
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeente Gulpen-Wittem:



Begeleid door Innoviq:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : 1.712.1/0255

Datum : 5 januari 2026

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden veeleelvoudigd, 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 Gulpen-Witterm.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Concept-implementatieplan	5
2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	6
3 Publicatietool-WOO	7
4 Projectmatig werken	8
5 Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid	9
Demonstratiescript A: Algemene zaakfunctionaliteit: bezwaren	12
Demonstratiescript B: Bestuurlijke besluitvorming (BBV)	14
Demonstratiescript C: Functioneel beheer / RMA	15

Inleiding

Onderstaande Wensen kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden 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 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 Concept-implementatieplan

De Oplossing dient uiterlijk op 31 maart 2027 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. 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 Oplossing.

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 de opleidingen;
- specifieke aandacht voor 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.

In aanvulling op de algehele implementatie wordt er extra ondersteuning gevraagd voor de inrichting van een aantal processen waar (vermoedelijk) een complexe en/of uitgebreide workflow voor nodig is. Inschrijvers wordt gevraagd om een aanpak uit te werken waarin Opdrachtgever wordt begeleid in de implementatie van deze processen. De inbreng van eventuele best-practice inrichting wordt op prijs gesteld. Het gaat om de volgende processen:

- Subsidies
- Bestuurlijke besluitvorming
- Klachten
- Contractmanagement (inclusief een inkoopproces)

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 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.

2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Op dit moment zijn er weinig generieke voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening. Momenteel bestaan er enkele webformulieren die via een externe oplossing zijn ontwikkeld. De uitkomsten van deze webformulieren worden op verschillende wijzen afgehandeld. Deels komen ze in mailboxen terecht en deels worden ze handmatig overgezet naar vakapplicaties.

Opdrachtgever wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening en/of samenwerking. Opdrachtgever heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). 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 Oplossing zo integraal mogelijk ondersteund, daar waar de wens is om een zo integraal mogelijk klantbeeld te creëren. Desondanks sluit dit traditionele communicatie-kanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert Opdrachtgever een omni-channel-beleid.

In het verlengde van 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 de gemeente. Het betreft dan ten minste de functionaliteiten zoals die zijn beschreven in het Programma van Eisen. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen contactgegevens, het communiceren met de gemeente, het indienen van verzoeken, inzage in eigen zaken en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van deze zaken (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden Oplossing ondersteund.

In aanvulling hierop wenst Aanbestedende Dienst te sturen op het gebruik van de digitale dienstverlenings-Oplossing. Daarmee is Aanbestedende Dienst op zoek naar cijfermatig inzicht over het gebruik van deze voorzieningen door inwoners en bedrijven. Bijvoorbeeld wanneer en hoe laat formulieren zijn ingediend, of hoe lang formulieren bijvoorbeeld open staan, etc. Op basis hiervan kan de digitale dienstverlening worden aangepast of verbeterd. Aanbestedende Dienst ziet ook steeds vaker de behoefte ontstaan waarin inwoners samen een formulier kunnen ondertekenen/accorderen (al dan niet met DigiD). Aanbestedende Dienst ziet graag terug welke mogelijkheden hiervoor beschikbaar (en/of in ontwikkeling) zijn.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de 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 Oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de 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 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 van de Oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 8 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 Publicatie-oplossing WOO

Gemeente Gulpen-Wittem zoekt een oplossing die kan ondersteunen bij de actieve openbaarmaking van informatie, conform de Wet open overheid (Woo). De gewenste oplossing moet daartoe functionaliteit bieden voor het selecteren, beoordelen, filteren, anonimiseren (indien nodig) en publiceren van documenten die onder de Woo vallen.

Voor een dergelijke oplossing zijn de volgende elementen van belang:

- Op een gebruiksvriendelijke manier moeten Woo-plichtige documenten middels een workflow van beoordeling, goedkeuring en publicatie kunnen worden gepubliceerd.
- Per document moet kunnen worden aangegeven of openbaarmaking wenselijk, verplicht of uitgesloten is. Bij voorkeur is dit al (daar waar mogelijk) in te richten vanuit een onderliggend ZTC op basis van zaak- en/of documenttypen.
- Een gemakkelijke aansluiting op de landelijke Woo-index.
- De wijze waarop externe systemen ook gebruik kunnen maken van deze oplossing. Daarbij heeft het nadrukkelijk de voorkeur om dit via Common Ground principes (enkelvoudig opslag, meervoudig gebruik) toe te passen en dat de documenten niet noodzakelijkerwijs in het aangeboden zaaksysteem opgeslagen dienen te worden.
- Er moet logging en verantwoording plaatsvinden. Er wordt daarbij vastgelegd wie (en wanneer) een document is gemarkeerd als 'Woo-plichtig' en welke stappen zijn genomen richting publicatie.
- Via een logische workflow moet het mogelijk zijn om bestanden te anonimiseren voor publicatie. Het geanonimiseerde bestand overschrijft het origineel niet, maar wordt als een apart bestand opgeslagen. Het is mogelijk om een concept geanonimiseerd bestand op te slaan (voor mogelijke bezwaarprocedures. Zo is terug te zien wat en waarom iets weggelakt is). Er is een integratie met de anonimiseer-tool Datamask uitgevraagd waar gebruik dient te worden gemaakt. Echter, documenten die niet in het zaaksysteem opgeslagen zijn, maar wel via de publicatie-oplossing openbaar gemaakt worden ziet Aanbestedende Dienst graag een passend alternatief om alsnog te anonimiseren (al dan niet met een integratie).

Indien Inschrijver een andere visie heeft m.b.t. de gevraagde functionaliteit, dan wordt verzocht deze in de uitwerking (op overtuigende wijze) kenbaar te maken.

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 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), de mate van integraliteit met de aangeboden zaaksysteem-Oplossing, en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten van de 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 Projectmatig werken / samenwerken

Binnen Gulpen-Witterm wordt door medewerkers vaak samen aan documenten gewerkt. Ook wordt aan een veelheid aan projecten gewerkt. Dit zijn projecten die inhoudelijk veel variëren en ook verschillend zijn qua omvang. Voor deze manier van werken worden momenteel verschillende tools ingezet, waaronder MS Teams. In de huidige situatie biedt dit echter nog onvoldoende ondersteuning tot juist informatiebeheer. Resultaat hiervan is dat informatie versnipperd raakt en dat er geen eenduidige werkwijze is voor het beheren en archiveren van dergelijke informatie.

Aanbestedende Dienst erkent dat een zaaksysteem niet puur is bedoeld voor projectmatig werken en dat deze manier van werken (zoals het organiseren en vastleggen van overleggen, delen van notities, en het gelijktijdig werken aan documentatie) iets anders is dan zaakgericht werken, maar er zijn wel raakvlakken. Zo kent een project ook fases die worden doorlopen, moeten documenten goed worden gestructureerd, worden adviezen/acties bij collega's uitgezet, moet er worden gearchiveerd, etc. Er wordt daarmee gezocht naar een oplossing die projectmatig werken en/of digitaal samenwerken ondersteunt. Dit kan zowel met behulp van mogelijkheden binnen de geboden zaaksysteem-Oplissing, als met behulp van integraties (met bijvoorbeeld MS Teams).

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 Oplissing), 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 integraliteit en gebruiksvriendelijkheid van de geboden oplossing.

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.

5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

1. Bezwaarschrift (zie script A) (tijdsindicatie 75 minuten)
2. BBV (zie script B) (tijdsindicatie 60 minuten)
3. Functioneel beheer / RMA (zie script C) (tijdsindicatie 45 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 3,5 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 onderdeel A is indicatief 75 minuten beschikbaar, voor onderdeel B is indicatief 60 minuten beschikbaar en voor onderdeel C is indicatief 45 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. 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 Oplossing uitgevoerd om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid 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 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 Oplossing in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De ICT-ondersteuning faciliteert, indien van toepassing, een logische klantreis door het aanbieden van duidelijke processtappen, het ondersteunen van een efficiënte en effectieve procesuitvoering en het uitvoeren van controles. Afwijkingen en inhoudelijke aandachtspunten voor de procesgebruiker worden actief gesignaleerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de Oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de 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 gebruikersvriendelijkheid. 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 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 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 Oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de 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 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 Oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc. Eventuele mappen-structureren worden ook middels “drag & drop” overgenomen naar de Oplossing.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn/haar aandacht vergen in de 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 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 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 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 Oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one Oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen (met wel een duidelijk verschil tussen een test- en productieomgeving). De look-and-feel kan naar de eigen huisstijl worden ingericht.
- Alle interfaces van de 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 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 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, hergebruikt en worden gedeeld met andere gebruikers;
- 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 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 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 (waaronder betrokken personen, verantwoordelijke teams, etc.).
- 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: Algemene zaakfunctionaliteit: bezwaren

Voor de demonstratie van algemene zaakfunctionaliteit wordt het bezwaarschriftenproces als voorbeeld gebruikt. Dit script heeft het doel om algemene functionaliteiten te tonen die ook voor andere processen bruikbaar kunnen zijn. Bezwaarschriften kunnen zowel via een webformulier als per post binnenkomen bij de gemeente. Ze worden centraal afgehandeld, maar voor bepaalde processtappen worden vakafdelingen wel betrokken. De casus mag worden aangevuld met best-practice inrichting om een soepel verloop van het proces goed te demonstreren.

Hoofdpijnen van het proces:

1. Indiening door de inwoner (zowel digitaal als per post)
2. Ontvangst/ werkverdeling
3. Controle op inhoud en volledigheid
4. Inhoudelijk behandelen/ advies opvragen
5. Beslissing op bezwaar
6. Afhandelen

1. De inwoner dient een bezwaarschrift in bij de gemeente m.b.t. een eerder ontvangen beschikking.

- Hoe verloopt de aanvraag indien de inwoner deze digitaal wil indienen? Toon daarbij de algemene werking van een webformulier, inclusief eventuele 'intelligentie' in de gestelde vragen die de hoeveelheid vragen/handelingen voor de inwoner beperkt en de gebruikerservaring voor de inwoner kan vergroten.
- Hoe verloopt de aanvraag indien de inwoner deze fysiek wil indienen?

2. Het team van Juridische zaken zal het bezwaarschrift onderverdelen bij een collega.

- Waar zijn de binnengekomen (onverdeelde) bezwaarschriften terug te zien?
- Hoe is de caseload van collega's in te zien? Om op die manier goed in te schatten wie dit bezwaarschrift toebedeeld kan krijgen.
- Hoe kan het binnengekomen bezwaarschrift naar een collega worden doorgezet? Toon daarbij ook hoe dit in bulk kan plaatsvinden.
 - Toon ook hoe zaken in bulk van behandelaar naar behandelaar kunnen worden overgezet, bijvoorbeeld in geval van ziekte.

3. De behandelaar doet vervolgens een controle op inhoud en volledigheid. Op basis hiervan wordt zowel intern als extern aanvullende informatie opgevraagd.

- Toon hoe een inwoner aanvullende informatie kan aanleveren (ten minste: inwonerportaal, mail (met bijlagen) en fysiek binnengekomen documenten).
- Hoe kunnen andere zaken van deze inwoner worden opgezocht? En hoe is informatie over te nemen.
- Hoe kunnen relaties worden aangelegd tussen de binnengekomen zaak en de zaak/het besluit waar het bezwaarschrift over gaat?

3.1 De inwoner heeft ook contact gelegd met het KCC en wil graag in contact komen met de behandelaar om aanvullende informatie aan te leveren. Toon hoe de KCC-medewerker een contactmoment/terugbelverzoek kan registreren.

- Hoe kunnen inwoners (in de BRP) in dat contactmoment worden opgezocht?
- Hoe kunnen lopende (en gesloten) zaken van deze inwoner worden ingezien?
- Hoe kan de kennisbank vanuit een contactmoment worden geraadpleegd?
- Hoe is in te zien welke behandelaar gekoppeld is aan die zaak?
- Hoe kan het contactmoment worden omgezet naar een terugbelverzoek voor de behandelaar van het bezwaarschrift?
 - Toon hoe de behandelaar hier een notificatie van krijgt.
 - Toon hoe dit terugbelverzoek terug te zien is in de zaak.
 - Toon hoe het KCC (of bijvoorbeeld een teamleider) per team of behandelaar kan monitoren of een terugbelverzoek tijdig wordt opgepakt.

4. Als alle informatie compleet is gaat de behandelaar inhoudelijk aan de slag met het bezwaarschrift. Hiervoor wordt ook de vakafdeling betrokken. Soms in de vorm van een advies, maar mogelijk dat ook een deel van de afhandeling decentraal wordt belegd.

- Op welke wijze kan een behandelaar een collega om advies vragen? Of welke andere vormen van interactie zijn er mogelijk tussen meerdere collega's?
- Hoe kan de behandelaar voortgang bewaken op het gevraagde advies?
- Hoe kan de zaak worden overgedragen naar een ander team, zonder dat het team Juridische zaken deze zaak uit het oog verliest?

5. Uiteindelijk moet er een beslissing komen op het ingediende bezwaar. Dit wordt vastgelegd in de vorm van een beschikking.

- Hoe kan een beschikking worden aangemaakt?
 - Welke mogelijkheden zijn er voor het gebruiken van standaard teksten/tekstblokken?
 - Hoe kunnen relevante gegevens uit de zaak automatisch worden ingevuld in de aangemaakte beschikking?
 - Hoe is de aangemaakte beschikking te muteren?
 - Hoe is het versiebeheer van de beschikking in te zien?
- Hoe kan de beschikking vervolgens digitaal worden geaccordeerd en/of ondertekend?
 - Toon daarbij zowel de werkwijze i.c.m. ValidSign, als een accorderingsroute in de Oplossing zelf.

6. Indien de beschikking is opgesteld kan deze worden gedeeld met de inwoner en kan het proces worden gesloten.

- Hoe kan de beschikking kenbaar worden gemaakt aan de inwoner? Toon daarbij minstens de volgende variaties:
 - Via het inwonerportaal
 - Via de mail
 - Via de MijnOverheid Berichtenbox (enkel de wijze waarop)
- Welke notificaties krijgt de inwoner vanuit het inwonerportaal?
- Hoe kan de zaak worden afgesloten?
- Welke informatie blijft voor de inwoner zichtbaar op het inwonerportaal? Ook na het afsluiten van de zaak.

Demonstratiescript B: Bestuurlijke besluitvorming (BBV)

De gemeente Gulpen-Witterm wil het proces van bestuurlijke besluitvorming onderbrengen binnen de Oplossing. Hierbij is de wens om de ambtelijk voorbereiding van de besluitvormingsprocessen voor verschillende vergadergremia (bijv. college en gemeenteraad) te ondersteunen door de Oplossing. De gemeente Gulpen-Witterm maakt gebruik van iBabs (agendabeheer) en ValidSign (digitale ondertekening). De Oplossing dient hiermee nauw te integreren. Tijdens de demonstratie hoeven deze integraties niet getoond te worden. Wel wordt bij voorkeur de werking hiervan in het proces toegelicht.

Demonstreer het bestuurlijk proces en laat de volgende aspecten aan de orde komen:

- De Oplossing moet gebruikers faciliteren bij het opstellen van voorstellen en bijlagen via standaard sjablonen, met gebruik van tekstblokken e.d.;
- Ondersteuning van zowel vaste als variabele paraferingsroutes, inclusief meerdere adviseurs en beslissers;
- Mogelijkheid om paraferingsstappen tegelijkertijd (parallel) of na elkaar (volgtijdelijk) uit te voeren;
- Het eventueel aanpassen van voorstellen moet mogelijk zijn;
- Het team bestuursondersteuning/raadsgriffie moet centraal kunnen controleren of paraferingsroutes volledig doorlopen zijn;
- De wijze waarop een integratie met iBabs voor agendabeheer, het behandelen van stukken tijdens de vergadering en het vastleggen van de besluitvorming wordt aangestuurd vanuit de Oplossing;
- De opsteller moet direct inzicht hebben in de uitkomst (het besluit) van het voorstel in de Oplossing en moet genotificeerd worden indien iBabs deze terugstuurt naar de Oplossing;
- De Oplossing moet besluiten procesmatig aanbieden ter digitale ondertekening via ValidSign;
- Voorstellen moeten eenvoudig kunnen worden doorgezet van het ene gremium (B&W) naar het volgende (Raad). Het BBV-proces/workflow in de Oplossing moet dus flexibel in te richten of aan te vullen zijn.
- Gebruikers moeten procesmatig worden geattendeerd op de publicatieplicht van vastgestelde verordeningen e.d. via Daadkracht.

Demonstratiescript C: Functioneel beheer / RMA

Met betrekking tot het functioneel beheer en recordmanagement van de Oplossing zijn we geïnteresseerd in de onderstaande handelingen en/of acties. Tijdens de demonstratie kunnen beslist niet alle inrichtingsmogelijkheden aan bod komen. Het doel is dan ook primair om de gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing aan te tonen. Dus waar en hoe bepaalde handelingen kunnen plaatsvinden en hoe de Oplossing gebruikers ondersteund in de uitvoering hiervan.

Toon het volgende aan:

Functioneel beheer:

- Hoe kunnen zaaktypen worden ingericht, waaronder valt:
 - Procesflow
 - Vertrouwelijkheden
 - Document- en resultaattypen
 - Proces specifieke metadata/eigenschappen
- Hoe kunnen documentsjablonen worden ingericht? Inclusief het inrichten van huisstijl en het overnemen van zaakinformatie.
 - Toon daarbij ook de mogelijkheid voor het (her)gebruiken van tekstblokken en/of standaard kop- en voetteksten.
 - Toon de mogelijkheid voor het toevoegen van toelichtingsinformatie die de ambtenaar ondersteunen bij het invullen van een sjabloon.
- Hoe kan (vanuit een zaaktype) een webformulier worden ingericht?
- Hoe kunnen autorisatie- en/of functieprofielen worden ingericht?
- Hoe kan de organisatiestructuur worden ingericht?
- Hoe worden autorisaties toegewezen aan een nieuwe gebruiker?
- Hoe kunnen koppelingen worden gemonitord?
- Hoe kan een auditlog worden ingezien?

Recordmanagement

- Hoe kunnen (achteraf) vernietigingskenmerken op een zaak worden gewijzigd?
- Hoe kunnen vernietigings- en overdrachtslijsten worden gedraaid?
- Hoe kunnen zaken worden vernietigd op basis van een 'afwijkend archiefkenmerk'? Waarbij de vernietigingstermijn niet gaat lopen na het afsluiten van een zaak, maar op basis van een 'ander datumkenmerk'.