

Marktconsultatie applicatie burgerzaken

1. Uitnodiging marktconsultatie

Voor u ligt de marktconsultatie met betrekking tot de aanschaf van een applicatie voor burgerzaken. De gemeente Heerenveen wil met deze marktconsultatie een goed (beter) beeld krijgen van de (on)mogelijkheden vanuit de ondernemers/aanbiederskant. De door u als ondernemer gegeven antwoorden dienen als informatiebron omtrent de mogelijke omschrijving van de opdracht. Deze markt

Het doel van deze marktconsultatie is nadrukkelijk niet om tot een (voor)selectie van gegadigden te komen in het kader van een aanbesteding. Voor zover nodig benadrukt de gemeente Heerenveen dat uw deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een negatieve of positieve invloed zal hebben op uw deelname aan een mogelijk te houden aanbesteding. Er is geen goed of fout, en er worden geen punten of voorkeursbehandeling toegekend.

Deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht en schept ook geen verplichtingen voor de ondernemers jegens de gemeente Heerenveen. Anderzijds is de gemeente Heerenveen niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen. Ondernemers kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie beschikbaar gesteld wordt.

1.1 Planning

U kunt uw belangstelling kenbaar maken door het schrijven van een korte motivatie en deze uiterlijk **maandag 17 april 2023** te sturen naar Gemeente Heerenveen. U kunt hiervoor gebruik maken van de berichtenoptie in TenderNed. Na ontvangst ontvangt u van ons een definitieve uitnodiging voor de demonstratie met tijdstip en locatie. De demonstraties vinden plaats op **donderdag 20 april**.

<i>Stadium Marktconsultatie</i>	<i>Datum</i>	<i>Tijd</i>
Publicatie Marktconsultatie via TenderNed, Uitnodiging aan de markt voor deelname aan de Marktconsultatie	23 maart 2023	
Uiterste datum tot het schriftelijk stellen van vragen over de Marktconsultatie door Respondenten	03 april 2023	10:00 uur
Beantwoorden van de vragen door de gemeente Heerenveen	06 april 2023	
Uiterste moment waarop de reacties van de Respondenten moeten zijn ontvangen	17 april 2023	10:00 uur
Demonstraties	20 april 2023	

2. Beschrijving van de Burgerzakenapplicatie van de vakafdeling Burgerzaken

2.1 Inleiding

De vakafdeling Burgerzaken van gemeente Heerenveen is volop in ontwikkeling. Gemeente Heerenveen wil een nieuwe Burgerzakenapplicatie aanschaffen, om nu en in de toekomst op een moderne en integrale manier alle voorkomende werkzaamheden binnen Burgerzaken uit te kunnen voeren.

2.2 Huidige situatie

Voor de uitvoering van vrijwel alle voorkomende werkzaamheden op onze vakafdeling Burgerzaken maken wij gebruik van de Centric applicatie Key2burgerzaken. Dit systeem vervangen wij in 2023. Hiervoor starten wij een Europese aanbesteding.

2.3 Gewenste situatie

De nieuwe aan te besteden applicatie moet het geheel aan werkprocessen binnen de vakafdeling Burgerzaken kunnen ondersteunen, van aanvraag tot einde proces/uitgifte, uitgezonderd de begraafplaatsadministratie en ledenadministratie rondom verkiezingen. De applicatie moet passen in de fysieke inrichting, waarin Gemeente Heerenveen werkt met een aantal balies en een uitgiftepunt voor documenten bij de receptie.

De applicatie voorziet in een prettige en duidelijke werkwijze voor burger en medewerker en heeft uitgebreide en kwalitatief hoogstaande rapportagemogelijkheden.

De vakafdeling Burgerzaken kent een serie werkprocessen rondom de BRP, de ambtelijke stand en een meer fysieke kant van het vertrekken van documenten, zoals rijbewijzen en paspoorten. De inrichting van de werkprocessen verschilt voor een groot deel, maar er zijn ook meer generieke stappen aanwezig, zoals het vaststellen van identiteit en betalen. Bij ieder werkproces horen ook specifieke documenten en voorwaarden omtrent gegevensverstrekking en gegevensverwerking.

Veel werkprocessen binnen de vakafdeling Burgerzaken hebben diverse subprocessen. Meer dan eens betreft dit een (sub)proces dat op een ander moment start of plaatsvindt dan het hoofdproces. Een voorbeeld hierin het proces 'aanvragen rijbewijs', dat je kunt zien als één arbeidsgang, waarna na enige tijd de subprocessen 'inklaren rijbewijs' en 'uitgifte rijbewijs' plaatsvinden. De inrichting van deze (sub)processen dient eenvoudig en flexibel in de applicatie te kunnen gebeuren, naar de specifieke wensen van Gemeente Heerenveen. Het meenemen van burger en medewerker door de verschillende processtappen, alsmede communicatie hieromtrent, is een grote wens van Gemeente Heerenveen.

3. Vragen marktconsultatie

Hieronder treft de vragen van de gemeente Heerenveen met betrekking tot de marktconsultatie.

1. Tijdens de contractperiode kan het voorkomen dat voor doorontwikkelingen een wijziging nodig is. Voorziet u in de toekomst al wijzigingen waar wij nu in de aanbesteding rekening mee moeten houden? Zo ja, op welke wijze kan gemeente Heerenveen dit nu al in de aanbesteding meenemen?
2. Kunt u aangeven welke ervaring u heeft met het inrichten van uw applicatie met behulp van werkprocessen die door gemeenten zelf zijn uitgewerkt in procesbeschrijvingen?
3. Kunt u demonstreren hoe u het geheel rondom e-diensten en e-formulieren hebt ingericht in uw applicatie?
 - Graag krijgen wij een beeld van de stand van zaken op dit onderwerp rondom 01-01-2024 en eventuele (door)ontwikkelingen die u verwacht te doen hierin
 - Welke consequenties ervaart u bij andere klanten die het werken met e-diensten intensiveren?
 - Heeft gemeente Heerenveen invloed op de inrichting, volgorde en huisstijl van de e-diensten/e-formulieren en zo ja; kunt u demonstreren hoe?
 - Hoe voer je controles uit in uw applicatie op informatie die burgers in het e-formulier invullen, bijvoorbeeld een identiteitscontrole?
 - Op welke manier komen binnenkomende aanvragen binnen in een werkvoorraad en in hoeverre kun je zelf kiezen welke aanvraag je eerst behandelt?
4. Kunt u demonstreren welke mogelijkheden uw applicatie heeft om met burgers op afstand te communiceren?
 - Hierbij valt te denken aan statusupdates, informatie over aanstaand verlopen reisdocumenten enz.

5. Kunt u demonstreren hoe u de ideale werkplekinrichting rondom uw applicatie u voor zich ziet?
 - Hierbij valt te denken aan een beeldscherm voor burger informatie, digitale handtekeningen en mogelijkheden om printen zoveel mogelijk te beperken
6. In hoeverre is het inrichten, ontwikkelen en aanpassen van documenten opgenomen in uw applicatie en kunnen documenten aan specifieke werkprocessen worden gekoppeld? Werkt u met sjablonen en kunt u deze tonen? Hoe heeft u het printen van documenten in uw applicatie ingericht?
7. Hoe heeft u het proces rondom uitvragen, controleren en vaststellen van de identiteit ingericht, en welke ontwikkelingen verwacht u de komende jaren hierin te maken?
8. Op welke wijze ondersteunt uw applicatie in het doen van kwaliteitscontroles en sluit u hierbij aan bij bestaande dashboards, zoals de kwaliteitsmodule van RVIG?
9. Kunt u aangeven hoe u organisaties ondersteunt in het inrichten en wijzigingen van autorisaties en profielen voor zowel Burgerzaken als afnemers binnen de organisatie?

3.1 Casuïstiek

3.1.1 Huwelijken

Het proces 'huwelijken' kent bij gemeente Heerenveen een groot aantal handmatige stappen die tijdrovend zijn, voor zowel burger als medewerker.

Beschrijving van de huidige situatie (zie bijlage procesplaat 1)

- Stap 1 t/m 4 is het planproces voor het maken van de afspraak voor het huwelijk
- Stap 5 t/m 8a geeft de processtappen weer voor het doen van een melding voor huwelijken
- Stap 9 t/m 11 is de verwerking in de huidige backofficeapplicatie

Beschrijving van de gewenste situatie

- De stappen 1 t/m 8 worden samengevoegd in 1 proces, waarbij de burger zoveel mogelijk in 1 arbeidsgang het huwelijk kan melden én plannen
- Alle ingevulde informatie wordt geautomatiseerd doorgevoerd in de backofficeapplicatie
- De volle omvang van dit proces is vanuit 1 omgeving te verwerken, waaronder betaling/facturatie, communicatie met de burger en het opstellen van de akte
- Na verwerken van de melding in de backofficeapplicatie is er de mogelijkheid om te archiveren

Demonstratie

- Kunt u ons demonstreren in hoever u bent in de digitalisering van dit proces en in hoeverre u aansluit bij onze beschrijving van de gewenste situatie, met focus op:
 - Wat betekent dit voor de burger?
 - Wat betekent dit voor de ambtenaar burgerlijke stand?
 - Welke praktijkvoorbeelden kunt u geven waarin uw applicatie efficiënter werken bevordert in dit proces?

3.1.2 Uittreksels aanvragen

Het aanvraagproces voor uittreksels BRP is grotendeels gedigitaliseerd. Burgers kunnen dit via een e-formulier aanvragen na inloggen met DIGID.

Beschrijving van de huidige situatie (zie bijlage procesplaat 2)

- In de stap aanmelden ziet de burger de bij gemeente Heerenveen bekende gegevens (NAW en gemeente) en burger dient dit (verplicht) aan te vullen met telefoonnummer en emailadres

- In de stap aanvraag typt de burger het onderwerp van het uittreksel en heeft de mogelijkheid om meer gegevens te selecteren in een uitrolmenu om specifieker aan te vragen. Ook geeft de burger hier aan of de aanvraag voor hem/haarzelf, partner of kind is
- In de stap controleren toont een overzicht van alle bovenstaande gegevens en een controlevraag of er juist is ingevuld
- In de stap betalen wordt de aanvraag bevestigd en kan de burger met ideal of creditcard afrekenen. De aanvraag wordt als PDF bestand hierna automatisch verstuurd naar de Burgerzakenapplicatie en het zaakstelsel
- Hierna kan de medewerker burgerzaken handmatig de PDF inzien, de burger opzoeken en vervolgens het juist uittreksel selecteren, printen en vervolgens uitgeven of versturen

Beschrijving van de gewenste situatie

- De burger wordt in de stap aanvraag meer ondersteund in de keuze waarvoor het uittreksel nodig is, bijvoorbeeld t.b.v. een woningcorporatie, waarmee we foutieve aanvragen beperken
- De stap controleren kan signaleren of er onjuiste gegevens zijn ingevuld
- De betaalfunctie is geïntegreerd en biedt moderne betaalmogelijkheden en is onderdeel van de klantervaring, bijvoorbeeld door betaalbevestigingen
- De aangevraagde uittreksels komen geautomatiseerd in de Burgerzakenapplicatie en de medewerker burgerzaken krijgt het juiste uittreksel geadviseerd en kan deze in 1 stap accorderen, digitaal tekenen en printen

Demonstratie

- Kunt u ons demonstreren hoever u bent in de digitalisering van dit proces en in hoeverre u aansluit bij onze beschrijving van de gewenste situatie, met focus op:
 - Wat betekent dit voor de burger?
 - Wat betekent dit voor de ambtenaar burgerlijke stand?
 - Welke praktijkvoorbeelden kunt u geven waarin uw Burgerzaken
 - Burgerzakenapplicatie efficiënter werken bevordert in dit proces?

4. Verwerking antwoorden

De door u gegeven antwoorden worden door de gemeente Heerenveen bestudeerd en kunnen mogelijk als informatiebron dienen voor de eventuele aanbesteding. Aan de door u gegeven antwoorden wordt door de gemeente Heerenveen geen waardeoordeel gehangen, noch worden deze gecommuniceerd aan mogelijke andere marktpartijen of overige derden.

De gemeente Heerenveen garandeert uitdrukkelijk de vertrouwelijkheid van de door u gegeven antwoorden op de vragenlijst en zullen deze gegevens niet openbaar maken. De door u gegeven informatie kan echter wel verwerkt worden in de documenten die gebruikt gaan worden voor de mogelijke aanbesteding. Deze gegevens worden in dat geval geanonimiseerd, passend binnen de mogelijkheden van het aanbestedingsrecht en zullen niet naar uw organisatie te herleiden zijn.