

Marktverkenning zaaksysteem Gemeenten Horst aan de Maas en Venray

Verslag



Projectgroep Marktverkenning

Versie 1.0

29 januari 2024



Inhoud

Aanleiding	3
Doelstelling	3
Onze visie op zaakgericht werken.....	4

Procedure.....	5
Uitkomsten marktverkenning	6
Bijlage 1 – Vragenlijst Collega-gemeenten	10
Bijlage 2 –vragenlijst leveranciers.....	14

Aanleiding

De gemeenten Horst aan de Maas en Venray hebben beiden op dit moment geen volwaardig generiek zaakstelsel in gebruik. Zij maken gebruik van een documentmanagementsysteem, waarin documenten deels zaakgericht worden opgeslagen. Vakafdelingen maken wel gebruik van specifieke software waarin ook zaakafhandeling plaatsvindt. Er blijven hierdoor generieke processen over waarvoor geen procesondersteuning beschikbaar is. Ook zijn er teams die geen specifieke software in gebruik hebben maar wel behoefte hebben aan procesondersteuning en zaakafhandeling.

De gemeenten willen een ICT-oplossing verwerven voor generieke ondersteuning van zaakgericht werken via een openbare Europese aanbesteding. Het betreft dan specifiek: de levering inclusief het gebruiksrecht, de implementatie, het beheer en het onderhoud van een software-oplossing (inclusief uitgevraagde koppelingen) voor zaakgericht werken voor generieke processen. De gemeenten willen graag een langdurig partnership aangaan met de partij die de oplossing levert. De oplossing wordt geleverd als SaaS-oplossing (Software-as-a-Service), die door de gemeenten 24/7 gebruikt kan worden op elke locatie. Technisch beheer van deze oplossing door de leverancier is inbegrepen. Deze marktverkenning is daar de voorbereiding op.

Doelstelling

De gemeenten Horst aan de Maas en Venray zijn geïnteresseerd in de laatste marktontwikkelingen rondom ICT-oplossingen voor een generiek zaakstelsel. Om een beter beeld te krijgen van de potentiële aanbiedersmarkt en hun software-oplossingen voor een zaakstelsel en om de scope en aanpak van de aanbesteding aan te scherpen, zijn we een marktverkenning gestart. We hebben hiervoor op verschillende manieren informatie verzameld:

- We zijn in gesprek gegaan met een aantal collega-gemeenten.
- We hebben een themadag 'zaakgericht werken' bezocht.
- We hebben onderzoek via internet uitgevoerd.
- We hebben een aantal leveranciers uitgenodigd om deel te nemen aan een consultatiegesprek c.q. demonstratie.

Onze visie op zaakgericht werken

Wat willen wij

Perspectief behandelaars

Wij gaan voor blijde collega's. Daarom zoeken wij een toekomstbestendige oplossing waarin we procesgericht (samen-)werken. Inwoners en collega's zijn we beter van dienst door de keten en de processen van intake, behandelen, digitaal leveren tot archiveren & publiceren gemeentebreed digitaal efficiënt te ondersteunen. Het archief is geborgd, informatie is vindbaar en toegankelijk waardoor we voldoen aan huidige en nieuwe wetgeving.

Perspectief inwoners

Onze ambitie is steengoede dienstverlening en tevreden inwoners. In onze gemeentelijke dienstverlening staat de inwoner centraal. We informeren inwoners duidelijk over de status van een aanvraag of melding. En we zijn duidelijk over wat inwoners van de gemeente kunnen verwachten en wat de gemeente van inwoners verwacht. We realiseren onze diensten zo snel mogelijk en binnen de wettelijk gestelde termijnen. We verbeteren elke dag op basis van metingen van servicenormen en klanttevredenheid. We werken oplossingsgericht en zorgen dat systemen ons beter dienen.

Perspectief management

Wij sturen op de afhandeling van processen om onze inwoners optimaal van dienst te zijn. Daarvoor beschikken we graag over dashboards voor monitoring, signalering en rapportage.

Hiervoor hebben we gestandaardiseerde gegevenssets nodig die eenvoudig toegankelijk zijn. De gewenste oplossing kan op basis van 'selfservice' operationele rapportages en lijsten maken.

Voor tactische en strategische stuurinformatie maken we gebruik van een BI-oplossing op basis van PowerBI.

Non-functioneel

Wij willen een oplossing die wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).

We staan achter het gedachtegoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. De komende jaren willen we stap voor stap groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. We begrijpen dat er nu nog volop ontwikkelingen zijn. Daarom willen wij tijdens de aanbesteding een bewezen oplossing selecteren die modulair is en op termijn naar Common Ground toe beweegt

Wettelijke eisen

We zoeken uiteraard een oplossing die voldoet aan de wettelijke eisen. Van belang zijn in elk geval de Archiefwet, AVG, BDTO (Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid), de Wdo (Wet digitale overheid), de Wet open overheid (Woo), Wmebv (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De overeenkomst die we met leveranciers sluiten is altijd gebaseerd op GIBIT 2023.

Hoe hebben we de marktverkenning aangepakt?

1. In beeld brengen van onze basisvisie: het is van belang dat we weten waar wij graag naartoe willen groeien, wat onze visie is.
2. Onderzoek mogelijke leveranciers via hun websites: wat kunnen zij bieden, welke visie hebben zij over de ondersteuning van het zaakgericht werken, wat is de scope van de oplossingen.
3. Bezoek aan een themabijeenkomst over zaakgericht werken.
4. Vragenronde collega-gemeenten: welke visie hebben zij en welke software gebruikt de gemeente voor zaakgericht werken? Biedt de software voldoende ondersteuning om de visie te realiseren? Hoe is de samenwerking met de leverancier? Hiervoor is een standaard vragenlijst opgesteld (bijlage 1).
5. Vragenronde leveranciers: we hebben vrijblijvend een vragenlijst (bijlage 2) met 16 vragen gestuurd aan negen leveranciers van zaaksystemen. Acht leveranciers hebben deze vragenlijst ingevuld.
6. Een presentatie/demo van een oplossing voor zaakgericht werken. Op basis van de ingevulde antwoorden op de vragenlijst hebben we gekozen voor 3 leveranciers met een heel verschillende visie op de ontwikkeling van zaakgericht werken. Het accent lag op het geven van een presentatie/demonstratie aan de hand van twee casussen, waarbij de leverancier kon laten zien of de eigen oplossingen passen bij de basisvraag van de gemeenten. In het gesprek was ook ruimte om in te gaan op de visie van de leverancier op de ontwikkeling van de oplossing in de toekomst (roadmap) en de visie op toekomstige samenwerking met de gemeenten.
7. Van alle activiteiten van de marktverkenning hebben we een verslag gemaakt. Dit verslag wordt gepubliceerd bij de aanbestedingsdocumenten. Concurrentiegevoelige informatie nemen we vanzelfsprekend niet op.



Uitkomsten marktverkenning

We hebben onderzocht wat de mogelijkheden van de markt zijn en welke zaakgerichte oplossing het beste past bij het volwassenheidsniveau en de toekomstige wensen van onze organisaties.

Grofweg zien we in de markt drie soorten aanbieders:

1. all-in-one zaaksystemen, waarin veel ontwikkelde functionaliteiten door één leverancier worden aangeboden en het zaakstelsel breed wordt ingezet;
2. zaaksystemen die vormgegeven worden op basis van Common Ground, waarbij gemeenten collectief met de markt diverse componenten ontwikkelen en integreren;
3. leveranciers die vanuit de traditionele all-in-one gedachte de transitie willen maken naar een modulaair opgebouwd zaakstelsel.

Onderstaande afbeeldingen geven antwoorden over de positie die wij zien voor het generieke zaakstelsel dat wij zoeken en aandachtspunten voor de bijbehorende implementatie.



Het generieke zaakstelsel positioneren we voor de generieke processen¹ in de organisatie. Het uitgangspunt is dat (domein-) specifieke processen in de Taak Specifieke Applicaties (TSA's) landen. Er zijn uitzonderingen op deze regel waar dit nodig is.

¹ Door te denken in generieke processen en systemen kan eenvoudiger gebruik worden gemaakt van standaardoplossingen die beschikbaar zijn in de markt en wordt maatwerk voorkomen. Klanten willen de overheid in haar dienstverlening ook zo veel mogelijk ervaren als één organisatie en generieke processen dragen daaraan bij. (GEMMA, 2024)

Afnemen of mee ontwikkelen bij een Generiek Zaaksysteem

Bij doorontwikkeling wel als deelnemer invloed uitoefenen. We willen technisch niet mede-ontwikkelen maar een bewezen oplossing.



afnemer

procesblokken

mede-ontwikkelaar



We zoeken in de basis een bewezen oplossing. We willen wel invloed uit kunnen oefenen bij de doorontwikkeling.

All-in-one v.s. Common Ground (CG)?

We willen een contract met flexibiliteit om 'eigen' of bewezen Common Ground oplossingen modulair in te zetten naast het generieke zaaksysteem. Het is een pre als leverancier doorontwikkeld naar CG en koppelingen legt o.b.v. de Common Ground API's.



All-in-one

Modulair

Common Ground



Een zaaksysteem dat volledig Common Ground wordt ontwikkeld is geen optie voor onze gemeenten. We hebben als gemeente niet de ontwikkelcapaciteit om volledig o.b.v. de Common Ground gedachte mee te ontwikkelen en hierin te participeren. Dit past ook niet binnen onze architectuurprincipes, waarbij we uitgaan van 'proven technology'. Daarnaast willen wij op relatief korte termijn een zaakgerichte oplossing implementeren. Vanuit Common Ground zijn de gewenste componenten en integraties nog niet beschikbaar.

We zoeken een aanbieder die de gevraagde zaaksysteemcomponenten reeds heeft staan, maar wel de beweging kan maken naar een modulaire Common Ground gedachte. Voor nu maken we gebruik van de bewezen oplossingen/ componenten van de leverancier, in combinatie met onze taakspecifieke applicaties en enkele Common Ground onderdelen. Bijvoorbeeld Open formulieren of een MijnOmgeving. Mochten er meerdere Common Ground componenten beschikbaar komen, willen we deze modulair kunnen implementeren binnen onze architectuur. Zo blijven we flexibel met het oog op de toekomst.

Wat willen we koppelen met het generieke zaakstelsel?

Gemeente
Venray

horst
aan de
maas

Koppelingen met TSA's en waarom?

- Vindbaarheid / relateren: Ja
- Centraal archief in het zaakstelsel: Nee, voor migratie en vindbaarheid een andere (search) oplossing
- Digitale tools zoals sjablonen, weglakken, digi-handtekening: Ja
- Organisatievraagstuk of we systemen willen koppelen of twee keer inrichten: welke processen in welk systeem bij proceseigenaren



De gemeenten kiezen voor een zaakgerichte werkwijze waarin het hele behandelproces inclusief archivering zoveel mogelijk in één applicatie (zaakstelsel óf TSA) plaatsvindt. Vanuit deze keuze liggen koppelingen met TSA's minder voor de hand, het vraagstuk centraal DMS/RMA in relatie tot het zaakstelsel is een onderwerp in de aanbesteding. Koppelingen met digitale tools, zoals een sjablonengenerator, anonimiseringsstool of digitale handtekening zijn wel relevant. Een vraagstuk is nog hoe zaken uit verschillende systemen (zaakstelsel en/of TSA's) vindbaar of gerelateerd aan elkaar kunnen zijn. Mogelijk biedt een search-oplossing hiervoor een oplossing.

Implementatie: big bang of per proces & implementatie V/H tegelijk?

Gemeente
Venray

horst
aan de
maas

Gebruikers V/H tegelijk, inrichting van te voren V&H samen.
1 systeem? Je moet de mogelijkheid hebben om te ontvluchten.

Nadeel volledig per proces: lange tijd informatie op meerdere plekken

Voordeel generieke proces → big bang en specifieke processen minimale eisen
(minimale eisen proces, werkvoorraad en termijnen bv.)
door-ontwikkelen en aandacht op proces-specifieke inrichting en verbetering.

Nadeel volledig Big – Bang: geen draagvlak, te generiek



Naast een softwareleverancier zoeken we een partner die aandacht heeft voor adoptie, zodat het zaakgericht werken in onze organisaties omarmd kan worden. Op basis van eerdere ervaringen in onze organisaties weten we hoe belangrijk dit is. We geven de voorkeur aan gelijktijdig implementeren in Venray en Horst aan de Maas, zodat we gelijktijdig ervaring opbouwen in het gebruik en van elkaar kunnen leren.

Daarbij is tevens belangrijk dat het systeem intuïtief in het gebruik is. Op deze wijze kunnen we zaakgericht werken gefaseerd in onze organisatie implementeren. Voor de standaardprocessen

(bestaand uit de processtappen intake, behandelen, besluiten, leveren en archiveren) kan dit op korte termijn. Hierbij willen we als afnemer ook gebruik kunnen maken van processen die reeds zijn ingericht door de leverancier. Maar voor de complexere processen is meer begeleiding nodig.

Klantportaal (PIP / Mijn-omgeving)?

Zaaksysteem voor de eigen processen een PIP / Mijn-omgeving, TSA's eigen portalen.

DV: Ideale beeld inwoner ervaart één omgeving (omni-channel),

voor de aanbesteding meerdere opties uitvragen:

Optie 1: Koppelen en statusinformatie delen met eigen generieke klantportaal.

Optie 2: Klantportaal van het generieke zaaksysteem en TSA portaal los.

Optie 3: TSA informatie in het klantportaal van het generieke zaaksysteem tonen.

Integraal klantbeeld? Optioneel uitvragen als mogelijkheid inclusief impact op het landschap met TSA's.

Gemeente
Venray



ja

nee



Om het proces van intake, behandelen, besluiten, archiveren en leveren in de keten volledig te ondersteunen is een digitaal kanaal essentieel. Hiervoor zijn meerdere oplossingen, deze opties vragen we optioneel uit in de aanbesteding. Onze interne visie op de online dienstverlening is essentieel voor de inrichtingskeuzes.

Bijlage 1 – Vragenlijst Collega-gemeenten

Algemeen

Onderstaande vragen zijn opgesteld als minimale set van vragen die we beantwoord willen zien te krijgen. Daarnaast zien we een uitbreiding set waar we voor de referenties waar we echt een bezoek aan gaan brengen de verdieping zoeken met een casus, demo en vervolgvragen.

Minimale set aan vragen

#	Soort vraag	Vraag
1	Visie ZGW	Wat is jullie visie op zaakgericht werken? - De relatie tot Taak Specifieke Applicaties (TSA's) - Mate van uniforme processen en/of specifieke processen - o Middel zaaktype - o Complex zaaksysteem (vb. bestuurlijke besluitvorming)
2	Implementatiefase	In welke fase is het zaaksysteem / generiek zaak afhandelcomponent in gebruik? a. Te implementeren b. In implementatiefase / testfase c. Uitrol gereed en in gebruik d. Uit te faseren
3	Rol van ZS	Welke rol heeft het zaaksysteem in jullie landschap? Denk aan: - Zaakregistratie - Postregistratie - Publicatie component - Communicatiemiddel burger - Projectmatig werken - Etc.
4	Leverancier samenwerking	- Komt de leverancier de gemaakte afspraken en beloften na? - Hoe stelt de leverancier zich op? Meer als partner of puur als leverancier? - Hoe heeft de leverancier de implementatie begeleid? Denk aan opleidingsmogelijkheden van gebruikers. - Hoe responsief is de leverancier in jullie optiek?
5	Doorontwikkeling	Hoe staat de leverancier tegenover doorontwikkeling? Denk hierbij aan: - Stemmen door klanten - Eigen (duidelijke) roadmap - Etc
6	Tevredenheid systeem	Heeft de implementatie daadwerkelijk de verwachtingen ingelost die voorafgaand aan de uitvraag gesteld zijn? Denk hierbij aan: - Voldoet het systeem aan de functionele eisen/wensen - Zijn er zaken die jullie achteraf toch nog missen?
7	Flexibiliteit systeem	Hoe flexibel is het zaaksysteem in te richten naar wens? Denk hierbij aan het zelfstandig inrichten van processen naar wens. We

		zijn ook benieuwd naar de mogelijkheden om meer fijnmazig aan de slag te gaan met workflows. Uiteraard heeft dat ook relatie tot de complexiteit en mate van beheer.
8	Functioneel beheer	- Wat zijn de mogelijkheden die functioneel beheer zelf heeft in het systeem en wat moet de leverancier doen? - Hoeveel tijd zijn jullie zelf kwijt aan functioneel beheer? (Aantal FTE FB).
9	Interne implementatie	Wat is jullie aanpak geweest met de invoering van het zaakstelsel? - Zaakgericht werken als concept invoeren - Implementatie van het zaakstelsel zelf: per team, per proces of big bang? - Inrichten van processen - Uitdragen van de noodzakelijke werkzaamheden - Opleiding van gebruikers en functioneel beheerders (inclusief documentatie, handleidingen, trainingen, sessies etc)
10	Interne acceptatie	Hoe is na implementatie de acceptatie van de gebruikers geweest? - In welke mate wordt het zaakstelsel gebruikt? - Wat is de tevredenheid van de gebruikers? - Waar liepen jullie tegen aan bij de interne acceptatie? - Wat was de grootste succesfactor? - In welke valkuil moeten we niet trappen bij implementatie? - Mogelijk doorvragen of het al de zoveelste poging of implementatie was geeft dat meer context. Dan doorvragen wanneer de laatste was en hoe de reactie intern was.
11	Common Ground	Gebruiken jullie Common Ground als uitgangspunt? Zo ja: Hoe hebben jullie de integraties met ZGW API'S ervaren? - Let op, common ground is aanleiding voor semantische discussies. Mensen hebben daar andere beelden bij.

Expertise vragen

1.	Informatiebeheer	Waar ligt de verantwoordelijkheid voor het registreren van een zaak (centraal of decentraal)?
2.		Hoe is het proces ingericht van post intake tot registratie in het zaakstelsel?
3.		Voor welke processen wordt het zaakstelsel gebruikt binnen de organisatie?
4.		Welke mogelijkheden heeft een behandelaar van een zaak mbt het aanpassen van een zaaktype en/of verwijderen van documenten?
5.		Welke stappen van post intake tot archiveren worden in het zaakstelsel uitgevoerd? (Registreren, Behandelen, Archiveren)
6.		Hoe is de archivering/vernietiging ingericht van zaken die in het zaakstelsel worden afgehandeld? In het zaakstelsel, of een koppeling naar een ander systeem?

7.	Functioneel beheer	De mogelijkheden voor functioneel beheer: Autorisaties/vertrouwelijkheden - Opvoeren/verwijderen gebruikers - Inrichten zaaktypen - Exporteren en importeren van informatie - Zoekvragen maken en resultaatvensters zelf instellen - Foutsignalering vanuit het systeem waarbij het ook duidelijk wat er aan de hand is en is alles zelf op te lossen? - Richten jullie zelf processen in of maken jullie gebruik van bestaande processen van de leverancier? -Hoe is na de implementatie het kostenaspect geregeld bij diensten/ tickets?
8.	I-advies	Hebben jullie een architectuurplaat van jullie zaaksysteem (landschap)?
9.	Dienstverlening/ klantcontact	Hoe wordt het klantcontactcentrum (KCC) ondersteund bij: - het vastleggen van klantcontacten en zaakinformatie. - inzicht/ statusinformatie van klanten om inwoners de stand van zaken van lopende zaken te kunnen doorgeven. Wordt er een persoonlijke internetpagina (PIP) voor inwoners gebruikt? Zo ja, hoe wordt deze ingezet en welke informatie is hierin beschikbaar? Hoe bieden jullie digitale formulieren aan op de website? Op welke manier landen inzendingen vervolgens in het zaaksysteem? Hoe publiceren jullie openbare bestuurlijke stukken? Hoe is de medewerking van de leverancier om de toegankelijkheid (WCAG 2.1 AA) op orde te krijgen?
10.	Privacy en informatiebeveiliging	Wat is jullie organisatie visie op privacy en informatiebeveiliging? Hoe sluit jullie visie op privacy aan op dat van de leverancier van het zaaksysteem? Is het zaaksysteem flexibel om het verwerken van persoonsgegevens AVG-compliant te maken?
11.	Processen	• Is er de mogelijkheid tot het maken van een mappenstructuur? • Is er de mogelijkheid tot het uitzetten van taken voor advies, toetsen en accorderen? • Is er een workflow • Bewaking van termijnen. Signalering • Is er de mogelijkheid tot het ophalen van management-informatie en koppeling aan dashboard • Hoe wordt er gearchiveerd? • Hoe is de koppeling tussen e-formulieren en het zaaksysteem? • Hoe is de koppeling met andere huidige systemen?

		• Kun je anonimiseren en publiceren in het systeem? (irt WOO) • Geen blauwdruk, kunnen we zelf processtappen inrichten? • Is er een koppeling met outlook (mails slepen naar het systeem)? • Het systeem moet het proces ondersteunen, niet andersom!
--	--	--

Bijlage 2 –vragenlijst leveranciers

Bij het beantwoorden van onderstaande vragen kunt u gebruik maken van standaard documentatie over de oplossing. Wel vragen wij u om aan te geven waar in de documentatie het antwoord op de betreffende vraag te vinden is.

1. De gemeenten gebruiken meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Waar mogelijk willen de gemeenten het registreren automatiseren, denk hierbij aan email en scannen, waarbij gegevens zoveel mogelijk automatisch aangevuld worden.
 - a) Beschrijf op welke manier er in de oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op verschillende kanalen. Leg per rol uit hoe dit werkt voor b.v. een registrator, behandelaar etc.
 - b) Beschrijf hoe een zaakregistratie start in de scanoplossing en automatisch overgenomen wordt in het zaaksysteem.
2. De gemeenten zien de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De gemeenten werken momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaaksysteem. De voorkeur is om ook een gedeelte van een zaaktype (zoals kenmerken, documenttypen, termijnen) te kunnen updaten.
 - a) Beschrijf de rol van de ZTC binnen de oplossing.
3. De gemeenten zien de oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het registreren, het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier.

Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op:

 - a) De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten.
 - b) De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.
 - c) Hoe flexibel is de oplossing bij het inrichten van de processen? (zelf stappen toevoegen, inrichten van stappen, documenten toevoegen bij stappen etc.)
 - d) Hoe kun je documenten ordenen in een zaak? Zit er bijvoorbeeld een mappenstructuur in.
4. De werkvoorraad geeft een overzicht van alle openstaande zaken, activiteiten en taken aan de behandelaar. De behandelaar wordt in één oogopslag geholpen met het stellen van prioriteiten, bewaken en monitoren van zaken, activiteiten en taken.
 - a) Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt.
 - b) Laat zien hoe de streef- en fatale termijnen zichtbaar zijn en hoe deze in te stellen.

Wet open overheid

5. De gemeenten willen voldoen aan de Wet open overheid (Woo) en het bijbehorende proces ondersteunen. Op welke manier ondersteunt de oplossing (onderdelen) van dit proces?

Bestuurlijke Besluitvorming

6. De gemeenten willen dat het bestuurlijke besluitvormingsproces optimaal ondersteund wordt binnen de oplossing. Op welke manier ondersteunt de oplossing (onderdelen) van dit proces?

Publieke dienstverlening/ klantcontact

7. De gemeenten willen dat inwoners en bedrijven de mogelijkheid hebben om digitaal zaken te doen, dit is ook vereist o.b.v. de nieuwe Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

(Wmebv). Welke middelen adviseren jullie om hierbij in te zetten in relatie tot het generieke zaakstelsel?

Generieke tools

8. Welke generieke tools (anonimiseren, digitale handtekening, documentcreatie etc.) kan de oplossing invullen en op welke manier?

Common Ground

9. Beschrijf uw visie op Common Ground en hoe de oplossing hierbij aansluit. Vermeld hierbij ook of uw organisatie het Groeipact Common Ground heeft ondertekend.
Lever indien mogelijk een visualisatie van de oplossing waarin minimaal de volgende onderdelen naar voren komen:
- Documentregistratiecomponent;
 - Zaaktypecatalogus component;
 - Zaakregistratie component;
 - Archiefregistratie component;
 - Zaakafhandel component;
 - BPM / WFM component

Privacy en informatiebeveiliging

10. Wat is uw visie op het gebied van privacy en informatiebeveiliging in de oplossing?

Rapportage en data

11. Hoe ondersteunt de oplossing het gebruik van rapportagemogelijkheden al dan niet rechtstreeks vanuit het stelsel zelf?

Informatiebeheer en Functioneel beheer

12. De gemeenten vinden het belangrijk om het (Functioneel-/Informatie-)beheer zelf uit te voeren zonder tussenkomst van een leverancier. Op welke manier past dit uitgangspunt bij de inrichting van de oplossing?
13. De gemeenten vinden het belangrijk om toekomstgericht te kunnen koppelen met andere systemen. Geef aan welke standaarden en techniek (bv. ZGW API) de oplossing ondersteunt. Wat zijn de koppelmogelijkheden met andere applicaties?
14. De gemeenten vinden het belangrijk om archivering van informatie conform wetgeving en (landelijke) richtlijnen uit te kunnen voeren, zodat informatie vindbaar, (duurzaam) beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar is. Denk hierbij met name aan:
- Metadatering conform landelijke standaarden (MDTO)
 - Zaakgerichte inrichting van de applicatie, inclusief correcte vulling van de gewenste procesinformatie (denk o.a. aan juiste namen zaaktypen, resultaattypen, bewaartermijnen)
 - Waardering van informatie conform vigerende selectielijst voor gemeenten
 - Efficiënte manier van vernietiging van informatie (documenten en metadata) conform vigerende selectielijst voor gemeenten
 - Ondersteuning van voorkeurbestandsformaten conform richtlijnen Nationaal Archief
 - Mogelijkheid tot afschermen van informatie middels vertrouwelijkheden en zorgen voor vergrendelen van informatie na afhandeling en archivering
 - Mogelijkheden voor import van informatie uit andere applicaties (m.n. DMS) zonder verlies van informatie en context

Geef aan op welke wijze de applicatie de wettelijke eisen, landelijke richtlijnen en de wensen van de gemeenten op het gebied van archivering ondersteunt.

15. We vinden het belangrijk dat alle informatie in de applicatie goed terug vindbaar is, rekening houdend met de juiste rechten/rollen. Afdelingen hebben eigen behoefte aan informatie, we vinden het belangrijk om hierin in die behoeften te kunnen voorzien.
 - a. Geef aan op welke wijze de vindbaarheid van alle informatie in de applicatie is geborgd. Denk hierbij ook aan (full text) zoekmogelijkheden en het gebruik van filter mogelijkheden?
16. We hebben naast zaakgerichte informatie uiteraard ook andersoortige informatie zoals projectdocumentatie (bijv. in M365), informatie ter kennisgeving, informatie in social media-applicaties, mailboxen en bulkinformatie op netwerkschijven. We vinden het belangrijk ook dergelijke informatie goed te kunnen borgen. We zijn benieuwd naar de mogelijkheden voor borging en archivering van dergelijke informatie.
 - a. Geef aan wat uw visie is t.a.v. de opslag en borging van niet zaakgerichte informatie. Wat zijn de mogelijkheden voor het beheren van dergelijke informatie in of met behulp van de applicatie?