
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeente De Ronde Venen:



Gemeente
De Ronde Venen

Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : RON240326

Datum : 26 maart 2024

Status : Definitief

Versie : V.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
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

Inleiding.....	4
1 Integraliteit	5
2 Digitale dienstverlening en self-service.....	6
3 Procesautomatisering en -digitalisering	7
4 Concept-implementatieplan	8
5 Kansendossier	9
6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	11
 Demonstratiescript A: Aanvraag uittreksel BRP.....	 14
Demonstratiescript B: Bijhouden / wijzigen BRP	15
Demonstratiescript C: Melding voorgenomen huwelijk.....	16
Demonstratiescript D: Aangifte vestiging buitenland	17
Demonstratiescript E: Aangifte overlijden	18
Demonstratiescript F: Functioneel beheer.....	19

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 beheedersvriendelijkheid, 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 De Ronde Venen 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.

1 Integraliteit

Gemeente De Ronde Venen 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 De Ronde Venen:

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

2 Digitale dienstverlening en self-service

Op dit moment zijn er diverse voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening Burgerzaken van Gemeente De Ronde Venen. Vooral de diverse webdiensten van iBurgerzaken worden actief gebruikt voor de diverse aanvraagprocessen van Burgerzaken van Gemeente De Ronde Venen.

Gemeente De Ronde Venen wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening. Gemeente De Ronde Venen 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, e.d.). 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.) en de wens om de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Lopende Zaken, gemeentelijke website, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit. Gemeente De Ronde Venen hanteert een cross-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente De Ronde Venen 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 en diensten digitaal te kunnen indienen bij Gemeente De Ronde Venen. 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 De Ronde Venen (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat) 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 De Ronde Venen zo mogelijk specifiek ondersteuning voor onder meer de volgende self-service-processen: Indienen correctieverzoeken, Erfnamenonderzoek / nalatenschapverzoek (door notarissen), Verzoek inzage in de BRP (protocolleringsgegevens), Aanvraag verklaring huwelijksbevoegdheid, Aanvraag verlof begraven / cremieren (door uitvaartondernemers), Aanvraag lijkenpas / laissez-passer (door uitvaartondernemers), Verzoek voornaam & geslachtswijziging, Verzoek naturalisatie, Verzoek optie, Verzoek EU-onderdaan tot stemmen voor Europese Verkiezingen in Nederland en uiteraard de mogelijkheden die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing in aanvulling hierop zou kunnen leveren.

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 De Ronde Venen), 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 Procesautomatisering en -digitalisering

Op dit moment zijn er diverse processen met behulp van iBurgerzaken geïmplementeerd ter automatisering en digitalisering van de dienstverlening en bedrijfsvoering Burgerzaken van Gemeente De Ronde Venen. Diverse processen kunnen - zonder menselijke tussenkomst - worden verwerkt en afgehandeld.

Het betreft een Eis dat deze functionaliteit ten minste beschikbaar wordt gesteld voor het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Gemeente De Ronde Venen in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Gemeente De Ronde Venen wenst in het verlengde van deze door haar gestelde Eis een concreet inzicht te verkrijgen van de concrete mogelijkheden van deze functionaliteit.

Gemeente De Ronde Venen wenst graag aanvullend hierop zo veel mogelijk processen te automatiseren en digitaliseren. Gemeente De Ronde Venen wil hiermee haar dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsprocessen waar mogelijk nog effectiever en efficiënter inrichten en uitvoeren. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit koppelingen en / of integraties met andere oplossingen (bij voorkeur inclusief in het aanbod) niet uit.

De Inschrijver beschrijft de concrete mogelijkheden van de functionaliteit met betrekking tot het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Gemeente De Ronde Venen in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. De Inschrijver toont tevens aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan de verdere 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 De Ronde Venen), 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 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 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 De Ronde Venen ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente De Ronde Venen te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente De Ronde Venen 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 De Ronde Venen 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.

Let op: Gemeente De Ronde Venen heeft de Eis om, ook indien de bestaande oplossing iBurgerzaken (en Cipers) herverworven 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 De Ronde Venen wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

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 migratie en / of 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 De Ronde Venen.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente De Ronde Venen 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.

5 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 De Ronde Venen 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 De Ronde Venen stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Gemeente De Ronde Venen wenst graag expliciet haar Wensen aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Gemeente De Ronde Venen nadrukkelijk vraagt hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt:

1). Een all-inclusive-contract met de Inschrijver ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing in de breedste zin: In een dergelijk contract zijn alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing, ongeacht de Opdrachtscope zoals deze in de Aanbestedingsdocumenten is opgenomen, ondergebracht voor de gehele duur van de looptijd voor een vaste prijs- en tariefstelling op basis van bij voorkeur aantal inwoners. Gemeente De Ronde Venen is ervan op de hoogte dat vrijwel alle potentiële aanbieders een Open-strategie en -productlijn ontwikkelen gerelateerd aan het Burgerzakendomein, waarbij zij nadrukkelijk vraagt dit tevens – zo nodig separaat gespecificeerd – mee te nemen.

2). Het veilig kunnen mailen vanuit de aangeboden ICT-oplossing: De Wens kan bij voorkeur ingevuld worden met een geïntegreerde oplossing van de Inschrijver. Inschrijver kan hiervoor tevens koppelen met de veilig mailen-oplossing van Gemeente De Ronde Venen die momenteel wordt geselecteerd. Gemeente De Ronde Venen vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

3). De functionaliteit van een ESB: Deze ESB-functionaliteit voorziet in continuering en / of vervanging van de in gebruik zijnde Makelaarsuite van PinkRoccade Local Government waarvan Gemeente De Ronde Venen het contract met een onbepaalde tijd om wil zetten naar een rechtmatig contract met een bepaalde contractduur. Deze ESB-functionaliteit kan ingezet worden voor het inrichten van de gegevensstromen binnen de organisatie. Binnen de scope van de ICT-oplossing vallen ten minste de volgende functionaliteiten:

- Een personenmagazijn met mogelijkheid tot het plaatsen van binnengemeentelijke afnemersindicaties en binnengemeentelijke afname van persoonsgegevens door deze afnemers;
- Een adressen- en gebouwenmagazijn met mogelijkheid tot het plaatsen van binnengemeentelijke afnemersindicaties en binnengemeentelijke afname van adres- en pandgegevens door deze afnemers;
- Een niet-natuurlijk personenmagazijn, gekoppeld aan NHR, met mogelijkheid tot het plaatsen van binnengemeentelijke afnemersindicaties en binnengemeentelijke afname van bedrijfs- en instellingsgegevens door deze afnemers;
- Een koppeling naar BRP-V en VOA voor het bevragen, overnemen en volgen van buitengemeentelijke personen door het plaatsen van buitengemeentelijke afnemersindicaties en buitengemeentelijke afname van persoonsgegevens door deze afnemers in geval van relevante mutaties;
- Een ondersteuning van Zaak- en DocumentServices 1.1. en 1.2. ten behoeve van het kunnen koppelen van taak-, zaak- en documentapplicaties voor de correcte uitwisseling van zaken en / of documenten.

De ICT-oplossing dient als een SaaS-oplossing (aldus remote en volledig geserviced door de Inschrijver) aangeboden te worden en moet volledig en correct samenwerken met de bestaande infrastructuur en applicaties van Gemeente De Ronde Venen. Voor de ICT-oplossing geldt dat er hiertoe minimaal dient te worden voldaan aan de Eisen uit hoofdstuk 4 en 6 van Bijlage 4 Programma van Eisen die toepasselijk kunnen zijn in relatie met het optioneel aanbieden van deze kans.

Ten aanzien van de implementatie moet de ICT-oplossing minimaal 15 koppelingen met binnen- en buitengemeentelijke afnemende applicaties (zowel on-premise als off-premise) gaan vervangen en ondersteunen voor personen, adressen, niet-natuurlijke personen, zaken en documenten. De Inschrijver levert een implementatie van de optionele ICT-oplossing en waar benodigd een migratie en / of conversie vanuit de bestaande ICT-oplossing mee in haar optionele aanbod van deze kans.

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 De Ronde Venen. 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 6 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 6 x A4 gezien.

6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

A. Aanvraag uittreksel BRP	(circa 15 minuten);
B. Bijhouden / wijzigen BRP	(circa 30 minuten);
C. Melding voorgenomen huwelijk	(circa 30 minuten);
D. Aangifte vestiging buitenland	(circa 30 minuten);
E. Aangifte overlijden	(circa 30 minuten);
F. Functioneel beheer	(circa 30 minuten).

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in de Aanbestedingsleidraad, 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 De Ronde Venen zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente De Ronde Venen gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur, inclusief een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie / demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdeel A is indicatief 15 minuten beschikbaar. Voor de onderdelen B tot en met F is indicatief 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie / demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Aanbestedende Dienst zal haar beoordeling van de presentatie / demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: Persoonsgegevens en gemeentenamen zijn indicatief; aanbieder mag gebruik maken van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor de data geldt dat er gebruik mag worden gemaakt van andere data, als de dagen van de week hetzelfde zijn en de periode tussen de data gelijk is aan het voorbeeld. Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd.

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 De Ronde Venen 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 De Ronde Venen 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 beheedersvriendelijkheid 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 beheedersvriendelijkheid

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 schaalt 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 specifiek 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: Aanvraag uittreksel BRP

Meneer de Boer komt aan de balie en wil een uittreksel BRP. Hij legitimeert zich met zijn ID kaart

- Laat zien hoe we het proces opstarten;
- Laat zien hoe in de aanvraag aangegeven wordt hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd;
- Laat zien welke soorten uittreksels er zijn;
- Laat zien hoe we een standaard uittreksel uit kunnen breiden met meer gegevens;
- Laat zien hoe het uittreksel eruit komt te zien;
- Laat zien hoe het te betalen bedrag voor het uittreksel automatisch wordt klaargezet in de kassa (JCC Betalen).

Meneer de Boer ziet het uittreksel, maar bedenkt dat het toch een internationale versie moet zijn

- Laat zien hoe we terug kunnen in de zaak en alsnog een internationale versie kunnen maken;
- Laat zien hoe de internationale akte eruit komt te zien.

Meneer de Boer heeft digitaal een uittreksel BRP aangevraagd.

- Laat de burgerview zien voor de aanvraag;
- Laat de keuzemogelijkheden voor de verschillende uittreksels zien;
- Laat zien hoe wij de aanvraag in onze takenlijst binnenkrijgen;
- Laat zien hoe wij de aantekening/notitie van de burger kunnen zien;
- Laat zien hoe we het soort uittreksel kunnen wijzigen naar een ander soort uittreksel;
- Laat zien hoe we het uittreksel produceren;
- Laat de begeleidende brief zien bij een internetaanvraag voor een uittreksel.

Demonstratiescript B: Bijhouden / wijzigen BRP

Meneer de Boer heeft een correctieverzoek ingediend van zijn persoonsgegevens. Hij heeft rechtbankuitspraak overlegd waaruit blijkt dat zijn achternaam, voornaam en nationaliteit gecorrigeerd moeten worden.

- Laat zien hoe je het proces opstart;
- Laat zien hoe in de aanvraag aangegeven wordt hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd en vul contactgegevens;
- Laat zien hoe je gegevens onjuist maakt en de juiste gegevens vult;
- Laat zien hoe je historische gegevens onjuist maakt en nieuwe historische gegevens toevoegt;
- Laat zien hoe je de standaardnamen (volgens HUP) van brondocumenten kan gebruiken/ophalen;
- Laat zien hoe je de via dit proces naar het bijhoudingproces van gerelateerden gaat;
- Laat zien hoe je een brief/bevestiging aanmaakt bij deze correctie;
- Laat zien hoe je een PL uitdraait.

Demonstratiescript C: Melding voorgenomen huwelijk

Meneer de Boer en mevrouw de Vries willen met elkaar trouwen. Zij hebben alle stukken al ingeleverd om een huwelijk aan te mogen gaan. Meneer de Boer is Nederlander, mevrouw de Vries is Braziliaanse met verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd.

- Laat zien hoe je het proces opstart;
- Laat zien hoe we de gegevens van de partners ophalen;
- Laat zien hoe we de juiste stukken in de zaak uploaden;
- Laat zien hoe we de gegevens van de getuigen opvoeren en stukken uploaden;
- Laat zien hoe de koppeling is met de huwelijksagenda;
- Laat zien hoe de koppeling is met de babsen;
- Laat zien hoe we het naamgebruik na huwelijk in dit proces kunnen aanpassen;
- Laat de koppeling met de kassa zien;
- Laat zien hoe we de melding voorgenomen huwelijk (met verblijfsrecht) produceren;
- Laat zien hoe we de bevestiging van de melding van het huwelijk maken (voor digitale aangifte).

Reserveer een datum en een babs

Ze willen toch graag een andere datum trouwen

- Laat zien hoe we de datum van het huwelijk aanpassen.

Het huwelijk wordt vandaag voltrokken

- Laat zien hoe we de akte aanmaken.

Het huwelijk is voltrokken

- Laat zien hoe we het huwelijk bevestigen en de zaak afronden;
- Laat zien hoe we (in dit proces) een internationaal uittreksel huwelijksakte produceren.

Demonstratiescript D: Aangifte vestiging buitenland

Meneer Janus (Braziliaanse nationaliteit) komt voor 1^e registratie in de BRP. Hij heeft een verblijfsvergunning, paspoort, geboorteakte en is getrouwd met een partner die hier al woont en heeft een kind dat ook al in Nederland woont.

- Laat zien hoe we dit proces opstarten;
- Laat zien hoe we de presentievraag kunnen stellen;
- Laat zien hoe we de gegevens in het systeem zetten;
- Laat zien hoe we de partner ophalen;
- Laat zien hoe we het kind ophalen;
- Laat zien hoe we het aangifteformulier kunnen produceren;
- Laat zien waar we contactgegevens kunnen noteren;
- Laat zien hoe we de zaak tussentijds kunnen opslaan en later weer openen;
- Laat zien hoe we een bevestigingsbrief kunnen reproduceren bij dit proces;
- Laat zien hoe we de PL definitief maken;
- Laat zien hoe we de PL uit kunnen draaien.

Demonstratiescript E: Aangifte overlijden

Meneer de Boer (begrafenisondernemer) doet digitaal aangifte van overlijden van Petra van Langen. Mevrouw wordt begraven in het buitenland

- Laat in de burgerview zien hoe de aangifte gedaan wordt;
- Laat zien hoe de begrafenisondernemer stukken kan uploaden bij de aangifte;
- Laat zien hoe de aangifte in onze (digitale) takenlijst komt;
- Laat zien hoe we de geüploade documenten kunnen bekijken;
- Laat zien waar het proces waarschuwt dat B verklaring ingeleverd moet worden;
- Laat zien waar in het proces de verklaring van geen bezwaar OVJ/verklaring natuurlijke dood van een arts bevestigd moet worden;
- Laat zien hoe we de documenten uploaden;
- Laat zien hoe we de akte aanmaken;
- Laat zien hoe we het verlof tot begraven aanmaken;
- Laat zien hoe we het uittreksel overlijdensakte (internationaal) produceren;
- Laat zien hoe we stukken vanuit de zaak kunnen mailen naar de begrafenisondernemer.

Persoon wordt in het buitenland begraven

- Laat zien hoe we een Laisser-passer produceren;
- Laat zien hoe we het overlijden bevestigen.

Demonstratiescript F: Functioneel beheer

Aanmaken van functies, rollen en medewerker

Er worden nieuwe medewerkers aangenomen met verschillende rollen, deze worden toegevoegd in AD (=Active Directory).

- Laat zien hoe gebruikersbeheer werkt;
- Laat zien hoe de autorisatie matrix eruitziet;
- Laat zien hoe een gebruikersrol wordt toegevoegd;
- Laat zien hoe een team toegevoegd kan worden.

Managementinformatie

Periodiek worden een aantal gegevenslijsten geleverd en worden er eenmalige gegevensvragen ingediend.

- Laat zien welke tool gebruikt wordt om gegevens te genereren;
- Laat zien op welke manier managementgegevens worden gegenereerd;
- Laat zien hoe de standaardgegevens opgevraagd kunnen worden;
- Laat zien hoe we kunnen anticiperen op de ontwikkelingen, zoals de paspoortpiek.

Procesbeheer

Er wordt gestreefd naar een groot aantal automatische processen (zonder inmenging van een ambtenaar).

- Laat zien welke processen in ontwikkeling zijn;
- Laat zien hoe een proces wordt ingericht. Zowel digitaal als een aanvraag aan de balie;
- Laat zien hoe de procesinrichting, verdeling taken- en rollen toewijzingen (4 ogen principe).

Ensia en de zelfevaluatie

Het waarborgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie(systemen), zorgt niet alleen voor betrouwbaarheid, maar ook een goede kwaliteit en continuïteit van de bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen. Met betrekking tot de Ensia en de zelfevaluatie:

- Laat zien hoe deze gewaarborgd is;
- Laat zien hoe de benodigde controles en gegevens worden geleverd.

Documentbeheer

We hebben een aantal eigen brieven en een aantal documenten die verplicht zijn en gekoppeld aan de wetgeving BRP.

- Laat zien hoe de brieven geleverd worden en hoe het onderhoud aan de betrokken documenten geregeld is, bijvoorbeeld bij een wetswijziging zoals de WIGG;
- Laat zien hoe een nieuwe brief wordt gemaakt;
- Laat zien hoe de leverancierstemplate gewijzigd worden;
- Laat zien waar de documenten, aktes in een aanvraag te zien zijn;
- Laat zien in hoeverre de documenten archiefwaardig bewaard worden.