
Bijlage B

Programma van Wensen

Namens Gemeente Noordwijk:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage B Programma van Wensen

Kenmerk : NOO241024

Datum : 24 oktober 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

Inhoudsopgave.....	3
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	10
Demonstratiescript A: Bijhouden / wijzigen BRP	13
Demonstratiescript B: Aangifte vestiging buitenland	14
Demonstratiescript C: Digitale aangifte van een verhuizing	15
Demonstratiescript D: Aanvraag reisdocument	16
Demonstratiescript E: Digitale aanmelding van een huwelijk.....	17
Demonstratiescript F: Functioneel beheer	18

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 Noordwijk 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 Noordwijk 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 Noordwijk:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Noordwijk 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 Noordwijk 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 Noordwijk 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 Noordwijk;
- 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 Noordwijk), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

2 Digitale dienstverlening en self-service

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

Gemeente Noordwijk wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening. Gemeente Noordwijk 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 Noordwijk hanteert een cross-channel-beleid. Zo maakt Gemeente Noordwijk gebruik van MijnNoordwijk.nl en zij zou de Burgerzaken-zaken en / of documenten ook graag op deze plaats willen publiceren om te komen tot een integraal klantbeeld en klantportaal.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Noordwijk 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 Noordwijk. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens / dossier / zaken, aanpassen en / of aanvullen van de eigen of zaakgegevens, het communiceren met Gemeente Noordwijk (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 Noordwijk zo mogelijk specifiek ondersteuning voor onder meer de volgende self-service-processen: Aanvraag adresonderzoek, Indienen correctieverzoeken, Erfgenamenonderzoek / nalatenschapverzoek (door notarissen), Verzoek inzage in de BRP (protocolleringsgegevens), Aanvraag verklaring huwelijksbevoegdheid, Aanvraag eigen BABS (van een andere gemeente), Aanvraag verlof begraven / cremieren (door uitvaart-ondernemers), Aanvraag lijkenpas / laissez-passer (door uitvaartondernemers), Verzoek voornaam & geslachtswijziging, Verzoek naturalisatie, Verzoek optie 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 Noordwijk), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

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 Noordwijk. Diverse processen kunnen - zonder menselijke tussenkomst – automatisch worden verwerkt / afgehandeld, te weten:

- Verzoek wijzigen naamgebruik;
- Aangifte verhuizing
- Verzoek wijzigen verstrekkingbeperking;
- Toestemmingsverklaring minderjarig kind;
- Aangifte vermissing reisdocument;
- Verklaring stemmen voor Europees parlement in Nederland.

Het betreft een Eis dat deze functionaliteiten ten minste opnieuw in de ICT-oplossing beschikbaar worden gesteld voor het automatisch verwerken - zonder menselijke tussenkomst – van bovengenoemde zaken / processen. Voor aangiften verhuizingen geldt dat Gemeente Noordwijk in het verlengde van de door haar gestelde Eis een concreet inzicht wenst te verkrijgen in de concrete mogelijkheden van deze functionaliteit en de wijze(n) waarop deze aan de hand van door Gemeente Noordwijk in te regelen beslis- en verwerkingsparameters functioneel kan worden ingericht.

Gemeente Noordwijk wenst graag aanvullend hierop zo veel mogelijk processen te automatiseren en digitaliseren. Gemeente Noordwijk 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. Zo wenst Gemeente Noordwijk bijvoorbeeld graag aansluiting van de ICT-oplossing op de aanstaande Gezagsmodule van RvIG op basis van de API-Gezag.

De Inschrijver beschrijft de concrete mogelijkheden van de functionaliteit met betrekking tot het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Gemeente Noordwijk 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 Noordwijk), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4 Implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 30 november 2025 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope (exclusief eventuele kansen en opties) van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig 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 Noordwijk ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Noordwijk te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Noordwijk 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 Noordwijk 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 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 implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Inschrijver en Gemeente Noordwijk.

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

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

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 Noordwijk 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 Noordwijk stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Gemeente Noordwijk wenst graag expliciet haar Wensen aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Gemeente Noordwijk 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 Noordwijk 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). De ICT-oplossing bevat een geïntegreerde – en bij voorkeur ISO 16175-gecertificeerde - oplossing voor volledige compliancy aan de Archiefwet van de aangeboden ICT-oplossing. Daarmee wordt beoogd de hiertoe bedoelde koppeling met het zaak- en documentmanagementsysteem uit te kunnen faseren en in volledige archiefwaardigheid voor het Burgerzakendomein in de cloud van de ICT-oplossing te voorzien. Bij voorkeur worden hier ook aanpalende verwerkingsprocessen in gefaciliteerd (zoals in- en uitgaande postprocessen).

3). 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 binnen zijn mogelijkheden tevens koppelen met de veilig mailen-oplossing Zivver van Gemeente Noordwijk. Gemeente Noordwijk 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.

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 Noordwijk. 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. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

A. Bijhouden / wijzigen BRP	(circa 25 minuten);
B. Aangifte vestiging buitenland	(circa 25 minuten);
C. Digitale aangifte van een verhuizing	(circa 25 minuten);
D. Aanvraag reisdocument	(circa 25 minuten);
E. Digitale aanmelding van een huwelijk	(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 Noordwijk zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente Noordwijk 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 de onderdelen A tot en met E is indicatief 25 minuten beschikbaar. Voor de onderdelen F en G 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 Noordwijk 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 Noordwijk 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.
- De ICT-oplossing ondersteunt een responsive en adaptive design. Dat wil zeggen dat de ICT-oplossing mee schaal met de afmetingen van een scherm (responsive) of device (adaptive), zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de interfaces.

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 Gemeente Noordwijk 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: Bijhouden / wijzigen BRP

Meneer A. van der Wiel 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 de (bron)documenten toevoegt aan de zaak;
- Laat zien hoe je historie aanmaakt en de juiste gegevens in een nieuwe categorie 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.
- Laat zien hoe het reisdocument van rechtswege wordt ingenomen.

Demonstratiescript B: Aangifte vestiging buitenland

Meneer D. Trump (Amerikaanse nationaliteit) komt voor 1e 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 je dit proces opstart;
- Laat zien hoe je gegevens uit het paspoort overneemt uit Oribi;
- Laat zien hoe je de presentievraag (op meerdere manieren) kan stellen;
- Laat zien hoe je de gegevens in het systeem zet;
- Laat zien hoe je overige (bron)documenten toevoegt bij de aangifte;
Laat zien waar je de contactgegevens kunnen noteren;
- Laat zien hoe je de partner ophaalt;
- Laat zien hoe je het kind ophaalt;
- Laat zien hoe je het aangifteformulier kan aanmaken;
- Laat zien hoe je de zaak tussentijds kan opslaan en later weer openen;
- Laat zien hoe de BCM kwaliteitscontrole uitvoert;
- Laat zien hoe je een bevestigingsbrief kan aanmaken bij dit proces;
- Laat zien hoe je de PL definitief maakt;
- Laat zien hoe je de PL uit kan draaien;

Meneer Trump moet aanvullende documenten inleveren.

- Laat zien hoe je hiervan een aantekening kan maken;
- Laat zien hoe je een brief aanmaakt voor het inleveren van aanvullende documenten.

Demonstratiescript C: Digitale aangifte van een verhuizing

Mevrouw L. Plug verhuist met haar ongehuwde partner twee kinderen binnen haar woongemeente. De kinderen zijn minderjarig en haar eigen kinderen. Ze wonen allemaal op hetzelfde adres.

- Laat zien hoe de moeder digitaal een aangifte van verhuizing kan doorgeven;
- Laat zien hoe de applicatie omgaat met het meeverhuizen van de kinderen;
- Laat zien hoe de applicatie omgaat met het meeverhuizen van de ongehuwde de partner;
- Laat zien hoe een bewijsstuk in de vorm van een huurovereenkomst kan worden toegevoegd;

Neem beide varianten op in de demonstratie

Variant 1

De verhuizing voldoet aan de voorwaarden voor automatische verwerking.

- Laat zien aan hoe automatische verwerking (a.d.h.v. risicoprofielen) is georganiseerd;
- Laat zien hoe de verhuizing is verwerkt in de BRP;
- Laat zien hoe je een bevestigingsbrief kan aanmaken en versturen naar het nieuwe adres met daarop tenminste de informatie over het huidig aantal ingeschreven personen;

Variant 2

De verhuizing voldoet niet aan de voorwaarden voor automatische verwerking.

- Laat zien aan hoe de applicatie omgaat met een foutieve bijlage (geen huurovereenkomst toegevoegd maar een foto van een huis) en de mogelijkheden omtrent het alsnog (digitaal) verkrijgen van een juiste overeenkomst;
- Laat zien hoe de applicatie omgaat met bewoning op het nieuwe adres;
- Laat zien hoe je als medewerker nog wijzigingen kan aanbrengen (zoals aanpassen verhuisdatum);
- Laat zien hoe de applicatie omgaat met een toekomstmutatie;
- Laat zien hoe de verhuizing is verwerkt in de BRP;
- Laat zien hoe je een bevestigingsbrief kan aanmaken en versturen naar het nieuwe adres met daarop tenminste de informatie over het huidig aantal ingeschreven personen;

-

Demonstratiescript D: Aanvraag reisdocument

Meneer P. Vink komt naar de balie met zijn 11 jarige zoon M. Vink. Hij wil een paspoort aanvragen voor zijn zoon. Mevrouw L. van der Niet heeft al digitaal toestemming gegeven voor de aanvraag van het paspoort.

- Laat zien hoe je het proces opstart;
- Laat zien hoe je kan zien dat er al digitaal toestemming is gegeven door de moeder en hoe dit toegevoegd wordt bij de aanvraag.
- Laat zien hoe je terplekke een toestemmingsformulier voor de vader aanmaakt, uitprint en getekend toevoegt aan bij de aanvraag.
- Laat zien hoe je een RPS controle uitvoert
- Laat zien hoe je aangeeft dat het paspoort thuisbezorgd moet worden.
- Laat zien hoe je (op het tweede scherm) een samenvatting van de aanvraag kan tonen.

Voordat de aanvraag definitief gemaakt is en betaald is geeft de vader aan dat ze het paspoort over twee dagen nodig hebben. Thuisbezorgen werkt hierbij vertragend ze kiezen ervoor om het document zelf op te halen.

- Laat zien hoe je terug gaat in de aanvraag en aangeeft dat het een spoedaanvraag is.
- Laat zien hoe je terug gaat in de aanvraag en aangeeft dat het document niet thuisbezorgd hoeft te worden.
- Laat zien hoe de applicatie automatisch een kennisgeving naar de aanvrager verstuurd als het reisdocument binnen is.

Demonstratiescript E: Digitale aanmelding van een huwelijk

H.J. de Tuinman en D.E. Snoeyschaar doen digitaal een melding van een voorgenomen huwelijk. Zij willen trouwen op de vaste trouwlocatie Strandtent.

- Laat zien hoe het aanstaande bruidspaar de voorkeur voor datum, tijd, locatie, getuigen, babs, en uittreksel ingeeft;
- Laat zien hoe het bruidspaar naamgebruik na huwelijk kan aangeven.
- Laat zien aan hoe het bruidspaar direct digitaal betaalt;
- Laat zien hoe de melding zichtbaar is in de werkvoorraad;
- Laat zien aan hoe alle gegevens die het bruidspaar ingegeven heeft, worden verwerkt in de applicatie;
- Laat zien hoe je een bevestiging per mail naar het bruidspaar kan sturen;
- Laat zien hoe je per mail een document kan versturen naar de babs;

Het bruidspaar neemt een dag voor huwelijk telefonisch contact op. Er is een probleem met de getuigen. Ze willen graag één getuige van de gemeente.

- Laat zien hoe je de gegevens van de getuige kan aanpassen;
- Laat zien hoe een aanvullende factuur kan worden aangemaakt.
- Laat zien hoe je de akte opnieuw kan printen omdat de gegevens aangepast zijn.
- Laat zien hoe je een aktenummer terugdraait;
- Laat zien aan hoe de akte na ondertekening wordt verwerkt in de BRP. En het document getekend in de zaak terecht komt.
- Laat zien hoe naamgebruik automatisch verwerkt wordt in de BRP.

3 maanden na het huwelijk neemt het bruidspaar contact op. Ze willen alsnog een huwelijksboekje ontvangen.

- Laat zien hoe je alsnog een inlegvel voor een huwelijksboekje kan uitprinten.

Algemeen

- Laat zien hoe je de digitale huwelijksagenda kan raadplegen en bewerken (data dichtzetten waarop niet getrouwd kan worden op een bepaalde vaste locatie);
- Laat zien dat huwelijksagenda voor een maand kan worden geraadpleegd en geëxporteerd kan worden naar Excel;
- Laat zien hoe je de beschikbaarheid van een trouwambtenaar blokkeert;

Demonstratiescript F: Functioneel beheer

Gebruikersbeheer

- Laat zien hoe je een gebruiker toevoegt, inactief maakt en verwijdert;
- Laat zien hoe je een rol/functieprofiel toewijst;
- Laat zien hoe de applicatie specifiek de GABA-profielen als standaardconfiguratie ondersteunt;
- Laat zien hoe je een nieuwe rol/functieprofiel kan toevoegen;
- Laat zien hoe je een overzicht kan maken van alle gebruikers en hun rollen/functieprofielen.

Documentbeheer

- Laat zien hoe de applicatie standaard documenten ondersteunt en hoe de documenten beschikbaar komen binnen de werkprocessen.
- Laat zien hoe je een standaard document kan aanpassen.
- Laat zien hoe je een eigen document aanmaakt en beschikbaar maakt binnen een werkproces.

Selecties en managementinformatie

- Laat zien welke processtatistieken beschikbaar zijn t.b.v. managementinformatie en hoe deze kunnen worden geëxporteerd.
- Laat zien hoe welke selecties standaard beschikbaar zijn en hoe deze aangepast kunnen worden.
- Laat zien hoe een nieuwe selectie kan worden aangemaakt.
- Wij verstrekken periodiek een bestand met gegevens aan andere teams. (denk aan huwelijksjubilea)
Laat zien hoe het andere team zonder tussenkomst van burgerzaken de beschikking krijgt over dit bestand.

Overig

- Laat zien hoe je protocolleringsgegevens kan raadplegen en uitdraaien.
- Laat zien hoe je printers en printprofielen (inclusief ladesturing) kan toevoegen en wijzigen.
- Laat zien hoe je bepaalde batches / verbindingen handmatig kunnen uitvoeren, waaronder specifiek RAAS-communicatie en NRD-actualisatie van RDW-aanvragen en berichtenverkeer BRP