

Informatie-uitvraag marktconsultatie aanbesteding generiek zaaksysteem

Namens gemeente Hulst:



Begeleid door InnoviQ / Telengy:



Onderwerp : Informatie-uitvraag marktconsultatie aanbesteding generiek zaaksysteem
Kenmerk : HUL211130
Datum : 30 november 2021
Status : Definitief
Versie : v1.0

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Aanleiding	4
1.2. Begeleiding	4
1.3. Doelstellingen	4
1.4. Uitgangspunten	4
1.5. Resultaat	4
1.6. Communicatie	4
2. Marktconsultatie	5
2.1. Doelstelling	5
2.2. Uitgangspunten	5
2.3. Procedure	5
2.4. Planning	5
3. Aanbesteding	7
3.1. Doelstelling	7
3.2. Uitgangspunten	7
3.3. Procedure	7
3.4. Planning	8
4. Huidige situatie (IST)	10
4.1. Beschrijving huidige situatie	10
4.1.1. Exxellence-suite	10
4.1.2. Corsa	12
5. Gewenste situatie (SOLL)	14
5.1. Uitgangspunten	14
5.2. In scope	16
6. Transitiefase (van IST naar SOLL)	17
Bijlage I: Aanwezigen consultatiesessies	18
Bijlage II: Omschrijving functionaliteit voor het generiek zaaksysteem	19
1. Omschrijving functionaliteit voor het zaaksysteem	19
2. Omschrijving functionaliteit voor het generiek klantcontactsysteem	22
3. Omschrijving meldingenfunctionaliteit	24
4. Operationeel bij oplevering	25

Bijlage III: Overzicht technische eisen SAAS-omgeving	27
Bijlage IV: Overzicht huidige zaaktypen	28
Bijlage V: Vastgestelde inrichtingsprincipes digitaal zaakgericht werken	31
Proceseigenaarschap	31
1. <i>Criterium toewijzen eigenaarschap</i>	31
2. <i>Positionering proceseigenaarschap</i>	31
Opslag van bestanden	32
Inrichting zaakstelsel	32
1. <i>Inrichtingsvorm zaaktypen</i>	33
2. <i>Afhandeling van zaken in zaakstelsel</i>	33
3. <i>Basis voor procesinrichting zaakstelsel</i>	34
4. <i>Implementatie bovenliggend beleid</i>	34
Bijlage VI: Locaties/gebouwen gemeente Hulst	35

1. Inleiding

Gemeente Hulst heeft u uitgenodigd deel te nemen aan een marktconsultatie ter voorbereiding op haar Europese aanbesteding generiek zaakstelsysteem, die zij voornemens is medio februari 2022 te publiceren.

1.1. Aanleiding

Gemeente Hulst is voornemens een deel van de ICT-diensten uit te besteden aan een commerciële partij via een Europese aanbesteding. Het betreft dan specifiek: de levering, de implementatie, het beheer en onderhoud van een generiek zaakstelsysteem voor gemeente Hulst. Tevens draagt de toekomstige opdrachtnemer zorg voor de transitie van de huidige situatie naar deze beheerde ICT-dienst.

1.2. Begeleiding

Gemeente Hulst laat zich hierbij door twee adviesbureaus begeleiden. InnoviQ begeleidt de procesmatige / procedurele kant van de marktconsultatie- en aanbestedingsprocedure. Telengy levert inhoudelijk advies en ondersteuning aan de marktconsultatie- en aanbestedingsprocedure generiek zaakstelsysteem.

1.3. Doelstellingen

Gemeente Hulst beoogt met de aanbesteding van een generiek zaakstelsysteem een aantal voordelen te bereiken:

- Vervangen van het huidige zaakstelsysteem Excellence Suite, het onderliggend DMS Alfresco en het DMS Corsa;
- Organisatiebreed implementeren digitaal zaakgericht werken;
- Standaardisatie van het digitaal zaakgericht werken aan de hand van vastgestelde inrichtingsprincipes;
- Aansluiten op landelijke ontwikkelingen en standaarden;
- Vergroten van compliance op informatieveiligheid, privacy, archiefwaardigheid, etc.;
- Ontwikkelen van de kennis en competenties van de medewerkers;
- Ondersteunen van het hybride werken (deels op kantoor, deels thuis);
- Verkorten van time-to-market, vergroten van innovatievermogen en -tempo als gevolg van de Common Ground-ontwikkelingen;
- Realiseren van de behoefte aan de 24/7-service die verleend kan (en moet) worden aan burgers en bedrijven.

1.4. Uitgangspunten

Uitgangspunten tijdens en na de implementatie van het generiek zaakstelsysteem zijn dat dienstverlening en bedrijfsvoering professioneel draaiende blijven, dat de kennis en knowhow voor het goed laten functioneren van het generiek zaakstelsysteem up-to-date is en blijft en dat de risico's zo beperkt mogelijk zijn en blijven, dit alles voor nu en in de toekomst.

1.5. Resultaat

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van één overeenkomst met één dienstverlener. De looptijd van de overeenkomst bedraagt vier jaar met de mogelijkheid om deze daarna nog driemaal met een periode van twee jaar te verlengen.

1.6. Communicatie

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is de heer M.A.A. Poppe, teamleider Informatievoorziening van gemeente Hulst (e-mailadres: m.poppe@gemeentehulst.nl). Alle communicatie verloopt primair via hem. Verzocht wordt om geen andere communicatie rondom de marktconsultatie en aanbesteding aan te gaan met onze medewerkers.

2. Marktconsultatie

Onderstaand beschrijven wij de beoogde marktconsultatie aanbesteding generiek zaakstelsysteem van gemeente Hulst aan de hand van de doelstelling, de uitgangspunten, de procedure en de planning.

2.1. Doelstelling

Om een beter beeld van de potentiële aanbiedersmarkt aanbesteding generiek zaakstelsysteem te verkrijgen, bekendheid te geven aan de aanstaande aanbesteding en de scope en aanpak van de aanbesteding aan te scherpen, wenst gemeente Hulst een marktconsultatie uit te voeren. In deze marktconsultatie worden vijf partijen benaderd om deel te nemen aan een consultatiesessie op basis van deze informatie-uitvraag.

2.2. Uitgangspunten

Voor de marktconsultatie hanteert gemeente Hulst de volgende uitgangspunten:

- Verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de aanbestedingsvoorbereiding. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken;
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan deze marktconsultatie. Deelname is vrijblijvend. Aan deelname kunnen geen rechten worden ontleend;
- Eventueel aan deze marktconsultatie verbonden kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.

2.3. Procedure

Gegadigden worden benaderd voor een consultatiegesprek en een demonstratie van hun oplossing bij gemeente Hulst. Vooraf ontvangen zij deze Informatie-uitvraag marktconsultatie aanbesteding generiek zaakstelsysteem om zich een juist beeld te kunnen vormen van gemeente Hulst en haar voornemen tot aanbesteding van een generiek zaakstelsysteem. In een afzonderlijke consultatiesessie per deelnemer, vragen wij te reflecteren op de informatie-uitvraag en een beschouwing te doen op de passendheid van de beoogde aanbesteding generiek zaakstelsysteem van gemeente Hulst in brede zin. Tevens verzorgt de deelnemer een presentatie / demonstratie van de oplossing. De duur van de sessie zal twee uur betreffen. In bijlage I staat een lijst met aanwezigen opgenomen.

De onderwerpen die in de consultatiesessie per deelnemer staan geagendeerd, betreffen een:

- korte introductie op de onderneming, visie en aanpak van deze deelnemer;
- uitvoerige presentatie / demonstratie van de oplossing, vrijelijk in te richten door de deelnemer;
- reflectie op de haalbaarheid van de beoogde aanbestedingsscope en adviezen ter optimalisering. Speciaal ook aandacht voor Common Ground;
- reflectie op de beoogde transitietijd;
- reflectie op het beoogde partnership en adviezen om dit op een adequate wijze uit te vragen;
- reflectie op de beoogde aanbestedingsstrategie en -procedure en adviezen ter optimalisering;
- reflectie op de waarde van de beoogde opdracht en het eventuele gebruik van een plafondbedrag (hiervoor kan deelnemer uitgaan van circa 27500 inwoners en / of circa 200 unieke gebruikers).

Let op: Enkel ten aanzien van het laatstgenoemde onderwerp, vragen we schriftelijk een indicatie te geven van de waarde van deze opdracht. De uitwerking hiervan mag eenvoudig van aard zijn. Wij vragen u deze indicatie op schrift (hard-copy) achter te laten na afloop van de marktconsultatiesessie. De resterende onderwerpen worden mondeling in de sessie besproken en behoeven geen schriftelijke uitwerking van uw zijde.

Van de consultatiesessies wordt een samenvattend geanonimiseerd verslag gemaakt. Dit verslag wordt gepubliceerd bij de aanbestedingsdocumenten. Prijsinformatie en overige concurrentiegevoelige informatie worden vanzelfsprekend niet in het verslag opgenomen. Als deelnemers enigerlei informatie niet in het verslag opgenomen willen hebben, kunnen zij dit expliciet op basis van het conceptverslag verzoeken en zal het verzoek worden gehonoreerd.

2.4. Planning

In onderstaande tabel is de planning van de marktconsultatieprocedure weergegeven. Gemeente Hulst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kunnen data van de beoogde aanbestedingsprocedure (zie hoofdstuk 3) daartoe worden aangepast.

<u>Marktconsultatie:</u>	
Informatie-uitvraag marktconsultatie	1 december 2021
Marktconsultatie-sessies	13 t/m 20 december 2021
Verslaglegging marktconsultatie	Uiterlijk 7 januari 2022

3. Aanbesteding

Onderstaand beschrijven wij de beoogde aanbesteding generiek zaakstelsysteem van gemeente Hulst aan de hand van de doelstelling, de uitgangspunten, de procedure en de planning.

3.1. Doelstelling

Gemeente Hulst is voornemens om een overeenkomst aan te gaan met één dienstverlener voor het implementeren, beheren en onderhouden van een generiek zaakstelsysteem. Het beoogde nieuwe systeem biedt één totaaloplossing voor benodigde onderdelen / modules (waaronder zaakstelsysteem, document management systeem (DMS), record management application (RMA), klantcontactstelsysteem (KCS), etc.) als geïntegreerd systeem met één front-end voor zowel gebruikers als functioneel beheerders.

De looptijd van de overeenkomst bedraagt vier jaar met de mogelijkheid om deze looptijd daarna nog driemaal met een periode van twee jaar te verlengen.

N.B.: Gelet op de projectimpact op de organisatie, de prijsstelling bij een langere contractduur en de relatief stabiele ICT-dienstverlening (diensten veranderen nauwelijks bij een gemeente), is gekozen voor een langere duur van de overeenkomst.

3.2. Uitgangspunten

Voor de beoogde aanbesteding generiek zaakstelsysteem hanteert gemeente Hulst de volgende uitgangspunten:

- Er wordt voorlopig (tenzij de marktconsultatie anders uitwijst) gekozen voor de openbare Europese aanbestedingsprocedure. Deze procedure valt onder de werking van de Aanbestedingswet 2012.
- Deze openbare Europese aanbestedingsprocedure is gebaseerd op basis van het algemene principe van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI), specifiek Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV).
- Er worden geen percelen gedefinieerd. Gemeente Hulst wenst een overeenkomst te sluiten met één partij voor één geïntegreerde dienstverlening. Gemeente Hulst kan zo over één gemeenschappelijke uniforme beheerde ICT-dienst beschikken.

N.B.: De gevraagde beheerde ICT-dienst is breed in de markt beschikbaar en leidt niet tot (on)bedoelde uitsluiting (tenzij de marktconsultatie anders uitwijst). Tevens zou een verdere opdeling in percelen de verdeling van verantwoordelijkheden en de regievoering onnodig complex maken.

3.3. Procedure

De aanbestedingsleidraad is het document, waarin gemeente Hulst uitleg verschaft over haar huidige situatie betreffende het digitaal zaakgericht werken en het gebruik van een zaakstelsysteem, haar gewenste situatie om dit uit te besteden, de aanbestedingsprocedure en de geldende selectie- en gunningscriteria. Aan de hand van de publicatie van de aanbestedingsleidraad is vrije deelname aan de aanbestedingsprocedure voor iedere gegadigde mogelijk.

Geïnteresseerde partijen kunnen hun eventuele vragen en / of opmerkingen gedurende de procedure schriftelijk kenbaar maken. Beantwoording namens gemeente Hulst vindt plaats door middel van een gepubliceerde inlichtingennota. Er wordt een tweede inlichtingenronde op gelijke wijze aangeboden.

Aanbiedingen van gegadigden worden aan de hand van de gestelde selectie- en gunningscriteria door het aanbestedingsteam beoordeeld. Met alle gegadigden (onder voorbehoud van uitsluiting door knock-out-criteria) wordt tevens een presentatie / demonstratie van de aangeboden oplossing gepland om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid te beoordelen en om de aansluiting tussen de aanbestedingsleidraad en de aanbidding door gegadigde te laten presenteren en door gemeente Hulst te laten valideren. Gemeente Hulst oriënteert nog op de mogelijkheid alleen met die gegadigden een sessie aan te gaan, die op basis van hun aanbidding (op basis van beoordeling van de gestelde selectie- en gunningscriteria) nog kans maken op gunning van de gestelde opdracht. Gemeente Hulst wenst partijen immers niet te belasten met een dergelijke sessie, indien geen sprake meer is van een realistische kans om de opdracht gegund te krijgen. Deze presentatie / demonstratie en het validatiegesprek worden beoordeeld en maken, in aanvulling op de beoordeling van de schriftelijke aanbidding zelf, onderdeel uit van definitieve selectie en de totstandkoming van de voorlopige gunning.

Gemeente Hulst is voornemens een plafondbedrag te hanteren in de aanbesteding. Dat betekent dat geen van de gegadigden dit bedrag mag overschrijden op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding (knock-out-criterium). Het voorgestelde plafondcriterium voor het totaal van de aanbidding is € 75.000 per jaar, waarbij we uit willen gaan van ten minste 4 contractjaren. Het plafondbedrag betreft aldus € 300.000.

Alle incidentele kosten rondom de implementatie, transitie en migratie worden beschouwd in het gestelde plafondbedrag opgenomen te zijn. Ten aanzien van de betaling van deze incidentele kosten: deze kunnen wel direct na uitvoering van de gerelateerde werkzaamheden, en acceptatie hiervan door gemeente Hulst, worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks gefactureerd te worden. Gemeente Hulst gaat ervanuit dat alle kosten voor het beschikbaar stellen van de laatste versies van de software, de benodigde opslagruimte en de beschikbaarheid van de omgeving binnen het plafondbedrag vallen.

Wij zullen hiertoe in de aanbidding uitvragen de jaarlijkse en incidentele kosten te specificeren. Uiteraard dienen in de opvolgende jaren na de gestelde minimale duur van vier jaar niet de jaarlijkse kosten in de eerste vier jaar te overschrijden. Wij beoordelen het prijsaspect van de aanbidding zodoende over 4 jaar en 10 jaar om een goed inzicht en vergelijk te verkrijgen van de minimale en maximale contractprijs van gegadigden. De contracttermijn start op het moment dat de nieuwe omgeving in productie is genomen. Streefdatum is 1 januari 2023.

Met betrekking tot verdere selectie- en gunningscriteria hanteren we de volgende globaal voorgestelde opzet:

- Selectie op basis van knockoutcriteria, die gangbaar zijn voor aanbestedingen in deze soort;
- Selectie op basis van plafondbedrag (zie bovenstaand). De totale aanbiddingsprijs ligt hieronder (knockout);
- Selectie op basis van referentieprojecten waarin technische bekwaamheid wordt aangetoond (knockout);
- Selectie op basis van opdrachtscope. De volledige scope wordt zonder voorbehouden aanvaard (knockout);
- Selectie op basis van inkoopvoorwaarden. De GIBIT 2020 wordt zonder voorbehouden aanvaard (knockout);
- Selectie op basis van kwaliteitsbeleid (op basis van een ISO 9001-certificatie of vergelijkbaar) (knockout);
- Selectie op basis van beveiligingsbeleid (op basis van een ISO 27001-certificatie of vergelijkbaar) (knockout);
- Selectie op basis van informatiebeheeraspecten van de aangeboden oplossing (op basis van een NEN-ISO 16175-1:2020-certificatie) (knockout);
- Gunning op basis van een implementatiebeschrijving, een servicebeschrijving en voorgestelde innovaties aan de hand van een roadmap (weging);
- Gunning op basis van een presentatie / demonstratie door inschrijver ter beoordeling van de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de aangeboden oplossing en validatie van de inschrijving (weging);
- Gunning op basis van prijsbeoordeling en -vergelijking, waarbij EMVI-BPKV wordt gehanteerd (weging).

Uiteraard zoeken we rondom bovenstaande selectie- en gunningswijze nadrukkelijk de afstemming gedurende de marktconsultatiesessies. Op basis hiervan bepaalt gemeente Hulst het realisme van de voorgestelde selectie- en gunningsprocedure en kan gemeente Hulst die eventueel op basis van opgedane inzichten bijstellen.

3.4. Planning

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Gemeente Hulst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de beoogde overeenkomst daartoe worden aangepast.

<i>Openbare Europese Aanbesteding:</i>	
Publicatie aankondiging aanbesteding	14 januari 2022
Publicatie aanbestedingsleidraad	18 februari 2022
Sluitingsdatum indienen vragen I	4 maart 2022
Publicatie nota van inlichtingen I	11 maart 2022
Sluitingsdatum indienen vragen II	18 maart 2022
Publicatie nota van inlichtingen II	25 maart 2022
Sluitingsdatum indienen inschrijving	8 april 2022
Opening van inschrijvingen	8 april 2022
Publicatie proces-verbaal opening	8 april 2022
Presentaties door inschrijvers	9 t/m 11 mei 2022
Uitslag beoordeling inschrijvingen	20 mei 2022
Publicatie voornemen tot gunning	20 mei 2022
Publicatie definitieve gunning	17 juni 2022
Ondertekening overeenkomst	17 juni 2022
Ingang van overeenkomst	1 juli 2022

4. Huidige situatie (IST)

Onderstaand beschrijven wij de huidige situatie (IST) van het digitaal zaakgericht werken en het gebruik van het huidige zaakstelsysteem en het hieraan gerelateerde beheer van gemeente Hulst.

4.1. Beschrijving huidige situatie

4.1.1. Excellence-suite

Sinds 2013 werkt gemeente Hulst met het zaakstelsysteem van Excellence: Excellence Suite. De Excellence Suite wordt door Excellence als een SAAS¹ aangeboden. Hier maakt gemeente Hulst gebruik van twee omgevingen: een acceptatie-omgeving voor het testen van vernieuwingen en aanpassingen en een productieomgeving. De Excellence Suite is een verzameling van componenten. Gemeente Hulst maakt gebruik van de volgende componenten:

- Het digitaal loket, inclusief:
 - de producten- en dienstencatalogus (PDC) van de leverancier SDU
 - Vraag- en antwoordcombinatie van de leverancier SDU
 - digitale formulieren van Excellence
 - internetkassa (Ingenico), DigiD, eHerkenning en eIDAS
 - Samenwerkende catalogi
- Een klantcontactstelsysteem (KCS), inclusief kennisbank van Excellence
- Het zaakstelsysteem, inclusief zaaktypecatalogus (ZTC) van Excellence
- Een DigiKoppeling / Servicebus van de leverancier JNet
- Een Operational Data Store (=databasekopie) voor rapportage en managementinformatie. Voor rapportages en analyses wordt Cognos v11.1.7 FP3 gebruikt.
- 'Ellen ruimt op'-app (werkvoorraad afhandelen op mobiele devices).

De opslag van documenten vindt plaats in het DMS Corsa van de leverancier BCT en in het DMS Alfresco (onderdeel van de Excellence Suite). De Excellence Suite is met behulp van de standaard Zaak- en Document Services gekoppeld aan Corsa. Zaakinformatie wordt opgeslagen in de Excellence Suite; de bijbehorende documenten worden opgeslagen in Corsa of in Alfresco.

In totaal zijn er 80 zaaktypen geïmplementeerd in het zaakstelsysteem Excellence Suite met Corsa als DMS. Er zijn 32 zaaktypen geïmplementeerd in het zaakstelsysteem Excellence Suite met Alfresco als DMS.

In totaal zijn er 112 zaaktypen geïmplementeerd in Excellence Suite en zijn er 98 zaaktypen geïmplementeerd in Corsa. Een complete lijst is terug te vinden in bijlage 4.

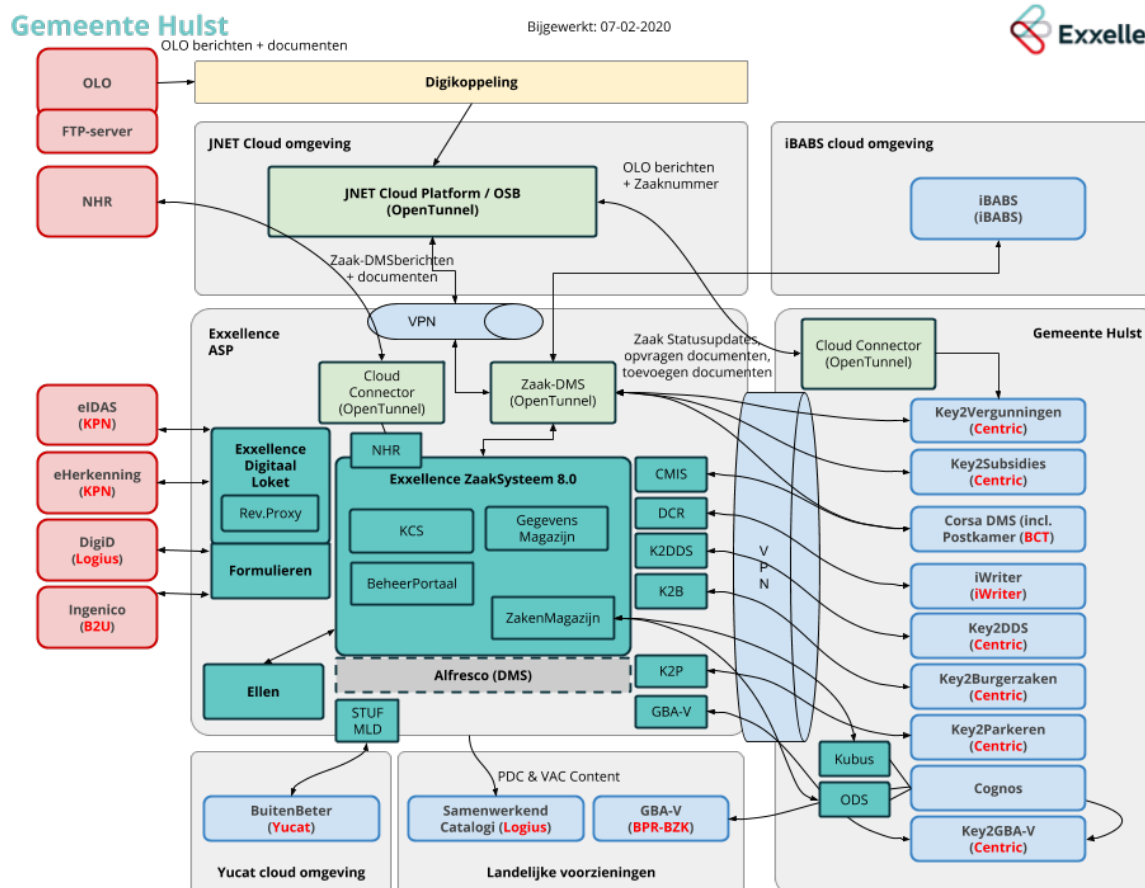
Daarnaast kent de Excellence Suite de volgende koppelingen met andere (vak)applicaties:

- ZS-DMS v1.1 koppeling met Suite4Omgevingsdiensten (voorheen Key2Vergunningen) (incl. aansluiting op het OLO)
- ZS-DMS v1.1 koppeling met Key2Parkeren (incl. aansluiting op NPR/SHPV/RDW) (wordt mogelijk nog vervangen door Centric Parkeren)
- ZS-DMS v1.1 koppeling met Key2Subsidies
- StUF BG v2.04 koppeling met Key2Burgerzaken voor de producten:
 - Uittreksel GBA
 - Binnengemeentelijke verhuizing
 - Vervolginschrijving
 - Emigratie
 - NaamgebruikKey2Burgerzaken wordt in 2022 vervangen door Centric Burgerzaken
- ZS-DMS v1.1 koppeling met Corsa
- StUF BG v2.04 met Key2DDS
- StUF BG v2.04 met Key2GBA-V
- Koppeling met Key2BAG en Key2Financiën

¹ SAAS = Software As A Service

- Koppeling met iWriter online (wordt binnenkort vervangen door Xential)
- Koppeling met BuitenBeter app
- 2-weg koppeling met iBabs
- KvK API voor NHR-bevragingen

Voor een compleet overzicht, zie onderstaand schema.



Het functioneel beheer van de Excellence Suite wordt uitgevoerd door twee functioneel applicatiebeheerders. Het digitaal Loket (Excellence Suite)

De gemeente Hulst biedt haar producten en diensten voor haar burgers, bedrijven en andere betrokkenen digitaal aan via de website. Op de website staat alle informatie over de producten en diensten. Voor de producten en diensten die digitaal beschikbaar zijn wordt de bezoeker doorgeleid naar het digitale loket. Het (digitale) loket is een onderdeel van de Excellence Suite en is de omgeving waarbinnen de digitale dienstverlening volledig afgehandeld wordt. Naast de producten en diensten is er ook een overzicht van veel gestelde vragen en de daarbij behorende antwoorden. Dit laatste wordt binnen het loket aangeduid met kennisbank.

De informatie op de website en binnen het loket is volledig identiek omdat deze informatie gevuld wordt vanuit één bron: SduConnect van Sdu. De content voor de producten en diensten (PDC) en de Vraag-Antwoord combinatie (VAC) wordt in die omgeving beheerd en wordt elke nacht – op basis van XML - volledig geautomatiseerd ingelezen in de website en in het loket.

Binnen het digitale loket zijn bij de producten en diensten digitale (aanvraag)formulieren beschikbaar. Deze formulieren kunnen door de klanten online ingevuld worden. Om het een en ander veiliger en efficiënter te maken zijn er in dit kader verschillende mogelijkheden voor de gebruiker om zich bij het loket aan te melden (authenticeren). Hierbij moet gedacht worden aan DigiD, eHerkenning en eIDAS. Wanneer een gebruiker hiervan gebruik kan - of moet - maken wordt het digitale formulier al deels voorgevuld middels prefill. Om dit laatste mogelijk te maken is er vanuit het digitale loket een koppeling naar het datadistributiesysteem (Key2DataDistributie). Het beheer van de digitale formulieren wordt uitgevoerd door twee formulierenbouwers.

Tot slot is er binnen het loket een zogenaamde internetkassa van Ingenico beschikbaar. Hiermee kunnen klanten meteen de bestelde producten of diensten betalen.

De content van het digitale loket wordt zoals eerder aangegeven gevuld en beheerd vanuit de omgeving SduConnect. De digitale formulieren zijn onderdeel van de Exxellence Suite en worden gemaakt en beheerd vanuit de beheeromgeving. De gemeente Hulst heeft 2 medewerkers in dienst die zich onder andere bezighouden met het beheer van de digitale formulieren. De ontwikkeling van nieuwe formulieren gaat via de OTAP-methodiek. Hierbij worden de nieuwe formulieren eerst ontwikkeld en volledig getest in de acceptatie-omgeving. Pas na volledig akkoord worden de nieuwe formulieren geëxporteerd vanuit de acceptatie-omgeving en geïmporteerd in de productie-omgeving. Het gehele proces van maken en beheren van formulieren wordt in het kader van de verplichte DigiD-beveiligingsassessments (jaarlijks) gedocumenteerd.

Producten of diensten die via het digitale loket aangevraagd zijn worden automatisch geregistreerd binnen het Exxellence KCS. Daarbinnen vindt de verdere afhandeling door de medewerkers plaats. De indiener wordt in beginsel middels e-mail op de hoogte gehouden van de voortgang.

4.1.2. Corsa

De gemeente Hulst gebruikt als centrale document management systeem het Corsa DMS van leverancier BCT. In beginsel werd het Corsa DMS enkel ingezet voor de registratie van inkomende post: de kenmerken van het ingekomen poststuk werden geregistreerd, een ontvangstbevestiging werd verzonden en het ingekomen poststuk werd fysiek de organisatie ingestuurd. In een later stadium is gestart met het scannen van ingekomen poststukken. Vanaf toen werden de gedigitaliseerde poststukken middels Corsa binnen de organisatie gedistribueerd naar de diverse behandelaars. De behandelaar kan vanuit zijn werkvoorraad de stukken (digitaal) behandelen.

Voor de digitale distributie en afhandeling van ingekomen poststukken is Corsa ingericht. Hiermee kunnen documenten (scans of e-mail) geregistreerd worden en gekoppeld worden aan een dossier. Voor de workflow wordt gebruik gemaakt van Corsa Case. Binnen Corsa zijn hiervoor meerdere zaaktypen beschikbaar. Deze zaaktypen kunnen vanuit de i-Navigator worden ingelezen inclusief de documenttypen, onderwerpen, bewaartermijnen, vertrouwelijkheden en anders zaaktype-eigenschappen.

Eindgebruikers werken met de webinterface MyCorsa NxT. Binnen deze interface kan met behulp van één zoekvraag op snelle wijze (à la Google) door zowel de inhoud van de documenten als door de metadata gezocht worden. Hiervoor wordt tijdens het digitaliseren van het document de inhoud van het document meteen ge-OCR'd. Hiervoor gebruikt BCT de software ABBYY FineReader.

Naast Corsa en MyCorsa NxT wordt ook gebruik gemaakt van Corsa Case. Dit wordt ingezet bij de handtekening/stempel van DigEplan (integratie Corsa – DigEplan), grondzaken, planologische procedures, vooroverleg, omgevingsvergunningen en zaakgericht archiveren.

De Corsa-omgeving kent de volgende koppelingen:

- Exxellence Suite
- Key2DataDistributie van Centric (personen en handelsregister)
- e iWriter sjabloongenerator (wordt Xential)
- documentenkoppeling Key2Financien en Key2BAG van Centric
- module ETL (t.b.v. management- en stuurinformatie Cognos)
- DigEplan
- i-Navigator van SDU
- Word365/Outlook365

Voor het digitaliseren van de (post)stukken wordt gebruik gemaakt van een apart werkstation: de scan PC. Op deze scan PC is een A3-scanner (Fujitsu fi-6770) aangesloten. Naast de hardware wordt op de scan PC gebruik gemaakt van de Corsa SBC-software (Server Based Capture). De verwerking van de gescande documenten vindt plaats op een server zodat de gebruiker op de eigen werkplek via Corsa Capture Centre kan afhandelen. Binnen Corsa Capture Centre worden de volgende inputcontroles uitgevoerd:

- Klopt het aantal documenten?
- Zijn alle pagina's juist gescand?
- Moeten er pagina's worden geroteerd?
- Moet de volgorde van de pagina's worden aangepast?
- Komen er lege pagina's voor?
- Zijn de bijlages correct aangegeven?

Naast de lokaal aangesloten scanner kan eventueel ook gebruik gemaakt worden van een multifunctional om documenten te scannen. Deze moeten dan wel voor verder verwerking bij Corsa SBC aangeboden worden. Als de batch binnen Corsa SBC correct is wordt de batch geëxporteerd naar een opgegeven locatie waar Corsa deze kan oppakken. De export zet voor Corsa een tweetal zaken klaar:

- een gegevensbestand (csv en/of xml-formaat);
- een beeldbestand (tiff en/of pdf-formaat).

De scan PC wordt – naast voor het scannen ten behoeve van Corsa - ook gebruikt voor het scannen van facturen ten behoeve van Key2Financien. Hiervoor wordt in plaats van de Corsa SBC-software gebruik gemaakt van DiS4all in combinatie met ReadSoft van Centric.

5. Gewenste situatie (SOLL)

Onderstaand beschrijven wij de gewenste situatie (SOLL) van het nieuwe generieke zaakstelsysteem en het hieraan gerelateerde gebruik en beheer van gemeente Hulst.

Digitaal zaakgericht werken wordt de komende jaren een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van de gemeentelijke dienstverlening te bewaken en informatie digitaal te verwerken. Daarnaast draagt digitaal zaakgericht werken bij aan het standaardiseren van werkprocessen, waardoor informatie beter vindbaar is. Het zaakgericht werken zal gemeente breed worden geïmplementeerd om onderstaande doelen te behalen:

- Digitaal zaakgericht werken moet bijdragen aan het grip krijgen en houden op de kwaliteit van de bedrijfsvoering;
- Digitaal zaakgericht werken wordt ingezet als een proces georiënteerde wijze van werken, gericht op het leveren van het resultaat dat aansluit bij de behoefte van 'de klant';
- Digitaal zaakgericht werken maakt het voor 'de klanten' mogelijk om via alle mogelijke toegankelijke kanalen producten en diensten af te nemen en daarbij toegang te krijgen tot alle voor hen relevante informatie over de uitvoering van de processen van de gemeente Hulst;
- Digitaal zaakgericht werken is erop gericht om de processen van de gemeente Hulst optimaal te gebruiken en de processen naadloos op elkaar te laten aansluiten;
- Digitaal zaakgericht werken stuurt aan op optimale dienstverlening;
- Digitaal zaakgericht werken geeft inzicht in de voortgang van de processen en het verlenen van de diensten die de gemeente Hulst aanbiedt;
- Digitaal zaakgericht werken zorgt ervoor dat informatie over werkprocessen met elkaar gedeeld kunnen worden. De informatie is te allen tijde oproepbaar en is tijd en plaats onafhankelijk beschikbaar;
- Digitaal zaakgericht werken is de basis om te voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de nieuwe Archiefwet, Wet Open Overheid, AVG en rechtmatigheid.

Om digitaal zaakgericht te kunnen werken, is er een systeem nodig wat dit ondersteunt, een zogenaamd generiek zaakstelsysteem. Dit onderdeel van de marktconsultatie zal een overzicht geven van de vereiste functionaliteiten en gewenste onderdelen die de gemeente Hulst graag terug zou willen zien in een nieuw zaakstelsysteem.

5.1. Uitgangspunten

De gemeente Hulst verwacht van een nieuw zaakstelsysteem het volgende:

Ondersteuning bij het vastleggen, behandelen en afhandelen van zaken en klantcontacten.

De I-Navigator zal als Zaaktypecatalogus (ZTC) als uitgangspunt worden gebruikt bij het inrichten van alle zaaktypes in het zaakstelsysteem. Uitgangspunt bij de procesondersteuning is een generieke inrichting van het zaaktype. Nieuwe zaken komen allereerst terecht in de werkvoorraad van de betreffende behandelgroep, alwaar toewijzing naar de werkvoorraad van de behandelend ambtenaar zal plaatsvinden.

Het geïntegreerde Klant Contact systeem (KCS) dient het Klant Contact Centrum (KCC) en de overige medewerkers te ondersteunen bij het afhandelen van eenvoudige vragen over lopende zaken, behandeltermijnen, producten en diensten.

Ondersteuning bij het vormen, bewaren en beheren van zaakdossiers.

Een nieuw zaakstelsysteem moet voor het creëren en beheren van digitale informatie voldoen aan NEN-ISO 16175-1:2020 (opvolger van NEN2082), zodat het beheer van informatie goed geborgd is. Naast documentcreatie vanuit de zaak moet het mogelijk zijn om relevante documenten vanuit de mail of een netwerkmap toe te voegen aan het zaakdossier. Voor zowel object- als subjectgegevens wordt verplicht gebruik gemaakt van informatie uit de (landelijke) basisregistraties. Uitgezonderd hierop is het gebruik van buitenlandse object- en subjectgegevens. Het zaakstelsysteem zal ook worden gebruikt voor de registratie van inkomende documenten en mails, de opslag en het (archief)beheer van dossiers en documenten, waarvan de voortgang en statussen van lopende zaken opgevraagd en ingezien kunnen worden. De procesafhandeling vindt dan plaats in een vakapplicatie. In de DMS-omgeving van het zaakstelsysteem moet het mogelijk zijn om op basis van de combinatie van zaaktypen en resultaattypen vernietiging van zaken inclusief documenten uit te voeren. Alle duurzaam te bewaren dossiers en documenten in het zaakstelsysteem en het onderliggend DMS moeten uiteindelijk overgedragen kunnen worden naar een (regionaal) e-depot. Om te voldoen aan de nieuwe Wet Open Overheid moet het mogelijk zijn om de documenten te kunnen anonimiseren. Voor de opslag en het (archief)beheer van dossiers en documenten van niet-gekoppelde vakapplicaties wordt gebruik gemaakt van (lokale) vakarchieven.

Eenvoudig ontsluiten van zaken, documenten en gegevens.

Via het digitale loket op de website van de gemeente kunnen burgers hun aanvraag indienen, waarna men deze via een Persoonlijk Internet Portaal (PIP) of via MijnOverheid kan volgen en de status van de aanvraag kan inzien. Met het oog op de ontwikkelingen rondom Common Ground, is het gewenst dat het nieuwe zaakstelsysteem geschikt is voor het uitwisselen van informatie met andere systemen om samenwerking eenvoudiger, veiliger en efficiënter te maken. Het zaakstelsysteem moet in het kader van efficiëntie ook voorzien zijn van een goede zoekmachine, zodat zaken en objecten gemakkelijk opgezocht kunnen worden door de gebruikers.

Werkvoorraden moeten eenvoudig gepersonaliseerd gepubliceerd kunnen worden in een sociaal intranet.

Het nieuwe zaakstelsysteem dient rekening te houden met informatieveiligheid en aan te sluiten op geldende en/of nieuwe wetgeving.

Door de i-Navigator in te zetten als beheertool, worden alle werkprocessen en bijbehorende metadata altijd up-to-date gehouden. Hierdoor wordt er voldaan aan de geldende regels omtrent archivering en ontstaat er een deugdelijk archief wat goed voorbereid is op een toekomstige aansluiting op een e-depot. Daarnaast dient het zaakstelsysteem aan te sluiten bij nieuwe en/of veranderende wetgeving, zoals de Wet Open Overheid, de nieuwe Archiefwet, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, de Wet Elektronisch publiceren en de Omgevingswet. Hierbij dient de informatiehuishouding zo te worden ingericht dat de (digitale) informatie duurzaam raadpleegbaar, toegankelijk en authentiek is en blijft. Ook informatieveiligheid speelt hierbij een belangrijke rol. Het nieuwe zaakstelsysteem zal aan bepaalde beveiligingsnormen moeten voldoen waarmee de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie gegarandeerd wordt. Afhankelijk van het bepaalde basisbeveiligingsniveau, worden de juiste beveiligingsnormen in kaart gebracht. In de praktijk kan dit bijvoorbeeld betekenen dat autorisaties en vereiste logging moeten worden ingericht om bij te dragen aan het juiste niveau van privacybescherming (AVG) en informatiebeveiliging (BIO). Incidentenbeheer wordt gedocumenteerd in het meldingssysteem Topdesk.

Gebruik van het zaakstelsysteem

Om de invoer van het digitaal zaakgericht werken en de implementatie van een nieuw zaakstelsysteem tot een succes te maken is goede begeleiding en ondersteuning voor de gebruikers van groot belang. Ook aan de inrichting van processen en de techniek zal aandacht besteed moeten worden. Een belangrijke eis voor het nieuwe zaakstelsysteem is bijvoorbeeld een koppeling met de Azure AD, waardoor single sign on (SSO) mogelijk is. In de nieuwe situatie worden de gebruikers zelf volledig verantwoordelijk voor de dossiervorming. Een goede kwaliteitscontrole en het kunnen beantwoorden van vragen omtrent digitaal zaakgericht werken is daarbij essentieel. Iedere afdeling zal beschikken over een ambassadeur die op de hoogte is van alle ontwikkelingen binnen de organisatie met betrekking tot digitaal zaakgericht werken. Deze ambassadeurs zijn het eerste aanspreekpunt op de werkvloer voor de gebruikers als het gaat om het werken met het zaakstelsysteem. Daarnaast zijn ook de medewerkers van DIB (Digitaal Informatie Beheer) opgeleid om de medewerkers te helpen bij dossiervorming en om zaken te archiveren volgens de richtlijnen van digitaal zaakgericht werken. Het proactief communiceren met procesverantwoordelijken is bovendien een belangrijk aspect om veranderingen/wijzigingen binnen werkprocessen tijdig inzichtelijk te maken waardoor het zaakstelsysteem zo up-to-date mogelijk is en beschikt over de juiste informatie.

De data in het zaak- en klantcontactstelsysteem moet benaderbaar / beschikbaar zijn voor de standaard BI-tools. Dit voor het genereren van kwaliteits- en sturingsrapportages.

Gebruik van het digitaal loket

Er dient dus een digitaal loket beschikbaar gesteld te worden waarbinnen de producten en diensten van de gemeente Hulst aangeboden kunnen worden aan haar klanten. Anderzijds moeten alle aanvragen volledig digitaal door de medewerkers afgehandeld kunnen worden. Voor de synchronisatie en eenduidigheid van informatie blijft SduConnect de bron voor zowel het loket als de website. Wat geldt voor de PDC geldt ook voor de Vraag-Antwoord combinatie (VAC/kennisbank). Ook dient het mogelijk te zijn om digitale formulieren te maken die voor de klanten eenvoudig maar efficiënt zijn. Daarbij moet DigiD, eHerkenning en eIDAS mogelijk zijn. Om betalingen te kunnen doen is een internetkassa gewenst. Communicatie met de indiener kan in beginsel via e-mail lopen maar op termijn is het wenselijk om hiervoor aan te sluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid.nl. Een PIP is alleen nog wenselijk als de Berichtenbox tekort schiet in de informatievoorziening en in die gevallen via de PIP wel meer informatie beschikbaar kan worden gesteld.

De gemeente Hulst acht het wenselijk om alle producten en diensten binnen één loket aan te bieden. Enerzijds zorgt dit voor eenduidigheid en duidelijkheid richting de klanten, anderzijds dienen koppelingen slechts eenmalig ingericht te worden. Bijkomend voordeel is dat audits in het kader van informatiebeveiliging (DigiD) maar op één omgeving uitgevoerd moeten worden. Meerdere loketten vanuit vakapplicaties die worden gehost in een SAAS-omgeving is niet gewenst vanuit gebruikersvriendelijkheid, herkenbaarheid en kosten.

5.2. In scope

De gemeente Hulst is voornemens om een overeenkomst aan te gaan met één partij voor het implementeren, beheren en onderhouden van een Zaak- en Klantcontactstelsysteem en een Document Management Systeem. Het beoogde nieuwe stelsysteem, verder benoemd als generiek zaakstelsysteem, biedt één totaaloplossing voor de benodigde onderdelen / modules (waaronder zaakstelsysteem, document management stelsysteem (DMS), record management application (RMA), klantcontactstelsysteem (KCS)) als geïntegreerd stelsysteem met één front-end voor zowel gebruikers als functioneel beheerders.

Met de aanschaf van een generiek zaakstelsysteem wil gemeente Hulst haar dienstverlening aan burgers en haar interne dienstverlening en bedrijfsvoering verbeteren. Het zaakstelsysteem ondersteunt het gehele proces van registratie tot en met archivering en vernietiging cq overbrenging van zaken en documenten. Dit betekent dat alle medewerkers zaken moeten kunnen aanmaken, behandelen en afhandelen met behulp van ingerichte generieke zaaktypen, documentsjablonen, resultaattypen en behandeltermijnen. In het zaakstelsysteem staat centrale regie op de doorlooptijd en de kwaliteit van processen voorop. Het klantcontactstelsysteem is het portaal voor het contact met de burgers. Behandelaren hebben inzicht in alle lopende en afgesloten zaken (een integrale klantbeeld), uiteraard afhankelijk van ingestelde autorisaties. Rondom het klantbeeld zijn alle relevante zaken te zien. Daarnaast biedt het portaal de mogelijkheid om de KCC-medewerkers te ondersteunen in hun werkzaamheden. Denk hierbij aan het zoeken van allerlei soorten informatie (productinformatie, veel gestelde vragen (FAQ), belscripts, contacthistorie etc.) en het registreren van eenvoudige handelingen (zoals vragen, klachten, terugbelnotities en meldingen).

Het zaakstelsysteem moet ook functionaliteit bevatten voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. Objecten en zaken moeten aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

Vanwege de integraliteit van klanten en zaken worden het zaakstelsysteem (ZS), het klantcontactstelsysteem (KCS), het document management stelsysteem (DMS) en de record management application (RMA) samen aanbesteed. Een nadere omschrijving van functionaliteiten voor het Document Management-, Zaak- en Klantcontactstelsysteem is toegevoegd in bijlage 2.

Naast de realisatie van het generiek zaakstelsysteem dient de opdrachtnemer, alleen voor de openstaande zaken en dossiers, de benodigde datamigraties vanuit de document managementsystemen Corsa en Alfresco en het zaakstelsysteem Exxellence Suite te verzorgen op zodanige wijze dat alle informatie, tabellen en zaakdossiers van lopende zaken binnen deze systemen worden overgezet naar de nieuwe oplossing.

Het stelsysteem ondersteunt het scannen van poststukken met de Fujitsu FI-6770 scanner. De te scannen poststukken worden door de DIB-medewerker voor het scannen voorzien van een barcode. De scansoftware herkent relevante gegevens uit het document en vult automatisch de metadata. Na de scan zijn de documenten in het zaakstelsysteem beschikbaar als document inkomend, alwaar de verdere registratie en koppeling aan een zaaktype kan plaatsvinden.

Het stelsysteem voorziet in een gebruiksvriendelijk, modern en gestandaardiseerde oplossing op basis van een Software-as-a-Service (SaaS) oplossing, die voldoet aan de eisen van deze tijd. In bijlage 3 zijn de SaaS vereisten opgenomen. De oplossing dient te worden geïntegreerd in de infrastructuur van de gemeente Hulst en dient naadloos samen te werken met de onderdelen van deze informatiehuishouding onder behoud van functionaliteit voor de beoogde digitale dienstverlening en gegevensuitwisseling. De ICT-infrastructuur van de gemeente Hulst is ondergebracht bij Provide Managed Services, die het systeem- en technisch applicatiebeheer voor haar rekening neemt. Opdrachtnemer levert de juiste koppelvlakken cq API's inclusief benodigde configuratie en ondersteuning bij de aangeboden oplossing. De beoogde architectuur is volledig gebaseerd op de GEMMA-2 standaard (Gemeentelijk Model Architectuur, een standaard van VNG en KING).

Vanwege wettelijke eisen zal in de gunningsfase van de aanbieder worden geëist dat:

1. De aanbieder gebruik maakt van datacenters die zich bevinden in de EER en minimaal van het niveau Tier 3 of gelijkwaardig is;
2. Indien data op basis van wettelijke eisen door Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente levert;
3. Indien data op basis van wettelijke eisen door niet-Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente levert.

6. Transitiefase (van IST naar SOLL)

Onderstaand beschrijven wij de transitiefase (van IST naar SOLL) voor de implementatie van een nieuw generiek zaakstelsysteem van gemeente Hulst.

Onderdeel van de aan te bieden dienstverlening zijn ook de volgende werkzaamheden:

1. Het implementeren van alle gevraagde en benodigde koppelingen;
2. Ondersteunen bij het generiek implementeren van ongeveer 300 zaaktypen;
3. Migratie van de lopende zaakdossiers uit het zaakstelsysteem Exxellence en de DMS'sen Corsa en Alfresco;
4. Trainingen (incl. documentatie) voor 10 trainers ('train de trainer' voor opleiding gebruikers);
5. Trainingen (incl. documentatie) voor 2 functioneel applicatiebeheerders;
6. Trainingen (incl. documentatie) voor de 2 formulierenbouwers;
7. Trainingen (incl. documentatie) voor DIB-medewerkers voor het uitvoeren van RMA, het Informatiebeheer en kwaliteitscontrole in de omgeving;
8. Ondersteunen bij de uitrol van het zaakstelsysteem (floorwalking);
9. Tijdens de transitie mag de continuïteit van de ICT-dienstverlening niet in gevaar komen en moeten alle bedrijfsprocessen van de gemeente ongestoord doorlopen;
10. Waarbij de leverancier na afloop van het nieuwe contract dient mee te werken om data en bijbehorende gemeentelijke bedrijfsapplicaties te migreren naar een dan nieuwe dienstverlener, conform artikel 22 van GIBIT (Gemeente Inkoopvoorwaarden bij IT);
11. Parallel aan de implementatie wordt een Gegevensbeschermingseffectrapportage (hierna genoemd: "DPIA") uitgevoerd. Alle benodigde/noodzakelijke wijzigingen n.a.v. de uitgevoerde DPIA moeten worden doorgevoerd.

Gemeente Hulst beoogt de transitiefase in een half jaar uit te kunnen voeren. Graag leggen wij het realisme van deze wens aan de gegadigden van de marktconsultatie voor.

Bijlage I: Aanwezigen consultatiesessies

<u>Naam</u>	<u>Rol</u>
Marc Marin	Afdelingshoofd Bedrijfsvoering
Emerie de Schepper	Afdelingshoofd Publieke Dienstverlening
Marty Poppe	Teamleider Informatievoorziening
Bart Hollestelle	Teamleider KCC
Michel van der Hulst	Adviseur Informatiebeheer
Nancy Roelans	Functioneel applicatiebeheerder zaaksysteem/KCS/DMS/sjablonensysteem
Monique Onghena	Functioneel applicatiebeheerder zaaksysteem/KCS/DMS/sjablonensysteem
Diana Gelderland	Functioneel applicatiebeheerder KCC/digitale formulierenbouwer
Peter van Jole	Digitale formulierenbouwer
Harrie Dahlmans (Telengy)	Extern adviseur (inhoudelijk)
Tim Hartog (InnoviQ)	Extern adviseur (proces)

Bijlage II: Omschrijving functionaliteit voor het generiek zaakstelsysteem

De aanbesteding heeft betrekking op één integrale oplossing (één integraal systeem) waarbij de functionaliteiten van zaakstelsysteem (ZS), klantcontactstelsysteem (KCS), document management systeem (DMS) en record management application (RMA) zijn geïntegreerd. Het systeem moet gemakkelijk te gebruiken en te beheren zijn. Deze bijlage is ingedeeld in vier aparte paragrafen: de eerste paragraaf beschrijft de functionaliteit voor het zaakstelsysteem en de tweede paragraaf beschrijft de functionaliteit voor het klantcontactstelsysteem en de derde paragraaf beschrijft de functionaliteit voor meldingen openbare ruimte. Paragraaf vier beschrijft wat bij oplevering operationeel moet zijn en wat daarna.

1. Omschrijving functionaliteit voor het zaakstelsysteem

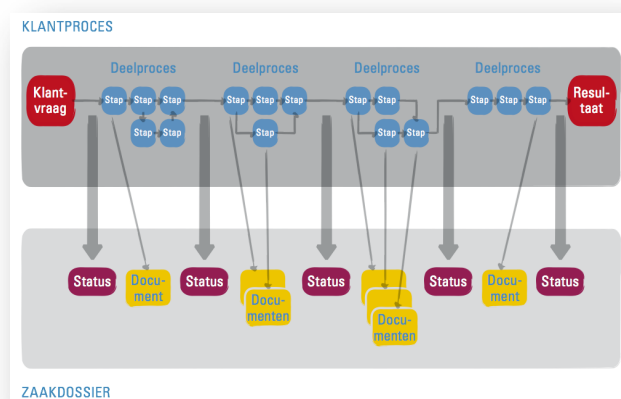
De aanbesteding heeft betrekking op een zaakstelsysteem dat de gemeente Hulst optimaal ondersteunt bij digitaal zaakgericht werken en zaakgericht registreren.

Doelstelling digitaal zaakgericht werken

Digitaal zaakgericht werken is een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van onze dienstverlening en bedrijfsvoering te bewaken én om digitaal te kunnen werken. Digitaal zaakgericht werken wordt gedefinieerd als “een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak² en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen.” Digitaal zaakgericht werken scherpt het procesgericht werken verder aan, want met digitaal zaakgericht werken brengen we alle aan de klantvraag gerelateerde werkzaamheden, informatie, documenten en gegevens bijeen t.b.v. gecoördineerde behandeling, bewaking en levering van de benodigde producten en diensten welke bijdragen aan de verdere optimalisatie van de dienstverlening.

Het digitaal zaakgericht werken gaat dus over:

- Processen met als doel om **waarde** te leveren voor een (externe) klant;
- Het op hoofdlijnen **procesmatig sturen** op de afhandeling van dat verzoek en het bewaken van termijnen;
- Het **digitaal registreren** van alle informatie (handelingen, besluiten, documenten, statussen, termijnen, behandelaars) op een gestandaardiseerde wijze in een digitaal, archiefwaardig (zaak)dossier;
- Zaken van gelijke soort volgen eenzelfde **zaaktype**³, waarin allerlei aspecten van de zaak (meer dan alleen het procesverloop) worden gespecificeerd;
- Ondersteund door een **ICT-applicatie**.



Waar een proces, zonder nadere afspraken, een willekeurige afbakening heeft, begint en eindigt een zaak dus ‘bij de klant’ of bij een andere originele aanleiding (zoals een verzoek van B&W om een beleidsvoorstel voor een bepaald onderwerp) en krijgt een uniek zaaknummer ter identificatie. Elk individueel verzoek leidt tot een aparte zaak, met een zaakdossier (aanvraag → dossier), waarin alle informatie over het verzoek en de afhandeling is opgeslagen. Zo leidt de ontvangst van een brief in aanvulling op een eerder gedane aanvraag niet tot een zaak maar wordt die brief toegevoegd aan de zaak betreffende die aanvraag. De zaak is leidend

² Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden

³ In een zaaktype worden uniforme afspraken vastgelegd over een zaak. Denk aan de eigenschappen, kenmerken, (soort) documenten en statussen.

voor de toegang tot de bijbehorende documenten. En een document kan aan meerdere zaken zijn gekoppeld. Zoals aangegeven is de standaardisatie van processen en bijbehorende informatie vooraf gedefinieerd en vastgelegd in de zogenoemde 'zaaktypen'. Een zaaktype bestaat uit de combinatie van onder andere statussen, betrokkenen, documenten, zaakobjecten, resultaten en archiveringskenmerken. Voorbeelden van zaaktypen zijn: melding openbare ruimte, melden gevonden of verloren voorwerpen, evenement organiseren, graf- en begraafrechten, etc.

Bij gemeente Hulst beschikken we over een abonnement van een landelijke ZTC die, samen met andere informatie over de inrichting van de informatiehuishouding van de gemeente, is opgeslagen in de applicatie iNavigator. Die overige informatie is o.a. metadata, verwijzing naar wet- en regelgeving, processchema's, etc. Deze landelijke ZTC wordt regelmatig geupdate. Via een dataexport kan deze informatie vanuit iNavigator worden geëxporteerd naar applicaties ten behoeve van het inrichten van werkprocessen.

Kansen digitaal zaakgericht werken

Digitaal zaakgericht werken biedt de mogelijkheid om onze sturing uniform in te richten. Bovendien sluiten we hiermee op een juiste wijze bij de landelijke ontwikkelingen en voorzieningen (GEMMA2) aan. Met digitaal zaakgericht werken organiseren wij de archivering op een goede manier. En last but not least: we bieden onze klant de mogelijkheid van digitale selfservice en regie.

Met digitaal zaakgericht werken maken wij het mogelijk om...

- kwaliteit en doorlooptijd van onze dienstverlening aan inwoners en ondernemers te bewaken
- kwaliteit en doorlooptijd (efficiency) van onze interne processen te bewaken
- onze informatie op gestructureerde wijze te organiseren
- digitaal te werken
- overdracht van informatie met ketenpartners te vereenvoudigen
- te sturen op een goede archivering
- onze informatie en documenten op digitale wijze duurzaam toegankelijk te maken
- onze informatievoorziening te verbeteren
- transparantie en inzicht te bieden
- de bestuurbaarheid van processen te verbeteren
- voor onze klant digitale selfservice en regie te bieden.

Digitaal zaakgericht werken in de praktijk

Digitaal zaakgericht werken is de laatste tien jaren binnen gemeenten en andere overheden op grote schaal ingevoerd. Het is een gestandaardiseerde werkwijze geworden voor steeds meer domeinen binnen de overheid. Ook Provincies en Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD's) hebben digitaal zaakgericht werken ingevoerd. In toenemende mate werken gemeenten in complexe ketens. Voor de nieuwe Omgevingswet en de Wet Open Overheid is digitaal zaakgericht werken randvoorwaardelijk.

Sommige processen (zoals projecten, adaptieve⁴ of korte processen) zijn minder geschikt voor digitaal zaakgericht werken. Wel kan zaakgericht registreren handig zijn voor deze processen. Bij zaakgericht registreren wordt de zaak en alle bijbehorende documenten wel geregistreerd in een zaakdossier maar niet als zaak afgehandeld. Zo kan het handig zijn om projecten te registreren als object (objectregistratie) en hieraan diverse zaken te koppelen zoals vergunningen, provinciaal overleg, onteigening, bezwaar, beroep, aanbesteding werk, afsluiten contract met aannemer, wegreconstructie, verkeersmaatregelen).

Zaakstelsel

Om zaakgericht te kunnen werken hebben wij een informatiesysteem nodig dat de doelstellingen zoals hierboven geschetst in de volle omvang ondersteunt: een zaakstelsel. In dit zaakstelsel leggen wij gegevens en documenten vast, ontsluiten wij gegevens en documenten die nodig zijn voor onze dienstverlening, zaakbehandeling, informatievoorziening, verantwoording en sturing.

⁴ complexe vraagstukken waarbij het verloop en de behandeling van het proces op voorhand niet vaststaat, bijv. bij casusregie of complexe handhavingen.

Functionaliteiten zaakstelsysteem (incl. DMS en RMA)

Het zaakstelsysteem biedt minimaal de volgende functionaliteiten:

- Zaakgericht werken;
- Zaakgericht registreren;
- Generieke ondersteuning van alle gemeentelijke processen, inclusief:
 - Registratie en afhandeling van meldingen openbare ruimte;
 - Mogelijkheid voor afhandeling van meldingen openbare ruimte via een app of op een smart phone;
 - Ondersteuning van de (bestuurlijke) besluitvorming, denk hierbij aan de mogelijkheden voor agendering, verslaglegging en besluitvorming;
 - Contractbeheer;
 - Projectregistratie;
 - Projectbeheer;
- De volledige functionaliteit voor het aanmaken, wijzigen, beheren, onderhouden, ontsluiten, beschikbaar stellen, distribueren, behandelen en afhandelen, archiveren en vernietigen van zaken en documenten/zaakdossiers (de volledige zaak- en DMS/RMA functionaliteit), gedurende de gehele levenscyclus, volgens de geldende kwaliteitsnormen zoals in de lijst van eisen beschreven;
- Functionaliteit voor opslag van gestructureerde én ongestructureerde gegevens in de vorm van tekst, beeld, geluid en grafisch materiaal;
- Werkstroombesturing (workflow management) functionaliteit incl checklists;
- Het vastleggen, behandelen en afhandelen van klantcontacten (zie functionaliteit klantcontactstelsysteem);
- Beveiligde scanfunctionaliteit voor formaten A3 en A4 met als resultaat archiefwaardige PDF/A);
- Signaleringen (bijv. termijnoverschrijdingen);
- Geavanceerde eigentijdse en gebruiksvriendelijke zoekfunctionaliteit;
- Uitgebreide rapportagemogelijkheden (op alle gegevens(combinaties) in de database en met alle gewenste selectie- en sorteringsmogelijkheden);
- E-mailfunctionaliteit
 - Opslag van ontvangen e-mailberichten inclusief bijlagen vanuit Outlook (Office365);
 - Versturen van e-mailberichten vanuit het zaakstelsysteem;
 - Automatisch toevoegen aan zaak op basis van zaaknummer.
- Digitaal paraferen / digitale handtekening (ValidSign);
- Beheerfunctionaliteit t.b.v. het uitvoeren van alle werkzaamheden voor het functioneel beheer van alle zaaktypen, documenttypen, sjablonen, zaken, workflows, documenten, objecttypen, objecten, gebruikers, organisaties, rollen, profielen, autorisaties en alle bijbehorende metadata in één centrale omgeving;
- Digitaal loket beschikt over:
 - de producten en diensten van de gemeente Hulst (SduConnect);
 - de Vraag-Antwoordcombinatie (VAC) en kennisbank (SduConnect);
 - alle aanvragen dienen volledig digitaal door de medewerkers afgehandeld kunnen worden;
 - alle producten en diensten van de gemeente Hulst moeten in het loket aangeboden kunnen worden;
 - eenvoudige en efficiënte digitale formulieren;
 - DigiD, eHerkenning en eIDAS;
 - Internetkassa voor betalingen;
 - communicatie met de indiener loopt in beginsel via e-mail, maar op termijn is het wenselijk om hiervoor aan te sluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid.nl. Een PIP is alleen nog wenselijk als de Berichtenbox te kort schiet in de informatievoorziening en in die gevallen via de PIP wel meer informatie beschikbaar kan worden gesteld.
- Portaalfunctionaliteit voor de medewerkers;
- Gestandaardiseerde koppeling met Azure-AD van de gemeente Hulst voor SSO (single sign on) functionaliteit;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met vakapplicaties (procesapplicaties) t.b.v. het digitaal zaakgericht werken (zoals zaakgegevens, documentgegevens, documenten), bij voorkeur op basis van ZGW-API's. Het betreft hier de applicaties:

- Portaal voor Leefomgeving (opvolger Suite4Omgevingsdiensten en Key2Vergunningen);
 - Centric Parkeren (opvolger van Key2Parkeren);
 - Key2Subsidies;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met Key2Burgerzaken voor de producten:
 - Uittreksel GBA
 - Binnengemeentelijke verhuizing
 - Vervolginschrijving
 - Emigratie
 - Naamgebruik;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met landelijke voorzieningen (w.o. MijnOverheid.nl, de DIGI-voorzieningen en het landelijk stelsel van basisregistraties);
- Gestandaardiseerde uitwisseling met de gemeentelijke en landelijke basisregistraties;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met e-formulieren uit het digitaal loket voor het automatisch starten van een zaak, incl. prefill;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met DigEplan;
- Gestandaardiseerde documentcreatie met Xential op basis van Stuf-DCR;
- Gestandaardiseerde koppeling met DigEplan;
- Gestandaardiseerde 2-weg koppeling met iBabs;
- Aanbieden van instructies behorend bij zaaktype;
- Importfunctie van ZTC (iNavigator);
- Mogelijkheid tot inrichten van autorisaties op rolniveau met bijbehorende vertrouwelijkheid en logging.

2. Omschrijving functionaliteit voor het generiek klantcontactstelsysteem

De aanbesteding heeft betrekking op een klantcontactstelsysteem dat de gemeente Hulst optimaal ondersteunt bij haar klantcontacten.

Omschrijving klantcontactstelsysteem

Het klantcontactstelsysteem is het portaal voor de medewerkers waarmee zij één integraal klantbeeld krijgen op basis van ingestelde autorisaties. Het portaal helpt de medewerkers bij het beantwoorden van vragen van klanten die telefonisch, fysiek, schriftelijk of digitaal binnenkomen. Klanten kunnen worden opgezocht en alle relevante zaken rondom een klant zijn zichtbaar, voor zover gerechtvaardigd qua doelbinding in het kader van de AVG. Ook kunnen medewerkers informatie opzoeken en eenvoudige handelingen uitvoeren zoals het registreren van een terugbelnotitie of een melding openbare ruimte. Het klantcontactstelsysteem is gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en logisch opgebouwd. In een oogopslag is duidelijk wat waarvoor dient, zonder dat de gebruiker moet scrollen of schakelen tussen schermen. Het moet mogelijk zijn om vanuit het klantcontactstelsysteem overzichten en rapporten te genereren.

Zoeken binnen het klantcontactstelsysteem

Vanuit het startscherm kunnen medewerkers eenvoudig zoeken. Dit zoeken gebeurt in diverse bronnen/systemen die op de achtergrond aan het klantcontactstelsysteem gekoppeld zijn. Binnen het klantcontactstelsysteem is het mogelijk om personen, zaken (zaaknummer), documenten (documentnummer) en informatie (een omschrijving of onderwerp van een product, dienst of veel gestelde vraag) te zoeken. Het systeem beschikt hiertoe over een slimme en contextgevoelige zoekfunctie. Het systeem herkent op basis van de aard van de invoer wat je zoekt. Zoekvragen kunnen verfijnd worden. De zoekfunctie toont bovendien alternatieven bij eventuele tikfouten. Ook is de wens dat het systeem bijhoudt welke onderwerpen het meest zijn gebruikt/gezocht en het systeem haar schermweergave daarop aanpast (meest gebruikte informatie worden prominent getoond).

Het klantcontactstelsysteem is de toegang tot informatie uit diverse bronnen

Binnen het klantcontactstelsysteem kunnen medewerkers:

- Personen en organisaties raadplegen (binnen de BRP en NHR)
 - Dit kunnen zowel burgers alsook andere bedrijven/organisaties zijn;
 - Bij personen worden de persoonsgegevens, lopende en afgehandelde zaken en klantcontacthistorie getoond (voor zover gerechtvaardigd qua doelbinding in het kader van de AVG). Door de integratie met het zaakstelsysteem is geregeld welke zaken en documenten de medewerker wel of niet mag inzien;
 - Bij bedrijven en instellingen worden de bedrijfsgegevens, lopende en afgehandelde zaken en contacthistorie getoond;
- Medewerkers raadplegen
 - Bij medewerkers kan hun agenda getoond worden en rechtstreeks een terugbelnotitie gemaakt worden;
- Zaken en documenten raadplegen
 - Bij een zaak is duidelijk wie de betreffende klant is, wie de behandelaar is en wat de status is. Dit geldt voor zowel de generieke zaken alsook de zaken van de gekoppelde vakapplicaties zoals vergunningen;
 - Waar toegestaan kunnen ook documenten die behoren tot een zaak geraadpleegd worden;
- Productinformatie raadplegen
 - Het is mogelijk om informatie uit een externe productencatalogus op te zoeken;
 - De productinformatie wordt overzichtelijk opgebouwd weergegeven.
- Vragen en antwoorden raadplegen
 - Het is mogelijk om informatie uit een kennisbank op te zoeken;
 - Deze vraag en antwoordcombinatie worden overzichtelijk opgebouwd weergegeven.

Overige functionaliteiten klantcontactstelsysteem

Naast het zoeken van de diverse onderdelen is het ook mogelijk in het klantcontactstelsysteem:

- Terugbelnotities te registreren
 - Hierbij wordt minimaal de naam van de klant, telefoonnummer en de vraag ingevuld.
 - Terugbelnotities kunnen gestuurd worden naar individuele behandelaren en naar een cluster van behandelaren;
 - Behandelaren kunnen terugbelnotities afhandelen binnen het klantcontactstelsysteem;
 - Behandelaren kunnen terugbelnotities doorzenden naar andere medewerkers;
 - Aan terugbelnotities kan een termijn/norm gekoppeld worden;
 - Als termijnen dreigen te verlopen worden herinneringen gestuurd;
- E-mails te sturen. Het is mogelijk vanuit het klantcontactstelsysteem productinformatie of andere informatie snel en gemakkelijk te mailen naar klanten. Deze e-mails kunnen gestuurd worden namens een individuele medewerker of het KCC;
- Afspraken te maken;
- Aantekeningen te maken bij klantcontacten;
- Contacthistorie vast te leggen;
- Eenvoudige zaken (zoals het registreren van een melding openbare ruimte) te starten;
- Feedback te melden als wens (als men bijvoorbeeld niet vindt wat men zoekt binnen het klantcontactstelsysteem);
- Integratie met social media als wens. Denk hierbij aan de mogelijkheid van een chatfunctionaliteit binnen het klantcontactstelsysteem;
- Startpagina bij opstarten van het klantcontactstelsysteem moet door medewerker zelf in te stellen zijn.

Rapportagefunctionaliteiten

Binnen het klantcontactstelsysteem moet het mogelijk zijn om uitgebreide stuur- en managementinformatie te genereren over alle opgeslagen gegevens. Het is mogelijk om in rapportages te sorteren op een periode (jaar, kwartaal, maand, week, dag). Rapportages kunnen bovendien eenvoudig geëxporteerd worden naar PDF, Excel en Word.

Een aantal gewenste rapportages zijn bijvoorbeeld:

- De meest gezochte onderwerpen
- Het aantal terugbelnotities per medewerker/team
- Het aantal openstaande/afgehandelde terugbelnotities per behandelaar/team.
- Het aantal openstaande/afgehandelde zaken per behandelaar/team
- Doorlooptijden van terugbelnotities.

Daarnaast moet het mogelijk zijn om informatie uit het klantcontactstelsel te bevragen vanuit een standaard BI-Tool.

Functioneel beheer

Binnen het stelsel moet het mogelijk zijn instellingen in processen te doen. Dit noemen wij het functioneel beheer van het stelsel. Denk hierbij aan:

- Inrichten van verplichte en niet verplichte velden (en condities).
- Inrichten van procesvariabelen (bijvoorbeeld normen).
- Inrichten van autorisaties en inrichten, aanpassen en verwijderen zaaktypen.

Koppelingen

Binnen het klantcontactstelsel is een koppeling nodig met:

- De Active Directory (Azure AD);
- Office365 voor
 - De Outlook agenda (voor de beschikbaarheid van medewerkers)
 - De Outlook mail (voor het versturen van e-mailberichten)
 - Word
- De (landelijke)basisregistraties BRP, GBA-V, BAG, LV-BAG, NHR (voor het opzoeken van personen, adressen en organisaties)
- Een productencatalogus (SDU)
- Een kennisbank (SDU)
- Het zaakstelsel voor het raadplegen van zaken, documenten en statussen.

Mogelijkheid om snelkoppelingen toe te voegen naar relevante vakapplicaties.

3. Omschrijving meldingenfunctionaliteit

Wij zoeken een functionaliteit waarmee het mogelijk is om eenvoudig en gebruiksvriendelijk meldingen openbare ruimte te registreren, behandelen en afhandelen.

Het indienen van een melding

Deze meldingen moeten door burgers eenvoudig gemaakt kunnen worden via:

- De website (via een meldingsformulier dat rechtstreeks in onze meldingenfunctionaliteit binnen komt).
- Telefonisch of persoonlijk contact met de KCC-medewerker (deze registreert dan de melding het vanuit hun integrale portaal: het klantcontactstelsel).
- Een app.

Leveranciers bieden mogelijk zelf een portaal/formulier op de website aan en/of een app voor het registreren van een melding. Indien de leveranciers dit niet aanbieden is een koppeling tussen een websiteformulier/bestaande app vereist, zodat meldingen rechtstreeks in onze meldingenfunctionaliteit binnenkomen.

Als de leverancier wel een eigen portaal/app aanbieden dan wensen wij dat meldingen op een kaart (de locatie) aangeven kunnen worden. Bij het indienen van een melding via de website/app moet het bovendien mogelijk zijn foto's en bestanden mee te sturen en op te slaan in het stelsel. Een wens is dat bovendien klanten op de website de reeds ingediende meldingen en hun statussen kunnen inzien. Wellicht kan via een 'like en deel' knop extra aandacht voor een melding gevraagd worden. Bij het digitaal indienen van een melding openbare ruimte verwachten wij bovendien (indien de leverancier deze functionaliteit biedt) dat het mogelijk is een automatische ontvangstbevestiging naar de klant te sturen.

Het registreren van een melding

Het moet hierbij mogelijk zijn om minimaal te registreren:

- De gegevens van de melder (NAW, telefoonnummer en e-mailadres). Anoniem melden moet ook mogelijk zijn;
- De locatie van de melding te selecteren of te zoeken op een kaart (straat, plaats en een locatieomschrijving van de omgeving).
- Een omschrijving van de melding.
- Een (evt. seizoensgebonden) categorie.
- Het toevoegen van eventuele bestanden en foto's aan de melding.
- Via welk dienstverleningskanaal de melding is ingediend.

Het opzoeken van een melding

Het systeem moet de mogelijkheid bieden om uitgebreid te kunnen zoeken op meldingen (locaties, klanten, datums) en statussen te kunnen volgen.

Categorieën meldingen

Meldingen moeten opgedeeld kunnen worden in categorieën. Aan elke categorie moet het mogelijk zijn geautomatiseerd de melding door te zetten naar de werkvoorraad van een of meerdere behandelaren. Deze behandelaren moeten ook externe ketenpartners kunnen zijn. Een koppeling met het systeem van derden zou ideaal zijn. Het is een wens om aan meldingen standaardvragen en tips te kunnen koppelen, bijvoorbeeld hulpvragen voor de KCC-medewerker om door te vragen.

Het behandelen en afhandelen van meldingen

Het moet mogelijk zijn per melding een status toe te voegen en bij te houden. Het moet tevens mogelijk zijn om bijbehorende correspondentie en documenten bij de melding op te slaan. Het moet mogelijk zijn voor behandelaren om meldingen openbare ruimte op een eenvoudige wijze op een mobiel of tablet af te handelen (eventueel via een app). Ook de indiener moet inzicht hebben in voortgang van de afhandeling van de melding. Dit betekent dat (onderdelen van) de meldingfunctionaliteit hierop toegankelijk moet zijn.

Rapportages over meldingen

Binnen de meldingfunctionaliteit moet het ook mogelijk zijn om stuur- en managementinformatie te genereren over alle opgeslagen gegevens. Het is mogelijk om in rapportages te sorteren op een periode (jaar, kwartaal, maand, week, dag). Rapportages kunnen bovendien eenvoudig geëxporteerd worden naar PDF, Excel en Word. Een aantal gewenste rapportages zijn bijvoorbeeld het aantal binnengekomen meldingen per categorie of het aantal binnengekomen meldingen per dienstverleningskanaal.

4. Operationeel bij oplevering

Dit hoofdstuk beschrijft de fasering voor de realisatie van de functionaliteiten en voorzieningen voor het generiek zaakstelsel.

Wat is operationeel na implementatietraject?

Na het implementatietraject zijn de volgende zaken operationeel:

- We beschikken over een zaakstelsel met een generieke basisinrichting voor 300 zaaktypen met bijbehorende documenttypen en resultaattypen (conform velden i-Navigator), standaard workflows, en sjablonen voor de meest gebruikte documenten;
- De specifieke zaaktypen Bestuurlijke Besluitvorming, Contracten en Projecten zijn ingericht;
- Er zijn werkinstructies gemaakt voor de hele organisatie voor digitaal zaakgericht werken;
- Wij verwerken de post digitaal: uitsluitend voor zover noodzakelijk is er nog sprake van inkomende en uitgaande brieven op papier. Hierbij verloopt de distributie via één centraal punt;
- Er is een centrale scanstraat: ingekomen poststukken worden centraal gescand bij DIB;

- We werken digitaal zaakgericht: de zaken/documenten worden digitaal geregistreerd en afgehandeld, alle relevante informatie/documenten worden bij de zaak opgeslagen (in het zaakdossier), er wordt gestuurd op kwaliteit en doorlooptijd van de zaak;
- De e-formulieren zijn gekoppeld aan het zaaksysteem;
- Meldingen openbare ruimte worden volledig en zaakgericht afgehandeld via het zaaksysteem/KCS en voor de medewerkers via een app;
- Openstaande/lopende zaken in het huidige zaaksysteem Exxellence Suite, onderliggend DMS Alfresco en Corsa zijn naar het nieuwe zaaksysteem geconverteerd en kunnen worden afgehandeld in het nieuwe zaaksysteem;
- Het klantcontactstelsel is in de basis ingericht, de medewerkers:
 - beschikken over een portaal waarbinnen zij handelingen kunnen uitvoeren zoals registreren meldingen/zaken, terugbelnotities
 - kunnen de productencatalogus SDU raadplegen
 - kunnen de kennisbank (SDU) raadplegen
- Key2Datadistributie is gekoppeld voor de noodzakelijke gegevens-/berichtuitwisseling;
- De basisregistraties BRP, GBA-v en NHR zijn gekoppeld;
- De vakapplicatie Portaal Leefomgeving (opvolger Suite4Omgevingsdiensten) voor vergunningen, toezicht en handhaving (VTH) is gekoppeld aan het zaaksysteem op basis van ZGW-API's;
- De vakapplicatie Centric Parkeren voor het parkeervergunningen en -onthefingen is gekoppeld aan het zaaksysteem op basis van ZGW-API's;
- De vakapplicatie Key2Subsidies voor het aanvragen en afhandelen van subsidieaanvragen is gekoppeld aan het zaaksysteem op basis van ZGW-API's;
- De sjablonenapplicatie Xential is gekoppeld aan het zaaksysteem op basis van Stuf-DCR;
- De vakapplicatie Portaal Burgerzaken (opvolger Key2Burgerzaken) is gekoppeld aan het zaaksysteem voor de producten:
 - Uittreksel GBA
 - Binnengemeentelijke verhuizing
 - Vervolginschrijving
 - Emigratie
 - Naamgebruik;
- De vergaderapplicatie iBabs is gekoppeld aan het zaaksysteem op basis van een tweeweg koppelvlaak;
- De vakapplicatie Key2BAG is gekoppeld via een documentenkoppeling;
- De vakapplicatie Key2Financiën is gekoppeld via een documentenkoppeling;
- De applicatie DigEplan is gekoppeld;
- Autorisaties zijn ingericht;
- Management- en stuurinformatie is beschikbaar.

Bijlage III: Overzicht technische eisen SAAS-omgeving

Huidige situatie ICT-infrastructuur

Alle gebruikers van gemeente Hulst krijgen via Citrix een virtuele werkplek aangeboden. Daarmee hebben ze toegang tot al hun applicaties en informatie. Deze omgeving is zowel thuis als op kantoor beschikbaar. De Office365 apps, zoals Word, Excel, Powerpoint, Outlook, OneNote en Teams, worden in deze omgeving beschikbaar gesteld. De toegang tot deze omgeving is op basis van two factor authenticatie. De ICT-infrastructuur wordt beheerd door Provide Managed Services. Daaronder vallen de servers, opslag, verbindingen, routers, accesspoints, etc. Provide Managed Services verricht voor gemeente Hulst het systeem- en netwerkbeheer, het technisch applicatiebeheer en het database beheer.

Eisen SAAS omgeving

De SAAS-omgeving dient minimaal te voldoen aan:

- De opslag van (persoons)gegevens vindt fysiek plaats binnen de ERR in een datacenter van minimaal van het niveau Tier 3 of gelijkwaardig;
- Toegang tot de SAAS-omgeving is alleen mogelijk via de werkplek omgeving van gemeente Hulst;
- Authenticatie van gebruikers vindt plaats op basis van SSO (connectie met Azure AD);
- De SAAS-omgeving bestaat minimaal uit een gescheiden test- en productieomgeving;
- De SAAS-omgeving voldoet aan de BIO en aan de AVG, getoetst met behulp van een DPIA;
- Indien data op basis van wettelijke eisen door Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente levert;
- Indien data op basis van wettelijke eisen door niet-Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente levert.

Eisen beheer SAAS-omgeving

Het beheer van de SAAS-omgeving dient minimaal te voldoen aan:

- ISO 27001 of ISO 27002 (certificaat) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de gegadigde aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat;
- ISO 9001:2008 of 2015 (certificaat) of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:
 - Het kwaliteitsbeleid van de organisatie op papier;
 - Concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren;
 - Hoe dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst;
- Updates worden doorgevoerd buiten kantooruren.

Bijlage IV: Overzicht huidige zaaktypen

Inrichting	DMS	code	ZTP	omschrijving	# zd
Corsa	Corsa		1	Testzaak	1
Corsa	Corsa		2	Testzaak	1
Corsa	Corsa		3	Testzaak	5
Corsa	Corsa		4	Algemeen werkproces (ingericht door BCT)	5.039
Corsa	Corsa	B0179	5	Aansprakelijkstelling door derde (corsa)	21
Corsa	Corsa	B0023	6	Ontheffing Drank- en Horecawet (corsa)	10
Corsa	Corsa		7	Stookontheffingen (corsa)	85
Corsa	Corsa		8	Ventvergunningen (corsa)	4
Corsa	Corsa	B0769	9	Grafrechten (corsa)	84
Corsa	Corsa	B0779	10	Ontheffing geluidshinder (corsa)	20
Corsa	Corsa		12	Grafrechten - afstandsverklaring	130
Corsa	Corsa		13	Plaatsen voorwerpen op de weg (corsa)	54
Corsa	Corsa		14	Standplaatsvergunning	62
Corsa	Corsa		15	Vergunning Drank- en Horecawet (corsa)	22
Corsa	Corsa	B1113	16	Klein kansspel (corsa)	38
Corsa	Corsa	B0598	17	Stageplaatsen (corsa)	2
Corsa	Corsa		18	Parkeerschijfvergunning aanvra (corsa)	398
Corsa	Corsa		19	Grafgedenkteken vergunning (corsa)	17
Corsa	Corsa	B0757	20	Klacht afhandeling (corsa)	88
Corsa	Corsa	B0056	21	Evenementenvergunningen (corsa)	161
Corsa	Corsa	B1218	22	Leegstaande woning verhuur vergunningen (corsa)	3
Corsa	Corsa	B0734	24	Planschadevergoedingen	4
Corsa	Corsa	B0078	25	Kermisstandplaats	39
Corsa	Corsa	B0769	26	verleende grafrechten	57
Corsa	Corsa	B0083	29	Loterijvergunningen (corsa)	2
Excellence	Corsa		30	Testzaak	1
Excellence	Corsa		31	Testzaak	1
Corsa	Corsa	B1482	33	Beroepschrift (corsa)	16
Corsa	Corsa	B1112	34	Vergunning verkoop vuurwerk (corsa)	3
Corsa	Corsa	B1163	35	Jachtrechten verhuur (corsa)	2
Corsa	Corsa		37	Sollicitaties (corsa)	3
Corsa	Corsa		38	Zwembadabonnement 2018 (testzaken)	5
Excellence	Corsa	tstzaak	46	Testzaak	3
Excellence	Corsa		47	Testzaak	1
Excellence	Corsa	TSTDCR	49	Testzaak	4
Corsa	Corsa	B0071	50	Inzamelingsvergunningen (corsa)	2
Excellence	Corsa		52	Testzaak	7
Excellence	Corsa	B0051 (excellence)	53	Collectievergunning (excellence)	125
Excellence	Corsa		54	-	0
Corsa	Corsa	B1205	55	Ligplaatsvergunningen (corsa)	1
Corsa	Corsa		56	ontheffing inrijverbod (corsa)	1
Corsa	Corsa	B0097	57	Spandoekvergunning (corsa)	2
Corsa	Corsa	B1099	61	Aansprakelijkstelling door derde (corsa)	5
Corsa	Corsa		62	Ontheffing geluidshinder (corsa)	2
Excellence	Corsa	APV19	66	Aanvraag parkeervergunning Bedrijven 2019	126
Excellence	Corsa	APVB2019	67	Aanvraag parkeervergunning Bewoners 2019	455
Excellence	Corsa	APV18	68	Aanvraag parkeervergunning Bedrijven 2018	4
Excellence	Corsa	ADVWENW	69	Advies Wonen en Werken	58
Excellence	Corsa	ADVEX	70	Advies Extra	2
Excellence	Corsa	ADVSAM	72	Advies Samenleving	5
Excellence	Corsa	APVM2019	73	Aanvraag parkeervergunning Medewerkers 2019	3
Corsa	Corsa	B0399	91	voor kennisgeving aangenomen/toeristenbelasting	15
?	Corsa	B0624	99	inspectie drank- en horecawet (corsa of excellence?)	11
?	Corsa		111	Contactmoment	6
?	Corsa		119	Testzaak	3
Excellence	Corsa	B0046	132	Vergunning aanwezigheid speelautomaten (B0046)	24
Excellence	Corsa	LP00000029	133	algemeen	1
Excellence	Corsa	7.1	135	Test productie	1
Excellence	Corsa		137	grafrechten (corsa of excellence?)	3
Excellence	Corsa		141	Waarderingsubsidie (excellence)	276
Excellence	Corsa	B1114 (excellence)	142	Budgetsubsidie (excellence)	56
Excellence	Corsa	B1076 (excellence)	145	Hoefdieren binnen de bebouwde kom(excellence)	10
Excellence	Corsa		153	beëindiging leaseovereenkomst	1
Excellence	Corsa	Upd8.0nrs	157	Update 8 0 nrs	1
Excellence	Corsa	TST8pde	158	Test update 8 pde	1
Excellence	Corsa	APVB2020	159	Aanvraag parkeervergunning Bewoners 2020	614
Excellence	Corsa	APV20	161	Aanvraag parkeervergunning Bedrijven 2020	103
Excellence	Corsa	APVM2020	162	Aanvraag parkeervergunning Medewerkers 2020	6
Excellence	Corsa		164	Melding overlast	1
Excellence	Corsa		165	Aansprakelijkstelling terugsnijden heg	1
Excellence	Corsa		166	Volkstuin huren (excellence)	27
Excellence	Corsa	ADVRB	167	Advies Realisatie en Beheer	46
Excellence	Corsa		169	Aanhouding beslissing verhuizing	1
Excellence	Corsa	ATOZO20	170	Aanvraag Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (TOZO)	467
Excellence	Corsa	ATOZO202	173	Aanvraag TOZO 2	32
Excellence	Corsa		175	Kinderopvang	1

Excellence	Corsa		176	Vaststellen nieuwe Archiefverordening en Besluit Informatiebeheer 2020	1
Excellence	Corsa	ATOZO203	180	Aanvraag TOZO 3	76
Excellence	Corsa	B1157 (excellence)	181	Standplaats (excellence)	33
Excellence	Corsa	APVB2021	182	Aanvraag parkeervergunning Bewoners 2021	762
Excellence	Corsa	APV21	183	Aanvraag parkeervergunning Bedrijven 2021	124
Excellence	Corsa	APVM2021	184	Aanvraag parkeervergunning Medewerkers 2021	21
Excellence	Corsa	B1113 (excellence)	185	Klein kansspel (excellence)	7
Excellence	Corsa	B0055 (excellence)	186	Publicatieborden (excellence)	9
Excellence	Corsa	ADVBV	187	Advies Bedrijfsvoering	3
Excellence	Corsa	ATONK	188	Aanvraag TONK	23
Excellence	Corsa	ATOZO4LO	189	Aanvraag TOZO 4 Levensonderhoud	9
Excellence	Corsa	ATOZO4BK	190	Aanvraag TOZO 4 Bedrijfskrediet	2
Excellence	Corsa		192	BenW advies	282
Excellence	Corsa	ATOZO5BK	197	Aanvraag TOZO 5 Bedrijfskrediet	1
Excellence	Corsa		198	Verklaring van vervanging archiefbescheiden	8
Excellence	Corsa		199	Vernietigingslijst van vernietigbare documenten	5
Corsa	Corsa	B0046	ZTP00000011	Vergunning aanwezigheid speelautomaten	37
Excellence	Corsa	B0051 (Corsa)	ZTP00000028	Collectevergunning (corsa)	1
Excellence	Corsa	B1100	ZTP00000032	Contactformulier algemeen	5.122
Excellence	Corsa	B1076 (Corsa)	ZTP00000036	Hoefdieren binnen de bebouwde kom (allemaal testzaken)	6
Excellence	Alfresco	Cheque	ZTP00000039	Dienstencheques	34
Excellence	Corsa	LP00000031	ZTP00000040	Parkeerkraskaarten	161
Excellence	Corsa	B0083	ZTP00000041	Loterijvergunningen (excellence)	42
Corsa	Corsa	B0101	ZTP00000042	Stookontheffingen (corsa)	475
Excellence	Corsa	B1159	ZTP00000043	Plaatsen voorwerpen op de weg	421
Excellence	Corsa	B1064	ZTP00000044	Ontheffing geluidshinder	121
Excellence	Corsa	B0073	ZTP00000045	Ventvergunningen	97
Excellence	Corsa	LP00000033	ZTP00000051	Zwembadabbonementen	463
Excellence	Corsa	HULOMG	ZTP00000058	Omgevingsvergunning (excellence)	1.284
Excellence	Corsa	HULMLG	ZTP00000059	Gebruiksmelding	44
Excellence	Corsa	HULSPM	ZTP00000060	Sloopmelding (excellence)	749
Excellence	Corsa	LP00000041	ZTP00000063	Documentenkast (brondocumenten BAG)	14
Excellence	Corsa	PSV	ZTP00000064	Parkeerschijfvergunning aanvra	3.009
Corsa/Excellence	Corsa	extra	ZTP00000065	B&W-advies (zowel Corsa als Excellence)	1.763
Excellence	Corsa	LP00000035	ZTP00000071	Opgave Stembureau	347
Excellence	Corsa	LP00000042	ZTP00000074	Bestuurlijke besluitenlijst (excellence)	2
Corsa	Corsa	TKR	ZTP00000075	Tijdelijke kenteken registratie Bewoners	101
Corsa	Corsa	B1516	ZTP00000076	WOB verzoek	24
Corsa	Corsa	B1300	ZTP00000078	Aanlijn- en mulkorfgebod	2
Corsa	Corsa	B0056	ZTP00000079	Evenementenvergunningen	215
Excellence	Corsa	KTW	ZTP00000080	Kenteken wijzigen, definitief	133
Excellence	Corsa	B1118 (Corsa)	ZTP00000081	Waarderingssubsidie (corsa)	54
Excellence	Corsa	B1157 (Corsa)	ZTP00000082	Standplaatsvergunning (corsa)	61
Corsa	Corsa	Lp00000038	ZTP00000083	Schriftelijke vragen aan het college van B&W	54
Corsa	Corsa	B1328	ZTP00000084	Archeologisch onderzoek beoordelingen (corsa)	46
Corsa	Corsa	Lp00000029	ZTP00000085	Algemeen	3.302
Corsa	Corsa	B1457	ZTP00000086	Kindercentra / gastouderbureaus toezicht	84
Corsa	Corsa	B0574	ZTP00000087	Inkoop producten of diensten	771
Corsa	Corsa	B0070	ZTP00000088	Gehandicaptenparkeerplaatsen	21
Corsa	Corsa	B0769	ZTP00000089	Grafrechten	572
Corsa	Corsa	B1476	ZTP00000090	Melding klein evenement	268
Corsa	Corsa	B0023	ZTP00000092	Ontheffing Drank- en Horecawet	15
Corsa	Corsa	B0062	ZTP00000093	Grafgedenken vergunning	40
Corsa	Corsa	B1156	ZTP00000094	Melding opslag vaste meststoffen (corsa)	37
Corsa	Corsa	B1308	ZTP00000095	Open sollicitaties (corsa)	4
Corsa	Corsa	B0758	ZTP00000096	Beroepschrift (corsa)	38
Corsa	Corsa	B0607	ZTP00000097	Sollicitaties	258
Corsa	Corsa	B1108	ZTP00000098	Kindercentra/gastouderbureaus registraties	54
Corsa	Corsa	B1093	ZTP00000100	Toezicht/handhaving door gemeente (corsa)	368
Corsa	Corsa	B0078	ZTP00000101	Kermisstandplaats	114
Corsa	Corsa	Lp00000037	ZTP00000102	Voornemen opname van het gegeven van vertrek uit Nederland	122
Corsa	Corsa	B0438	ZTP00000103	Schademeldingen eigendommen	69
Corsa	Corsa	B1330	ZTP00000104	Gebiedsverboden	10
Corsa	Corsa	B0537 (corsa)	ZTP00000105	Riioaansluitingsverzoek (corsa)	73
Corsa	Corsa	B0719	ZTP00000106	Aansprakelijkstelling door derde	72
Corsa	Corsa	B0055 (Corsa)	ZTP00000107	Publicatieborden (corsa)	17
Corsa	Corsa	B0064	ZTP00000108	Grafaanvraag/asbussen plaatsingsvergunningen	162
Corsa	Corsa	Lp00000040	ZTP00000109	Gebruikstoestemming	6
Corsa	Corsa	B0757	ZTP00000110	Klacht afhandeling (corsa)	75
Corsa	Corsa	B1633	ZTP00000112	Incidentele festiviteit melding	15
Corsa	Corsa	B1057	ZTP00000113	Meldingen besluit bodemkwaliteit (corsa)	77
Corsa	Corsa	B0756	ZTP00000114	Bezwaar (corsa)	301
Corsa	Corsa	B0506	ZTP00000115	Standplaats woonwag toekenningen	29
Corsa	Corsa	B1116	ZTP00000116	Eenmalige subsidies	102
Corsa	Corsa	B0054	ZTP00000117	Vergunning Drank- en Horecawet	52
Corsa	Corsa	B1312	ZTP00000118	Voertuig verwijderen	26
Excellence	Corsa	B1151	ZTP00000120	Raadsstukken (excellence)	240

Excellence	Corsa	B1114 (Corsa)	ZTP00000121	Budgetsubsidie (corsa)	32
Corsa	Corsa	B0746	ZTP00000122	Subsidieaanvragen gemeente bij derden	17
Corsa	Corsa	Lp00000036	ZTP00000123	Melding gevaarlijke verkeerssituatie	18
Corsa	Corsa	B0499	ZTP00000124	Ontruiming pand	18
Excellence	Corsa	B1113 (Corsa)	ZTP00000125	Klein kansspel (corsa)	22
Corsa	Corsa	B1191	ZTP00000126	Tijdelijke huisverboden	13
Corsa	Corsa	B0598	ZTP00000127	Stageplaatsen	11
Corsa	Corsa	B1304	ZTP00000128	Schademeldingen scholen en gemeenschapscentra	10
Corsa	Corsa	B0071	ZTP00000129	Inzamelingsvergunningen	7
Corsa	Corsa	B1399	ZTP00000130	Asverstrooing ontheffingen	41
Corsa	Corsa	B1218	ZTP00000131	Leegstaande woning verhuur vergunningen	5
Corsa	Corsa	B0037	ZTP00000134	Verkeersbesluit ontheffingen	6
Corsa	Corsa	B1112	ZTP00000138	Vergunning verkoop vuurwerk	6
Corsa	Corsa	B0779	ZTP00000139	Geluidshinder ontheffingen bouw/sloop	2
Corsa	Corsa	B1310	ZTP00000140	Huur grond	5
Corsa	Corsa	B1550	ZTP00000143	Graf ruimen	85
Corsa	Corsa	B1546	ZTP00000144	Melding wijziging leidinggevende horeca-inrichting	19
Excellence	Corsa	B1439 (Corsa)	ZTP00000146	Volkstuin huren (corsa)	3
Corsa	Corsa	B1292	ZTP00000147	Beroep door gemeente (corsa)	1
Corsa	Corsa	B1205	ZTP00000148	Ligplaatsvergunningen	11
Corsa	Corsa	B0097	ZTP00000149	Spandoekvergunning	1
Corsa	Corsa	B1163	ZTP00000150	Jachtrechten verhuur	2
Excellence	Corsa	B0513	ZTP00000154	Bouwgrond kopen (excellence)	33
Excellence	Corsa	LP00000043	ZTP00000155	Akte (excellence)	33
Excellence	Corsa	LP00000045	ZTP00000156	Nota (excellence)	61
Corsa	Corsa	B0100	ZTP00000160	Vergunning standplaats weekmarkt	4
Corsa	Corsa	B1146	ZTP00000163	Brieven aan gemeenteraad (sleden)	1
Corsa	Corsa	B1215	ZTP00000168	Visrechten verhuur	3
Excellence	Corsa	B0545	ZTP00000171	Tuingrond/Snippergroen (excellence)	52
Excellence	Corsa	VTOZO20	ZTP00000172	Verlening TOZO 1	67
Excellence	Corsa	LP00000024	ZTP00000174	Wegafsluitingen (evenement - bouw)	41
Corsa	Corsa	B0774	ZTP00000177	Herbegraven opgraven stoffelijke overschotten	3
Excellence	Corsa	B1748	ZTP00000178	Subsidie aanvraag	362
Excellence	Corsa	VTOZO202	ZTP00000179	Verlening TOZO 3	148
Excellence	Corsa	VTOZO4	ZTP00000191	Verlening TOZO 4	69
Excellence	Corsa	VTOZO5	ZTP00000193	Verlening TOZO 5	40
Excellence	Corsa	B0337	ZTP00000194	Melding Huwelijk of geregistreerd Partnerschap	55
Excellence	Corsa	B1715	ZTP00000195	Wijziging Naamgebruik	33
Corsa	Corsa	B0380	ZTP00000196	Koninklijke onderscheidingen (corsa)	2
Excellence	Corsa	B0014	ZTP00000200	Bestuurlijke besluitvorming (excellence)	2.137
Excellence	Alfresco	AHNR		Aanvraag Huisnummering	8
Excellence	Alfresco	AOZZP20		Aanvraag extra ondersteuning zzp-ers	331
Excellence	Alfresco	APV/APVB2		Aanvraag parkeervergunning	1.770
Excellence	Alfresco	APVB1		Aanvraag parkeervergunning 2015	19
Excellence	Alfresco	ATOZOINK		Tozo Opgave inkomsten	378
Excellence	Alfresco	AUB		Aanvraag uittreksel Burgelijke Stand	910
Excellence	Alfresco	AUG		Aanvraag uittreksel Basisregistratie Personen	1.862
Excellence	Alfresco	AVCOL		Collectievevergunning, aanvragen	55
Excellence	Alfresco	AVPO		Aanvraag vergunning plaatsing objecten op de openbare weg	26
Excellence	Alfresco	avriool (excellence)		Aanvraag rioolaansluiting (excellence)	133
Excellence	Alfresco	AVSTOOK (excellence)		Aanvraag stookontheffing (excellence)	398
Excellence	Alfresco	AWAS		Aanvraag wegafsluiting	43
Excellence	Alfresco	BGV		Binnengemeentelijke verhuizing	3.526
Excellence	Alfresco	Briefadr		Briefadres	23
Corsa	Alfresco	Burg.st. (corsa)		uittreksel burgerlijke stand (corsa)	2
Excellence	Alfresco	CONFORM		Contactformulier	0
Excellence	Alfresco	GHK		Grond huren of kopen (alfresco)	156
Excellence	Alfresco	IGV		Intergemeentelijke verhuizing	2.086
Excellence	Alfresco	JPE		Jaarplanning evenementen	68
Excellence	Alfresco	KLA		Klacht (alfresco)	397
Excellence	Alfresco	LP00000032		Parkeerschijfvergunning aanvr.	3.346
Excellence	Alfresco	LP00000034		Dienstencheques	17
Excellence	Alfresco	MLD		Melding openbare ruimte	20.155
Excellence	Alfresco	NAAM		Naamgebruik	6
Excellence	Alfresco	nomcol		Nomineer je collega	26
Excellence	Alfresco	PKK		Parkeerkraskaart aanvragen	74
Excellence	Alfresco	PKV		Parkeervergunning aanvragen	4
Excellence	Alfresco	PVBED		Parkeervergunning bedrijven aanvragen	6
Excellence	Alfresco	PVBEBW		Parkeervergunning bewoners aanvragen	41
Excellence	Alfresco	STEM		STEM	218
Excellence	Alfresco	TEL		TEL	16
Excellence	Alfresco	VENT		Ventvergunning aanvragen	16
Excellence	Alfresco	Zwembad		Zwembadabonnement	1.051
Excellence	Corsa			niet gekoppeld	253
				Totaal	73.433

Toelichting:

Met ZTP-code zijn zaaktypen ingericht binnen Corsa of Excellence met Corsa als DMS

Zonder ZTP-code zijn zaaktypen ingericht binnen Excellence met Alfresco als DMS.

Bijlage V: Vastgestelde inrichtingsprincipes digitaal zaakgericht werken

Proceseigenaarschap

Proces- en zaakgericht werken is niet iets ‘wat er alweer bij komt, terwijl we het al zo druk hebben’. Proces- en zaakgericht werken is een manier om slimmer, gestructureerder en efficiënter te werken en de vraag en behoefte van de klant centraal te stellen. Om dat te bereiken moet ook helder zijn welke processen er in de organisatie zijn geïdentificeerd en wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor de uitvoering van een proces, op basis van de gedefinieerde doelstellingen. Die doelstellingen kunnen betrekking hebben op servicenormen, dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsconcepten, P&C-cyclus, rechtmatigheid, informatieveiligheid, privacy, archiefwet en andere wet- en regelgeving die specifiek voor dat proces van toepassing is. Onder die verantwoordelijkheid valt ook de verantwoordelijkheid voor het aansturen van de medewerkers die in het proces werkzaam zijn. Dat betreft alle medewerkers die in het proces een rol spelen, onafhankelijk van de hiërarchische plaatsing van die medewerkers. De proceseigenaar is verantwoordelijk voor de wijze waarop procesafhandeling, autorisaties en privacyregels van zijn/haar proces in een ICT-applicatie zijn geregeld. Tevens moet het proces voldoen aan wet- en regelgeving en (al dan niet wettelijke) servicenormen.

Voor de ondersteuning van veel gemeentelijke processen maken we gebruik van zogenaamde vakapplicaties, die het geheel van werkprocessen ondersteunen in een specifiek domein. Voorbeelden hiervan zijn Burgerzaken, Sociaal Domein, Vergunningen, Handhaving, Financiën, etc. Processen die niet in een vakapplicatie worden ondersteund kunnen in een zaakstelsysteem worden ingericht. Voor de inrichting van deze applicaties (inclusief autorisaties, privacyregels) en de daarin ondersteunde werkprocessen (inhoud, wet- en regelgeving, servicenormen) ligt de verantwoordelijkheid bij de proceseigenaar. Dat geldt ook voor de registratie (dossiervorming) van alle informatie die in die processen worden gebruikt, gecreëerd en wordt opgeslagen.

1. Criterium toewijzen eigenaarschap

De gemeente Hulst hanteert het criterium ‘Verantwoordelijk voor de **inhoud** van het proces’ voor de toewijzing van het proceseigenaarschap.

2. Positionering proceseigenaarschap

De gemeente Hulst belegt het proceseigenaarschap zo laag mogelijk in de organisatie, bij voorkeur op het managementniveau Teamleider. Als dit niet mogelijk is dan bij het betreffende Afdelingshoofd. Bij afdelingsoverstijgende processen of indien niet helder is waar het proceseigenaarschap thuishoort wordt de proceseigenaar in het MO benoemd op het niveau Afdelingshoofd.

In de afhandeling van zaken (‘werkprocessen’) zijn tevens de volgende verantwoordelijkheden belegd:

De behandelaar (= de medewerker) is **zelf** verantwoordelijk voor de **inhoud en kwaliteit van het dossier**. DIB is er om te zorgen dat het dossier voldoet aan de archiefwet en voor het informatiebeheer (= archiefbeheer).

Voor DIB betekent dit:

- Advisering bij de inrichting van processen zodat automatisch bij het doorlopen van het proces de juiste archiefkenmerken worden gekoppeld aan het dossier, inclusief de documenten (metadatering);
- Ondersteuning bij het registreren en toewijzen van documenten aan dossiers;
- Achteraf uitvoeren van kwaliteitstoetsen op de dossiers en hierover rapporteren / adviseren aan de proceseigenaren;
- Uitvoeren van informatiebeheer: maken van selectie- en vernietigingslijsten voor het rechtmatig vernietigen van dossiers en bijbehorende documenten (conform eisen Archiefwet);
- Duurzaam overhevelen van de eeuwig of langdurig te bewaren dossier naar een regionaal e-depot.

Opslag van bestanden

Het inrichtingsprincipe dat alle dossiers en documenten worden opgeslagen in een centraal document management systeem (DMS) staat onder druk. Met de komst van cloud-oplossingen zoals Microsoft365 en doordat applicatieleveranciers hun applicaties steeds vaker aanbieden als een SaaS-oplossing, zijn er meer keuzes mogelijk, die elk een andere impact hebben op de dienstverlening, de gebruikers en het informatiebeheer. De leveranciers van gemeentelijke vakapplicaties (Centric, Pink Roccade, Roxit, Excellence, etc.) maken nu de transitie naar het alleen nog aanbieden van SaaS-oplossingen. Het installeren van een vakapplicatie in de eigen (gemeentelijke) ICT-infrastructuur wordt steeds zeldzamer. Uitgaande van deze veranderingen wordt er gekozen voor het volgende inrichtingsprincipe:

De gemeente Hulst kiest voor het inrichtingsprincipe van **hybride opslag** van bestanden. Dat betekent dat per toepassing (vakapplicatie) wordt beslist of de opslag van bestanden zal plaatsvinden in het **centrale** documentmanagementsysteem van het zaakstelsysteem of in een **vakarchief** behorend bij de vakapplicatie.

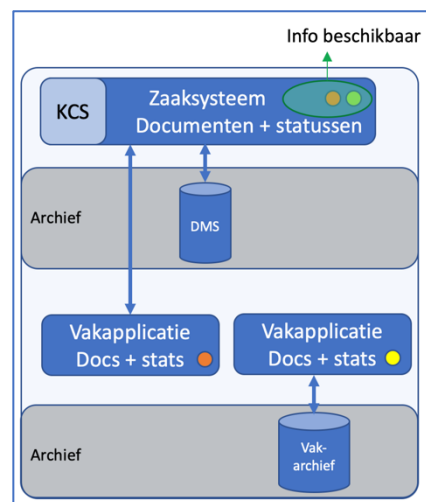
Dit houdt in, dat:

- Alle dossiers en documenten van een proces worden in één omgeving vastgelegd.
- Alle documenten en zaakstatussen van het zaakstelsysteem en de kernapplicaties die klantprocessen bevatten worden opgeslagen in het centrale DMS van het zaakstelsysteem. Deze kernapplicaties hebben hiervoor een koppeling met zaakstelsysteem om de documenten te creëren, te muteren en te bevragen.
- De documenten van de vakapplicaties die geen klantprocessen bevatten worden opgeslagen in het vakarchief (domein-DMS, netwerkschijf of iets dergelijks).
- Speciale aandacht voor privacygevoelige informatie, zoals vastgelegd in HRM-applicatie.

Deze inrichtingskeuze heeft de volgende consequentie voor de (digitale) dienstverlening:

- Alle (klant-)informatie over de afhandeling van zaken is beschikbaar in het DMS van het zaakstelsysteem (dossiers, documenten, statussen, etc.).
 - Met behulp van de KCS-applicatie (KlantContactSysteem) is deze informatie opvraagbaar (mits geautoriseerd) door de KCC-medewerker.
 - Voor het opvragen van de overige informatie moet de KCC-medewerker de betreffende vakapplicatie raadplegen
 - Alle informatie wordt vanuit het zaakstelsysteem worden doorgezet naar de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) / MijnOverheid.nl.

Uitzondering hierop zijn de vakapplicaties met klantprocessen waarvoor geen koppeling met het zaakstelsysteem beschikbaar is.



Inrichting zaakstelsysteem

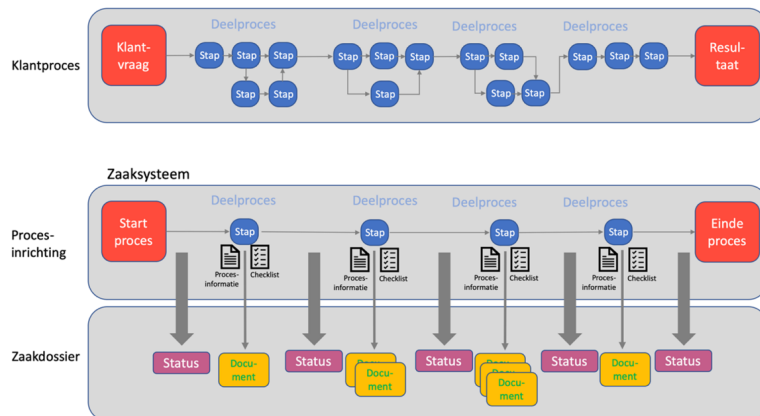
Complexe processen⁵ die nu in vakapplicaties worden ondersteund (zoals Burgerzaken, Sociaal Domein, Vergunningen, Financiën) blijven voor de procesafhandeling in die vakapplicaties. **Alle andere processen** zijn potentiële kandidaten voor implementatie in een zaakstelsysteem.

In de basis kan er worden gekozen voor een 'generieke' inrichting en een 'specifieke' inrichting. In vakapplicaties waar complexe processen worden afgehandeld wordt meestal gekozen voor een specifieke inrichting. De medewerker wordt met invoerschermen gedwongen het proces in een vooraf gedefinieerde vorm af te handelen. Bij een generieke inrichting wordt met behulp van checklisten en verplichte documenten de gebruiker begeleid door de verschillende fasen van afhandeling van het proces.

⁵ Onder complexe processen verstaan we processen die vele afhandelstappen kennen en/of waar op basis van beslismomen diverse wijzen van afhandeling ontstaan en/of vele behandelaars kennen.

1. Inrichtingsvorm zaaktypen

Een **generieke inrichtingsvorm** voor het zaakstelsel past het best bij de (toekomstige) wijze van werken in Hulst.
Afhandeling van complexe processen blijft in de (huidige) vakapplicaties (bv. Burgerzaken en Vergunningen)



Bij een generieke inrichting worden in principe alleen de hoofdstappen geïmplementeerd in het zaakstelsel en laat je de gebruiker vrij om het proces zelfstandig te doorlopen. Bij de overgang naar een volgende processtap wordt gecheckt of de verplichte documenten beschikbaar zijn in het dossier en wordt de gebruiker gevraagd akkoord te gaan met de juiste werkwijze binnen die fase op basis van een checklist (controlelijst). Die checks worden dan ook geregistreerd in het zaakdossier. Kenmerken die passen bij deze

inrichtingsvorm:

- Uitgangspunt is een **vakbekwame** medewerker, die weet welke activiteiten en kwaliteit vereist zijn om een zaak af te handelen (zie uitgangspunten organisatievisie: taakvolwassenheid);
- Elk proces wordt globaal, gebaseerd op de te doorlopen fasen, beschreven incl. wat er verplicht moet worden opgeleverd en welke documenten, fasering en resultaattypen het proces kent. Die onderdelen worden geïmplementeerd in het zaakstelsel.
- Gebruiker is vrij om zelf het proces zelfstandig te doorlopen (flexibiliteit);
- Een generiek inrichting bestaat uit:
 - Procesinrichting (workflow) op basis van statuswijzigingen. Alleen de hoofdstappen in het proces worden geïmplementeerd;
 - Online checklist (documenten, adviezen, etc.) beschikbaar als controlemiddel. Wordt gebruikt bij de overgang naar een volgende processtap door de gebruiker akkoord te vragen op de juiste werkwijze in die fase;
 - Alleen de opslag van de verplichte documenten wordt afgedwongen, overige documenten facultatief;
 - Gebruik van minimaal aantal (algemene) documentsjablonen;
 - Online procesbeschrijving is beschikbaar. Wijzigingen kunnen eenvoudig worden doorgevoerd;
- Beheerwerkzaamheden inrichting en onderhoud is minimaal;
- Controle inhoud en kwaliteit vindt achteraf plaats (na afronding proces).

2. Afhandeling van zaken in zaakstelsel

Op het moment dat een zaak wordt gestart is bekend wie procesverantwoordelijke is en wie aangewezen is om die zaak als behandelaar op te pakken. Voor het doorzetten van die zaak naar een werkvoorraad wordt gekozen voor de volgende aanpak:

Voor de afhandeling van zaken wordt in Hulst een zaak initieel doorgezet naar de werkvoorraad van de betreffende behandelgroep. Medewerkers van die behandelgroep kunnen die zaak oppakken en doorzetten naar een behandelaar.

Per proces kan dit worden ingeregeld. Ook als een zaak initieel wordt doorgezet aan het afdelingshoofd, die dan de zaak toewijst aan een behandelaar.

Kenmerken van deze wijze van werken:

- Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor werkverdeling;
- Manager bewaakt de afhandeling, servicenormen en bezetting;
- Bij vertrek van een medewerker of bij een nieuwe medewerker verandert het afhandelecluster niet, alleen de deelnemers aan het cluster.

3. Basis voor procesinrichting zaakstelsysteem

De gemeente Hulst kan op basis van eigen inzicht processen beschrijven en implementeren of kan gebruik maken van (landelijke) standaarden die beschikbaar zijn. Voor de inrichting van processen in het zaakstelsysteem wordt de volgende systematiek afgesproken:

Uitgangspunt voor de procesinrichting van het zaakstelsysteem zijn de landelijke processen, zoals beschikbaar gesteld in de landelijke zaaktypecatalogus (ZTC). Met procesverantwoordelijke wordt deze inrichting dan op hoofdlijnen gecontroleerd en desgewenst aangepast op lokale eisen.

Kenmerken:

- Alle resultaattypen, verplichte documenten, metadatering, archiefkenmerken en procesbeschrijving zijn beschikbaar in de landelijke zaaktypecatalogus en zijn met een import in het zaakstelsysteem direct geïmplementeerd.
- Standaardisatie op landelijke definities;
- Snelle uitrol zaaktypen;
- Lage beheerkosten door abonnement op de landelijke zaaktypecatalogus;
- Nieuwe wet- en regelgeving wordt bijgehouden en verwerkt in de landelijke zaaktypecatalogus;
- Eén locatie (i-Navigator) waar informatie over zaaktypen wordt geregistreerd en bijgehouden (procesinformatie, archiefinformatie, informatieveiligheid, privacy, etc.);
- De inhoud van de i-Navigator kan worden uitgebreid met lokale zaaktypen en kan worden verrijkt met informatie betreffende informatieveiligheid en privacy.

4. Implementatie bovenliggend beleid

Wet- en regelgeving, lokaal beleid en organisatiebrede afspraken gelden voor de uitvoering van alle processen bij de gemeente Hulst. De proceseigenaar is hier verantwoordelijk voor. Dat geldt zeker voor alle processen die worden afgehandeld in de vakapplicaties. Voor de implementatie van processen in het zaakstelsysteem wordt het volgende afgesproken:

Organisatiebreed beleid, landelijke eisen, wet en regelgeving worden centraal uitgewerkt onder verantwoordelijkheid van de eigenaar van het zaakstelsysteem, voorgelegd ter besluitvorming aan de stuurgroep en daarna verplicht geïmplementeerd voor alle processen op basis van het principe 'pas toe of leg uit'.

Kenmerken:

- Eenduidige vertaling van beleid naar realisatie;
- Vraagt om aanpassing aan gezamenlijk belang;
- Eigenaarschap en verantwoordelijkheid inrichting proces wordt gedeeld met andere proceseigenaren.

Bijlage VI: Locaties/gebouwen gemeente Hulst

<u>Naam locatie/gebouw</u>	<u>Adres</u>
Stadhuis	Grote Markt 21 4561 EA Hulst
Gemeentewinkel	Grote Markt 24 4561 EB Hulst
Gemeentewerken	Oceanië 2 4561 PJ Hulst