
Bijlage 5

Programma van Wensen

Namens Gemeente Opmeer:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 5 Programma van Wensen

Kenmerk : Z2400344

Status : Definitief

Datum : 18 september 2025

Versie : V1.0

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 Gemeente Opmeer.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
1 Integraliteit	5
2 Digitale dienstverlening en selfservice	6
3 Concept-implementatieplan.....	7
4 Open kansendossier	8
5 Gesloten kansendossier	9
6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	11
• Demonstratiescript A: BAG-/ WOZ-gegevensbeheer.....	14
• Demonstratiescript B: Taxeren en waarderen	15
• Demonstratiescript C: Heffen	16
• Demonstratiescript D: Innen	17
• Demonstratiescript E: Bezwaar en Beroep.....	18
• Demonstratiescript F: Functioneel Beheer.....	19

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 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 de Inschrijfleidraad.

De Wensen die door Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzonderingen hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier (open en gesloten), worden ook afgenomen door Opdrachtgever en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht.

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, 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.

1 Integraliteit

Opdrachtgever zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Belastingen Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Opdrachtgever:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Opdrachtgever 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: Opdrachtgever 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: Opdrachtgever 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;

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. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot alle aangeboden functionele onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Opdrachtgever).

Gebruik hiervoor maximaal 4 x A4 in een gangbaar lettertype. 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 4 x A4 gezien.

2 Digitale dienstverlening en selfservice

Op dit moment is een beperkt aantal voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Belastingen Domein van Opdrachtgever. Zie in het eisenpakket (Eis 40) hetgeen momenteel wordt aangeboden via de website van de Gemeente Opmeer.

Opdrachtgever wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en bedrijven voor dienstverlening. Opdrachtgever heeft meer ambities op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal. 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 communicatie-kanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor selfservice; Opdrachtgever wenst inwoners en bedrijven zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Belastingen Domein. Het betreft dan ten minste de functionaliteiten zoals die zijn beschreven in het Programma van Eisen. Het heeft de voorkeur meer functionaliteit aan inwoners en bedrijven beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens (o.a. mailadres, telefoonnummer, rekeninggegevens), het indienen en intrekken van bezwaren, aangifte toeristenbelasting, aanslagbiljetten en taxatieverslagen raadplegen, Openstaande aanslagen/beschikkingen betalen via iDeal Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing ondersteund. Desondanks sluit dit de Wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, gemeentelijke website(s), e-formulieren) niet uit.

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 ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners, organisaties en instellingen als positief ervaren wordt. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt 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 ICT-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 ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in een gangbaar lettertype. 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 3 x A4 gezien.

3 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 06-10-2026 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (uitgezonderd aangeboden kansen en opties). 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. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Opdrachtgever te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Opdrachtgever 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. 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 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 gegevens- en documentenmigratie;
- Specifieke aandacht voor de opleidingen en 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.

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 ICT-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 het Programma van Eisen).

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in een gangbaar lettertype. 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.

4 Open 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 Opdrachtgever ziet met betrekking tot het Belastingen Domein 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.

Opdrachtgever wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van 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. Opdrachtgever 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.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht gegeven aan alle bovenstaande aspecten), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking passend bij de context van de Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet met de kansen geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen en in relatie tot de gerelateerde prijsstellingen). Let op: het aantal kansen is irrelevant voor beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden aan drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gebaseerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 2 x A4 in een gangbaar lettertype. 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 2 x A4 gezien.

5 Gesloten kansendossier

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een gesloten kansendossier meelevert, waarbij enkel wordt ingegaan op onderstaande kansen die Opdrachtgever ziet met betrekking tot Belastingen en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft Inschrijver de eigen mogelijkheden aan op onderstaande kansen in te spelen, aangevuld met de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin) van deze kansen en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren. Let wel! het betreft hier geen open kansendossier, waarbij Inschrijver zelf ruimte heeft eigen kansen aan te dragen voor Opdrachtgever.

De door Inschrijver aangeboden kansen kunnen – optioneel en aanvullend op de Opdrachtscope - door Opdrachtgever worden afgenomen. Het door Opdrachtgever kenbaar maken of en wanneer gebruik wordt gemaakt van de door Inschrijver aangeboden kansen, vindt uiterlijk een half jaar na de einddatum van de implementatie/datum van ingebruikname van de ICT-oplossing plaats. Er worden vervolgens separaat afspraken gemaakt over de eventuele implementatie en in productie name van deze af te nemen kansen.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door 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. Opdrachtgever stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Opdrachtgever wenst graag expliciet de behoefte aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Opdrachtgever nadrukkelijk verzoekt hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing ligt:

1. Een koppeling met Cannock Chase. Cannock Chase verzorgt de invordering vanaf het postdwangbevel. Na een herinnering en aanmaning stuurt Opdrachtgever vorderingen door naar Cannock Chase middels een txt.bestand uit Civision Innen via FileZilla. De uitwisseling van deze gegevens dient mogelijk te blijven. Op het moment dat Cannock Chase diverse debiteurenbetalingen ontvangt, krijgt Gemeente Opmeer een totaalbedrag binnen. Via het klantportaal GRIP van Cannock Chase kunnen betaalspecificaties worden opgevraagd (in .pdf of .xlsx formaat). Op dit moment worden deze betaalspecificaties handmatig verwerkt, waarbij het wenselijk is dit meer te automatiseren (betreft circa 119 postdwangbevelen per jaar). Daarnaast kunnen zogenaamde “uitvoerlijsten” worden gedownload via het klantportaal GRIP van Cannock Chase. Dat zijn dossiers die ofwel betaald zijn, ofwel gesloten zijn in verband met oninbare vorderingen (om welke reden dan ook). Ook dit wordt handmatig verwerkt, waarbij het wenselijk is dit meer te automatiseren.
2. Functionaliteit voor een correct archiefbeheer en de vernietiging van zaken en/of documenten in de aangeboden ICT-oplossing. De ICT-oplossing bevat functionaliteit voor genereren van vernietigingslijsten, die opgebouwd zijn op basis van zoekcriteria en/of metagegevens over resultaattypen, bewaartermijnen, grondslag voor bewaring en archiefdatum en functionaliteit voor daadwerkelijke vernietiging van informatieobjecten. De ICT-oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
3. De gemeente werkt actief richting een integrale objectregistratie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het landelijke project omtrent de SOR. Hierbij is de grootschalige basisregistratie topografie (BGT) de bron voor de afbakening van alle geometrie. De inschrijver toont aan welke mogelijkheden de applicatie heeft om een deelobject geometrisch af te bakenen dan wel over te nemen. De voorkeur gaat daarbij uit naar een directe uitwisseling tussen de applicatie van de leverancier en de BGT applicatie van de gemeente (DGDialog BGT).
4. Een koppeling met Digitaal Nacht Register (DNR) Een digitaal nachtregister is een verplicht digitaal systeem waar logiesverstrekkers (zoals B&B's, hotels, vakantieparken) verplicht zijn om gegevens over hun gasten bij te houden voor toeristenbelasting en algemene veiligheid.

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 Opdrachtgever.

Gebruik hiervoor maximaal 4 x A4 in een gangbaar lettertype. 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 4 x A4 gezien.

6 Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

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

- | | |
|--|-----------------------------|
| A. BAG-/ WOZ-gegevensbeheer (zie script A) | (tijdsindicatie 20 minuten) |
| B. WOZ en waarden (zie script B) | (tijdsindicatie 20 minuten) |
| C. Heffen (zie script C) | (tijdsindicatie 20 minuten) |
| D. Innen (zie script D) | (tijdsindicatie 20 minuten) |
| E. Bezwaar en Beroep (zie script E) | (tijdsindicatie 15 minuten) |
| F. Functioneel Beheer (Zie script F) | (tijdsindicatie 20 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 Inschrijvers om de presentaties/demonstraties definitief in te plannen. De presentaties/demonstraties worden ten kantore van de Opdrachtgever gegeven.

De presentatie/ demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/ demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. 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. Opdrachtgever zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: deze worden in beginsel aan de hand van een 'live' werkende versie van de aangeboden ICT-oplossing uitgevoerd om de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid correct te kunnen beoordelen. Eventuele persoons- en adresgegevens en dergelijke die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens. 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 ICT-oplossing in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De ICT-ondersteuning 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 ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheeders 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 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 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.

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 eigen huisstijl 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 locatie is een belangrijke zoekingang.
- 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 specifieker 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: BAG-/ WOZ-gegevensbeheer

1. BAG mutatieverwerking Laat zien hoe een mutatiebericht van de BAG binnen komt en hoe deze verwerkt wordt. Laat tevens zien hoe dit bericht eruitziet en of het bericht eenvoudig te lezen is.
2. Laat zien hoe mutaties vanuit de BAG binnenkomen in de applicatie en hoe deze mutaties in de WOZ worden verwerkt. Laat zien hoe de koppeling met BAG adres en panden/verblijfsobjecten is ingericht.
3. WOZ-mutatieverwerking Laat zien wat er gebeurt tijdens de diverse stadia van de vergunning in de WOZ, bijvoorbeeld bij bouwgereed melding en opvoeren van een nieuw WOZ-object.
4. Inconsistentiecontrole: Laat zien hoe verschillen tussen de WOZ en de BAG gegevens worden weergegeven inclusief de periodieke controlemogelijkheden daarbinnen.
5. Rapportage: Laat zien wat de mogelijkheden zijn voor het genereren van rapportages inclusief de exportmogelijkheden daarbinnen.
6. Berichtenmonitor LV-WOZ: Laat zien hoe berichten naar de LV-WOZ worden gemonitord en wat er gebeurt wanneer er een bericht wordt afgekeurd.

Demonstratiescript B: WOZ en waarderen

1. Laat zien hoe het proces van vraagprijsanalyse tot en met analyse van de transactie verloopt. Besteedt daarbij aandacht aan:
 - a. Of en hoe de advertentie in de applicatie wordt getoond;
 - b. Hoe de vraagprijs in de applicatie geanalyseerd kan worden;
 - c. Hoe de transactie geanalyseerd en gekwantificeerd kan worden;
 - d. Hoe de notities en gegevens vanuit de vraagprijscontrole ook zichtbaar zijn bij de analyse van de transactie;
 - e. Het versturen en invullen van een koopinlichtingen formulier;
2. Laat zien hoe het proces van de herwaardering voor een groep vrijstaande woningen (die niet identiek zijn) verloopt in de applicatie. Besteedt daarbij aandacht aan:
 - a. Hoe een waarde wordt opgebouwd;
 - b. Hoe een waarde aangepast kan worden (individueel en per groep soortgelijke objecten);
 - c. Hoe de waarde wordt onderbouwd;
 - d. Hoe de waarde kan worden gecontroleerd;
 - e. Hoe de trend wordt bepaald.
3. Laat zien hoe het proces van voormeldingen werkt in de applicatie. Neem hierin mee zowel de primaire kenmerken als secundaire kenmerken en de WOZ-waarde. Laat daarbij zien hoe het proces loopt van selectie van objecten tot en met verwerking van de reacties in de applicatie en de terugkoppeling daarvan naar belanghebbende
4. Laat zien hoe mutaties vanuit de BAG binnenkomen in de applicatie en hoe deze mutaties in de WOZ worden verwerkt. Laat zien hoe de koppeling met BAG adres en panden/verblijfsobjecten is ingericht.
5. WOZ-mutatieverwerking Laat zien wat er gebeurt tijdens de diverse stadia van de vergunning in de WOZ, bijvoorbeeld bij bouwgereed melding en opvoeren van een nieuw WOZ-object.

Demonstratiescript C: Heffen

1. Laat de verwerking zien van een BRK-bericht dat een één-op-één mutatie oplevert en van een BRK-bericht waarbij sprake is van filiatie waardoor de objectafbakening wijzigt en er een nieuw object wordt opgevoerd.
2. Laat de verwerking van mutaties uit de BRP zien (NP's).
3. Laat de verwerking van mutaties uit het handelsregister zien (NNP's).
4. Laat zien hoe een retour gekomen leegstandsformulier waar een gebruiker uit blijkt wordt verwerkt.
5. Demonstreer de aanslagoplegging.
6. Laat zien hoe de verwerking van een vermindering van een aanslag verloopt.

Demonstratiescript D: Innen

1. Automatische incasso: Verwerk een machtiging voor automatische incasso, draai een incassobatch en toon de output.
2. Betalingsregeling: Voer een betalingsregeling op en genereer de brief.
3. Aanmaanproces: Start het aanmaanproces en toon verschillende fases. Toon daarbij de mogelijkheden voor het maken van notities.
4. Dagafschriftverwerking: Verwerk een dagafschrift van de bank en toon foutmeldingen/-lijsten.
5. Openstaande postenlijst: Toon het draaien van een openstaande postenlijst.
6. Kwijtschelding: Laat het kwijtscheldingsproces zien van aanvraag tot afhandeling.

Demonstratiescript E: Bezwaar en Beroep

1. Demonstreer hoe een heffen-bezwaar wordt ingeboekt en afgehandeld.
2. Laat zien hoe en op welk moment het resultaat van een gegrond heffen-bezwaar doorwerkt in het invorderingsproces.
3. Demonstreer hoe het proces van de WOZ-bezwaarafhandeling verloopt in de applicatie. Besteedt hierbij aandacht aan:
 - a. Het inboeken van bezwaar in de applicatie via een digitale belastingbalie, e-mail en post;
 - b. Het gebruik van de nieuwe codes die voor de status Beschikking in gebruik zijn voor levering aan de LV-WOZ;
 - c. Het proces van informele bezwaren;
 - d. Hoe de hertaxatie naar aanleiding van een bezwaar wordt verwerkt in de applicatie;
 - e. Hoe de uitspraakbrief wordt samengesteld en de mogelijkheden om de uitspraakbrief digitaal te versturen.

Demonstratiescript F: Functioneel Beheer

1. Laat zien hoe een documentsjabloon wordt toegevoegd aan de applicatie en hoe de benodigde gegevens uit de applicatie in het documentsjabloon kunnen worden opgenomen.
2. Laat zien hoe een rapportage wordt toegevoegd aan de applicatie, hoe de rapportage is opgebouwd (achterliggende data/query's), en hoe extra gegevens aan een rapportage kunnen worden toegevoegd.
3. Laat zien hoe een workflow kan worden gemaakt.
4. Toon op welke wijze autorisaties worden beheerd. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om hier overzichten van te creëren.
5. Laat zien hoe systeemactiviteiten worden gelogd en raadpleegbaar zijn.
6. Toon hoe wijzigingen (release notes) in de applicatie worden opgesteld gecommuniceerd (bijv. via e-mail, intranet, servicedeskportaal).
7. Toon hoe een probleem wordt geregistreerd en afgehandeld (ticket aanmaken, classificatie, urgentie).