

tbv "E-dienstverlening"

BPKV Criterium	Subcriterium	Aandachtspunten waarop wordt beoordeeld	Maximaal te behalen punten	Doelstelling Opdrachtgever Beschrijving van het doel dat de opdrachtgever met dit criterium wil bereiken
Plan van aanpak	Implementatie	De opdrachtgever wil graag in een plan van aanpak beschreven zien hoe de inschrijver de implementatie vorm gaat geven. De de volgende onderdelen moeten minimaal in het plan van aanpak worden opgenomen: - De implementatie van de webformulieren; - Het opzetten en implementeren van de Mijnomgeving; - Een planning; - De gevraagde inzet van de inschrijver en opdrachtgever; - Wat zijn volgens u de grootste risico's tijdens het implementatie traject en hoe gaat u deze risico's beheersen?; - Andere punten waaraan inschrijver zich kan onderscheiden.	15	De opdrachtgever wenst een naadloze implementatie van de applicatie en migratie van haar webformulieren en 'mijnomgeving' waarbij zij maximaal wordt ontzorgd. Voor de webformulieren geldt een deadline van 1 januari 2026. De opdrachtnemer moet in staat zijn dit proces soepel en effectief te beheren met een minimale verstoring voor de gemeentelijke organisatie. We wensen korte en directe lijnen met de opdrachtnemer.
	Dienstverlening	De opdrachtgever wil graag in een plan van aanpak beschreven zien hoe de inschrijver de dienstverlening vorm geeft. De volgende onderdelen moeten minimaal in het plan van aanpak worden opgenomen: - Hoe kennisdeling verloopt gedurende de contractperiode; - Hoe problemen in de uitvoering worden opgelost; - Hoe de communicatie verloopt; - Hoe er wordt omgegaan met klachten; - Andere punten waarop inschrijver zich kan onderscheiden.	10	De opdrachtgever wil inzicht krijgen in de wijze waarop de inschrijver de dienstverlening vorm geeft. De opdrachtgever is op zoek naar een opdrachtnemer die met ons samenwerkt, ondersteunt en voorziet in een kwalitatief goede dienstverlening.
	Visie op de toekomst	De opdrachtgever wil graag in een plan van aanpak beschreven zien wat de zienswijze is op de toekomst voor digitale en online dienstverlening voor gemeenten en hoe inschrijver hierop in weet te spelen. De volgende onderdelen moeten minimaal in het plan van aanpak worden opgenomen: - Welke visie heeft de inschrijver op de toekomst, korte en lange termijn, wat betreft digitale/online dienstverlening voor gemeenten? - Welke relevante ontwikkelingen staan bij de inschrijver de komende 2 jaar op de planning; We zijn specifiek benieuwd of er ontwikkelingen op het gebied van koppelingen met iBurgerzaken, CLO leefomgeving of X-works.(back-office producten van de gemeente Westerkwartier) - Hoe wordt de opdrachtgever hierin meegenomen; - Andere punten waarop inschrijver zich kan onderscheiden.	15	Opdrachtgever hecht er waarde aan dat opdrachtnemer in staat is om flexibel en adequaat in te spelen op toekomstige ontwikkelingen. Waarbij er een continue noodzaak is om aan te sluiten bij nieuwe wet- en regelgeving en het realiseren van nieuwe koppelingen in de toekomst. Daarbij hechten wij waarde aan een opdrachtnemer die in staat is om mee te groeien met onze behoeften.
Demo		De inschrijver dient een demo (fysiek op locatie) te geven waarin de opdrachtgever een duidelijk beeld krijgt van hoe de applicatie functioneert in het dagelijkse gebruik en beheer. We willen dit graag in een demo gepresteerd zien vanuit de beheerderskant en inwonerskant. Dit zowel voor de formulieren- en de 'mijnomgeving'. Aan hoe meer wensen uit het programma van eisen en wensen inschrijver kan voldoen, des te gebruikersvriendelijker het systeem. De applicatie wordt beoordeeld op de volgende punten: - Gebruiksvriendelijkheid; - Functionerend; - Eenvoudig; - Intuïtiviteit; - Voldoen aan wensen die bijdragen aan gebruiksvriendelijkheid.	30	De opdrachtgever wenst een gebruiksvriendelijke en goed functionerende applicatie aan te schaffen. Onder gebruiksvriendelijkheid wordt verstaan een zo eenvoudig mogelijke (intuïtieve) oplossing in het gebruik, vanuit het perspectief van de gebruiker, binnen het gevraagde van deze opdracht.
			70	