

Programma van eisen

Meldingen openbare ruimte (MOR)



Inhoud

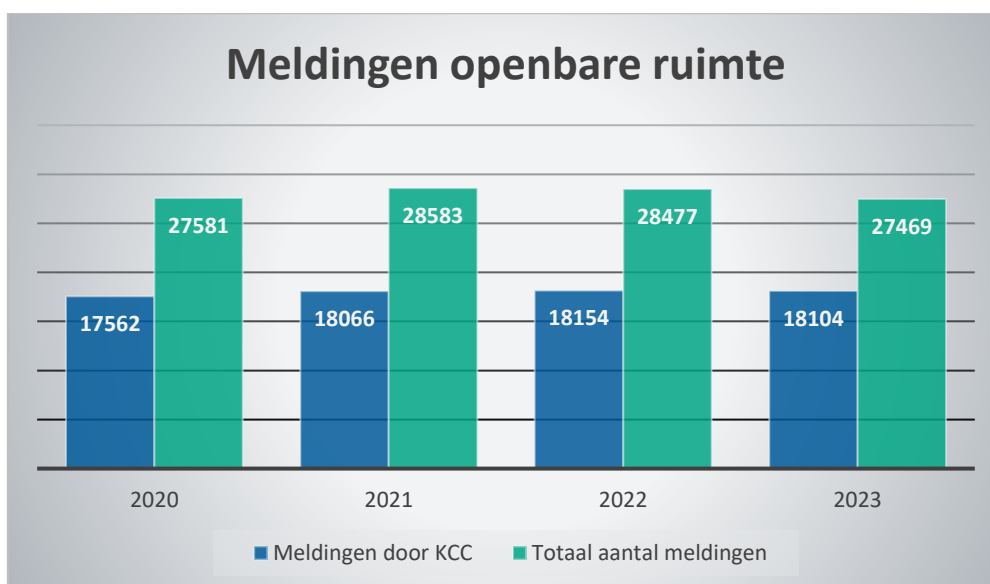
1.	Algemeen	3
1.1	Huidige situatie	3
1.2	Gewenste architectuur	4
1.2.1	Componenten van de MOR voorziening	4
1.2.2	Verbindingen van de MOR voorziening	5
2.	Programma van eisen	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Functioneel beheer	7
2.3	Een melding maken	9
2.4	Een melding toewijzen	11
2.5	Een melding be- en afhandelen	12
2.6	Dashboard en rapportage	13
2.7	Koppelingen	14
2.8	Archiefbeheer	15
2.9	Overleggen	16

1. Algemeen

1.1 Huidige situatie

Inwoners van de gemeente Purmerend kunnen via verschillende kanalen (telefonisch, social media, website gemeente, app op telefoon) een melding m.b.t. de openbare ruimte doen. Het KlantContactCentrum (KCC) speelt een belangrijke rol in het ontvangen, registreren, toewijzen en afhandelen van de meldingen, die niet direct via de app toegewezen kunnen worden aan de juiste behandelaar. Voor medewerkers van de gemeente, die voor de afhandeling van de meldingen verantwoordelijk zijn, is een afhandel-app beschikbaar. Deze app maakt het voor de medewerker tijdens het werk in de openbare ruimte mogelijk meldingen direct af te handelen.

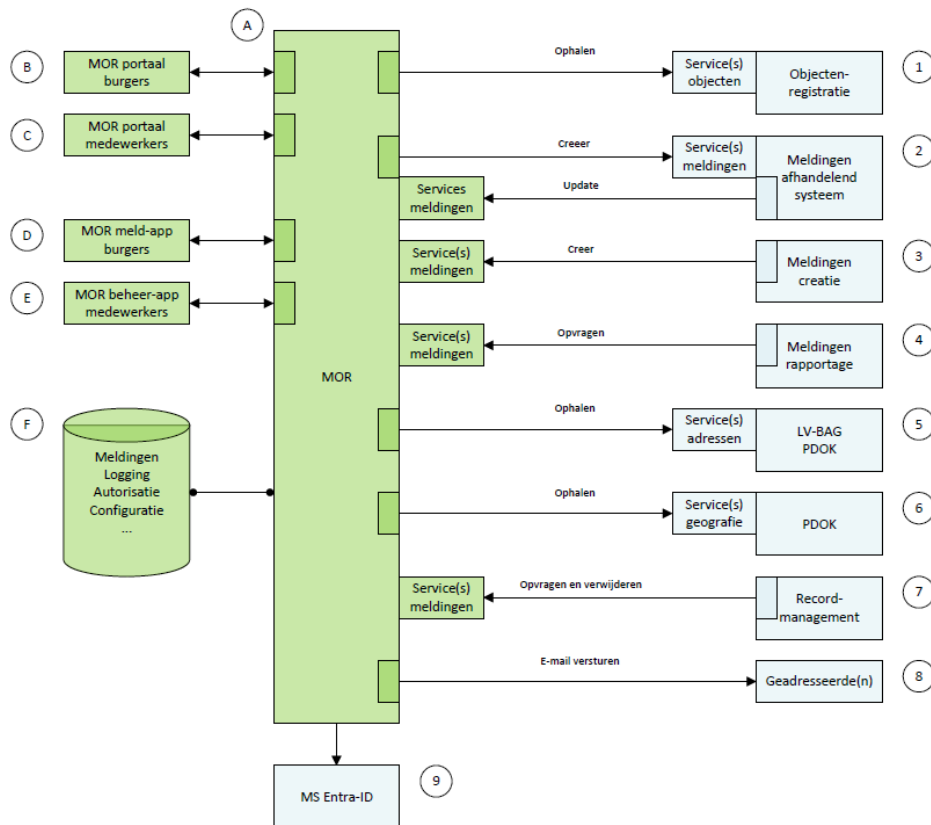
In de afgelopen jaren is het aantal geregistreerde meldingen als volgt:



1.2 Gewenste architectuur

In onderstaand schema staat afgebeeld hoe de gemeente Purmerend de gevraagde MOR voorziening positioneert. In het groen de MOR componenten en in het blauw de functies waarmee gekoppeld moet worden.

Meldingen Openbare Ruimte



1.2.1 Componenten van de MOR voorziening

- A. MOR backend
Het hart van de applicatie; bedrijfsregels en gegevensbeheer
- B. MOR portaal inwoners
Een internetpagina (portaal) voor inwoners met een webformulier voor het doen en inzien van meldingen.
- C. MOR webapplicatie
Applicatie voor medewerkers van het KCC voor het invoeren en afhandelen van meldingen en voor beheerders van de gemeente voor het configureren van het systeem.
- D. MOR meldingen app voor inwoners
Een app voor de inwoners voor het maken en inzien van meldingen
- E. MOR afhandel app voor behandelaars
Een app voor medewerkers van de gemeente voor het afhandelen van meldingen.
- F. Database van de backend, gegevensopslag van de applicatie

1.2.2 Verbindingen van de MOR voorziening

1. Ophalen/bevragen objecten.
Objecten worden beheerd in beheersystemen. Door in de MOR voorziening objecten te presenteren - in een kaart- kan een melding gekoppeld worden aan een object. Hierdoor ontstaat een eenduidige registratie van meldingen bij objecten. Dit verhoogt de kwaliteit van rapportages en het maakt het voor de behandelaars eenduidiger om welk object het gaat.
2. Meldingen doorzetten.
Als de afhandeling van meldingen over bepaalde object-typen plaats vindt in een ander systeem (b.v. het systeem waar het object in wordt beheerd, of bij een andere organisatie) kunnen meldingen worden doorgezet naar zo'n systeem.
Vanuit dit andere afhandelsysteem is het ook mogelijk om de status van meldingen in de MOR voorziening bij te werken.
3. Ontvangen van meldingen.
De MOR voorziening kan van andere dan de eigen front-end meldingen ontvangen. Hierdoor kunnen meldingen aangemaakt in b.v. een beheersysteem ook in het MOR portaal getoond worden.
4. Rapportage
De MOR voorziening heeft de mogelijkheid om alle in het systeem aanwezige informatie ter beschikking te stellen aan gemeentelijke rapportage tooling.
5. Raadplegen adressen
De MOR voorziening raadpleegt de BAG voor het registreren van een melding op een adres.
6. Kaart onderlegger
De MOR voorziening kan voor geografie (basiskaart/luchtfoto) een externe bron bevragen voor de meest actuele situatie.
7. Recordmanagement
De MOR voorziening is het bronsysteem voor meldingen openbare ruimte. Meldingen vallen onder de archiefwetgeving en bewaartermijnen en vernietiging zijn van toepassing.
8. E-mail
Versturen van e-mail vanuit de MOR voorziening.
9. Authenticatie gebruikers
Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van Entra-ID, autorisaties worden in de MOR voorziening beheerd.

2. Programma van eisen

2.1 Algemeen

Nummer	Eis
ESo1	De verschillende onderdelen van de MOR voorziening vormen één geheel en werken nauw met elkaar samen.
ESo2	De functionaliteit van de webapplicatie, de apps en het webformulier is hetzelfde / vergelijkbaar.
ESo3	De schermen zijn overzichtelijk geordend in een structuur van zoeken, selecteren en uitvoeren van de actie.
ESo4	In de webapplicatie kan op verschillende velden gezocht worden. In elk geval op: meldingsnummer, melder (naw gegevens, e-mail, telefoon), meldingslocatie, wijk, groep of individu die melding in behandeling heeft.
ESo5	Bij ontwerp en uitvoering van het inwonersportaal en de app, wordt gewerkt naar uitgangspunten van de meest recente versie van de WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).
ESo6	Het inwonersportaal is gemaakt volgens het huisstijlhandboek van (en in overleg met) gemeente Purmerend. Voor de inwoner is hiermee niet zichtbaar dat naar een andere website wordt gegaan.
ESo7	Het inwonersportaal en de app gebruiken eenduidige terminologie bij meldingen naar de gebruiker, in helpteksten en bij het ontwerp van de gebruikersinterface.
ESo8	Het inwonersportaal is bereikbaar via de website van de gemeente Purmerend, via het subdomein melding.purmerend.nl.
ESo9	De gegevens die de inwoner via de meldingen app of het webformulier invult komen automatisch terecht in de webapplicatie voor afhandeling.
ESo10	Het inwonersportaal en de app blijven gedurende de looptijd van het contract voldoen aan de wet- en regelgeving en upgrades worden geleverd om dit te ondersteunen.
ESo11	Als de MOR backend niet bereikbaar is, geeft het systeem met de reden aan dat de melding niet kan worden opgeslagen (er gaan geen meldingen verloren). De melder wordt gevraagd het later nogmaals te proberen.
ESo12	Gegevens uit de huidige oplossing zijn te migreren naar de nieuwe MOR voorziening.

2.2 Functioneel beheer

Nummer	Eis
EF01	De tekst in het webformulier en de app is aanpasbaar. EF01 is wens geworden.
EF02	Hoofd- en subcategorieën zijn door de gemeente zelf aan te maken.
EF03	Standaard antwoorden zijn eenvoudig aan te passen door personen die hiertoe bevoegd zijn.
EF04	Per medewerker kan de afdeling/het team worden weergegeven.
EF05	De opbouw van de terugkoppeling (email, SMS of pushbericht) is aan te passen.
EF06	Het logo van de gemeente Purmerend kan opgenomen worden in de terugkoppeling aan de inwoner.
EF07	Opdrachtnemer levert een standaard set aan invulvelden per melding voor het inwonersportaal/de app. Opdrachtgever kan de veldenset per categorie aanpassen of aanvullen naar eigen wens.
EF08	Opdrachtgever kan binnen het systeem zelf het contentbeheer verzorgen.
EF09	Meldingen in de webapplicatie zijn achteraf te koppelen aan één melder, onderscheiden door email of telefoonnr. Overbodige data, zoals meerdere persoonrecords van één melder, wordt hiermee verwijderd.
EF10	Er is een overzichtelijke loghistorie per melding.
EF11	De loghistorie bevat vermelding van de mutaties op een melding (denk aan toegewezen afdelingen, categorie, status).
EF12	De bewaartermijn van de logbestanden is minimaal 1 maand, zodat een goede analyse bij een incident kan plaats vinden.
EF13	Nieuw aan te maken gebruikers zijn te koppelen aan een eerder opgesteld profiel met benodigde rechten.
EF14	Tijdens een incident met het webformulier dient er direct een workaround beschikbaar te zijn op de website en app, zodat de inwoner een melding kan blijven doen.
EF15	Bij een incident dienen de meldingen gebufferd te worden, zodat ingediende meldingen nooit verloren gaan.
EF16	Door functioneel beheer kan ingesteld worden tot hoeveel dagen na afhandelen een melding zichtbaar blijft op de publiekelijk toegankelijke website.
EF16	De schermindeling, filters en veel gebruikte functionaliteiten in de voorziening, zijn per gebruiker/groep in te stellen.
EF17	Specifieke instellingen van de gebruiker worden opgeslagen.

Nummer	Eis
EF18	Er kan worden ingesteld hoe en onder welke voorwaarden meldingen op de meldingenkaart openbaar te zien zijn.
EF19	Afhankelijk van de categorie zijn extra velden zichtbaar te maken om de melding verder te verduidelijken.
EF20	Meldingen zijn op basis van (sub) categorieën onzichtbaar te maken voor niet geautoriseerde.

2.3 Een melding maken

Nummer	Eis
EMo1	Voor het maken van een melding door inwoners is een webformulier en een meldingen app beschikbaar.
EMo2	Voor het registreren, toewijzen en afhandelen van een melding inclusief categorie, locatie op kaart en foto door medewerkers van de gemeente is een afhandel app beschikbaar.
EMo3	Voor het registreren, toewijzen en afhandelen van een melding via andere kanalen (o.a. telefonisch, email en social media) door het KCC is een webapplicatie beschikbaar.
EMo4	Bij 1 ^e keer aanmelden door de inwoner in de app wordt de mogelijkheid geboden eigen persoonsgegevens in te vullen.
EMo5	Bij een nieuwe melding in de app wordt gebruik gemaakt van eerder ingevoerde en opgeslagen persoonsgegevens.
EMo6	Het melden kan door een beperkt aantal contactgegevens (bv. telefoonnummer en e-mailadres) toe te voegen.
EMo7	Een melding kan van een omschrijving worden voorzien.
EMo8	Door gebruik te maken van steekwoorden uit de omschrijving wordt bij het indienen van een melding de juiste categorie bepaald.
EMo9	Een melding wordt minimaal van een hoofd- en/of een subcategorie voorzien.
EM10	In de extra velden kan een link in de tekst worden ingevoegd (bv. https://www.meldmisdaadanoniem.nl).
EM11	Een melding kan zowel in de webapplicatie, de apps als het webformulier van een locatie worden voorzien. Dit moet kunnen via "pin/prikken" op een kaart en/of via GPS-locatiebepaling.
EM12	Voor het bepalen van de locatie is het mogelijk om de locatie van het meld-device te gebruiken.
EM13	Openstaande meldingen in de buurt van de opgegeven locatie worden op de meldingenkaart getoond, met uitzondering van meldingen die o.b.v. een categorie hiervan zijn uitgesloten.
EM14	Bij het selecteren van een locatie/straat wordt automatisch de wijk meegegeven.
EM15	Een melding kan van één of meerdere foto's worden voorzien.
EM16	Foto's verkleinen automatisch bij uploaden in melding.
EM17	Bij het invoeren van meldingen direct in de webapplicatie kan het KCC tenminste dezelfde categorieën kiezen als in de melding-app of bij het e-formulier.
EM18	Op de meldingenkaart zijn gemeentelijke objecten zichtbaar.

Nummer	Eis
EM19	Een melding kan aan een object worden gekoppeld. Voorbeeld: bij een defecte lantaarnpaal kan op de meldingenkaart de juiste lantaarnpaal geselecteerd worden.
EM20	Bij het selecteren van een object is zichtbaar dat er al een melding op dit object gedaan is, met uitzondering van meldingen die o.b.v. een categorie hiervan zijn uitgesloten.
EM21	Afhankelijk van de categorie kan worden aangegeven dat terugkoppeling niet gegeven wordt.
EM22	Het melden kan anoniem.
EM23	Bij anoniem melden wordt altijd middels een waarschuwing aangegeven dat er geen contact kan worden opgenomen, niet om meer informatie kan worden gevraagd en geen terugkoppeling kan worden gegeven.
EM24	Bij anoniem melden kan, afhankelijk van de categorie, voor het vragen van extra informatie minimaal één contactoptie (adres, telefoonnummer of email) ingevuld worden.
EM25	Inwoners hebben inzage in openstaande meldingen (ook anonieme melders kunnen hun melding terug vinden) met uitzondering van meldingen die o.b.v. een categorie hiervan zijn uitgesloten.
EM26	Dubbele meldingen worden voorkomen door een optie om aan te sluiten bij een eerder gedane melding.
EM27	De melder kan aangeven dat terugkoppeling niet gewenst/benodigd is.
EM28	Het is mogelijk een bestaande melding te volgen.
EM29	Terugkoppeling bevat altijd minimaal een meldingsnummer.

2.4 Een melding toewijzen

Nummer	Eis
ET01	Een melding kan worden toegewezen aan een afhandelgroep.
ET02	Een melding kan worden toegewezen aan een medewerker.
ET03	Een toegewezen melding kan aan een andere medewerker worden toegewezen.
ET04	Op basis van meldingscategorieën en/of wijk komen de meldingen automatisch bij de verantwoordelijke medewerker(s) terecht.
ET05	Een melding kan van status veranderd worden.
ET06	Een melding kan van prioriteit veranderd worden.
ET07	Per subcategorie kan een reactie/oplostijd (SLA) ingesteld worden.
ET08	Het is mogelijk meldingen via mail door te zetten naar een derde partij, die niet de MOR voorziening gebruiken.
ET09	Bij het doorzetten van een melding naar een derde partij wordt de melder middels een mail, sms of pushbericht hiervan op de hoogte gesteld.
ET10	Het is mogelijk een melding aan een andere melding te koppelen.
ET11	Het is mogelijk om een melding van één of meerdere andere meldingen te ontkoppelen.
ET12	Het is mogelijk om een melding met meerdere vragen te splitsen en aan verschillende teams toe te wijzen.
ET13	Meldingen die toegewezen zijn blijven, mits toegestaan door rechten, inzichtelijk voor degene die de melding heeft toegewezen.
ET14	Een medewerker kan zelf instellen of bij toewijzen een notificatie per email naar de desbetreffende medewerker gestuurd wordt.
ET15	Een melding kan op eigen naam worden gezet, mits de behandelaar hiervoor is geautoriseerd.

2.5 Een melding be- en afhandelen

Nummer	Eis
EB01	Een melding kan als werkbond worden geprint.
EB02	De layout van de werkbond is aanpasbaar.
EB03	Een melding kan in status wijzigen (ook naar een vorige status).
EB04	Bij meldingen kan een geautoriseerde medewerker de status met een instelbare maximale termijn op 'on hold' zetten.
EB05	Terugkoppeling van derde partijen, zoals beschreven in het hoofdstuk Koppelingen, over status/voortgang wordt automatisch in de melding verwerkt.
EB06	Gemeentelijke behandelaars kunnen bij meldingen die door de inwoner via app of webformulier zijn gemaakt notitie(s) bijvoegen.
EB07	De door gemeentelijke behandelaars toegevoegde notitie is niet zichtbaar voor melder.
EB08	Bij door gemeentelijke behandelaars zelf toegevoegde notities is automatisch een datum/tijd en behandelaar stempel toegevoegd.
EB09	Het afsluiten/afmelden van meldingen kan zowel via de webapplicatie als de afhandel-app gedaan worden. De melder ontvangt een bericht inclusief de reden van het afsluiten/afmelden.
EB10	Bij een wijziging van status kan zowel geautomatiseerd als handmatig een mail, sms of pushbericht gestuurd worden naar de melder.
EB11	De geplande afhandeldatum kan aangepast worden bij grotere werkzaamheden of bij bestellingen van materiaal. De melder ontvangt een bericht inclusief de reden van de aanpassing.
EB12	De behandelaar kan een melding doorzetten naar een andere groep of andere medewerker.
EB13	Dubbele/bulk meldingen zijn in één keer af te handelen.
EB14	Bulk selectie is mogelijk voor wijzigen van de (sub)categorie, terugkoppeling of afmelden.
EB15	De historie van het doorzetten van meldingen kan getoond worden.
EB16	Aan een melding kunnen documenten, zoals mails, brieven en foto's, worden toegevoegd.
EB17	Bij het afsluiten - afhandelen - van een melding krijgt de melder (middels email, sms of pushbericht) automatisch een bericht inclusief de reden / oplossing.
EB18	De terugkoppeling is voor de melder te zien in de app.

Nummer	Eis
EB19	Bij het sluiten van de melding kan door de behandelaar een foto van het resultaat worden toegevoegd.
EB20	Bij het sluiten van de melding kan de behandelaar kiezen uit vooraf vastgestelde teksten.
EB21	Alle meldingen blijven voor het KCC inzichtelijk. Uitzondering zijn de meldingen waarvan is aangegeven, dat deze alleen voor een specifieke groep zichtbaar zijn.
EB22	Na het afhandelen van een melding wordt de einddatum / afsluitdatum als waarde vastgelegd in de MOR voorziening.
EB23	Het moet mogelijk zijn een terugkoppeling (mail, sms , push) te geven aan de melder zonder dat er sprake is van een wijziging in status of toewijzing.

2.6 Dashboard en rapportage

Nummer	Eis
ER01	Een dashboard en rapportage tool maakt standaard onderdeel uit van de voorziening.
ER02	Het dashboard kan dynamisch opgesteld worden o.b.v. in de voorziening voorkomende velden.
ER03	Het is mogelijk een lijst te genereren met werkzaamheden die later gepland of in een project zijn opgenomen.
ER04	Er is rapportage mogelijk op alle in de voorziening voorkomende velden.
ER05	De rapportage kan trends tonen en vergelijken met een eerdere periode (maakt dit jaar en verleden jaar).
ER06	In de rapportage kunnen ook berekeningen worden opgenomen (denk aan totale oplostijd als aantal dagen tussen melddatum en afhandeldatum).

2.7 Koppelingen

In de gewenste architectuur staan de principes beschreven. In deze aanbesteding vragen we om de volgende koppelingen.

Nummer	Eis
EKo1	Alle genoemde koppelingen kennen gepaste autorisatie en authenticatie.
EKo2	De koppeling met externe systemen werkt o.b.v. services/API's.
EKo3	Er is een API beschikbaar voor het ontvangen en beheren van meldingen uit externe systemen.
EKo4	Voor actuele adresinformatie een koppeling met de BAG. Er is geen kopie van alle Purmerendse adressen in de MOR-voorziening aanwezig.
EKo5	De MOR voorziening kan voor geografie (basiskaart/luchtfoto) een externe bron bevragen voor de actuele situatie.
EKo6	Voor openbare verlichting een koppeling met Techview.
EKo7	Voor ondergrondse containers een koppeling met AWRS.
EKo8	Voor speeltoestellen een koppeling met ABS.
EKo9	Voor overige objecten een koppeling met iAsset.
EKo10	Voor meldingen over afval een koppeling met AMCS.
EKo11	Voor meldingen over Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving een koppeling met RXMission.
EKo12	Voor meldingen over openbare orde en veiligheid een koppeling met Kedo.

2.8 Archiefbeheer

De MOR voorziening is het bronsysteem voor meldingen openbare ruimte. Alle informatie m.b.t. de meldingen wordt opgeslagen in de gevraagde voorziening. Deze informatie (documenten en metadata) valt onder de archiefwet- en regelgeving en dient na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn te worden vernietigd. De wettelijke bewaartermijnen zijn conform de Landelijke selectielijst vastgelegd in de i-Navigator.

Nummer	Eis
EA01	De MOR voorziening heeft een API beschikbaar voor het selecteren en vernietigen van meldingen.
EA02	Na het afhandelen van een melding is de einddatum / afsluitdatum als waarde vastgelegd in het systeem. Na het verstrijken van de bewaartermijn komt de melding in de selectie van vernietiging voor, zodra deze gegenereerd wordt.
EA03	Als er reden is om meldingen uit te zonderen van vernietiging (geen goedkeuring, verlengen), is het mogelijk om dit in de selectie van vernietiging aan te geven.
EA04	De voor vernietiging goedgekeurde meldingen (metadata en documenten) kunnen vernietigd worden.
EA05	Vernietiging kan middels een script plaats vinden (niet handmatig, melding voor melding).

2.9 Overleggen

Nummer	Eis
EO01	Opdrachtnemer dient één persoon aan te wijzen die zal fungeren als contactpersoon voor opdrachtgever, met één vaste vervanger indien deze persoon afwezig is. Deze persoon verwerkt/behandelt lopende zaken/aanvragen en is aanwezig bij overleggen met opdrachtgever. Deze persoon dient goede inhoudelijke en technische kennis te hebben van de voorziening. Opdrachtnemer dient opdrachtgever tijdig te informeren indien de vaste contactpersoon gedurende de looptijd van de opdracht wordt vervangen door een andere collega. Ook dient opdrachtnemer bij vervanging van de contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie.
EO02	Minimaal 2 keer per jaar of naar behoefte vindt een fysiek overleg op strategisch en/of tactisch niveau plaats waarbij de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de vertegenwoordiger(s) van opdrachtgever aanwezig zijn. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken: • Evaluatie en beoordeling conform contractuele afspraken; • Prijs van de voorziening; • Kwaliteit van de voorziening; • Meer- en minderwerk; • Garantie; • Resultaten van de KPI's a.d.h.v. managementrapportages; • Samenwerking en algemene ervaringen met opdrachtnemer; • Eventuele marktontwikkelingen; • Eventuele toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie (opdrachtnemer en opdrachtgever). Naar behoefte vindt een fysiek/digitaal/telefonisch overleg plaats op operationeel niveau met de vaste contactpersoon/helpdesk van opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken: • Service; • Meer- en minderwerk; • Onderhoudstermijnen; • Algemene ervaringen met opdrachtnemer.
EO03	Van alle overleggen worden besluiten en actiepunten vastgelegd in de notulen welke door opdrachtnemer worden opgesteld. De notulen worden binnen vijf (5) werkdagen na het overleg gemaild naar de contactpersonen van opdrachtgever.
EO04	Bij aanvang van de opdracht zal direct een strategisch en/of tactisch overleg plaatsvinden.



Bezoekadres

Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres

Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail

(0299) 452 452
info@purmerend.nl

purmerend.nl