
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Omgevingsdienst Groningen:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp	: Bijlage 05 Programma van Wensen
Kenmerk	: ODG.VTH-systeem-202503
Status	: Definitief
Datum	: 28 maart 2025
Versie	: v.1.1.

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
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. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door Innoviq BV verleend aan de Omgevingsdienst Groningen.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Inleiding.....	4
2. Concept-implementatieplan	5
3. Datamarts/rapportage functionaliteit	7
4. Integraliteit.....	8
5. Gebruikersvriendelijkheid	11

1. Inleiding

Onderstaande Wensen kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden 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 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 Inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door Opdrachtgever en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht.

Let op: indien in de uitwerkingen van Wensen door Inschrijver toekomstige aspecten in de breedste zin worden beschreven maakt dit nadrukkelijk direct integraal onderdeel uit van de Inschrijving. Er worden aldus geen aspecten door Inschrijver beschreven die geen deel uit (zullen) maken van de Inschrijving en / of 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 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.

2. Concept-implementatieplan

De implementatie is uiterlijk op 31 december 2026 voor de gehele Opdrachtscope gereed. 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. Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens Inschrijver om Opdrachtgever te ontzorgen en te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de Oplossing.

Let op: Opdrachtgever wenst graag maximaal gebruik te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de Oplossing gebruiken. Opdrachtgever 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 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.

Twee implementatiefases:

De implementatie van de Oplossing zal worden opgedeeld in twee fases. Fase 1 richt zich op de uiterst noodzakelijke activiteiten om de Oplossing operationeel in gebruik te nemen en dient uiterlijk 31 december 2025 gereed te zijn. Fase 2 start direct na fase 1 en omvat alle onderdelen van de Opdracht die niet in fase 1 zijn opgeleverd. De uiterlijke opleverdatum voor fase 2 is 31 december 2026.

De volgende onderdelen dienen ten minste in fase 1 te worden opgeleverd:

- De koppelingen uit het Programma van Eisen;
- De oplevering en inrichting van best-practice processen; Het is aan de Inschrijver deze te finetunen aan werkwijze ODG.
- Specifieke configuraties waarbij te denken valt aan: de inrichting van de PDC, basis briefsjablonen (inclusief huisstijl), autorisaties en inrichting van de organisatiestructuur;
- Het opleiden van de gebruikersorganisatie;
- Overige noodzakelijke activiteiten om de ICT-oplossing operationeel in gebruik te nemen per 31 december 2025;
- Migratie van het locatiebestand bestaande uit 1. Gegevens ter duiding van de Locatie , 2. De milieubelastende activiteiten (MBA's) en 3. de verrichter(s) van de activiteit(en). Daarbij detailgegevens van de locatie, een MBA en de verrichter.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- De inrichting van de projectorganisatie en de wijze van projectbeheersing;
- Projectfasering, -planning en -mijlpalen (met een duidelijke splitsing tussen fase 1 en 2);
- De wijze waarop best-practice processen worden toegepast en hoe de organisatie hierin wordt meegenomen;
- De mogelijkheid om de inrichting van de best-practice aan te passen, te finetunen aan de werkwijze van de ODG;
- Specifieke aandacht voor de twee implementatiefases;
- Specifieke aandacht voor de migratie;
- Specifieke aandacht voor opleidingen;
- 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.

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 Opdrachtgever.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot implementatie van de aangeboden Oplossing), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking passend bij de doelstellingen en goed afgestemd op de beoogde implementatie voor Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen).

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.

3. Datamarts/rapportage functionaliteit

Vanuit de rol als Omgevingsdienst heeft Opdrachtgever sterke behoefte aan cijfermatig inzicht. Cijfermatig inzicht dat enerzijds voor interne doeleinden wordt gebruikt, en anderzijds voor externe verantwoording. De interne behoefte kan bijvoorbeeld gaan over het optimaliseren van bedrijfsvoering en het analyseren van processen waarbij het accent ligt op doorlooptijden en gemiddelde caseloads. De externe informatiebehoefte gaat veelal over verantwoordingsrapportages (o.a. een bevoegd gezag) waarbij het aggregatieniveau hoger ligt. De interne en de externe informatiebehoefte kunnen zowel bestaan uit eenmalige/ad hoc vraagstukken als uit vraagstukken die structureel aan bod komen.

Opdrachtgever heeft de ambitie om met behulp van een eigen dataplatform en eigen visualisatietools zo zelfstandig mogelijk invulling te geven aan deze behoefte. De wijze waarop de data van de ICT-oplossing beschikbaar wordt gesteld is daarmee van groot belang. De data dient op een dusdanig gestructureerde en/of gedocumenteerde manier te worden overgedragen dat Opdrachtgever met minimale inzet de data(structuren) van de ICT-oplossing kan doorgronden en toepassen. Voorbeelden hiervan zijn voorgedefinieerde datamarts en/of datasets. Opdrachtgever staat daarbij open voor mogelijkheden binnen de ICT-oplossing die bij kunnen dragen aan de beschreven doelstelling. Daarbij ontvangt Opdrachtgever ivm de grote hoeveelheid aan data, bij voorkeur periodiek enkel de gewijzigde gegevens in aanvulling op alle data in bulk.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de Oplossing aan bovengenoemde ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden Oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de Oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt (en het tijdspad dusdanig is geconcretiseerd) en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden Oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de Oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 5 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. Integraliteit

Opdrachtgever streeft ernaar te innoveren met oog voor gebruikersgemak en efficiëntie. Om deze doelstellingen te realiseren, wordt waarde gehecht aan de integratie van de aan te schaffen ICT-oplossing met diverse externe systemen en databronnen.

Het is toegestaan dat de Inschrijver de desbetreffende integratie nog niet heeft gerealiseerd op moment van Inschrijving, de integratie/bestandsuitwisseling dient ontwikkeld en geïmplementeerd te zijn vóór de fatale datum van de implementatiefase, te weten 31 december 2026.

Aanbestedende Dienst wenst ondergenoemde onderdelen:

1. CVGG (Centrale Voorziening Geluidgegevens)

Opdrachtgever levert periodiek gegevens aan voor de centrale voorziening geluidsoverlast. Opdrachtgever wenst dat deze gegevens geautomatiseerd uit de ICT-oplossing kunnen worden gehaald en vraagt een geautomatiseerde oplossing voor het exporteren en uit te wisselen van gegevens met de Centrale Voorziening Geluidgegevens (CVGG).

2. Sjabloon generator

Opdrachtgever overweegt om in te toekomst een sjabloon generator in te zetten voor het vervaardigen van documenten. Voor deze integratie wenst Opdrachtgever dat de ICT-oplossing op basis van het koppelvlak StUF-DCR (de meest recente versie hiervan) of middels api met vergelijkbare functionaliteit integreert met ofwel Smartdocument ofwel Xential.

3. RMBA (Register Milieubelastende Activiteiten)

Omgevingsdiensten hebben met elkaar besloten om aan het nieuw op te zetten landelijk register MBA's aan te sluiten. Deze verplichting geldt tevens voor opdrachtgever.

4. REV (IMEV)

Opdrachtgever raadpleegt voor het uitvoeren van hun taak het Register Externe Veiligheidsrisico's (REV). Ten behoeve van gebruikersgemak en efficiëntie wenst Opdrachtgever levert namens bevoegd gezag aan het REV, en wenst dat er aangesloten wordt middels de laatste versie van de API-koppeling, zoals beschreven op <https://www.registereexterneveiligheid.nl/api-informatie-en-ondersteuning>.

5. RVO

Opdrachtgever haalt rapportages voor o.a. het uitvoeren van de informatie-, onderzoeks- en EED-auditplicht van 'Mijn RVO'. Ten behoeve van efficiency en gebruikersgemak wenst Opdrachtgever deze rapportages uit te wisselen middels webservice, gebruik makend van de standaard Digikoppeling WUS.

6. Inspectieview milieu

Opdrachtgever levert periodiek informatie aan de landelijke voorziening inspectieview milieu middels bestandskoppeling. Ten behoeve van efficiency en gebruikersgemak wenst Opdrachtgever deze bestanden vanuit de ICT-oplossing aan te leveren.

7. LMA (AMICE)

Opdrachtgever houdt toezicht op de afvalstromen van bedrijven en te controleren of deze zich aan de milieuwetgeving houden. Ten behoeve van efficiency en gebruikersgemak wenst Opdrachtgever via de webservice AMICE van LMA gegevens te bevragen.

8. Digitale checklisten

Opdrachtgever wenst een integratie tussen de ICT-oplossing en Digitale Checklisten van <https://digitalechecklisten.nl> om de processen van toezicht en handhaving te optimaliseren. Deze koppeling moet zorgen voor een geautomatiseerde uitwisseling van gegevens tussen beide systemen over en weer, waarbij realtime synchronisatie en gebruiksvriendelijkheid centraal staan.

9. Zaak/VTH-systeem deelnemers

Opdrachtgever wenst een integratie met een zaak/VTH-systemen van tenminste één deelnemers (bevoegd gezagen) op basis van uitgangspunten Common Ground, zijnde de ZGW api's.

10. Tijdregistratie systeem of koppeling met een tijdregistratie systeem

Opdrachtgever moet nog een keuze maken om tijdregistratie inclusief verlof en overige improductieve uren in de ICT Oplossing onder te brengen of te koppelen aan een tijdregistratie systeem. Voor deze integratie wenst Opdrachtgever dat de ICT-oplossing integreert met ofwel Afas ofwel Timetell.

De Inschrijver geeft aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - welke integraties zij binnen het aanbod realiseren en daarmee implementeren voor de fatale datum van 31-12-2026. Dit doen zij middels template tabel 1, deze tabel dient als separate bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving.

Integratie	Wordt voor 31-12-26 gerealiseerd en is onderdeel van aanbod:
1. CVGG (Centrale Voorziening Geluidgegevens)	Ja / Nee
2. Sjabloon generator	Ja / Nee
3. RMBA (Register Milieubelastende Activiteiten)	Ja / Nee
4. REV (IMEV)	Ja / Nee
5. RVO	Ja / Nee
6. Inspectieview	Ja / Nee
7. LMA (AMICE)	Ja / Nee
8. Digitale checklisten	Ja / Nee
9. Zaak/VTH-systeem deelnemers (ZGW-api's)	Ja / Nee
10. Tijdregistratie-systeem	Ja / Nee

Tabel 1

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op basis van het aangeven of een integratie onderdeel is van het aanbod of niet. Voor de Gunningscriterium op dit onderdeel kunnen maximaal 20 punten worden behaald. Het maximaal aantal punten wordt behaald indien alle integraties worden aangeboden. In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel punten worden behaald het aantal aangeboden integraties:

Aangeboden integraties	Aantal punten
0	0
1	2
2	4
3	6
4	8
5	10
6	12
7	14
8	16
9	18
10	20

Tabel 2

5. Gebruikersvriendelijkheid

Om de gebruikersvriendelijkheid van de Oplossing vast te stellen vraagt Opdrachtgever om een presentatie/demonstratie van de Oplossing voor de navolgende onderdelen:

- A. Handhavingsproces (30 minuten)
- B. Toezichtproces (45 minuten)
- C. Vergunningsverleningsproces (45 minuten)

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen/dagdelen bedoeld voor de presentaties/demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijver om de presentaties/demonstraties definitief in te plannen. De presentaties/demonstraties worden ten kantore van Opdrachtgever gegeven.

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2,5 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A is indicatief 30 minuten beschikbaar en voor onderdeel B en C is indicatief 45 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 de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In bijlage 06 (wordt uiterlijk bij publiceren 2e nota van inlichtingen) voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: Eventuele persoons- en adresgegevens en organisatienamen die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor eventuele data die staan benoemd 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 en/of toegelicht.

De beoordeling van de demonstratiescripts vindt plaats op basis van de aspecten: volledigheid, proces- en activiteitenlogica en gebruikers- en beheedersvriendelijkheid, zoals onderstaand in algemene zin beschreven:

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.

Proces- en activiteitenlogica gaat over de mate waarin de Oplossing in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De Oplossing ondersteunt indien toepasselijk een logische klantreis, voorziet in heldere stappen richting het procesresultaat, faciliteert in het efficiënt en effectief bereiken van de juiste resultaten en/of uitkomsten en voert controles uit en signaleert actief voor afwijkingen in procesverloop en aspecten die aandacht vergen voor de procesgebruiker met betrekking tot materie-inhoud.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de Oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheeders worden ook als gebruikers van de Oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheeders en/of beheedersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft Opdrachtgever 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 Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruikersvriendelijkheid. 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 Oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- 1 Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- 2 Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- 3 Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats/omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- 4 Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- 5 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.
- 6 De 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.
- 7 De schermen van de Oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- 8 Reeds in de Oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- 9 Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de Oplossing in brede zin).
- 10 Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- 11 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.
- 12 Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de Oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- 13 De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit aandacht vergen in de Oplossing.
- 14 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.
- 15 De gebruiker heeft in de Oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- 16 De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de 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.
- 17 De Oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- 18 Het is voor de gebruiker altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de Oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- 19 Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one Oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van Opdrachtgever worden ingericht.
- 20 Alle interfaces van de Oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige help teksten en heldere foutmeldingen.
- 21 Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- 22 De Oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.

- 23 Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- 24 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

- 25 De Oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier.
- 26 De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- 27 Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- 28 Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- 29 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.
- 30 Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de Oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- 31 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.
- 32 In de 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.
- 33 De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- 34 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.
- 35 Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- 36 Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- 37 De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).