
Bijlage 7

Programma van Wensen

Namens Gemeente Heerlen:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 7 Programma van Wensen

Kenmerk : HEE230912

Datum : 12 september 2023

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2023
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Integraliteit.....	5
3	Digitale dienstverlening en self-service	6
4	Toekomstvisie, innovatie en ontwikkelingsroadmap	7
5	Concept-implementatieplan	8
6	Partnership.....	9
7	Kansendossier	10
8	Duurzaamheid	11
9	Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	12
	Demonstratiescript A: Uittreksel BRP.....	15
	Demonstratiescript B: (Intergemeentelijke) verhuizing	16
	Demonstratiescript C: Aanvraag nationaal paspoort	17
	Demonstratiescript D: Correctie BRP	18
	Demonstratiescript E: Aangifte huwelijk	19
	Demonstratiescript F: Aangifte geboorte	20
	Demonstratiescript G: Functioneel beheer	21

1 Inleiding

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. Van de Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie / demonstratie wordt verwacht). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De Wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het Aanbestedingsdocument.

De Wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, worden tevens afgenomen door Gemeente Heerlen 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, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

2 Integraliteit

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

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Heerlen 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 Heerlen 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 Heerlen 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 Heerlen;
- 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.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Gemeente Heerlen), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

3 Digitale dienstverlening en self-service

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening Burgerzaken van Gemeente Heerlen. Momenteel bestaan er enkele maatwerk-aanvraagformulieren Burgerzaken op de website van Gemeente Heerlen die in beginsel worden automatisch geregistreerd in het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle. Deze e-formulieren worden handmatig verwerkt in de in gebruik zijnde taakapplicaties van Burgerzaken.

Gemeente Heerlen wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening. Gemeente Heerlen 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 en baliebezoeken, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Heerlen een cross-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Heerlen wenst inwoners en / of bedrijven en / of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met Burgerzaken. Het betreft dan ten minste de functionaliteit aan inwoners om aanvragen voor producten digitaal te kunnen indienen bij Gemeente Heerlen. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens / dossier, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Gemeente Heerlen (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen) en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van productaanvragen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken, etc.).

In aanvulling op de vereiste self-service-processen zoals beschreven in het Programma van Eisen wenst Gemeente Heerlen zo mogelijk specifiek ondersteuning voor onder meer de volgende self-service-processen: Aanvraag reisdocument (inclusief toestemmingsverklaring minderjarig kind), Vermissing reisdocument, Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag, Aanvraag adresonderzoek en Aanvraag rijbewijs en uiteraard de mogelijkheden die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing in aanvulling hierop zou kunnen leveren.

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 Internet Pagina, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Heerlen zoals eerder gesteld een cross-channel-beleid. Zo wenst Gemeente Heerlen optimale dienstverlening aan te bieden 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 en doelstellingen kan voldoen. De Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners als positief ervaren zal worden. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Heerlen), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

4 Toekomstvisie, innovatie en ontwikkelingsroadmap

De ICT-oplossing ondersteunt één van de belangrijkste dienstverleningsdomeinen aan de inwoners van Gemeente Heerlen en is dus een zeer belangrijke applicatie voor de gemeente. Zoals eerder gesteld: de gemeente heeft de ambitie om een goede en moderne dienstverlening aan haar inwoners aan te bieden. Daarbij verwacht de gemeente dat de Inschrijver naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing, tevens deze ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Opdracht optimaliseert en innoveert. Voor de Gemeente Heerlen is het aldus van meerwaarde als:

- de Inschrijver een duidelijke en gefundeerde visie heeft op de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening aan de inwoners en / of bedrijven en / of instellingen;
- de Inschrijver een daarbij passende toekomstvisie heeft hoe hij het systeem up-to-date houdt om deze dienstverlening state-of-the-art te kunnen (blijven) uitvoeren;
- dat de Inschrijver dit ook heeft gekoppeld aan een concrete ontwikkelingsroadmap voor de ICT-oplossing, waarbij expliciet wordt aangegeven per ontwikkelingsonderdeel of dit wel of niet tot de Inschrijving behoort.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de Inschrijver aan bovengenoemde behoeftestelling kan voldoen ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing. Van de Inschrijver wordt gevraagd om inzicht te geven in de visie, innovatie en ontwikkelingsroadmap, waarbij tenminste wordt ingegaan op:

- De ontwikkelingen die de Inschrijver op het gebied van de dienstverlening Burgerzaken ziet, de wijze waarop de roadmap van de ICT-oplossing hierop aansluit en waarom dit zal bijdragen aan een verbeterde (perceptie van de) dienstverlening van Gemeente Heerlen. Hierbij wordt door de Inschrijver onderscheid gemaakt tussen korte en lange termijn. Daarnaast wordt concreet beschreven in de mate en wanneer de beschreven innovatie in het kader van de roadmap toepasbaar is. Hierbij kan gedacht worden aan het onderscheid: ideefase, ontwikkelfase, productie-gereed;
- De ontwikkelingen die de Inschrijver in technische zin ziet in het kader van domeingericht werken en integratie van de applicatie in het applicatielandschap van gemeente en / of de samenhang met landelijke voorzieningen, de wijze waarop de roadmap van de ICT-oplossing hierop aansluit en waarom dit zal bijdragen aan een verbeterde (perceptie van de) dienstverlening van Gemeente Heerlen. Hierbij wordt door de Inschrijver onderscheid gemaakt tussen korte en lange termijn. Daarnaast wordt concreet beschreven in de mate en wanneer de beschreven innovatie in het kader van de roadmap toepasbaar is. Hierbij kan gedacht worden aan het onderscheid: ideefase, ontwikkelfase, productie-gereed;

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Heerlen), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden), de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van punten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en afsluitend de mate waarin deze ontwikkelingsonderdelen wel of niet onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

5 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31-10-2024 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope (exclusief eventuele kansen en opties) van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Heerlen ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Heerlen te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Heerlen heeft de eis om, ook indien de bestaande oplossing Key2Burgerzaken hervormen wordt, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Gemeente Heerlen wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Let op: Gemeente Heerlen is een volg-gemeente die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Gemeente Heerlen wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het Concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- specifieke aandacht voor procesrenovatie / -optimalisatie;
- 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 Inschrijver en Gemeente Heerlen.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente Heerlen zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie / -optimalisatie) van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

6 Partnership

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze - naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing - ook een partner kan en wil zijn voor Gemeente Heerlen om het gebruik (zowel de organisatorische inbedding als wel de adoptie door de gebruikers- en beheerdersorganisatie) van de aangeboden ICT-oplossing gedurende de looptijd te optimaliseren. Gemeente Heerlen acht het van meerwaarde als: de Inschrijver hierop een duidelijke en gefundeerde visie en aanpak heeft, de Inschrijver actief wil bijdragen en over een instrumentarium beschikt om hierin gericht te ondersteunen, Gemeente Heerlen hierbij actief wordt betrokken voor wat betreft haar behoeften en wensen en de Inschrijver gebruik kan maken van best practices van andere klanten van de aangeboden ICT-oplossing. Hierbij wordt expliciet door de Inschrijver aangegeven welke beschreven aspecten wel of niet tot de Inschrijving behoren.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid, meerwaarde, consistentie, helderheid, overtuigingskracht en afsluitend de mate waarin de beschreven aspecten wel of niet onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

7 Kansendossier

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat de Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Gemeente Heerlen ziet met betrekking tot Burgerzaken en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft de Inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en / of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en / of periodieke kosten) door de Inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen. Gemeente Heerlen stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Gemeente Heerlen wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van het (automatisch) zaken kunnen aanmaken in de ICT-oplossing op basis van inkomende en gescande postdocumenten. Hiertoe kan de vereiste koppeling met het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle aanvullend de mogelijkheid bieden 2-richtingsverkeer ondersteunen. De ICT-oplossing kan hiermee nieuwe zaken (of wel: dossiers, processen, etc.) en nieuwe documenten ontvangen vanuit genoemd zaak- en documentmanagementsysteem en passende procesondersteuning voor gebruikers hiervoor in de aangeboden ICT-oplossing starten. Dit is vooral bedoeld voor circa 25.000 inkomende poststukken per jaar voor Burgerzaken. Eveneens kan de ICT-oplossing hiertoe aansluiten op de centrale scanstraat van Gemeente Heerlen om de ingekomen gescande postdocumenten zelf te ontvangen en hier zaak- en documentregistratiemogelijkheden voor aan te bieden. Gemeente Heerlen vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

Gemeente Heerlen wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van het beschikbaar stellen van een zogenaamd tweede “meekijk”-scherm voor in eerste instantie de baliewerkplekken, maar zo mogelijk ook (toekomstig) bruikbaar in digitale telecommunicatie met inwoners. Gemeente Heerlen betreft een grensgemeente en hecht in dit kader groot belang aan meertalige ondersteuning (specifiek Duits, Engels en Frans) van dit tweede “meekijk”-scherm. Gemeente Heerlen vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op consistentie, helderheid en overtuigingskracht. Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden en worden beoordeeld op hun mate van toegevoegde waarde die met de kansen wordt geboden aan Gemeente Heerlen. Let op dat het aantal kansen irrelevant is voor de beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gefundeerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

8 Duurzaamheid

De Gemeente Heerlen heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan en zich tevens gecommitteerd aan het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).

Dit houdt onder meer in dat haar inkopen duurzaam dienen te zijn en zo weinig mogelijk schade mogen veroorzaken aan mens, dier en milieu. Daarnaast streven wij naar een verduurzaming van onze bedrijfsvoering.

Geef aan hoe u invulling geeft aan duurzaamheid binnen deze opdracht, waarbij bijvoorbeeld gedacht kan worden aan:

- Op welke wijze u bij de uitvoering van de opdracht duurzaamheidsmaatregelen neemt, zoals bijvoorbeeld het beperken van het energieverbruik;
- Of uw onderneming beschikt over een milieu-managementsysteem waarbij een ISO 14001- of een EMAS certificaat of soortgelijk in ieder geval aantoont dat inschrijver voldoet aan de gestelde criteria;
- Uw onderneming beschikt over werkend Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) systeem. Inschrijver kan dit aantonen aan door middel van een (door directie) ondertekende ISO 26000 zelfverklaring of een beschrijving van het werkend MVO systeem en de invulling daarvan binnen de organisatie;
- Op het gebied van CO2 reductie bijvoorbeeld:
 - Inschrijver kan aantonen dat de DCiE (datacenter infrastructure efficiency) minimaal tussen de 30% en 50% is;
- Op het gebied van circulariteit:
 - Inschrijver verklaart dat afgedankte hardware hoogwaardig wordt hergebruikt of als dat niet mogelijk is, wordt gerecycled.

Opdrachtgever beoordeelt het door u voorgestelde op basis van minimaal onderstaande elementen:

- De mate van maatregelen die de inschrijver heeft genomen m.b.t. duurzaamheid;
- De mate waarin de maatregelen effectief en controleerbaar zijn;
- De mate waarin dit onderbouwd kan worden door bewijs.

Gebruik hiervoor maximaal 2 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 2 x A4 gezien.

9 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt Gemeente Heerlen om een presentatie / demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

- A. Uittreksel BRP (20 minuten)
- B. (Intergemeentelijke) verhuizing (20 minuten)
- C. Aanvraag nationaal paspoort (20 minuten)
- D. Correctie BRP (30 minuten)
- E. Aangifte huwelijk (30 minuten)
- F. Aangifte geboorte (30 minuten)
- G. Functioneel beheer (30 minuten)

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen / dagdelen bedoeld voor de presentaties / demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Gemeente Heerlen zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente Heerlen gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur, exclusief een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor de onderdelen A tot en met C is maximaal 20 minuten beschikbaar. Voor de onderdelen D tot en met G is maximaal 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert / presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs.

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Gemeente Heerlen kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Gemeente Heerlen kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en / of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en / of beheerdersaspecten worden gelezen / geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de ICT-oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de ICT-oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de ICT-oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van de Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en / of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg / gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van / tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifieker zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

Demonstratiescript A: Uittreksel BRP

Mevrouw A komt met een machtiging van mevrouw B en meneer C aan de gemeentebalie. Zij heeft een uittreksel BRP van haar vriendin mevrouw B en meneer C nodig met adresgegevens vanaf haar geboorte. Mevrouw B is geboren in 1947. Haar persoonsgegevens staan deels in de BRP en deels op de persoonskaart. De persoonskaart ligt op het gemeentehuis van gemeente Sittard-Geleen. Mevrouw Y kan aantonen dat zij een bepaalde periode samen met haar echtgenoot op een bepaald adres heeft gewoond. Meneer C is drie dagen geleden overleden.

- Laat zien hoe de beide uittreksels BRP gemaakt worden;
- Laat zien hoe ik dit correct kan protocolleren;
- Laat zien dat ik kan aangeven voor welk doel het nodig is;
- Laat zien hoe de betalingsprocedure in zijn werk gaat;
- Laat zien waar ik het dossier van de aanvraag later terug kan vinden en hoe de status van het dossier zichtbaar is voor de klant (in het klantportaal).

Demonstratiescript B: (Intergemeentelijke) verhuizing

Mevrouw Offermans doet op 1 december 2024 een digitale aangifte van verhuizing naar Heerlen voor haarzelf en haar drie minderjarige kinderen.

- Laat zien hoe de zaak wordt geregistreerd en hoe deze (al dan niet groen) wordt verwerkt;

Mevrouw Offermans en meneer Boek doen op 5 januari 2024 samen online aangifte van een verhuizing naar hun nieuwe woning in Heerlen. Meneer Boek verhuist vanuit de gemeente Roermond. Mevrouw Offermans woonde al in Heerlen. Het betreft een samengesteld gezin dat bestaat uit mevrouw Offermans met haar drie minderjarige kinderen en meneer Boek met zijn twee minderjarige kinderen. Mevrouw Offermans en meneer Boek zijn niet gehuwd. Zij zullen op 1 februari 2024 gaan verhuizen. De huidige bewoner van het pand, de heer Bonnema, vertrekt pas op 30 januari uit de woning en zal op 3 februari 2024 pas aangifte van verhuizing gaan doen. Uiteraard is deze informatie op 5 januari nog niet bekend.

- Laat zien hoe mevrouw Offermans en meneer Boek (al dan niet samen) online aangifte kunnen doen;
- Laat zien hoe de koppeling met gerelateerden plaatsvindt;
- Laat zien hoe/of het huurcontract bij de zaak kan worden gevoegd bij de online aangifte;
- Laat zien hoe het systeem omgaat met de huidige bewoner en welke berichtgeving er kan worden gestuurd aan de betrokken partijen;
- Laat zien hoe ik de verhuisdatum kan bepalen;
- Laat zien hoe ik weet of het li01 bericht naar Roermond verstuurd wordt;
- Laat zien waar de zaak wordt opgeslagen tot 1 februari 2024;
- Laat zien hoe de verhuizing verwerkt is in de BRP;
- Laat zien waar ik de verhuisbevestiging kan vinden en eventueel aanpassen.

Demonstratiescript C: Aanvraag nationaal paspoort

Mevrouw Pas komt samen met haar dochter van 14 jaar aan de balie. Het gaat om een aanvraag paspoort voor de dochter. Alleen vader de heer Nik heeft het gezag, maar heeft (nog) geen toestemming gegeven voor de paspoortaanvraag. De dochter was nog in bezit van een geldige identiteitskaart. Echter is zij deze vorige week verloren. Hier is nog geen vermissing van opgemaakt. Het paspoort moet bezorgd worden op het adres van de moeder. Na controle van de gegevens door de burger, blijkt de oude lengte ingevuld te zijn. Deze wijkt te veel af van de huidige lengte en moet gewijzigd worden.

- Laat zien waar ik het kan aangeven hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd;
- Laat zien of het vorige document al op vermist staat;
- Laat zien hoe het identiteitsbewijs op vermist kan worden gezet;
- Laat zien wie het gezag heeft;
- Laat zien of er digitaal toestemming door een ouder is verleend;
- Laat zien hoe een ouder toestemming aan de balie kan geven;
- Laat zien hoe ik een toestemmingsformulier kan uploaden;
- Laat zien hoe de gegevens in de module reisdocumenten gekoppeld worden aan de foto en de vingerafdrukken;
- Laat zien hoe wij in de zaak kunnen aangeven dat het document bezorgd moet worden;
- Laat zien hoe wij een overzicht van het dossier kunnen inzien;
- Laat zien hoe wij een aanvraag kunnen annuleren/wijzigen.

Demonstratiescript D: Correctie BRP

Mevrouw Belgé is ingeschreven in de BRP van Heerlen. Ze is geboren in België en heeft de Belgische nationaliteit. Haar persoonslijst is aangelegd op basis van een paspoort uit België. Op haar PL staat in categorie 02 en 03 (ouders) de punt als standaardwaarde. Ze dient een verzoek om correctie van haar persoonslijst in bij medewerker Jackie en biedt daarbij een recent internationaal uittreksel van haar geboortakte aan. Haar identiteit wordt bij het verzoek vastgesteld aan de hand van haar Belgisch paspoort. Door middel van een scanner wordt haar paspoort gecontroleerd op echtheid. Naar aanleiding hiervan wordt haar persoonslijst in de BRP geactualiseerd. Sofia, de collega van Jackie wil de status van het verzoek kunnen zien.

- Laat zien hoe het correctieverzoek BRP kan worden ingediend;
- Laat zien hoe het paspoort wordt gescand en waar het rapport wordt opgeslagen;
- Laat zien hoe de persoonslijst geactualiseerd wordt;
- Laat zien hoe ik een bevestiging / besluit van dit verzoek kan maken;
- Laat zien hoe het dossier correctieverzoek is opgebouwd;
- Laat zien hoe Sofia kan zien wat de status van het verzoek is;
- Laat zien hoe de brondocumenten bij de zaak worden gevoegd;
- Laat 'alle' aangemaakte BRP-berichten zien van de demo's;
- Laat 'alle' protocolleringen zien.

Demonstratiescript E: Aangifte huwelijk

De heer Janssen, een inwoner van gemeente Heerlen, wil gaan trouwen met de heer Koblenz woonachtig in Valkenburg aan de Geul. Beiden zijn in het bezit van de Nederlandse nationaliteit. De heer Janssen is terminaal ziek en kan de wettelijke wachttijd niet meer afwachten. Er is een ontheffing van de officier van justitie nodig zodat het huwelijk zo snel mogelijk gesloten kan worden. Meneer Koblenz spreekt en leest uitsluitend in het Duits. Hij wil graag de informatie in de Duitse taal ontvangen. De ontheffing van de officier van justitie is afgegeven. De heren willen het huwelijk sluiten op 1 januari 2024 om 12.00 uur in het Zuyderland ziekenhuis te Heerlen. De heer Janssen wil na het huwelijk zijn naamgebruik aanpassen naar dat van de heer Koblenz.

- Laat zien hoe de heren Janssen en Koblenz de melding voorgenomen huwelijk digitaal kunnen doen en hoe dit in de BRP-applicatie binnenkomt;
- Laat zien hoe zes getuigen toegevoegd kunnen worden aan het dossier;
- Laat zien hoe het huwelijk gereserveerd wordt in de agenda en hoe hier een trouwambtenaar aan toegevoegd kan worden, rekening houdend met de beschikbaarheid;
- Laat zien welke bevestigingen worden verstuurd naar het bruidspaar en de trouwambtenaar (voor het bruidspaar zowel in de Nederlandse als Duitse taal);
- Laat zien hoe een akte aangemaakt kan worden in het vrije registerdeel (in verband met het passeren van de akte, rekening houdend met de terminale gezondheid van de heer Koblenz);
- Laat zien hoe de akte gepasseerd wordt na het sluiten van het huwelijk en welke berichten via het berichtenverkeer worden verstuurd.

Demonstratiescript F: Aangifte geboorte

Mevrouw Pot is op 3 januari 2024 bevallen van een zoon in het Zuyderland ziekenhuis te Heerlen. Zij komt samen met haar partner op 5 januari 2024 aan de balie. Het is het eerste kind uit de relatie. De heer Bloem en mevrouw Pot zijn niet gehuwd en hebben op 26 september 2023 een erkenning ongeboren vrucht gedaan bij gemeente Brunssum. Mevrouw Pot is woonachtig in gemeente Brunssum en de heer Bloem in gemeente Heerlen. Bij de erkenning ongeboren vrucht is gekozen voor de naam Bloem. Zij hebben echter kennisgenomen van de wetswijziging betreffende een dubbele geslachtsnaam en willen daar graag gebruik van maken. Zij kiezen voor de naam Bloem Pot.

- Laat zien hoe een dossier/zaak aangemaakt wordt;
- Laat zien hoe kenbaar gemaakt kan worden dat er een erkenning ongeboren vrucht is opgemaakt (upload mogelijkheid);
- Laat zien hoe er een akte van naamskeuze opgemaakt kan worden in combinatie met de erkenning ongeboren vrucht;
- Laat zien hoe de betaling van de akte van naamskeuze plaatsvindt;
- Laat zien welke berichten via het berichtenverkeer worden verstuurd;
- Laat zien hoe de zoon van de heer Bloem op zijn persoonslijst wordt geplaatst.

Demonstratiescript G: Functioneel beheer

Medewerker Sofie Bot komt in de periode van 1-1-2024 tot en met 1-2-2024 werken bij team Burgerzaken met de volgende uitvoerende taken:

- Gegevensverstrekking BRP;
- Verhuizingen naar / binnen Heerlen;
- Aanvragen / uitreiken rijbewijzen.

Laat zien:

- Hoe de nieuwe gebruiker aangemaakt en / of overgenomen wordt uit Azure AD;
- Hoe de gebruiker geautoriseerd wordt voor zijn taken;
- Hoe de autorisatie ingesteld wordt vanaf indiensttreding tot en met einde dienstverband;
- Dat de autorisatie nog niet geldig is op demo-datum (bv 15-11-2024);
- De actuele autorisatie-matrix;
- Hoe de autorisatie uitgebreid wordt met Reisdocumenten en bevragen BRPV;
- Hoe een verlopen / geblokkeerd wachtwoord gerest wordt;
- Of en op welke wijze de gebruiker zelf zijn wachtwoord kan resetten;
- Hoe een nieuw model / sjabloon ontwikkeld wordt en de gebruiker hiervoor geautoriseerd wordt;
- Hoe de output naar de gekozen printer en lade gestuurd wordt.