

Eis 1: Omgeving

Een gebruiker (klant, medewerker) moet de omgeving waarin de afspraak wordt gemaakt op ieder moment ervaren als zijnde de unieke omgeving van die betreffende gemeente.

- Een gebruiker, eenmaal op de website van een gemeente, moet of kan nergens een keuze maken welke gemeente het betreft.
- Een gebruiker ziet nooit gegevens van een andere gemeente.

Eis 2: Uiterlijk

De afsprakenmodule is voor de gebruiker op ieder moment duidelijk herkenbaar als zijnde van de betreffende gemeente (eis 1). Dit wordt bereikt door consistent gebruik van het logo van de gemeente en/of vermelding van de naam van de gemeente.

Eis 3: Producten

Een gemeente kan zelfstandig, zonder tussenkomst van Leverancier en zonder gevolgen voor een andere gemeente, producten toevoegen en de daarbij behorende gegevens aanpassen.

Per product zijn minimaal de volgende gegevens aan te passen:

- De productnaam (minimaal 50 karakters).
- Synoniemen en foute spellingen, waardoor de gebruiker toch bij het juiste product uitkomt.
- De productomschrijving (minimaal 1.500 karakters) die wordt getoond bij het maken van de afspraak.
- De tijdsduur voor de afspraak voor dat product.
- Wanneer afspraken mogelijk zijn. Op welke dagen en tijden een afspraak kan worden gemaakt waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele wachttijd (bijvoorbeeld niet eerder dan na 5 werkdagen i.v.m. voorbereiding maar binnen 30 kalenderdagen).
- Benodigdheden die de klant moet meebrengen naar de afspraak.
- Agenda's waarin een afspraak voor het product gemaakt kan worden.

Alle producten moeten in minimaal twee talen (Nederlands en Engels) kunnen worden aangeboden.

Eis 4: Afspraken maken

Het is voor een klant mogelijk om op de volgende manieren een afspraak te maken:

1. Op de website via een algemene 'knop' of link "Afspraak maken".
De klant kiest een product uit een lijst. Het is mogelijk om de productnaam of een gedeelte daarvan in een invoerveld te typen waarbij de lijst met mogelijke producten zich aanpast op basis van de invoer. De klant maakt vervolgens een afspraak voor het gekozen product.
2. Vanaf een productpagina op de website met een 'knop' of link "afspraak maken".
De klant kan een afspraak maken voor het product vanaf de specifieke productpagina op de website zonder dat het product hoeft te worden gekozen of bevestigd.

3. Specifiek voor Rijbewijs, paspoort of ID-kaart .

Op de website van de gemeente kiest de klant voor aanvragen reisdocument (rijbewijs, paspoort of ID-kaart). De klant wordt daarvoor naar iBurgerzaken van Pinkroccade geleid. De klant logt in iBurgerzaken in met DigiD. Aan het eind van de aanvraag krijgt de klant de mogelijkheid een afspraak te maken. De klant kan, zonder een verdere keuze voor een product te moeten maken, een afspraak maken. Voor de afspraak relevante klantgegevens zoals NAW, geboortedatum, BSN enz. worden uit iBurgerzaken overgenomen en automatisch in het afspraken systeem ingevuld.

Als de klant in iBurgerzaken een product aanvraagt en een afspraak plant, maar voortijdig de aanvraag beëindigt (bijvoorbeeld door niet te betalen, door de aanvraag te annuleren of de aanvraag niet (tijdig) af te ronden moet de geplande/gereserveerde afspraak automatisch geannuleerd worden zodat het tijdslot weer beschikbaar komt.

4. Vrije inloop

Een klant kan zich zonder afspraak aan de receptie melden voor een afspraak. De receptiemedewerker plant voor de klant een afspraak in. Het systeem stelt het eerstvolgende beschikbare tijdstip voor. Voor producten waarbij vrije inloop mogelijk is, kan de klant mogelijk direct worden geholpen of besluiten te wachten tot hij aan de beurt is. Indien de klant de wachttijd te lang vindt of vrije inloop voor het product niet mogelijk is maakt de receptiemedewerker een afspraak voor de klant op een ander moment.

Het is voor een medewerker mogelijk om op de volgende manieren een afspraak te maken:

- Binnen één venster in de applicatie. Met één venster wordt bedoeld dat de medewerker de gehele afspraak in één scherm ziet. Dit mogelijk in tegenstelling tot een klant die stapsgewijs door middel van meerdere schermen door het maken van een afspraak wordt geleid.
- Gedurende het maken van de afspraak blijft het gereserveerde tijdslot beschikbaar gedurende minimaal 10 minuten totdat de afspraak wordt opgeslagen of het maken van de afspraak wordt geannuleerd.

Voor zowel een klant als een medewerker:

- Stelt de software zelf de eerstvolgende beschikbare datum en tijdstip voor waarop een afspraak gemaakt kan worden. Indien een klant een andere datum kiest stelt de software het eerst beschikbare tijdstip op die betreffende datum voor.
- Is het mogelijk om combinatieafspraken te maken: één afspraak voor meerdere personen en/of meerdere producten. In het systeem zijn de onderliggende gegevens van de delen van de afspraak altijd uniek identificeerbaar, bijvoorbeeld voor rapportages.

Gecombineerde afspraken zijn vaak efficiënter, ze vragen gezamenlijk minder tijd dan de som der delen. In het geval van een combinatieafspraak houdt de

software rekening met een door de gemeente (vast) in te stellen krimpprocentage als het om dezelfde producten gaat.

Algemeen:

- De gemeente kan bepalen welke velden verplicht moeten worden ingevuld.
- Een medewerker kan altijd de tijdsduur van een afspraak wijzigen.
- Gebruikers kunnen een opmerkingenveld invullen. De tekst uit het opmerkingenveld wordt nooit met de afspraakbevestiging meegestuurd.

Eis 5: Afspraak bevestiging

- Nadat de afspraak is gemaakt ontvangt de klant een bevestiging van de afspraak. De afspraak wordt standaard bevestigd per email. Een gebruiker kan ervoor kiezen om de bevestiging ook per brief te ontvangen.
- De gemeente kan per product de tekst van de afspraakbevestiging aanpassen en bepalen welke gegevens (zie Eis 3) worden vermeld in de bevestiging.
- De bevestiging bevat een link waarmee de klant de afspraak kan wijzigen of annuleren.
- De bevestiging bevat een agenda item (ics-bestand) waarmee de klant de afspraak geautomatiseerd in zijn eigen digitale agenda kan plaatsen.
- De gemeente kan kiezen of ze een herinnering wil sturen via e-mail, SMS of beide. Op een door de gemeente in te stellen tijd voor aanvang van de afspraak ontvangt de klant een e-mail of SMS ter herinnering aan de afspraak.

Eis 6: Afspraken beheren

- Er zijn minimaal 25 verschillende agenda's aan te maken in het systeem.
- Aan een agenda kunnen producten worden gekoppeld.
- Afspraken voor een product worden gepland in de daarvoor beschikbare agenda's. De software stelt de eerstvolgende datum en tijdstip voor (zie eis 4) uit alle voor dat product beschikbare agenda's.
- Het is mogelijk om aan een agenda één specifieke medewerker te koppelen. Indien één medewerker aan een agenda is gekoppeld, verifieert het afsprakensysteem de beschikbaarheid van die medewerker in zijn of haar Outlook agenda. De afspraak wordt vervolgens in de agenda van het afsprakensysteem gezet én in de outlook agenda van de betreffende medewerker.
- Een agenda kan eenmalige en repeterende blokkades bevatten om openingstijden in te stellen en andere momenten waarop medewerkers niet beschikbaar zijn te blokkeren. Repeterende afspraken zijn individueel aan te passen.
- Er zijn overzichten van de afspraken beschikbaar:
 - In een kalender weergave: afspraken kunnen worden getoond per dag, per week of per maand. De gebruiker kan kiezen welke agenda's hij wil zien.
 - In een lijst met daarin de datum, het tijdstip, de duur van de afspraak, de persoon (de personen), het product (de producten), de agenda waarin de afspraak is gemaakt en de status van de afspraak (gepland, aangemeld, in

behandeling). Indien de klant is aangemeld staat ook de unieke code in de lijst. De lijst kan gefilterd worden op iedere kolom waarbij meerdere selecties (bijvoorbeeld meerdere producten) mogelijk zijn. V (voor eigenschappen datum en tijd periodes kunnen worden opgegeven.

- Een gereed gemelde afspraak verdwijnt uit de lijst.
- De lijst bevat een dynamisch overzicht van alle afspraken (binnen een eventueel filter). Nieuwe afspraken verschijnen automatisch in de lijst.

Eis 7: De afspraak (het bezoek)

Aanmelden

De klant kan zich voor de afspraak op de volgende manieren aanmelden:

1. Door zich te melden aan de receptie;
2. Via een aanmeldscrem in de centrale hal (indien de gemeente over een aanmeldzuil beschikt). In onderstaande tabel staat per gemeente hoeveel en welk type aanmeldzuilen in gebruik zijn.

• Borsele:	1 zuil – Leverancier JCC
• Goes:	2 zuilen – leverancier Qmatic
• Kapelle:	Geen zuil
• Noord-Beveland:	Geen zuil
• Reimerswaal:	Geen zuil

- Tijdens de aanmelding krijgt de klant een unieke code (bijvoorbeeld een wachtrijnummer) waarmee hij kan worden opgeroepen. De unieke code wordt op een bon geprint.

In onderstaande tabel staat per gemeente hoeveel en welk type bonprinters in gebruik zijn.

• Borsele:	1 printer – Epson TM-T20II
• Goes:	1 printer – qmatic (geen typeaanduiding)
• Kapelle:	N.v.t.
• Noord-Beveland:	N.v.t.
• Reimerswaal:	N.v.t. (de printers zijn verouderd en worden vervangen)

- Als een klant zich aanmeldt verandert zijn status in de werkvoorraad (zie Eis 9) en verschijnt er een notificatie in het afsprakensysteem in beeld dat een klant zich heeft aangemeld. Deze notificaties kunnen door gebruikers worden uitgezet.

Oproepen

De klant kan op de volgende manieren vanuit de werkvoorraad (zie eis 9) worden opgeroepen:

- Door de naam te noemen;

- Door de unieke code te noemen;
- Door de unieke code op het narrowcasting scherm te tonen in combinatie met het eventuele balienummer en een akoestisch signaal.

In onderstaande tabel staat per gemeente hoeveel en welk type narrowcasting systeem in gebruik is.

• Borsele:	Schermen: 1 (regulier TV-scherm) Aansturing: NUC Narrowcasting systeem: Tjooner
• Goes:	Schermen: 2 Aansturing: via nuc/qmatic hup Narrowcasting systeem: van qmatic
• Kapelle:	Schermen: geen Aansturing: n.v.t. Narrowcasting systeem: n.v.t.
• Noord-Beveland:	Schermen: geen Aansturing: n.v.t. Narrowcasting systeem: n.v.t.
• Reimerswaal:	Schermen: 2 schermen (regulier TV scherm) Aansturing: NUC Narrowcasting systeem: Tjooner

Tijdens en na afloop

- Een medewerker kan een afspraak terugzetten in de 'werklíjst' met afspraken (statuswijziging van in behandeling naar aangemeld) om een klant later opnieuw op te roepen.
- De software geeft geen notificaties van aangemelde klanten tijdens een afspraak. Zodra een medewerker een afspraak gereed meldt of een klant terug in de wachtrij plaatst ontvangt de medewerker weer notificaties dat er klanten in de wachtrij staan.
- Na afloop van de afspraak meldt de medewerker de afspraak gereed en komt weer beschikbaar voor de volgende afspraak.

Eis 8: Single Sign On (SSO)

Het gebruik van Single Sign On op basis van Microsoft Azure AD (Entra) is mogelijk.

Eis 9: Werkvoorraad

Er is een overzicht beschikbaar in de vorm van een lijst met daarin alle afspraken op een bepaalde datum. De lijst is ten minste te sorteren op de velden die zijn voorzien van een *-teken.

De lijst bevat tenminste:

- Naam van de klant *
- Unieke code
- Product *
- Tijdstip van de afspraak *
- Tijdstip van binnenkomst *
- Status: aangemeld, opgeroepen, terug in de wacht gezet *
- Opmerkingenveld (in te vullen door medewerker)

Het is voor medewerkers mogelijk alleen de voor hen relevante subset (zie eis 3) van de werkvoorraad te tonen.

Wens 1: Uiterlijk en gebruiksgemak (maximaal 4 punten)

Eis 2 bepaalt dat het voor een gebruiker op ieder moment duidelijk moet zijn welke gemeente het betreft door consequent gebruik van het logo van de gemeente en/of vermelding van de naam.

Het gebruiksgemak neemt toe als de afsprakenmodule naadloos integreert in de website van de gemeente. De gebruiker hoeft de betreffende webpagina niet te verlaten om een afspraak te maken.

De herkenbaarheid wordt verder vergroot als de afsprakenmodule in de huisstijl van de gemeente is.

Beschrijf, eventueel aan de hand van schermafbeeldingen, in maximaal 2 pagina's A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.

Wens 2: Afspraken maken (maximaal 8 punten)

Het is in te stellen welke medewerkers welke producten behandelen (eis 6).

Het is mogelijk om aan een agenda van het afsprakensysteem meerdere medewerkers te koppelen. Indien meerdere medewerkers er aan een agenda zijn gekoppeld, verifieert het afsprakensysteem de beschikbaarheid van die medewerkers in hun Outlook agenda. De afspraak wordt vervolgens in de agenda van het afsprakensysteem gezet én in de Outlook agenda van de één van de medewerkers.

Beschrijf, eventueel aan de hand van schermafbeeldingen, in maximaal 2 pagina's A4 hoe uw oplossing hierin voorziet en welke technische en functionele eisen u daarvoor aan onze Outlookomgeving stelt.

Wens 3: Afspraak bevestigen (8 punten)

Volgens Eis 5 kan de afspraak per e-mail of SMS worden bevestigd.

Het is ook mogelijk om per Whatsapp de afspraak te bevestiging.

U vult door middel van 'ja' of 'nee' in of uw oplossing aan deze wens voldoet.

Wens 4: Afspraak beheren (4 punten)

Aan een agenda kunnen een of meerdere medewerkers worden gekoppeld (eis 6).

Het is mogelijk om een voorkeursagenda in stellen. Indien hetzelfde tijdstip beschikbaar is in meerdere agenda's loopt eerst een voorkeursagenda's vol en pas daarna een andere agenda.

U vult door middel van 'ja' of 'nee' in of uw oplossing aan deze wens voldoet.

Wens 5: Aanmelden bezoek (maximaal 4 punten)

Volgens Eis 7 kan een klant zich voor een afspraak aanmelden door zich aan te melden bij een zuil of bij de receptie.

Het is ook mogelijk dat een klant zich via een eigen mobiel apparaat aanmeldt.

Indien het mobiele nummer van een klant bekend is kan de klant een bericht via SMS en/of Whatsapp op een eigen mobiel device ontvangen. In het bericht staat de unieke code (bijvoorbeeld het oproepnummer) en/of de balie waar de bezoeker zich kan melden.

Beschrijf, eventueel aan de hand van schermafbeeldingen, in maximaal 1 pagina A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.

Wens 6: notificaties bezoek (maximaal 8 punten)

Als de klant zich heeft aangemeld kunnen ingelogde medewerkers, naast de in Eis 7 genoemde wijze, bericht ontvangen via:

- Een app op de telefoon (push melding);
- Een SMS;
- Een Whatsapp bericht.

Medewerkers kunnen kiezen of ze notificaties willen ontvangen en op welke wijze. Indien een medewerker aan een afspraak is gekoppeld ontvangt alleen die medewerker een notificatie. Indien er geen medewerker aan een afspraak is gekoppeld (er wordt gewerkt met een pool van beschikbare medewerkers) krijgen alle ingelogde medewerkers van die betreffende pool een notificatie dat de klant er is. Medewerkers die op dat moment een afspraak hebben, ontvangen tijdens de afspraak geen notificaties dat klanten zich hebben aangemeld.

Het is mogelijk om medewerkers notificaties te sturen voor afspraken die niet aan een balie worden afgehandeld. Bijvoorbeeld een servicemonteur of sollicitant die zich meldt voor een afspraak met een medewerker.

Beschrijf, eventueel aan de hand van schermafbeeldingen, in maximaal 1 pagina A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.

Wens7: Toegankelijkheid gegevens (4 punten)

Het afspraken- en klantgeleidingssysteem kan ten minste éénmaal-daags alle data in bulk aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van GR de Bevelanden voor business intelligence en data science, gebruikmakend van een nader te bepalen Business Intelligence-tool. Deze bulkaanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen

verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.), zonder dat daar structureel menselijke handelingen bij dienen plaats te vinden. De data worden echter bij voorkeur via een door Inschrijver toegankelijk gemaakte API-connectie naar deze data beschikbaar gesteld. De data dienen “clean” te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.).

Beschrijf in maximaal 1 pagina A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.
