velden te verbergen (niet zichtbaar indien niet relevant).
Wens-224	Het is mogelijk om vrije velden in te richten die onderdeel zijn, of worden, van de database.
Wens-225	De Applicatie biedt de mogelijkheid om klanten, die niet meer actueel zijn, individueel en/of groepsgewijs te ontkoppelen per applicatie.
Wens-226	Binnen de Applicatie is een tool aanwezig om velden te vinden in de database.

5.2 Onderhoud en support

Eis-377	De Opdrachtgever wil een centrale Nederlandstalige helpdesk en één centraal punt voor het doen van alle meldingen. De helpdesk van de Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning, als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal en remote support.
Eis-378	Inschrijver geeft, per Applicatie, één aanspreekpunt voor de functioneel beheerders en de teamleiders

Eis-379	<p>De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van meldingen. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1" data-bbox="320 371 1316 696"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een kritisch probleem).</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een groot probleem).</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een klein probleem).</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gebruikers/beheedersvraag.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van meldingen aan reeds, met betrekking tot de Oplossing/Applicatie, bekende problemen en communiceert dit actief naar haar klanten. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk, wanneer een melding in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van meldingen.</p> <table border="1" data-bbox="320 943 1316 1339"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td> <td>Work-around binnen 4 uur. oplossing binnen 8 uur.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 2 werkdagen.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Antwoord binnen 1 week.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Daarnaast levert Inschrijver een escalatieprocedure op, voor het geval incidenten/verstoringen niet binnen de afgesproken tijdslimiet worden opgelost en de Opdrachtgever tot escalatie wil overgaan.</p>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een kritisch probleem).	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een groot probleem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een klein probleem).	4	Gebruikers/beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. oplossing binnen 8 uur.	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 2 werkdagen.	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week.
Categorie	Omschrijving																									
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een kritisch probleem).																									
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een groot probleem).																									
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een klein probleem).																									
4	Gebruikers/beheedersvraag.																									
Categorie	Reactietijd	Oplossing																								
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. oplossing binnen 8 uur.																								
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 2 werkdagen.																								
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.																								
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week.																								
Eis-380	<p>Onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden worden in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd; - gepland onderhoud vindt derhalve plaats op avonden (na werktijd), in weekenden of op Nederlandse nationale feestdagen. 																									
Eis-381	<p>Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend, wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd (gepland onderhoud niet meegenomen). Hierover wordt maandelijks gerapporteerd.</p>																									
Eis-382	<p>De Inschrijver verzorgt een uitwijkomgeving, ten behoeve van de verplichte jaarlijkse uitwijktest van de BAG en BRP.</p>																									
Eis-383	<p>De Inschrijver biedt minimaal 4 service-/opleidingsdagen per domein, per jaar. Deze dagen zijn in overleg met de Opdrachtgever in te richten.</p>																									

5.3. Test- en acceptatieomgeving

Eis-384	Er wordt voor de Oplossing een test-/ acceptatie- en een productieomgeving beschikbaar gesteld, voor alle domeinen.
Eis-385	In de acceptatieomgeving kan Opdrachtgever nieuwe releases testen, voordat deze worden overgezet naar de productieomgeving. De Opdrachtgever heeft minimaal twee weken de tijd, om de nieuwe release te testen. De acceptatieomgeving kan tevens door Opdrachtgever als testomgeving worden ingezet.
Wens-227	Het is mogelijk om een testomgeving voor de keten van aan de Oplossing gekoppelde Applicaties, genoemd in de scope van de SOLL-plaat, in te richten.

OWO-samenwerking

Samen sterker!

