



Bijlage Functionele beschrijving

Rijswijk, juli 2025 / v1

Het beoogde systeem ondersteunt de kerntaken van NIWO in een context die verschilt van een generieke oplossing. Om deze reden wordt in deze bijlage eerst een toelichting gegeven op de functionele inrichting van de ICT Prestatie en de onderdelen die voor NIWO essentieel zijn.

Het gewenste systeem is een modulair en schaalbaar procesplatform waarin:

- Aanvragen digitaal worden ontvangen, verwerkt en geregistreerd;
- Integraties zijn met verschillende externe systemen
- Taken, controles, documenten, besluiten, signaleringen en vervolgacties automatisch voortvloeien uit een aanvraag;
- Managementinformatie en werkverdeling realtime inzichtelijk zijn;
- Klantcontact (ook telefonisch of per e-mail) op één centrale plek wordt bijgehouden;
- Registraties zoals vervoersmanagers en voertuigen geïntegreerd zijn

Zaken worden niet afzonderlijk afgehandeld, maar vormen samen met documenten, klantgegevens en objecten één digitaal dossier. De ICT Prestatie moet dossiergericht zijn, met een slimme workflow-engine die gebruikers begeleidt in het proces, foutreductie ondersteunt, en proactief signaleert wanneer aanvullende acties nodig zijn.

Functionele beschrijving van de gewenste oplossing

De ICT Prestatie moet fungeren als een integraal procesplatform waarin vergunningverlening, klantinteractie, toezicht en registratie samenkomen. Het ondersteunt medewerkers bij het behandelen van aanvragen, het (automatisch) controleren op vereisten, het genereert documenten, communiceert met ketenpartners en ondersteunt facturatie en managementinformatie.

NIWO verwacht geen standaard zaakstelsel, maar een oplossing waarin zaken, vergunningen en objecten als samenhangend geheel worden benaderd. De kern is dat er sprake is van dossiergericht werken met intelligente ondersteuning, waarbij klantgegevens centraal staan en hergebruikt worden. Te allen tijde moet het mogelijk zijn om een integraal beeld van een klant te krijgen, inclusief alle (afgehandelde en openstaande) zaken, (actieve en inactieve) vergunningen en aangestelde Vervoersmanagers. Elke aanvraag voor een vergunning leidt tot een combinatie van taken, beslissingen, documenten, signaleringen en (optioneel) vervolgacties zoals facturatie of controle.

VOORBEELDEN VAN GEWENSTE SCENARIO'S:

Scenario 1: Aanvraag en automatische dossiervorming

Een ondernemer logt in via eHerkenning, eIDAS of anders. Het systeem haalt automatisch de KvK-gegevens op, herkent het type aanvraag, en controleert op volledigheid. Ontbrekende documenten worden direct gemeld. Na indiening wordt automatisch een digitaal dossier aangemaakt, inclusief een takenlijst voor medewerkers.

Scenario 2: Intelligente workflow voor medewerkers

Een medewerker krijgt een taak toegewezen. In één scherm heeft hij toegang tot relevante gegevens, ERRU- en CBR-koppelingen. De medewerker vraagt via het systeem aanvullende documenten op.

Scenario 3: Integratie met financieel systeem

Zodra een vergunning wordt verleend, wordt automatisch een factuur gegenereerd en klaargezet in Visma. Betaalinformatie wordt via een API opgehaald. Indien betaling uitblijft, activeert het systeem automatisch een workflow: herinnering, aanmaning of blokkade op vervolgaanvragen.

Scenario 4: Ketengcommunicatie en vervolgacties

Na vergunningverlening wordt automatisch een signaal verstuurd naar relevante ketenpartners (zoals ILT). Indien het type vergunning een inspectie vereist, genereert de ICT Prestatie een toezichtstaak met automatische agendering en dossierkoppeling.

Scenario 5: Managementinformatie en hergebruik klantdata

de ICT Prestatie verzamelt real-time data over doorlooptijden, knelpunten en betaalgedrag. Klantgegevens (zoals KvK, contactpersonen, eerdere vergunningen) worden hergebruikt bij nieuwe aanvragen, waardoor snelle afhandeling mogelijk is en dubbele invoer wordt voorkomen.

Klantportaal

Het klantportaal biedt een beveiligde digitale omgeving waarin transporteurs al hun vergunningszaken – zoals aanvragen, wijzigingen, bezwaren en vervanging – in één overzichtelijk scherm kunnen regelen. Gebruikers loggen veilig in via erkende autorisatiemiddelen en krijgen toegang tot een persoonlijke internetpagina (PIP) met een volledig overzicht van conceptaanvragen, ingediende aanvragen met status, verleende vergunningen, facturen en ingediende bezwaren.

Via het klantportaal kunnen Eurovergunningen en VIHB-registraties volledig digitaal worden aangevraagd, verlengd, gewijzigd of ingetrokken. Ook CEMT-vergunningen en ritmachtigingen zijn zelfstandig door de ondernemer aan te vragen. Tijdens het aanvraagproces kunnen benodigde documenten worden geüpload en ontbrekende stukken later worden toegevoegd.

Facturen worden automatisch beschikbaar gesteld in het klantportaal en kunnen direct betaald worden via iDEAL of bankoverschrijving. Bezwaarschriften kunnen digitaal worden ingediend en opgevolgd binnen het portaal. Het klantportaal is gekoppeld aan voertuigregistratie, waardoor transporteurs hun kentekens online kunnen beheren. De gebruiker heeft inzicht in geregistreerde bedrijfsgegevens, vervoersmanagers en voertuigen en kan deze gegevens desgewenst actualiseren.

Daarnaast ondersteunt het klantportaal tweerichtingscommunicatie met NIWO, waarbij berichten en aanvullende stukken digitaal worden uitgewisseld. Alle besluitbrieven, vergunningen en officiële documenten zijn digitaal beschikbaar en kunnen vanuit het portaal worden ingezien of gedownload. Ook zijn publieke zoekfuncties beschikbaar voor het opvragen van actuele vergunninghouders en VIHB-registraties.

Voertuigenregister

Sinds 2024 zijn vergunninghouders verplicht om hun voertuigen te registreren. De huidige werkwijze is echter niet gebruiksvriendelijk en kent beperkte validatie. In de nieuwe situatie voert de ondernemer de kentekens in via het klantportaal, waarna automatische validatie plaatsvindt via een koppeling met de RDW. De ICT Prestatie controleert of het voertuig daadwerkelijk op naam van de onderneming staat en geeft meldingen bij afwijkingen. Indien nodig kan de gebruiker direct huurovereenkomsten of aanvullende voertuigdocumentatie uploaden.

De ICT Prestatie biedt inzicht in de status van voertuigen, zoals actief, inactief of geblokkeerd, en maakt voertuiginformatie mobiel toegankelijk voor zowel de ondernemer als toezichthouders. Bij elke registratie, wijziging of intrekking ontvangt de gebruiker een notificatie. Voertuiggegevens worden gekoppeld aan het betreffende dossier, de bijbehorende vergunning en de geregistreerde vervoerder, zodat ze direct beschikbaar zijn binnen het toezicht- en vergunningverleningsproces.

Registratie Vervoersmanagers

Elke vervoerder moet beschikken over een geregistreerde vervoersmanager die beschikt over de vereiste vakbekwaamheid. De NIWO ziet hier actief op toe. Deze controle vindt nu grotendeels handmatig plaats, maar de ICT Prestatie moet hierin digitale ondersteuning bieden. De ICT Prestatie geeft inzicht in welke vervoersmanagers aan welke vergunningen en ondernemingen zijn gekoppeld en biedt de mogelijkheid om diploma's en VOG's te beheren.

Het systeem moet ook goed ondersteunen bij het beoordelen van de vervoersmanagers. Zo moet het makkelijk zijn om te controleren of een vervoersmanager niet het maximale aantal vergunningen (4) of voertuigen (50) overschrijdt. Verder wil NIWO kunnen bepalen of een onderneming of vervoersmanager als onbetrouwbaar moet worden beschouwd. Dit is het geval wanneer binnen twee jaar vier of meer ernstige overtredingen worden vastgesteld. De beoordeling hierop vindt plaats op basis van signalen uit ERRU, het Europese Register van Wegvervoerondernemingen.

Beheer Vergunningsbewijzen en monitoring beveiligd printpapier

Bij NIWO worden verleende vergunningen momenteel fysiek afgedrukt en per post verstuurd naar de vergunninghouder. Dit geldt onder andere voor de Eurovergunning en de VIHB-registratie. De afdruk vindt plaats op voorgedrukt, beveiligd papier met kenmerkende echtheidskenmerken, zoals watermerken of speciale inkt, om fraude te voorkomen.

Een nieuw systeem moet deze afdrukfunctionaliteit ondersteunen door een definitief vergunningsdocument te genereren, geschikt voor afdruk op het juiste papierformaat en voorzien van benodigde gegevens, zoals vergunningsnummer, geldigheidsduur en QR-code of ander controlekenmerk.

Daarnaast is ondersteuning voor voorraadbeheer essentieel. De ICT Prestatie moet bijhouden hoeveel beveiligd papier beschikbaar is en bijhouden op welke datum en door wie vergunningen zijn afgedrukt. Dit voorkomt vertraging in het afdrukproces en biedt inzicht in verbruik en naleving van beveiligingsprotocollen.

Integraties

De ICT Prestatie moet beschikken over integraties met de volgende bronnen en ketenpartners:

KvK

De KvK is essentieel voor het verifiëren van ondernemingen die een vergunning aanvragen. Een stabiele API-koppeling voorkomt fouten en dubbele invoer. De huidige handmatige werkwijze is foutgevoelig en tijdrovend. Real-time validatie bij het aanmaken van een zaak is gewenst.

Functionaliteit:

- Realtime controle op actuele bedrijfsstatus;
- Herkenning van concernstructuren of UBO-relaties.
- Integratie op basis van de KvK API.
- Benodigde gegevens: Bedrijfsgegevens, bestuurdersgegevens, rechtsvorm en gegevens vervoersmanager

RDW

De RDW levert cruciale voertuigdata voor vergunningverlening. Een directe API-koppeling zou de handmatige controle kunnen vervangen en zorgt voor actualiteit. Dit verhoogt de betrouwbaarheid en verlaagt administratieve lasten. Validatie van voertuigen op kenteken, tenaamstelling en technische gegevens.

Functionaliteit:

- Controle op afwijkingen of geschorste voertuigen;
- Realtime controle bij invoer van nieuwe kentekens.
- Realtime bevraging van RDW-gegevens via RDW-webservices. Leverancier dient aan te geven hoe voertuigdata worden opgeslagen, getoond en gelogd.
- Benodigde gegevens: Voertuiggegevens, status voertuig, kentekencheck.

ERRU (EUROPEAN REGISTER OF ROAD TRANSPORT UNDERTAKINGS)

ERRU is essentieel voor Europese betrouwbaarheidstoetsing. De huidige API-koppeling werkt goed, maar het gebruik en de informatievoorziening verschilt sterk per EU-lidstaat. Belangrijk is het kunnen verwerken van meldingen en toezichtinformatie in het klantbeeld.

Functionaliteit:

- Raadplegen van informatie tijdens aanvraag of onderzoek naar een vervoerder of vervoersmanager: 'Check Good Repute'
- Benodigde gegevens: Status van vervoerders en vervoersmanagers m.b.t. betrouwbaarheid, sancties, EU-registraties.

FINANCIËEL SYSTEEM - VISMA FINANCIALS

NIWO maakt gebruik van Visma Financials voor de boekhouding en andere financiële processen. Momenteel worden facturen (bij vergunningaanvragen, maar ook voor halfjaarlijkse heffingen) aangemaakt in Rx.Enterprise. De betalingsstatus en eventuele aanmaningen worden vervolgens vanuit Visma Financials opgevolgd en aangestuurd. Deze samenwerking tussen het financiële en processysteem zou in de toekomst ook anders vormgegeven kunnen worden. Belangrijk is vooral dat de systemen goed met elkaar communiceren en realtime informatie uitwisselen.

Functionaliteit:

- Geïntegreerd facturatieproces tussen de systemen
- Communicatie tussen systemen over betaling statussen;

Archiefbeheer

NIWO archiveert zaken niet extern, maar hanteert een intern bewaarbeleid. In de huidige werkwijze wordt per zaak een bewaartermijn vastgelegd, meestal ingaand na afhandeling van de zaak. Periodiek, doorgaans per kwartaal, wordt op basis van deze bewaartermijnen een vernietigingszaak gestart waarin automatisch een lijst wordt gegenereerd van zaken die vernietigbaar zijn. Deze vernietigingslijst wordt vervolgens beoordeeld en goedgekeurd, waarna de vernietiging daadwerkelijk plaatsvindt.

Functionaliteit:

- Per zaaktype moet een bewaartermijn kunnen worden vastgelegd en gewijzigd;
- De ingangsdatum van de bewaartermijn moet configureerbaar zijn (standaard na afhandeling);
- Er moet functionaliteit zijn om vernietigbare zaken te selecteren, te beoordelen en gefaseerd te verwijderen;
- De functionaliteit moet gebruikers ondersteunen met automatische lijsten, goedkeuringsflows en logging van de vernietiging;
- Er zijn geen aanvullende eisen t.a.v. aansluiting op een eDepot of externe archiefvoorziening.

ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport)

ILT gebruikt NIWO-gegevens voor toezicht. De huidige CSV-uitwisseling weinig flexibel. Verkenning van een modernere realtime koppeling via API is wenselijk, mits deze voldoende waarde oplevert in relatie tot de benodigde investering.