
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeente Lingewaard:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : LIN251121

Status : Definitief

Datum : 21 november 2025

Versie : v.1.0.

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 Lingewaard.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Integraliteit	5
2 Digitale dienstverlening en self-service	6
3 Procesautomatisering en -digitalisering	7
4 Concept-implementatieplan	8
5 Kansendossier	9
6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	10
Demonstratiescript A: Aanvraag identiteitsbewijs	13
Demonstratiescript B: Aanvraag uittreksel BRP	14
Demonstratiescript C: Eerste inschrijving	15
Demonstratiescript D: Correctie BRP	16
Demonstratiescript E: Adresonderzoek	17
Demonstratiescript F: Melding voorgenomen huwelijk	18
Demonstratiescript G: Activiteiten van functioneel beheer	19

Inleiding

Onderstaande Wensen kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden ICT-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 beheerdersvriendelijkheid, 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, met als enige uitzonderingen hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier en de beantwoording van het Programma van Opties, 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, met als enige uitzonderingen hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier en de beantwoording van het Programma van Opties, 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.

1 Integraliteit

Opdrachtgever zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor Burgerzaken. 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;
- Dienstverlening/self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en/of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Opdrachtgever;
- Innovatie: De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

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. 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 alle aangeboden functionele onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen 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 6 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.

2 Digitale dienstverlening en self-service

Er zijn in de huidige situatie diverse voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening van Burgerzaken. Er wordt vooral gebruik gemaakt van e-formulieren en self-service-processen die vanuit de bestaande ICT-oplossing iBurgerzaken van PinkRoccade Local Government voor Burgerzaken beschikbaar worden gesteld.

Opdrachtgever wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening. Opdrachtgever heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is, via deze kanalen te verlopen. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatie-kanalen (zoals briefwisselingen en baliebezoeken, etc.) niet uit en hanteert Opdrachtgever een cross/omni-channel-beleid.

In het verlengde van de digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Opdrachtgever wenst inwoners en/of bedrijven en/of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met Burgerzaken. Het betreft dan ten minste de functionaliteit aan inwoners om aanvragen voor producten digitaal te kunnen indienen bij Opdrachtgever. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens/dossier, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Opdrachtgever (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen) en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van productaanvragen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken, etc.).

In aanvulling op de vereiste self-service-processen, zoals beschreven in het Programma van Eisen, wenst Opdrachtgever zo mogelijk ondersteuning voor meer self-service-processen die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing in aanvulling hierop kan leveren. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit de Wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, MijnServices, gemeentelijke websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit en hanteert Opdrachtgever zoals eerder gesteld een cross/omni-channel-beleid. Zo wenst Opdrachtgever optimale dienstverlening aan te bieden op basis van een self-service-gedachte.

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 6 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 Procesautomatisering en -digitalisering

Op dit moment zijn er diverse processen met behulp van het zaak- en documentmanagementsysteem, e-formulieren en de in gebruik zijnde ICT-oplossing iBurgerzaken van PinkRocade Local Government voor Burgerzaken geïmplementeerd ter automatisering en digitalisering van de dienstverlening en bedrijfsvoering Burgerzaken van Opdrachtgever. Diverse processen kunnen - zonder menselijke tussenkomst - worden verwerkt en afgehandeld.

Het betreft één van de Eisen dat deze functionaliteit ten minste beschikbaar wordt gesteld voor het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Opdrachtgever in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Opdrachtgever wenst in het verlengde van deze gestelde Eis een concreet inzicht te verkrijgen van de concrete mogelijkheden van deze functionaliteit. Eveneens wenst Opdrachtgever graag aanvullend op haar Eisen zo veel mogelijk dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsprocessen te automatiseren en digitaliseren. Zij verneemt graag welke aanvullende mogelijkheden de Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing kan leveren als onderdeel van de Inschrijving. Opdrachtgever wil hiermee de dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsprocessen waar mogelijk nog effectiever en efficiënter inrichten en uitvoeren. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit koppelingen en/of integraties met andere oplossingen (bij voorkeur zijn deze andere oplossingen inclusief in het aanbod en anders expliciet benoemd als zijnde niet in het aanbod opgenomen) niet uit.

Inschrijver beschrijft de concrete mogelijkheden van de functionaliteit met betrekking tot het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Opdrachtgever in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Inschrijver toont tevens aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan de verdere bovengenoemde ambitie 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 6 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 Concept-implementatieplan

De initiële implementatie is uiterlijk op 30 november 2026 voor de gehele Opdrachtscope (exclusief eventuele kansen en opties) 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 ICT-oplossing.

Let op: Opdrachtgever heeft de eis om, ook indien een bestaande ICT-oplossing van Opdrachtgever herverworven wordt, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Let op: Opdrachtgever wenst 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 procesrenovatie/-optimalisatie;
- specifieke aandacht voor gegevens- en documentenmigratie;
- specifieke aandacht voor 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 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.

5 Kansendossier

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Opdrachtgever ziet met betrekking tot Burgerzaken en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft 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.

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:

a). Een all-inclusive-contract met 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 is er evenwel van op de hoogte dat alle potentiële aanbieders een Open-strategie en -productlijn ontwikkelen gerelateerd aan het Burgerzakendomein, waarbij zij nadrukkelijk vraagt dit tevens hierbij, bij voorkeur separaat gespecificeerd, mee te nemen.

b). De ICT-oplossing bevat een geïntegreerde – en bij voorkeur ISO 16175-gecertificeerde - oplossing voor volledige compliancy aan de Archiefwet van de aangeboden ICT-oplossing. Daarmee wordt beoogd de hiertoe bedoelde koppeling met het zaak- en documentmanagementsysteem uit te kunnen faseren en in volledige archiefwaardigheid voor het Burgerzakendomein in de cloud van de ICT-oplossing te voorzien. Bij voorkeur worden hier ook aanpalende verwerkingsprocessen in gefaciliteerd (zoals in- en uitgaande postprocessen).

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 als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gebaseerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 4 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.

6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

- A. Aanvraag identiteitsbewijs (15 minuten)
- B. Aanvraag uittreksel BRP (15 minuten)
- C. Eerste inschrijving (30 minuten)
- D. Correctie BRP (15 minuten)
- E. Adresonderzoek (15 minuten)
- F. Melding voorgenomen huwelijk (30 minuten)
- G. Activiteiten van functioneel beheer (30 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 3 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., B., D. en E. is indicatief 15 minuten beschikbaar. Voor onderdelen C., F. en G. is indicatief 30 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 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 beheerdersvriendelijkheid correct te kunnen beoordelen. Eventuele persoons- en adresgegevens en gemeentenamen 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 beheerdersvriendelijkheid, 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: beheerders 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 beheerders en/of beheerdersaspecten 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 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 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 huisstijl van Opdrachtgever 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 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 specifiek 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: Aanvraag identiteitsbewijs

Meneer Lingewaard. Hij wil een spoed aanvraag reisdocument, aanvragen voor zijn minderjarige kind.

- Laat zien hoe dit hele aanvraagproces gaat;
- Laat zien hoe het gezag wordt aangegeven;
- Laat zien welke documenten meneer Lingewaard moet hebben, bijvoorbeeld toestemmingsverklaring gezaghouders;
- Kunnen de ouders(gezaghouders) dit ook digitaal regelen en laat zien hoe dat gaat;
- Wordt de aanvraag gekoppeld aan de kassasysteem JCC?
- Laat zien hoe wij het document uitreiken?
- Laat zien hoe evt. identiteitsbewijs nog gewijzigd kan worden naar aanvraag paspoort;
- Laat zien of de inwoner kan kiezen om het reisdocument te laten bezorgen;
- Is er een RPS (Register PaspoortSignalering) aanwezig en hoe wordt dit aangegeven?
- Kunnen wij een afhaalbewijs uitdraaien en laat zien hoe dit werkt;
- Laat zien hoe je bijlages kan opslaan bij het aanvraagdossier.

Demonstratiescript B: Aanvraag uittreksel BRP

Meneer van Dalen komt aan de balie en wil een uittreksel BRP, Hij legitimeert zich met zijn paspoort.

- Laat zien hoe we het proces opstarten;
- Laat zien hoe in de aanvraag aangegeven wordt hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd;
- Laat zien welke soorten uittreksels er zijn;
- Laat zien hoe we een standaard uittreksel uit kunnen breiden met meer gegevens of kunt wijzigen;
- Laat zien hoe het uittreksel eruit komt te zien en hoe deze wordt opgeslagen bij de zaak op de PL van betrokkene:
- Laat zien hoe het te betalen bedrag voor het uittreksel automatisch wordt klaargezet in de kassa (JCC Betalen).

Meneer van Dalen ziet het uittreksel, maar bedenkt dat het toch een internationale versie moet zijn.

- Laat zien hoe we terug kunnen in de zaak en alsnog een internationale versie kunnen maken;
- Laat zien hoe het internationale uittreksel eruit komt te zien.

Meneer van Dalen heeft digitaal een uittreksel BRP aangevraagd.

- Laat de burgerview zien voor de aanvraag;
- Laat de keuzemogelijkheden voor de verschillende uittreksels zien;
- Laat zien hoe wij de aanvraag in onze takenlijst binnenkrijgen;
- Laat zien hoe wij de aantekening/notitie van de burger kunnen zien;
- Laat zien hoe we het soort uittreksel kunnen wijzigen naar een ander soort uittreksel;
- Laat zien hoe we het uittreksel produceren;
- Laat de begeleidende brief zien bij een internetaanvraag voor een uittreksel.

Demonstratiescript C: Eerste inschrijving

Meneer Kennedy meldt zich voor eerste inschrijving in Nederland / BRP.

Hij heeft zijn paspoort, verblijfsvergunning en geboorteakte bij zich. Zijn echtgenote woont al in de gemeente.

- Laat zien hoe we het proces opstarten;
- Laat zien hoe we de presentievraag kunnen stellen;
- Laat zien hoe we het adres genereren (gekoppeld aan BAG?);
- Laat zien hoe je de ID-bewijzen en brondocumenten controleert;
Wellicht is het mogelijk om geïntegreerde hulpmiddelen, zoals Oribi-scanner te gebruiken, beschrijf dan, of laat zien hoe dat werkt;
- Laat zien hoe we het aangifteformulier kunnen produceren;
- Laat zien hoe de Persoonslijst wordt aangelegd; Graag zien we daarbij:
 - o Hoe er gebruik wordt gemaakt van de landelijke tabellen;
 - o Hoe een bijzondere diakriet wordt opgevoerd;
 - o Hoe de relatie wordt gelegd met echtgenote (ingezetene) en verwerking op die PL;
 - o Hoe het BSN en A-nummer worden gegenereerd;
 - o Of er een BCM controle is van de aangelegde PL .
- Laat zien hoe we de zaak tussentijds kunnen opslaan en later weer openen;
- Laat zien hoe de brondocumenten worden opgeslagen bij de zaak;
- Laat zien hoe je een brief/bevestiging aanmaakt;
- Laat zien hoe je de PL uitdraait.

Demonstratiescript D: Correctie BRP

Mevrouw Jansen heeft een geboorte- en huwelijksakte overlegd. Ze is ingeschreven o.b.v. haar paspoort. De brondocumenten moeten verwerkt worden op haar persoonslijst. Haar voornaam wijzigt, ze heeft nu een patroniem erbij.

- Laat zien hoe je het proces opstart;
- Laat zien hoe in de aanvraag aangegeven wordt hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd en vul contactgegevens;
- Laat zien hoe je gegevens onjuist maakt en de juiste gegevens vult;
- Laat zien hoe je de standaardnamen (volgens HUP) van brondocumenten kan gebruiken/ophalen;
- Laat zien hoe je de via dit proces naar het bijhoudingsproces van gerelateerde gaat;
- Laat zien hoe het brondocument wordt opgeslagen bij de zaak van betrokkene op de PL;
- Laat zien hoe je een brief/bevestiging aanmaakt bij deze mutatie / wijziging;
- Laat zien hoe je een PL uitdraait;
- Laat zien hoe je het archiveert.

Demonstratiescript E: Adresonderzoek

Opa Jansen had zijn zoon Jan met zijn gezin op zijn adres ingeschreven staan, maar die hebben zich niet uitgeschreven en hij heeft geen contact met ze.

- Laat zien hoe opa Jansen het gezin tegelijk in onderzoek kan zetten;
- Laat zien hoe de adresonderzoek-processen lopen;
- Laat zien hoe de brieven eruit zien en de mailcommunicatie richting de betrokkene;
- Kunnen we signaaldatum ingeven bij een adresonderzoek? En hoe werkt dit?
- Is het mogelijk om brieven die bij kennisgeving staan, deze te corrigeren, zo ja hoe werkt dit?
- Staan er brieven in het dossier adresonderzoeken, bijvoorbeeld bij vooronderzoek of voornemen uitschrijven? Zo ja laat zien waar we deze kunnen vinden?
- Laat zien hoe wij signaaldatum kunnen registreren bij de stappen in het onderzoekproces.

Demonstratiescript F: Melding voorgenomen huwelijk

Meneer Schipper (inwoner van Lingewaard) en mevrouw Kapitein (woonachtig in Nijmegen), willen met elkaar trouwen bij kasteel Doornenburg.

- Laat zien hoe het bruidspaar hun huwelijk digitaal meldt (burgerview);
- Laat zien hoe de ambtenaar de digitale huwelijksmelding controleert;
- Laat zien hoe de gegevens van de partners worden weergegeven;
- Wellicht kan het systeem waarschuwen bij bijvoorbeeld vreemde nationaliteit en korte verblijfsduur in Nederland? Laat de controle mogelijkheden zien;
- Laat zien hoe bruidspaar en/of ambtenaar de juiste stukken in de zaak upload;
- Laat zien hoe de gegevens van de getuigen worden vermeld;
- Laat zien hoe de koppeling is met de huwelijksagenda;
- Laat zien hoe de koppeling is met de trouwambtenaren;
- Laat zien hoe het naamgebruik na huwelijk in dit proces wordt verwerkt;
- Laat de betaling zien (iDeal of koppeling met de kassa);
- Laat zien hoe de melding voorgenomen huwelijk (met verblijfsrecht) wordt gemaakt;
- Laat zien hoe de bevestiging van de melding van het huwelijk wordt gemaakt.

De huwelijksmelding van bruidspaar was nog niet compleet. Laat zien hoe aanvullende documenten na de huwelijksmelding nog kunnen worden toegevoegd aan het dossier:

- Gegevens van de getuigen;
- Overeenkomst trouwen op locatie.

Ze willen toch graag een andere datum trouwen

- Laat zien hoe we de datum van het huwelijk aanpassen.

De trouwdatum nadert

- Laat zien hoe we de trouwambtenaar van de juiste informatie voorzien.

De bruid is voor het huwelijk verhuisd naar Lingewaard. Laat zien hoe haar gegevens worden bijgewerkt in het huwelijksdossier.

- Laat zien hoe de huwelijksakte wordt aangemaakt;
- Laat zien hoe het trouwboekje wordt aangemaakt.

De trouwambtenaar is ziek en er komt een vervanger.

- Laat zien hoe de trouwambtenaar in de akte wordt aangepast.

Het huwelijk is voltrokken

- Laat zien hoe we de huwelijksakte bevestigen en verwerken in de BRP;
- Laat zien hoe we (in dit proces) een internationaal uittreksel huwelijksakte produceren;
- Laat zien hoe de voortgang wordt bewaakt van de zaak (van melding tot en met verwerking/afronding).

Demonstratiescript G: Activiteiten van functioneel beheer

Aanmaken van functies, rollen en medewerker

Er worden nieuwe medewerkers aangenomen met verschillende rollen, deze worden toegevoegd in AD (=Active Directory).

- Laat zien hoe gebruikersbeheer werkt;
- Laat zien hoe je een gebruiker aanmaakt;
- Laat zien hoe een gebruikersrol wordt toegevoegd;
- Laat zien hoe een team toegevoegd kan worden;
- Laat zien hoe je organisatieonderdelen autoriseert conform Gaba-profielen.

Algemeen

- Laat zien waar gebruikershandleidingen te vinden zijn in de omgeving of elders;
- Laat zien hoe het berichtenverkeer behandeld wordt en hoe ga je met storingen om.

Managementinformatie

Periodiek worden een aantal gegevenslijsten geleverd en worden er eenmalige gegevensvragen ingediend.

- Laat zien welke tool gebruikt wordt om gegevens te genereren;
- Laat zien op welke manier managementgegevens worden gegenereerd;
- Laat zien hoe de standaardgegevens opgevraagd kunnen worden.

Procesbeheer

Er wordt gestreefd naar een groot aantal automatische processen (zonder inmenging van een ambtenaar).

- Laat zien hoe een proces wordt ingericht. Zowel digitaal als een aanvraag aan de balie;
- Laat zien hoe de procesinrichting, verdeling taken- en rollen toewijzingen werkt (4 ogen principe);
- Laat zien welke processen er bestaan en welke in ontwikkeling zijn.

Ensia en de zelfevaluatie

Het waarborgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie(systemen), zorgt niet alleen voor betrouwbaarheid, maar ook een goede kwaliteit en continuïteit van de bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen. Met betrekking tot de Ensia en de zelfevaluatie:

- Laat zien hoe deze gewaarborgd is;
- Laat zien hoe de benodigde controles en gegevens worden geleverd.

Documentbeheer

We hebben een aantal eigen brieven en een aantal documenten die verplicht zijn en gekoppeld aan de wetgeving BRP.

- Laat zien hoe de brieven geleverd worden en hoe het onderhoud aan de betrokken documenten geregeld is, bijvoorbeeld bij een wetswijziging zoals de WIGG;
- Laat zien hoe een nieuwe brief wordt gemaakt;
- Laat zien hoe de standaard modeldocumenten gewijzigd worden;
- Laat zien waar de documenten, aktes in een aanvraag te zien zijn;
- Laat zien in hoeverre (bron)documenten archiefwaardig bewaard worden.