

Programma van Wensen

Onderstaande wensen kunnen door Inschrijver en / of met de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde Opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle wensen dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van deze wensen kan plaatsvinden. De Inschrijver dient per wens een uitwerking bij de Inschrijving toe te voegen. De wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het aanbestedingsdocument.

De wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door Gemeente Waddinxveen en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden. Zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst



1.1 Integraliteit:

Gemeente Waddinxveen zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente Waddinxveen:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Waddinxveen en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- Functioneel: Gemeente Waddinxveen kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- Gebruik: Gemeente Waddinxveen kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- Dienstverlening / self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en / of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Gemeente Waddinxveen;
- Innovatie: De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op:

volledigheid van de uitwerking,

kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Gemeente Waddinxveen),

innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden)

en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (en bijlagen) Indien uw inschrijving dit aantal pagina's overschrijdt, worden de pagina's vanaf 7 ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

1.2 Mobiel werken:

De behoefte aan mobiele werkvormen binnen het Sociaal Domein wordt steeds actueler. Momenteel wordt er bij Gemeente Waddinxveen nog weinig mobiel gewerkt, uitgezonderd vanuit thuislocaties, vanwege de beperkte technische en functionele mogelijkheden hiertoe. Gemeente Waddinxveen zou dit graag anders zien. De volledige ICT-oplossing is bij voorkeur remote beschikbaar te stellen via enkel een webbrowser voor zowel binnen als buiten het gemeentelijk domein toegankelijk, zonder afbreuk te doen aan de veiligheid. Alle gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor gebruikers, inwoners en ketenpartners zijn volledig web-gebaseerd (bij voorkeur web-native) en 'responsive', wat wil zeggen dat deze interfaces zich aanpassen aan de gebruikte device (desktop / laptop / tablet / smartphone / etc.) en haar resolutie.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie met betrekking tot mobiel werken kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van mobiel werken. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Waddinxveen), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 4 x A4 lettertype Arial 10. Indien uw inschrijving dit aantal pagina's overschrijdt, worden de pagina's vanaf 5 ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 4 x A4 gezien.

1.3 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking:

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Gemeente Waddinxveen. Momenteel bestaat er enkel één digitaal aanvraagformulier Sociaal Domein, voorzien van DigiD-authenticatie, op de website van Gemeente Waddinxveen. Dit e-formulier wordt ondersteund door de e-formulierenoplossing van SIM Solutions, gekoppeld met het zaaksysteem Join van Decos en automatisch klaargezet in Civision Samenlevingszaken van PinkRoccade Local Government).

Gemeente Waddinxveen wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Gemeente Waddinxveen heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatie-kanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Waddinxveen een omni-chanel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Waddinxveen wenst inwoners en / of bedrijven en / of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Gemeente Waddinxveen (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken en aanvragen, inzage in het eigen dossier en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit de wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, gemeentelijke website, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Waddinxveen zoals eerder gesteld een omni-chanel-beleid. Zo wenst Gemeente Waddinxveen optimale dienstverlening aan te bieden en ketensamenwerking aan te gaan op basis van een self-service-gedachte.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Waddinxveen), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (en bijlagen) Indien uw inschrijving dit aantal pagina's overschrijdt, worden de pagina's vanaf 7 ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

1.4 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering:

Gemeente Waddinxveen wenst een integrale toegangspoort aan te kunnen bieden aan al haar inwoners. Een meervoudige ondersteuningsaanvraag kan (indien van toepassing ook regeling-overstijgend) worden ontvangen, beoordeeld en verwerkt, zo gelijk mogelijk als de werkwijzen en mogelijkheden zoals bij een enkelvoudige zorgvraag en / of -behoefte binnen één regeling. Zogenaamde frontofficecontacten en -activiteiten worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

Gemeente Waddinxveen wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Er wordt hierbij uitgegaan van het principe 'één gezin, één plan, één aanspreekpunt'. Alle disciplines van het Sociaal Domein (inclusief ketenpartners) worden hier met gebundelde kracht ingezet ter ondersteuning van een ondersteuningsvraag. Hiervoor is het gewenst alle gegevens met een gezinsperspectief in één ICT-oplossing voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben, gezamenlijk een integraal gezinsdossier op te bouwen en in te zetten maatwerk-ondersteuning vanuit dit gezinsperspectief te kunnen te beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken.

De ICT-oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners (waaronder in het bijzonder de organisatie Wadwijzer) met betrekking tot het uitvoeren van de integrale toegangsprocessen van het Sociaal Domein voor Gemeente Waddinxveen. De integrale regievoering die hiermee gepaard gaat, wordt op een eenvoudige wijze ondersteund door een integraal inwoner- en / of gezinsbeeld over alle regelingen heen. Dit inwoner- en / of gezinsbeeld betreft hierbij een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk, zonder beperkingen op de mogelijke beschikbaarheid van detailgegevens. Deze mogelijkheden kunnen op basis van autorisaties worden geconfigureerd door het functioneel beheer van Gemeente Waddinxveen om (delen van) gegevens niet te ontsluiten indien hier organisatorisch toe is besloten en / of de inwoner hiervoor geen toestemming geeft.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Waddinxveen), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (en bijlagen) Indien uw inschrijving dit aantal pagina's overschrijdt, worden de pagina's vanaf 7 ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

1.5 Concept-implementatieplan:

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2022 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (exclusief eisen waarvoor expliciet een andere datum in het programma van eisen staat vermeld). De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen, op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Waddinxveen ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Waddinxveen te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- *de inrichting van de projectorganisatie;*
- *de wijze van projectbeheersing;*
- *projectfasering, -planning en -mijlpalen;*
- *specifieke aandacht voor de conversie;*
- *specifieke aandacht voor de opleidingen;*
- *specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;*
- *wederzijdse verantwoordelijkheden;*
- *wederzijdse (tijds)inspanningen;*
- *wederzijds in te vullen randvoorwaarden;*
- *een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;*
- *de wijze van opleveren, testen en accepteren;*
- *een schematische uitwerking van de technische architectuur.*

De Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Leverancier en Gemeente Waddinxveen.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente Waddinxveen zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10 (en bijlagen) Indien uw inschrijving dit aantal pagina's overschrijdt, worden de pagina's vanaf 21 ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 20 x A4 gezien.