

Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens FUMO:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : 570297FUMO

Status : Definitief

Datum : 16-02-2026

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2026
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 de FUMO.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Concept-implementatieplan.....	5
2 Visie, partnership en roadmap	6
3 Aanvullende referenties omgevingsdiensten	8
4 Beschikbaarheid en continuïteit.....	10
5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	11
Demonstratiescript A: Vergunning en advies.....	14
Demonstratiescript B: Toezicht en handhaving	19
Demonstratiescript C: Functioneel beheer	22
Demonstratiescript D: Uitwisseling deelnemers.....	24

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 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 het Aanbestedingsdocument.

De Wensen die door Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzonderingen hierop 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 Concept-implementatieplan

De initiële implementatie start 1 juli 2026 is uiterlijk op 31 december 2026 voor de gehele Opdrachtscope 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 standaardprocessen uit de zaaktypelogus Omgevingswet gericht in te willen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Daarnaast is de capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing schaars, waardoor Opdrachtgever nadrukkelijk stuurt op een zo mogelijke doorlooptijd. 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. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- De wijze waarop best-practice processen worden toegepast en hoe de organisatie hierin wordt meegenomen
- specifieke aandacht voor finetunen van processen;
- specifieke aandacht voor opleidingen en gebruikersadoptie;
- specifieke aandacht voor de datamigratie, met daarin:
 - Hoe de voorgestelde migratiestrategie wordt toegepast (H2.6 aanbestedingsleidraad)
 - Welke risico's worden onderkend en hoe deze worden gemitigeerd
 - *Welke fasering, mijlpalen en besluitmomenten worden gehanteerd richting de livegang per 1 januari 2027;*
- 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.

2 Visie, partnership en roadmap

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze - naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing - ook een partner kan en wil zijn voor Opdrachtgever om het gebruik en de doorontwikkeling van de aangeboden ICT-oplossing gedurende de looptijd te optimaliseren. Hierbij wordt verwacht dat Inschrijver proactief meedenkt, adviseert en Opdrachtgever ontzorgt bij het volgen en toepassen van landelijke standaarden en innovaties. Van Inschrijvers wordt dan ook verwacht om een visie-document uit te werken die gebaseerd is op het volgende:

Visie op partnership, roadmap en doorontwikkeling

De FUMO vraagt van inschrijvers een visie op de doorontwikkeling van de aangeboden ICT-oplossing en de beoogde samenwerking met de FUMO in de komende jaren. Het doel van deze uitwerking is om inzicht te krijgen in:

- de mate waarin de leverancier de strategische richting van FUMO begrijpt;
- de manier waarop de leverancier omgaat met doorontwikkeling, veranderende wetgeving en ketenontwikkelingen;
- het commitment van de leverancier aan de in deze aanbesteding geschetste architectuurkaders en toekomstbeelden.

Richtinggevend karakter van de Projectstartarchitectuur (bijlage 11: Projectstartarchitectuur)

De Projectstartarchitectuur (PSA) beschrijft de richtinggevende architectuurkaders en toekomstbeelden voor de informatievoorziening van FUMO. De PSA is nadrukkelijk geen vrijblijvend visiedocument, maar vormt het inhoudelijke en architectonische referentiekader voor de aanbesteding en de daaropvolgende samenwerking.

Van inschrijvers wordt verwacht dat zij in hun visie expliciet reflecteren op:

- de uitgangspunten en toekomstbeelden zoals beschreven in de PSA;
- de mate waarin hun oplossing en roadmap hierop aansluiten;
- de keuzes die zij maken ten aanzien van standaardisatie, uitbreidbaarheid en ketensamenwerking.

FUMO verwacht dat inschrijvers hiermee laten zien dat zij de PSA niet alleen kunnen volgen, maar hier ook commitment aan willen geven in de verdere samenwerking.

Inhoud van de visie:

De visie van de leverancier gaat in ieder geval in op de volgende onderwerpen, voor zover deze in de PSA zijn benoemd:

- de doorontwikkeling van de ICT-oplossing in relatie tot de Omgevingswet;
- de omgang met richtinggevende kaders zoals CIM-FLO en ZTC Omgevingswet;
- de visie op integratie, openheid en samenwerking in de keten;
- de rol van data, datagedreven werken, informatiegestuurd werken en risicogericht toezicht;
- de omgang met toekomstige uitbreidingen, nieuwe zaaktypen en producten;
- de manier waarop de leverancier inspeelt op technologische ontwikkelingen (zoals verdere automatisering en AI-ondersteuning);

Inschrijver beschrijft hierbij niet alleen wat mogelijk is, maar ook hoe Inschrijver samen met FUMO keuzes maakt, bijstuurt en ontwikkelt in de tijd.

Samenwerking en commitment

FUMO zoekt een partner die niet uitsluitend levert, maar samenwerkt. In de visie wordt daarom ook ingegaan op:

- de manier waarop roadmap-afspraken tot stand komen;
- de wijze waarop de leverancier samenwerkt met FUMO in governance, prioritering en roadmapbepaling;

- hoe wordt omgegaan met wijzigingen in wet- en regelgeving of ketenstandaarden;
- hoe transparantie over keuzes, afhankelijkheden en beperkingen wordt geborgd.

De visie wordt aangevuld met een roadmap die de visie van Inschrijvers vertaalt naar concrete doorontwikkelingen, inclusief tijdspaden en mate van zekerheid ten aanzien van deze punten.

De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de PSA, ambitie en toekomstbeelden van de FUMO), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid/commitment ten aanzien van de richtinggevende kaders punten.

Gebruik hiervoor maximaal 25 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 25 x A4 gezien.

3 Aanvullende referenties omgevingsdiensten

Opdrachtgever acht, aanvullend op de kerncompetentie inzake referenties voor technische bekwaamheid, het van belang dat Inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het leveren van een ICT-oplossing aan omgevingsdiensten. Opdrachtgever wenst hiermee aanvullende zekerheid te verkrijgen dat de aangeboden ICT-oplossing aansluit op de praktijk, vraagstukken en doorontwikkeling binnen het domein van omgevingsdiensten.

Aanvullend op haar eisen wenst Opdrachtgever dat Inschrijver, boven op de reeds ingediende referentie in de eisen, één of meer aanvullende referenties aanlevert. Aan deze aanvullende referenties worden dezelfde eisen gesteld als de referent voor het aantonen van de kerncompetentie. Een organisatie kan maar één keer worden gebruikt als referent (zowel voor het aantonen van de kerncompetentie als voor de aanvullende referenten).

Voor de volledigheid voldoet een referent aan het volgende:

“Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren, onderhouden en ondersteunen van een ICT-oplossing voor de in de Opdrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen/integraties en de vereiste data-uitwisseling t.b.v. managementinformatie. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie. De referentie(s) is/zijn niet ouder dan 5 jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. De ICT-oplossing is in deze periode geïmplementeerd, geleverd, beheerd en onderhouden. Elke referent heeft de ICT-oplossing volledig geïmplementeerd en tenminste 6 maanden operationeel in gebruik (gehad). Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in het Inschrijfformulier en kan/kunnen gecontroleerd worden door Opdrachtgever.”

Het bewijs wordt beoordeeld door Opdrachtgever en op basis daarvan wordt één van de volgende beoordelingen toegekend:

- Inschrijver levert geen aanvullende referentie van een omgevingsdienst aan: 0 punten;
- Inschrijver levert 1 tot 2 aanvullende referenties van een omgevingsdienst aan: 2 punten;
- Inschrijver levert 3 of meer aanvullende referenties van omgevingsdiensten aan: 5 punten.

Onderstaande tabel kan worden gebruikt voor het indienen van aanvullende referenten:

Naam Opdrachtgever:	<naam>
Naam contactpersoon:	<naam>
Functie contactpersoon:	<functie>
Vestigingsplaats:	<plaats>
(Direct) Telefoonnummer:	<telefoonnummer>
(Direct) Emailadres:	<emailadres>
Start- en einddatum opdracht:	<datum> tot en met <datum>

Beknopte beschrijving opdracht:

<omschrijving>

4 Beschikbaarheid en continuïteit

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de beschikbaarheid en continuïteit van de ICT-oplossing. Daartoe is in het Programma van Eisen opgenomen dat de Recovery Point Objective (RPO) maximaal 24 uur en Recovery Time Objective (RTO) maximaal 4 uur bedraagt. Het wordt als meerwaarde beschouwd wanneer Inschrijver kan aantonen dat hij sneller, dan hetgeen geëist, aan de RPO en RTO kan voldoen.

Het aantal toe te kennen punten is afhankelijk van de maximale RPO die de inschrijver aanbiedt.

Maximale Recovery Point Objective (RPO):

20 uur = 0,5 punten
of 16 uur = 1,0 punten
of 12 uur = 1,5 punten
of 8 uur = 2,0 punten
of 4 uur = 2,5 punten

Het aantal toe te kennen punten is afhankelijk van de maximale RTO die de inschrijver aanbiedt.

Maximale Recovery Time Objective (RTO):

2 uur = 0,5 punten

Rekenvoorbeeld: Een inschrijver die aangeeft een maximale RPO van 12 uur en een maximale RTO van 2 uur te hanteren, verdient 2,0 punten.

Inschrijver beschrijft concreet de maximale RPO en RTO. Zodanig dat bovenstaande beoordeling correct kan plaats vinden. De opgegeven waardes zullen uiteindelijk onderdeel uitmaken van de onderling overeengekomen ServiceLevelAgreement.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op de garantie die worden afgegeven door Inschrijver. Een nadere onderbouwing is niet vereist.

Gebruik hiervoor maximaal 1x 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 ICT-oplossing vast te stellen vraagt Opdrachtgever om een presentatie/demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

- A. Vergunning en advies (60 minuten)
- B. Toezicht en handhaving (60 minuten)
- C. Functioneel beheer (30 minuten)
- D. Uitwisseling deelnemers (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 3,5 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 onderdelen A en B is indicatief 60 minuten beschikbaar. Voor onderdelen C en D 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: Eventuele persoons- en adresgegevens en namen 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 beheerdersvriendelijkheid 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. Overall waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en/of beheerdersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid 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 beheerdersvriendelijkheid

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: Vergunning en advies

Leverancier gebruikt onderstaande casussen als leidraad voor de demonstratie en volgt de genummerde stappen. Per nummer toont leverancier in de ICT-oplossing wat er gebeurt, welke handelingen worden uitgevoerd en wat het resultaat is in het dossier, de werkvoorraad en de koppelingen (zaak, object, termijnen, communicatie). De demonstratie moet aantoonbaar aansluiten op de casus.

De Gemachtigde van de Aanvrager dient namens de Aanvrager via het Omgevingsloket een Aanvraag in voor een Omgevingsvergunning voor het initiatief van de Aanvrager.

De provincie draagt automatisch de behandeling van de aanvraag over aan de FUMO, via de ingestelde behandel dienst. De 'administratie primair proces' van de FUMO voert de intake uit op de ingediende Aanvraag (Aanvraag beschikking regulier behandelen) en wijst deze toe aan een Behandelgroep/Behandelaar. Aan de Aanvrager en diens Gemachtigde wordt een Bewijs van ontvangst verzonden.

De volgende medeoverheden worden geïnformeerd over de ontvangst van de Aanvraag:

- de burgemeester van de gemeente Heerenveen;
- de minister van Infrastructuur en Milieu (directoraat- generaal Milieu), Postbus 20951, 2500 EZ Den Haag;
- de Inspectie SZW, directie MHC, team MHC-Oost, Postbus 90801, 2509 LV Den Haag;
- de Inspectie Leefomgeving en Transport, Postbus 16191, 2500 BD Den Haag.

De ontvangst van de aanvraag wordt gepubliceerd in het digitaal Provinciaal blad.

1. Ontvangst van het verzoek in de ICT-oplossing door de FUMO.
2. Zaakcreatie incl. overname van gegevens (gestructureerde gegevens over subjecten en objecten, alsmede bij de aanvraag gevoegde bijlagen) uit de ingediende aanvraag uit het DSO.
3. Handmatige aanvulling van gestructureerde gegevens en metadata van bij de aanvraag gevoegde bijlagen. Denk hierbij aan het koppelen van de zaak aan een locatie (VTH-Object) indien er al bestaande vergunningen zijn en het verwerken van activiteiten conform de (milieubelastende) activiteiten uit het DSO. De ICT-oplossing maakt of koppelt één of meerdere VTH-objecten "Windturbine" aan de zaak, die onderdeel zijn van de aanvraag. Hierbij:
 - worden objectlocaties vastgelegd (puntgeometrie per turbine)
 - worden basisgegevens ingevuld (type, hoogte, rotordiameter)
 - wordt het object geclassificeerd als (potentiële) bron voor Register Externe Veiligheid en Centrale Voorziening Geluidsgegevens
 - Worden milieubelastende activiteiten toegekend met een status aangevraagd
4. De mate waarin de ICT-oplossing om kan gaan met dubbele naamgeving van bijvoorbeeld gemeenten in zowel het Fries als het Nederlands. (Tweetalig)
5. De wijze waarop de ICT-oplossing bijlagen als tekeningen metadataert, zowel inhoudelijk (wat staat er op de betreffende tekening?), qua versiebeheer (welke versie van de tekening betreft het, wat is de meest recente tekening?) als qua status (welke versie van de tekening is beoordeeld / goedgekeurd /'afgestempeld'?)
6. Toewijzing van een zaak aan een behandelaar incl. eventuele mogelijkheden van de ICT-oplossing zaken toe te wijzen aan een team van behandelaren, alsmede eventuele mogelijkheden van de ICT-oplossing inzichtelijk te maken wat de werklast is van een behandelaar/team van behandelaren. Hierbij zou de volgende flow getoond kunnen worden:
 - Zaak na creatie in werkvoorraad Team Administratie
 - Toewijzen aan medewerker op basis van keuze door de medewerker zelf (pull)
 - Na intake toewijzen aan werkvoorraad team vergunningen
 - Toewijzen van de behandelaar door de rol werkverdelers (push)

- Toon ook hoe zaken in een werkvoorraad kunnen worden opgezocht met behulp van sorteer- en filterfuncties.
7. Het relateren van deze zaak aan de zaak waarin het Vooroverleg is gevoerd dat betrekking had op dit initiatief.
 8. Het (eventueel automatisch opstellen en) verzenden van het Bewijs van ontvangst.
 9. Het informeren van medeoverheden over de ingediende Aanvraag.
 10. De publicatie van de ontvangst van de aanvraag in het digitaal Provinciaal blad.

De Behandelaar bestudeert de Aanvraag en concludeert dat niet de reguliere, maar de uitgebreide procedure (Aanvraag beschikking uitgebreid behandelen) moet worden gevolgd.

11. Het wisselen van procedure (van reguliere procedure naar uitgebreide procedure) in de ICT-oplossing, inclusief de administratieve handelingen die dat met zich meebrengt.
12. Het opstellen en verzenden van de procedurebevestiging.

De Behandelaar constateert dat voor de behandeling van de Aanvraag inhoudelijke kennis nodig is van de regelgeving op het gebied van 'bouwen', 'milieu', 'waterkwaliteit', 'flora en fauna', 'risicobeheersing' (brandveiligheid, gevaarlijke stoffen) en 'archeologie'. De Behandelaar deelt de Aanvraag met de betreffende in- en externe adviseurs en vraagt hen of zij nog informatie missen die door de Aanvrager zou moeten worden verstrekt om de Aanvraag inhoudelijk te kunnen behandelen. De Behandelaar vraagt deze ontbrekende informatie op. Externe adviezen verlopen via de samenwerkingsfunctionaliteit, interne adviezen resulteren in een apart product en zaak: Intern advies Milieu|Lucht|Etc.

13. Het delen van de aanvraag met Adviseurs:
 14. Het uitzetten van adviesverzoeken en de daaropvolgende zaakcreatie bij Adviseurs die tevens de ICT-oplossing gebruiken, incl. overname van gegevens (gestructureerde gegevens over subjecten en objecten, alsmede bij de aanvraag gevoegde bijlagen) uit de ingediende aanvraag.
 15. Het uitzetten van adviesverzoeken bij Adviseurs die de ICT-oplossing niet gebruiken via de samenwerkingsfunctionaliteit.
16. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het uitvoeren van de toets op ontvankelijkheid van de ingediende Aanvraag.
17. Het bewaken van de met de verschillende Adviseurs afgesproken (reactie)termijnen.
18. Het notificeren van de Behandelaar over binnengekomen reacties van de Adviseurs.
19. Het opstellen van een Verzoek om aanvullende informatie op basis van de reacties van de Adviseurs.
 - 19a. Het tonen hoe de adviseur geluid de volgende bron- en objectgegevens t.b.v. geluid en externe veiligheid kan vastleggen als aanvulling van de eerdere registratie van de windturbine(s):
 - Exacte turbinetype / fabrikant / modus-informatie voor geluid
 - Rotorhoogte en rotordiameter definitief
 - lay-out definitief (coördinaten)
 - Berekeningen: akoestisch onderzoek, slagschaduw, risicoanalyse ijsworp/wiekbreek
 - Eventuele mitigatie (stilstandsvoorziening, nachtmodus).
 - Definitieve milieubelastende activiteiten met de status aangevraagd
20. Het opschorten van de behandeling van de zaak gedurende de termijn die aan Aanvrager is gegeven voor het indienen van de gevraagde aanvullende informatie.

De Behandelaar heeft de gevraagde aanvullende informatie ontvangen en deelt deze met de Adviseurs. De Gemachtigde heeft verzocht een aantal ingediende stukken als 'commercieel vertrouwelijk' te behandelen, aangezien daarin concurrentiegevoelige informatie is opgenomen. De behandeling van de zaak wordt hervat.

21. Het bewaken van de aan Aanvrager gegeven termijn voor het indienen van aanvullende informatie.
22. Het bevestigen van de ontvangst van de aanvullende informatie.
23. Het hervatten van de behandeling van de zaak nadat deze was opgeschort.
24. Het delen van de ontvangen aanvullende informatie met in- en externe Adviseurs.

De Behandelaar ontvangt bericht van de Adviseur 'flora en fauna' dat het initiatief gevolgen lijkt te hebben voor een beschermde plantsoort. Het initiatief kan alleen vergund worden als Gedeputeerde Staten daarvoor een 'Verklaring van geen bedenkingen' afgeeft. Hij vraagt de Behandelaar de beslistermijn te verlengen.

25. Het verlengen van de beslistermijn in de zaak.
26. Het informeren van de Aanvrager en diens Gemachtigde over de voorgenomen verlenging, inclusief de uitnodiging daarover een zienswijze naar voren te brengen.
27. Het informeren van de Adviseurs over de voorgenomen verlenging

De Behandelaar ontvangt een Zienswijze van de Gemachtigde. In de Zienswijze betwist de Aanvrager de noodzaak de beslistermijn te verlengen vanwege de gevolgen van het initiatief voor beschermde plantsoorten. De Behandelaar vraagt de Adviseur 'flora en fauna' inhoudelijk te reageren op de naar voren gebrachte Zienswijze. De Behandelaar verwerkt de reactie van de Adviseur 'flora en fauna' en deelt de Aanvrager en diens Gemachtigde mede dat voor een zorgvuldige afweging ten behoeve van de Verklaring van geen bedenkingen de beslistermijn met zes weken moet worden verlengd.

28. Het bewaken van de termijn die aan Aanvrager en diens
29. Het registreren van de Zienswijze in of gerelateerd aan de zaak.
30. Het betrekken van de Adviseur 'flora en fauna' bij het opstellen van een reactie op de Zienswijze van de Aanvrager.
31. Het verwerken van de reactie van de Adviseur 'flora en fauna' en toezending van de reactie aan de Aanvrager en diens Gemachtigde

De Adviseurs toetsen de Aanvraag inhoudelijk aan de regelgeving. De Adviseur 'flora en fauna' bereidt een 'Verklaring van geen bedenkingen' voor.

32. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het toetsen van de Aanvraag aan regelgeving. De integratie van de ICT-oplossing met externe ondersteuning voor het toetsen van de Aanvraag aan regelgeving.

De Behandelaar ontvangt de Adviezen van de Adviseurs. De Behandelaar stelt een concept op van het Ontwerpbesluit en verwerkt daarin geadviseerde voorschriften.

33. Het bewaken van de met de verschillende Adviseurs afgesproken (reactie)termijnen.
34. Het notificeren van de Behandelaar over binnengekomen reacties van de Adviseurs.
35. Het verwerken van de Adviezen in het concept van het Ontwerpbesluit, inclusief de mogelijkheden van de ICT-oplossing voor het gebruik van (tekst)bouwstenen bij het opstellen van het Ontwerpbesluit

De Behandelaar vraagt een collega om het concept van het Ontwerpbesluit te 'reviewen'. Na het verwerken van het reviewcommentaar vraagt de Behandelaar toestemming aan zijn afdelingshoofd voor het ter inzage leggen van het ontwerpbesluit.

36. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor de collegiale toetsing van concepten.
37. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor fiattering door een leidinggevende.

Op verzoek van de Behandelaar heeft de 'administratie primair proces' van de FUMO het Ontwerpbesluit toegezonden aan de Aanvrager en diens Gemachtigde. De Behandelaar heeft de Kennisgeving van terinzagelegging opgesteld en gepubliceerd in het digitale provinciaal blad van de provincie Friesland. Het

Ontwerpbesluit is ter inzage gelegd in het Provinciehuis van de provincie en tevens in het gemeentehuis van de gemeente Heereveen.

38. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het verzenden van het Ontwerpbesluit aan belanghebbenden, waaronder de Aanvrager en diens Gemachtigde.
39. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het digitaal publiceren van (ontwerp)besluiten via de website 'officiële bekendmakingen' van de overheid.

Tijdens de termijn van terinzagelegging is een groot aantal Zienswijzen ontvangen. Een deel ervan is afkomstig van bewoners uit de nabijgelegen gemeenten die vrezen hinder te ondervinden van het initiatief van de Aanvrager. Een aanzienlijk deel van de naar voren gebrachte Zienswijzen betreft echter de gevolgen die het initiatief heeft voor de beschermde plantsoort en is afkomstig van faunaten uit heel Nederland.

40. Het bewaken van de termijn die aan Belanghebbenden is gesteld
41. Het registreren van elk van de Zienswijzen in of gerelateerd aan de zaak, inclusief de waarborgen die de ICT-oplossing biedt voor het conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming vastleggen en beschermen van de gegevens van indieners van Zienswijzen.
 - Indien geen eigen module beschikbaar is voor het anonimiseren van gegevens voor publicatie, dient de leverancier aan te geven hoe integratie met een externe anonimiseringstool tot stand gebracht kan worden.
42. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het betrekken van de Adviseurs in enerzijds de wijzigingen die Zienswijze(n) moeten krijgen in het concept van de Beschikking op de Aanvraag en anderzijds in het formuleren van een reactie aan de Indiener(s) van de Zienswijze(n)

De Behandelaar heeft een concept van de Beschikking op de aanvraag voor een Omgevingsvergunning opgesteld en vraagt de collega die eerder het concept van het Ontwerpbesluit heeft 'gereviewd' om ook het concept van de Beschikking te 'reviewen'. Na het verwerken van het reviewcommentaar vraagt de Behandelaar aan zijn afdelingshoofd de Beschikking vast te stellen. Het afdelingshoofd vindt het verstandig om - gelet op het grote aantal Zienswijzen t.a.v. de beschermde plantsoort - het besluit over de Aanvraag te laten nemen door Gedeputeerde Staten.

43. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor de collegiale toetsing van concepten.
44. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor fiattering door een leidinggevende.
45. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het ter besluitvorming voorleggen van een concept-beschikking aan het bevoegd gezag als de uitvoeringsorganisatie niet gemandateerd is het besluit te nemen

Gedeputeerde Staten neemt het besluit dat aan hen is voorgelegd. De Behandelaar berekent de verschuldigde leges voor de bouwactiviteiten die in het initiatief zijn besloten op basis van de legesverordening van de provincie Friesland. Hij informeert de gemeente Heereveen over de geplande bouwactiviteiten, zodat de gemeente de Basisregistratie Adressen en Gebouwen kan actualiseren. De Behandelaar koppelt de voor het besluit relevante stukken (denk aan de berekeningen en tekeningen waarop het besluit is gebaseerd) aan het besluit. Onderdeel van de aanvraag is ook een activiteit.

46. Het notificeren van de Behandelaar over de besluitvorming door Gedeputeerde Staten.
47. Het berekenen van leges aan de hand van verschillende legesverordeningen.
48. Het informeren van medeoverheden over mutaties in objecten en/of subjecten op naar aanleiding van een zaak.
49. De wijze waarop de ICT-oplossing voor het besluit relevante stukken koppelt aan het besluit.

De Behandelaar vraagt aan de 'administratie primair proces' van de FUMO de zaak af te ronden. De 'administratie primair proces' zendt de Beschikking (inclusief bijbehorende bescheiden, zoals de Verklaring van geen bedenkingen, goedgekeurde/'afgestempelde' tekeningen, et cetera) aan de Aanvrager en diens Gemachtigde, de bij de Beschikking betrokken Adviseurs, de Indiërs van Zienswijzen, de medeoverheden die zijn geïnformeerd over de Aanvraag (zie 7 hierboven). De 'administratie primair proces' publiceert het genomen besluit in het digitale Provinciaal blad (zie ook 16 hierboven) en vermeldt daarbij de mogelijkheden tot het instellen van rechtsbescherming. De publicatie van het Omgevingswetbesluit via het DSO wordt uitgevoerd. Vervolgens wordt de zaak door de 'administratie primair proces' afgesloten.

50. Het toezenden van de Beschikking en bijbehorende stukken aan Belanghebbenden.
51. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het digitaal publiceren van (ontwerp)besluiten via de website 'officiële bekendmakingen` en via het DSO via KOOP.
52. Het duurzaam toegankelijk vastleggen van informatieobjecten in het zaakdossier (als dit niet al door de Behandelaar was gedaan).
53. Het vastleggen van een vernietigingstermijn voor het zaakdossier (als deze afwijkt van de standaard vernietigingstermijn die is vastgelegd bij het zaaktype).
54. Het definitief maken van de objectregistraties voor het REV en CCVG
55. Het definitief maken van de milieubelastende activiteiten met de status vergund, zodat deze ook uitgewisseld kunnen worden met het register Milieubelastende Activiteiten(rMba)
56. De manier om bij de eerder gekozen locatie (VTH-Object) de vergunningen en belangrijke stukken als vigerend aan te merken, zodat via de locatie (VTH-Object) in een oogopslag zichtbaar is welke documenten vigerend zijn, zonder alle zaken door te hoeven lopen. Ook het bijwerken van welke Milieubelastende activiteiten vergund zijn, dienen via het VTH-Object getoond kunnen worden.

Demonstratiescript B: Toezicht en handhaving

Toelichting

In Casus 2 gaan we ervan uit dat we een aantal principes rondom de werking van zaakgericht werken al gezien hebben in de casus voor vergunningverlening. De casus spitst zich daarom meer toe op handhaving en hoe de standaard implementatie vanuit een controle zaak is en aandacht voor planmatig en/of risicogericht werken.

Bij risicogericht werken kennen we twee mogelijkheden vanuit de architectuur. Informatie over locaties, activiteiten, zaken en objecten wordt geëxporteerd naar een datawarehouse, waar een prioriteitenlijst ontstaat op basis van risico afweging in een speciale rapportage. De VTH-locatie die bovenaan de lijst staat moet als volgende worden opgestart doormiddel van het starten van een controle zaak. Deze controle zaak wordt aangemaakt in de administratie op verzoek van behandelaars en daarin in de werkvoorraad van de behandelaar gezet. Hierbij kan de handreiking van Pijler 5 van het Interbestuurlijk Programma VTH, als achtergrondinformatie dienen voor de werkwijze en een best practise risicomodel. Ook is het mogelijk dat de leverancier deze functionaliteit kan aanbieden in de eigen applicatie. In de toekomst willen we naar een risico gedreven werkvoorraad voor toezicht, hiermee is dit het groeiscenario.

De andere mogelijkheid is dat er binnen of buiten de applicatie een planning gemaakt wordt, bijvoorbeeld op basis van een lijst met een frequentie waarop een VTH-locatie bezocht moet worden. Op basis van de deze lijst maakt administratie maandelijks controle zaken aan en worden deze in de werkvoorraad van het team toezicht gezet (of specifieke teams binnen toezicht). Dit zal naar alle waarschijnlijkheid het startscenario worden tijdens de implementatie.

Te tonen

1. Toon de mate van ondersteuning van de ICT-oplossing of leg uit wat de visie is van de leverancier op het gebied van het ondersteunen van risicogericht werken. (Groeiscenario)
2. Toon de mate van ondersteuning van de ICT-oplossing om een jaarplanning te ondersteunen op basis van eigenschappen van een VTH-Locatie (Start-scenario)

De Behandelaar belegt een overleg met een aantal Toezichthouders: de Toezichthouder Bouwen van de gemeente, de Toezichthouder Milieu van de FUMO, de toezichthouder Asbest van de FUMO en de Toezichthouder Risicobeheersing van de Veiligheidsregio. Ze bespreken de verleende Omgevingsvergunning behorende bij een veehouderij en de daarin opgenomen voorschriften en maken afspraken over het - soms gezamenlijk en soms apart - houden van Toezicht op het initiatief en het vastleggen van gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede werking van een risicomodel. De veehouderij gaat zijn bestaande staltechniek vervangen door nieuwe staltechnieken, waarbij de stallen een voor een gerenoveerd worden en waarbij asbest van de daken ook direct verwijderd wordt. Daarnaast wordt een windturbine op het perceel van de boer geplaatst (Milieubelastend activiteit uit het BAL 3.2.4)

3. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het vormen / presenteren van een locatiedossier' (het - al dan niet virtuele - dossier dat inzicht geeft in alle subject-, object- en proces-/zaakinformatie van het vergunde initiatief).
4. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het definiëren van subject- (bijv. 'Exploitant', 'Werkgever') en objecttypen (bijv. 'Stal', 'Raffinaderij') en de bij specifieke subject- en objecttypen behorende attributen, alsmede het registreren van aanvullende subject- en objectinformatie op basis van die subject- en objecttypen.
5. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het delen van informatie (bijvoorbeeld over objecten) met ketenpartners in het portaal en de mogelijkheid voor het afschermen van informatie in verband met privacy- of concurrentiegevoelige informatie).

De Toezichthouders spreken af wie van hen, op welk moment, het initiatief neemt voor het houden van toezicht, met welke frequentie dat toezicht wordt gehouden en hoe ze elkaar informeren over hun bevindingen.

6. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor 'signaalgestuurd' toezicht (bijvoorbeeld n.a.v. een 'Start bouw'-melding, of een milieuklacht).
7. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het inplannen en registreren van het toezicht op een 'voortdurende activiteit' (bijvoorbeeld een milieubelastende activiteit).

De Toezichthouder Milieu Asbest bezoekt de verwijdering van het asbest bij de eerste stal na een melding asbest en inspecteert de locatie aan de hand van een digitale controlelijst. Hij legt bij elk te controleren aspect zijn bevindingen digitaal vast. Tijdens de controleren op locatie valt het de toezichthouder op dat de asbestsaneerder zich niet houdt aan een aantal voorschriften. Op kantoor genereert hij het Controlerapport en de Kennisgeving toezichtbevindingen. Waarbij de toezichthouder onderscheid maakt in overtredingen gemaakt door de saneerder en algemenere bevindingen die hem opvielen bij de overige aspecten van de veehouderij. Voor de saneerder maakt hij een aparte controlezaak aan.

8. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het creëren van een controlelijst voor een specifiek thema (in dit geval bouwen) dan wel een eerder voorbereide controlelijst die zelf ingericht kan worden. Mocht de ICT-oplossing dit kunnen realiseren via een koppeling met een externe toepassing dan dient ook dit getoond te worden.
9. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het offline raadplegen van de locatiegegevens inclusief vergunde situatie.
10. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het digitaal vastleggen van bevindingen op een mobiel apparaat.
11. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het verwerken van de bevindingen tot een Controlerapport en de Kennisgeving toezichtbevindingen.
12. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het creëren van nieuwe toezichtzaken, inclusief de mogelijkheden daarbij subject-, object-, proces- en dossierinformatie geautomatiseerd over te nemen uit zaken die eraan voorafgingen.
13. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het vastleggen van de bevindingen in relatie tot de landelijke handhavingstrategie omgevingsrecht (LHSO).
14. De wijze waarop de ICT-oplossing een hercontrole plant en ondersteunt.
15. De afwikkeling van de hercontrole.

De verdere realisatie van de stallen gaat goed, maar dezelfde saneerder van het asbest houdt zich niet aan de regels. Ook bij de tweede melding wordt een controle uitgevoerd, waarbij de classificatie van LHSO nu aangeeft dat er gehandhaafd moet worden op de saneerder.

16. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het volgen van de LHSO-classificatie en het starten van een handhavingstraject door het starten van een zaak "Handhavingsbesluit nemen."
17. Na het nemen van het handhavingsbesluit het starten van het ten uitvoering brengen van een last onder dwangsom in een nieuwe zaak.

De saneerder onder druk van de veehouder en de last onder dwangsom past zijn processen aan en bij de laatste stal verloopt alles zoals het hoort. Alle realisatiewerkzaamheden worden afgerond en na een laatste controle van de stalinrichting ontstaat een nieuwe situatie, waarin de vernieuwde staltechnieken ingericht zijn.

Tijdens deze controle wordt de luchtkwaliteit gemeten en getoetst aan de vergunningswaarden en diverse gegevens vastgelegd voor verwerking in het locatiedossier.

18. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het vastleggen van meetwaarden en overige gegevens over de op de locatie aanwezig zijnde objecten.
19. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het vastleggen van de windturbines zodat gegevens conform het Geluidsregister – Centrale Voorziening Geluidgegevens en het register Externe Veiligheidsrisico's ingevoerd kunnen worden en geautomatiseerd aangeleverd kunnen worden aan beide registers.
20. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het vastleggen van naleefgedrag van een exploitant van een activiteit
21. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het vastleggen van energiegegevens van de stallen
22. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het intekenen van objecten zoals ondergrondse tanks, de locatie van de stallen en de windturbine.
23. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het beheer van het locatiedossier, door een vigerende situatie aan te kunnen wijzen in de documenten in verschillende zaken.

Alle vastgelegde gegevens leiden tot een nieuwe situatie. Deze situatie wil je als behandelaar van een vervolgzak makkelijk kunnen inzien. De vigerende vergunningen, de laatste 3 toezichtrapporten, objecten behorende bij de VTH-Locatie, activiteiten op de VTH-Locatie. 3 maanden na de laatste controle wordt FUMO gebeld met een stankoverlast klacht over het bedrijf.

De klacht wordt geregistreerd in een aparte zaak en toegewezen aan de toezichthouder die ook de laatste controle heeft uitgevoerd.

24. De ondersteuning van de ICT-oplossing in het vastleggen van klachten.
25. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het koppelen van een zaak aan een locatiedossier. De toezichthouder bekijkt het locatiedossier in relatie tot de klacht en op basis hiervan neemt hij een besluit om een controle te plannen of om de piket dienst te sturen. (Vervolg is geen onderdeel van de demo)
26. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het snel inzichtelijk hebben van de belangrijkste eigenschappen van een locatiedossier, zoals welke milieubelastende activiteiten van toepassing zijn, de laatste zaken, relevante objecten, geografische ligging van het locatiedossier en subjectgegevens over de verschillende rollen die relevant zijn voor de locatie.

Demonstratiescript C: Functioneel beheer

Managementinformatie

Het Afdelingshoofd Vergunningverlening van de FUMO wil graag:

- Een procentueel overzicht - liefst in de vorm van een 'dashboard' - van lopende zaken van de zaaktypen 'Aanvraag beschikking regulier behandelen' en 'Aanvraag beschikking uitgebreid behandelen' waarin op basis van de bereikte status (met daarin betrokken de geplande doorlooptijd van de statussen) en de 'doorlooptijd behandeling' inzichtelijk wordt gemaakt welke zaken 'volgens plan' (groen), welke zaken 'in de gevarezone' (<=15% overschrijding van de geplande doorlooptijd, oranje) dreigen te komen en welke zaken zich 'in de gevarezone' (>15% overschrijding van de geplande doorlooptijd, rood) bevinden.
Daarbij de mogelijkheid om de details van elk van bovengenoemde categorieën (drill down) te raadplegen en zo het overzicht te krijgen van de zaken in elk van de categorieën.
 - Een rapportage voor een individueel bevoegd gezag met het aantal verleende vergunningen en de daaraan verbonden toezichtzaken.
 - Een rapportage voor een individueel bevoegd gezag voor de voortgang van het aantal voortgebrachte producten i.r.t. het jaarplan. Het jaarplan bestaat uit een opgave van het verwachte of gewenste aantal producten (productvariant of productuitvoering) in het lopende jaar.
1. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het creëren van managementinformatie door een Functioneel beheerder.
 2. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het presenteren van Dashboards.
 3. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het genereren en presenteren van overzichten, inclusief mogelijkheden deze te exporteren voor verdere bewerking (in bijvoorbeeld Excel).

Sjablonenbeheer

Het Afdelingshoofd Vergunningverlening van de FUMO wordt erop geattendeerd dat ontvangers van de 'Procedurebevestiging', vaak opbellen met vragen over het verloop van de daarin vermelde procedure. Het Afdelingshoofd besluit dat het sjabloon dat wordt gebruikt voor de 'Procedurebevestiging' moet worden aangepast om die vragen in de toekomst te voorkomen.

4. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het beheer van sjablonen door een Functioneel beheerder al dan niet in een externe oplossing. In het geval van een externe documentcreatie tool dient duidelijk gemaakt te worden hoe de koppeling tussen de ICT-oplossing en sjabloon georganiseerd is en beheerd kan worden.
5. De mogelijkheden van de ICT-oplossing om in één sjabloon met tekstbouwstenen te werken (bijvoorbeeld een bouwsteen voor de 'reguliere procedure' en een bouwsteen voor de 'uitgebreide procedure'). (Al dan niet in een externe documentcreatie tool)
6. De mogelijkheden van de ICT-oplossing om huisstijl en inhoud te kunnen scheiden, eventueel per bevoegd gezag.

Gebruikersbeheer

Een nieuwe medewerker komt in dienst bij FUMO. De gebruiker wordt aangemaakt in de HR-registratie en in Microsoft Entra.

7. Het aanmaken van gebruikers in de ICT-oplossing al dan niet geautomatiseerd via een HR-registratie of ADFS.
8. Het beheer van de rollen en rechten in de ICT-oplossing.

Archiefbeheer

De informatiebeheerder van de Omgevingsdienst gaat de zaken die voor vernietiging in aanmerking komen inventariseren en na overleg met de verantwoordelijken voor de zaken, vernietigen.

9. Het genereren van een overzicht met zaken die voor vernietiging in aanmerkingen komen met behulp van de ICT-oplossing.

De ICT-oplossing kan op basis van ingestelde bewaartermijnen automatisch een actueel overzicht genereren van zaken die voor vernietiging in aanmerking komen, inclusief filter- en sorteeropties op onder andere:

- Zaaktype
- Product/uitvoering
- Zaakresultaat
- Bevoegd gezag
- Datum afsluiting

10. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het maken van uitzonderingen op te vernietigen zaken, inclusief vastlegging van de uitzonderingsgrond.

De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van uitzonderingen op voorgenomen vernietiging, waarbij:

- Een zaak tijdelijk of permanent kan worden uitgezonderd van vernietiging;
- Een uitzonderingsgrond verplicht wordt vastgelegd;
- Deze beslissing wordt gelogd (wie, wanneer, waarom).

11. Het daadwerkelijk vernietigen van de zaken die na beoordeling door de informatiebeheerder en zaakverantwoordelijke moeten worden vernietigd, inclusief bijbehorende verslaglegging.

Toon dat het systeem een vernietigingsverklaring of vernietigingsrapportage kan genereren met minimaal: objectidentificatie, datum vernietiging, verantwoordelijke, grondslag en toegepaste selectieregel.

12. Het vaststellen van vernietigingstermijnen op combinaties van zaaktype, product(uitvoering) en zaakresultaat gerelateerd aan de selectielijsten die van toepassing zijn op het bevoegd gezag (Provincie of Gemeente)

Demonstratiescript D: Uitwisseling deelnemers

Indienen zaak

De gemeente Heerenveen wil n.a.v. een aantal meldingen die bij het KCC van de gemeente zijn binnengekomen een project aanvragen om een gevelcontrole uit te voeren in een straat om data te verzamelen over locaties en milieubelastende activiteiten. Mogelijk om daarna gericht bij bedrijven extra controles uit te voeren in het kader van die meldingen.

De casemanager logt in op het ketenportaal van de omgevingsdienst en vraagt bij de omgevingsdienst een product (Project) aan. De casemanager vult de hem bekende gegevens (contactpersoon en locatiegegevens) in in het aanvraagformulier en uploadt een excel bestand met de meldingen en een excel bestand met bekende bedrijven uit het VTH-systeem van Heerenveen.

De casemanager bekijkt daarna in het overzicht “alle openstaande zaken bevoegd gezag”, zijn net aangemaakte zaak om te zien of de zaak in zijn overzicht staat.

De behandelaar gaat aan de slag en ziet dat er een locatie bekend is bij FUMO op een van de adressen van de gevraagde gevelcontroles, maar daarbij ontbreekt een kopie van het archief bij de dienst. De behandelaar vraagt de casemanager om deze te uploaden in een aparte zaak die hij aanmaakt (een speciaal zaaktype om een kopie van het archief in te bewaren of een zaaktype behorend bij een locatiedossier).

De casemanager ziet deze taak bij de volgende keer inloggen (en krijgt een notificatie via email dat er een bericht is / taak klaar staat) en voegt het archief inclusief metadata toe aan de zaak.

1. Het inloggen door de casemanager in het ketenportaal van de ICT-oplossing met een persoonsgebonden account in een specifieke rol en gebonden aan gegevens van alleen dat bevoegde gezag.
2. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het bestellen van een product in het ketenportaal. De start van een zaak van het bij het product behorende zaaktype.
3. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het uploaden van documenten in het dossier dat behoort bij een zaak dan wel de ondersteuning van de ICT-oplossing voor het op verzoek via het ketenportaal uploaden en relateren van een verzameling documenten aan een object, bijvoorbeeld een BAG-object of een milieu-inrichting.
4. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het verwerken van metadata die in Excel of CSV-formaat via het ketenportaal is geüpload.
5. Het automatisch metadateren van documenten aan de hand van een bij het ketenportaal bijgevoegd metadata-bestand. De automatisch toegekende metadata moet zichtbaar, controleerbaar en handmatig corrigeerbaar moet zijn, met logging van wijzigingen (wie/wat/wanneer).
6. Het koppelen van een contactpersoon aan de zaak via het ketenportaal.
7. Het zoeken van een zaak.
8. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het presenteren van overzichten voor verschillende rollen (bijvoorbeeld: ‘Mijn aangevraagde producten’).
9. De ondersteuning van de ICT-oplossing voor het toewijzen van taken of acties aan een ketenpartner.

Archiefoverdracht

De administratie van FUMO sluit een zaak, waarvoor FUMO niet zelf de archiefbewaarder is. Het hele dossier staat daarna gereed voor het bevoegde gezag om te downloaden, inclusief metadata van de documenten en een proces verbaal van de zaak.

De medewerker van het archief van Heerenveen logt in en download de archiefbescheiden om op te nemen in het eigen archief. De medewerker merkt de zaak daarna aan als overgedragen in de zaak, zodat deze door de recordmanager van FUMO uiteindelijk vernietigd kan worden (in hetzelfde tempo als Heerenveen).

10. De ondersteuning van de ICT-oplossing om overdracht van archief naar de archiefbewaarder te ondersteunen. De ICT-oplossing genereert een overdrachtsrapportage (proces-verbaal van overdracht) inclusief datering, verantwoordelijke rollen en scope van het overgedragen dossier.