
Bijlage M

Programma van wensen

Namens Gemeente Overbetuwe:



Begeleid door InnoviQ:



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	3
1 Integraliteit.....	4
2 Digitale dienstverlening en self-service	5
3 Procesautomatisering en -digitalisering	6
4 Concept-implementatieplan	7
5 Toekomstvisie en roadmap	8
6 Kansendossier	10
7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (presentatie/demonstratie).....	11
Demonstratiescript A: Reisdocumenten.....	14
Demonstratiescript B: Aangifte geboorte.....	15
Demonstratiescript C: (Intergemeentelijke) verhuizing	16
Demonstratiescript D: Inschrijving BRP	17
Demonstratiescript E: Verwerking BAG	18
Demonstratiescript F: Kwaliteitscontrole	19
Demonstratiescript G: Huwelijk	20
Demonstratiescript H: Functioneel beheer	21

Inleiding

Onderstaande wensen kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde opdracht. De uitwerking ten aanzien van alle Wensen dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van deze Wensen kan plaatsvinden. Van de Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie/demonstratie wordt verwacht). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in de offerteaanvraag.

De wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, worden tevens afgenomen door Gemeente Overbetuwe 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 offerteaanvraag.

1 Integraliteit

Gemeente Overbetuwe 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 Overbetuwe:

- **Technisch:** De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Overbetuwe 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 Overbetuwe 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 Overbetuwe 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 Overbetuwe;
- **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 Overbetuwe), 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, 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 Overbetuwe. Vooral de diverse webdiensten van iBurgerzaken worden actief gebruikt voor de diverse aanvraagprocessen van Burgerzaken van Gemeente Overbetuwe.

Gemeente Overbetuwe wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening. Gemeente Overbetuwe 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 communicatiekanalen (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.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Overbetuwe 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 Overbetuwe. 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 Overbetuwe (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 Overbetuwe zo mogelijk specifiek ondersteuning voor onder meer de volgende self-service-processen: Aanvraag rijbewijs, Aanvraag adresonderzoek, Indienen correctieverzoeken, Erfgenamenonderzoek / nalatenschapsverzoek (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 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 Overbetuwe), 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, 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 Overbetuwe. 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 Overbetuwe in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Gemeente Overbetuwe wenst in het verlengde van deze door haar gestelde Eis een concreet inzicht te verkrijgen van de concrete mogelijkheden van deze functionaliteit.

Gemeente Overbetuwe wenst graag aanvullend hierop zo veel mogelijk processen te automatiseren en digitaliseren. Gemeente Overbetuwe 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 Overbetuwe 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 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 Overbetuwe), 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, 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 2025 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 Overbetuwe ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Overbetuwe te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Overbetuwe 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 Overbetuwe wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

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

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente Overbetuwe 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, 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 Toekomstvisie en roadmap

Gemeente Overbetuwe hanteert voor de dienstverlening de [basis principes van de VNG](#):

- 1 We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet';
- 2 We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen;
- 3 We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en mede-overheidsinstanties, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren;
- 4 We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt;
- 5 We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

In de bijlage schetst Gemeente Overbetuwe eveneens haar visie op Common Ground en de ontwikkelingen binnen Gemeente Overbetuwe. Gemeente Overbetuwe wil hiermee een grote stap zetten naar een open, transparante overheid, waarbinnen met inachtneming van de privacyregels gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld, intern zowel als extern.

Voor de Gemeente Overbetuwe is het aldus van meerwaarde als:

- de Inschrijver een duidelijke en gefundeerde visie heeft op de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening aan de inwoners en/of bedrijven en/of instellingen;
- de Inschrijver een daarbij passende toekomstvisie heeft hoe hij het systeem up-to-date houdt om deze dienstverlening state-of-the-art te kunnen (blijven) uitvoeren;
- dat de Inschrijver dit ook heeft gekoppeld aan een concrete ontwikkelingsroadmap voor de ICT-oplossing, waarbij expliciet wordt aangegeven per ontwikkelingsonderdeel of dit wel of niet tot de Inschrijving behoort;
- De inschrijver aantoont over voldoende capaciteit te beschikken om de ontwikkelingen conform de planning van de roadmap te kunnen borgen;
- De inschrijver beschrijft hoe de gemeente ontzorgd wordt bij de ontwikkeling en realisatie van nieuwe functionaliteiten.

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

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

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

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. 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.

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

Gemeente Overbetuwe wenst graag expliciet haar Wensen aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Gemeente Overbetuwe 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 Overbetuwe is ervan op de hoogte dat vrijwel alle potentiële inschrijvers 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 binnen zijn mogelijkheden tevens koppelen met de veilig mailen-oplossing Zivver van Gemeente Overbetuwe. Gemeente Overbetuwe 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 Overbetuwe. 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, 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.

7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (presentatie/demonstratie)

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

A. Reisdocumenten	(circa 20 minuten);
B. Aangifte geboorte	(circa 20 minuten);
C. (Intergemeentelijke) verhuizing	(circa 20 minuten);
D. Inschrijving BRP	(circa 20 minuten);
E. Verwerking BAG	(circa 20 minuten);
F. Kwaliteitscontrole	(circa 20 minuten);
G. Huwelijk	(circa 20 minuten);
H. Functioneel beheer	(circa 20 minuten).

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in de offerteaanvraag, 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 Overbetuwe zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties/demonstraties definitief in te plannen. De presentaties/demonstraties worden in het gemeentehuis van de gemeente Overbetuwe in Elst.

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur, inclusief een 20 minuten 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 H is indicatief 20 minuten per onderdeel 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.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: Persoonsgegevens en gemeentenamen zijn indicatief; Inschrijver 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 Overbetuwe 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 Overbetuwe 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 beheedersvriendelijkheid 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 schaaft 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 Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan 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: Reisdocumenten

Mevrouw 't Hert komt samen met haar zoon van 13 jaar aan de balie. Het gaat om een aanvraag paspoort voor de zoon. De zoon was nog in bezit van een geldige identiteitskaart. Echter is hij deze vorige week verloren. Hier is nog geen vermissing van opgemaakt. Na controle van de gegevens door de burger, blijkt de oude lengte ingevuld te zijn. Deze wijkt te veel af van de huidige lengte en moet gewijzigd worden.

- Laat zien waar je kunt aangeven hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd;
- Laat zien of het vorige document al op vermist staat;
- Laat zien hoe het identiteitsbewijs op vermist kan worden gezet;
- Laat zien wie het gezag heeft;
- Laat zien of er digitaal toestemming door een ouder is verleend;
- Laat zien hoe een ouder toestemming aan de balie kan geven;
- Laat zien hoe je een toestemmingsformulier kunt uploaden;
- Laat zien hoe je een aanvraag kunt annuleren als de aanvrager toch een paspoort wil i.p.v. id-kaart;
- Laat zien hoe de gegevens in module reisdocumenten gekoppeld worden aan foto en vingerafdrukken;
- Laat zien hoe je een overzicht van het dossier kunt inzien;
- Laat zien hoe je een aanvraag kan annuleren/wijzigen;
- Laat zien hoe de intake voor de aanvraag online gedaan had kunnen worden. (met onder andere opgave van lengte, naamgebruik en betaling);
- Laat zien hoe je ziet dat er een signaal verschijnt als de aanvrager op de signaleringslijst voorkomt.

Demonstratiescript B: Aangifte geboorte

Mevrouw Jansen (ongetrouwd) is op 30 augustus 2024 in Overbetuwe bevallen van Jorn. Zij doet op 3 september digitaal aangifte van de geboorte. De ouders komen op 5 september voor de erkenning aan de balie. Jorn is het tweede kind uit hun relatie. Moeder heeft een Onbekende nationaliteit en vader is Nederlander. Ze willen graag herziening van de geslachtsnaam van hun 2 kinderen. Vader woont in gemeente Lingewaard.

- Laat zien hoe de dossiers/zaken aangemaakt wordt vanuit de digitale aangifte en de erkenning.
(inclusief uploaden invoegen verklaring verloskundige);
- Laat zien hoe er een akte van naamskeuze opgemaakt kan worden in combinatie met de erkenning;
- Laat zien hoe de nationaliteiten van Jorn verwerkt worden in de BRP;
- Laat zien hoe de gegevens op de PL-en van moeder, en Jorn worden verwerkt;
- Laat zien hoe en welke berichten via het berichtenverkeer worden verstuurd.

Demonstratiescript C: (Intergemeentelijke) verhuizing

Mevrouw Vervat doet op 5 september 2024 online aangifte van de verhuizing van haar gezin (man en 1 kind) naar hun nieuwe woning in Overbetuwe. Zij zullen op 1 oktober 2024 gaan verhuizen. De huidige bewoner van het pand, de heer Bonnes, vertrekt pas op 5 oktober uit de woning en zal op 3 oktober 2024 pas aangifte van verhuizing gaan doen. Uiteraard is deze informatie op 5 september 2024 nog niet bekend.

- Laat zien hoe mevrouw Vervat online aangifte kan doen;
- Laat zien hoe de koppeling met gerelateerden plaatsvindt;
- Laat zien of en hoe het koopcontract bij de zaak kan worden gevoegd bij de online aangifte;
- Laat zien hoe het systeem omgaat met de huidige bewoner;
- Laat zien welke berichtgeving er kan worden gestuurd aan de betrokken partijen;
- Laat zien hoe ik weet of het li01 bericht naar de oude gemeente verstuurd wordt;
- Laat zien waar de zaak wordt opgeslagen tot 1 oktober 2024;
- Laat zien hoe de verhuizing verwerkt is in de BRP;
- Laat zien waar ik de verhuisbevestiging kan vinden en eventueel aanpassen.

Demonstratiescript D: Inschrijving BRP

Mevrouw Condraşova komt zich melden voor een vestiging vanuit het buitenland. Zij levert in: haar geboorteakte, haar huwelijksakte, paspoort met gewijzigde geslachtsnaam na huwelijk. Laat het volgende zien:

- Laat zien of mevrouw eerder in Nederland ingeschreven heeft gestaan of staat d.m.v. stellen van presentievraag;
- Laat zien hoe je de identiteitsbewijzen en brondocumenten controleert. Beschrijf de hulpmiddelen en hoe deze gebruikt worden;
- Laat zien dat een brondocument opgehaald wordt uit het zaaksysteem;
- Laat zien hoe je een A-nummer en BSN ophaalt;
- Laat zien hoe je de mutatie (aanleggen van de PL) maakt. Maak hierbij een fout in de geboortedatum;
- Laat zien hoe uw oplossing de fout signaleert;
- Laat zien hoe wij diakrieten in uw oplossing opvoeren of verwijderen;
- Laat zien hoe wij de brondocumenten in het zaaksysteem opslaan.

Demonstratiescript E: Verwerking BAG

- Laat zien hoe nieuwe panden, gerelateerde stembedistricten en planologische wijken worden opgevoerd;
- Laat zien hoe je panden splitst en de splitsing voor de nog ingeschreven bewoners verwerkt;
- Laat zien hoe je gewijzigde BAG-id-nummers opneemt;
- Laat zien hoe het gebruikersdoel in de applicatie voor de BRP ziet;
- Laat zien hoe een pand de indicatie gesloopt krijgt en er herbouw van het pand wordt verwerkt.

Demonstratiescript F: Kwaliteitscontrole

- Laat zien of er een kwaliteitsmodule is die de persoonslijsten scant en fouten en signaleringen, met de daarbij behorende herstelmogelijkheden en reden voor de signalering weergeeft;
- Laat zien hoe je de standaardselecties en standaard managementrapportages maakt;
- Laat zien hoe je zelf selecties kunt definiëren, en deze zelf gedefinieerde selectie toevoegt aan de standaardlijst;
- Laat zien hoe BCM controles ingebed zijn in de applicatie.

Demonstratiescript G: Huwelijk

Mevrouw Bergmans wil gaan trouwen met de heer Tubosch woonachtig in Beuningen. Het bruidspaar wil het huwelijk sluiten op 25 september 2024 om 12.00 uur in de woning van mevrouw Bergmans in Herveld. Mevrouw Bergmans wil na het huwelijk haar naamgebruik aanpassen naar dat van de heer Tubosch.

- Laat zien hoe men de melding voorgenomen huwelijk digitaal kan doen en hoe dit in de BRP-applicatie binnenkomt;
- Laat zien hoe getuigen toegevoegd kunnen worden aan het dossier;
- Laat zien hoe het huwelijk gereserveerd wordt in de agenda en hoe hier een trouwambtenaar aan toegevoegd kan worden, rekening houdend met de beschikbaarheid;
- Laat zien welke bevestigingen worden verstuurd naar het bruidspaar en de trouwambtenaar;
- Laat zien hoe de akte gepasseerd wordt na het sluiten van het huwelijk en welke berichten via het berichtenverkeer worden verstuurd.

Demonstratiescript H: Functioneel beheer

- Laat zien hoe gebruikersautorisaties worden toegekend (met mogelijkheid op persoons en op groepsniveau);
- Laat zien hoe tabellen voor overlijdensaangevers, trouwlocaties, rechtbanken etc. ingericht worden;
- Laat zien hoe je documentsjablonen aanpast;
- Laat zien hoe de koppeling met het zaaksysteem werkt, met name de synchronisatie van zaken als er tijdelijk geen verbinding met het zaaksysteem is geweest en wat dit voor gevolgen heeft voor de medewerkers.