Bijlage 05
Programma van Wensen

Namens Gemeente Borger-Odoorn:

Gemeente Borger-Odoorn

Begeleid door InnoviQ:

InnoviQ
INFORMATIEPARTNER LOKALE OVERHEID

Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : 70144-2026

Status : Definitief

Datum : 02-11-2026

Versie : v1.0.

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 Gemeente Borger-Odoorn.

Inhoudsopgave

Inleiding 4
1 Concept-implementatieplan 5
2 Partnership en roadmap 6
3 Common Ground 7
4 Toepassing van AI in de VTH-processen 8
5 Kansendossier 10
6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid 11
Demonstratiescript A: Vergunning en advies 14
Demonstratiescript B: Toezicht en handhaving 15
Demonstratiescript C: Functioneel beheer 16

Inleiding

Onderstaande Wensen kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde Opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle Wensen dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van deze Wensen kan plaatsvinden. Van Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie/demonstratie wordt verwacht). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De Wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het Aanbestedingsdocument.

De Wensen die door Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzonderingen hierop de 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 maart 2027 en is uiterlijk op 31 december 2027 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 zaaktypecatalogus Omgevingswet (eventueel aangevuld met de best-practice van Leverancier) gerichter 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 kort 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;
- 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 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 gemeente Borger-Odoorn om het gebruik (zowel procesmatig als organisatorische) van de aangeboden ICT-oplossing gedurende de looptijd te optimaliseren. Voor wat betreft partnership acht gemeente Borger-Odoorn het van meerwaarde als de inschrijver:

- hierop een duidelijke en gefundeerde visie en aanpak heeft;
- de inschrijver actief wil bijdragen en over instrumentarium beschikt om hierin gericht te ondersteunen;
- de gemeente Borger-Odoorn hierbij actief wordt betrokken voor wat betreft haar behoeften en wensen.

De ICT-oplossing ondersteunt een belangrijk proces van de gemeente Borger-Odoorn en is dus een zeer belangrijke applicatie voor gemeente Borger-Odoorn. Daarbij verwacht gemeente Borger-Odoorn dat de inschrijver naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing, tevens deze ICT-oplossing gedurende de looptijd van de opdracht optimaliseert en innoveert. Voor gemeente Borger-Odoorn is het van meerwaarde dat de inschrijver dit ook heeft gekoppeld aan een concrete ontwikkelingsroadmap voor de ICT-oplossing.

De inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de inschrijver aan bovengenoemde behoeftestellingen kan voldoen ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van gemeente Borger-Odoorn), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van punten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing (aantonen dat de in de roadmap geschetste ontwikkelingen ook feitelijk gerealiseerd gaan worden).

Gebruik hiervoor maximaal 10 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 10 x A4 gezien.

3 Common Ground

Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver niet alleen een passende ICT-oplossing levert, maar deze gedurende de looptijd ook actief optimaliseert en innoveert volgens de principes van Common Ground, zoals breed gedragen binnen de VNG.

Opdrachtgever wenst daarom inzicht in hoe Inschrijver concreet invulling geeft aan de principes van Common Ground, specifiek op het gebied van open source en open standaarden. Inschrijver beschrijft hoe zij actief bijdraagt aan de open source gemeenschap binnen de overheid, met nadruk op het beschikbaar stellen van broncode. Verder licht Inschrijver toe hoe zij open standaarden en integraties ondersteunt, welke onderdelen zij beschikbaar stelt aan gemeenten en hoe gemeenten kosteloos gebruik kunnen maken van eerder gerealiseerde koppelingen. Daarbij beschrijft Inschrijver hoe zij zorgt voor toegankelijke documentatie en standaardisatie.

Inschrijver geeft inzicht in hoe haar ICT-oplossing onafhankelijk inzetbaar is van specifieke infrastructuren en welke stappen zij neemt om infrastructuurafhankelijkheid verder te verminderen, om flexibiliteit te waarborgen. Daarnaast beschrijft Inschrijver hoe transparant en toegankelijk het platform is voor andere dienstverleners, zodat gemeenten eenvoudig andere partijen kunnen inschakelen voor bijvoorbeeld integraties, koppelingen, monitoring en foutoplossing.

Opdrachtgever verwacht in de uitwerking van de Wens ten minste de volgende aspecten terug te zien:

- De mate waarin de openheid en transparantie van de leverancier bijdraagt aan het belang van gemeenten;
- De mate waarin uw organisatie bijdraagt aan de open source gemeenschap;
- De mate waarin andere leveranciers ingezet kunnen worden voor dienstverlening op basis van uw platform;
- De mate waarin u zorgt dat ontwikkelingen, zoals nieuwe standaarden, die gefinancierd worden door één gemeente kosteloos beschikbaar stelt aan andere gemeenten.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing, en welke nog in ontwikkeling zijn.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever) 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 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 Toepassing van AI in de VTH-processen

De ontwikkeling van artificiële intelligentie (AI) gaat snel en biedt naar verwachting op afzienbare termijn kansen om de VTH-processen te ondersteunen en te optimaliseren. Opdrachtgever wenst een ICT-oplossing die het (toekomstig) toepassen van AI mogelijk maakt, maar wil daarbij nadrukkelijk grip houden op de wijze waarop AI wordt ingezet. Met deze Wens vraagt Opdrachtgever Inschrijver om een doorkijk te geven op de verdere ontwikkeling en toepassing van AI en om aan te geven hoe de hierna genoemde aspecten worden geborgd, zonder daarbij de reeds in het Programma van Eisen gestelde vereisten te herhalen.

Inschrijver beschrijft welke AI-functionaliteit de aangeboden ICT-oplossing op dit moment reeds bevat en welke ontwikkeling Inschrijver de komende jaren op dit terrein voorziet. Inschrijver maakt daarbij expliciet onderscheid tussen enerzijds AI die uitsluitend interne, ondersteunende processen betreft, zoals het opschonen en verrijken van data, het doorzoeken van archieven en het verzamelen en samenvatten van informatie over een locatie of inrichting, en anderzijds AI die (mede) wordt ingezet ter ondersteuning van het besluitvormingsproces richting bedrijven en burgers. Opdrachtgever hecht eraan dat dit onderscheid herkenbaar en beheersbaar in de oplossing is verankerd, omdat de tweede categorie een aanmerkelijk zwaarder afwegings-, transparantie- en zorgvuldigheidskader vergt.

Let op: AI ondersteunt het professionele oordeel van medewerkers, maar neemt geen autonome besluiten in de VTH-processen. Waar AI het besluitvormingsproces raakt, beschrijft Inschrijver expliciet hoe de menselijke tussenkomst, controleerbaarheid, uitlegbaarheid en herleidbaarheid van de uitkomst zijn geborgd, en hoe wordt voorkomen dat onbedoelde effecten (zoals ongelijke behandeling of ongefundeerde uitkomsten) optreden.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver bevat ten minste de volgende onderdelen:

- de AI-functionaliteit die op dit moment in de aangeboden ICT-oplossing beschikbaar is en bij VTH-organisaties in gebruik is, toegelicht aan de hand van concrete toepassingen in de praktijk en de daarbij waargenomen effecten op doorlooptijd, kwaliteit of capaciteitsbeslag;
- de wijze waarop Inschrijver de komende jaren invulling geeft aan de verdere ontwikkeling van AI binnen de ICT-oplossing, voor zowel de korte termijn en de langere termijn, en de visie die hieraan ten grondslag ligt ten aanzien van de rol van AI in vergunningverlening, toezicht en handhaving. Deze visie wordt aangevuld met een roadmap waarin Inschrijver zijn visie vertaalt naar concrete doorontwikkelingen, inclusief tijdpaden en de mate van zekerheid die hij daarbij kan bieden;
- de wijze waarop de AI-functionaliteit is ingebed in het dagelijks werk van de VTH-medewerker: op welk moment in het proces deze ondersteuning wordt geboden, hoe de medewerker de uitkomst kan beoordelen en toepassen, en hoe de oplossing zich verhoudt tot het professionele oordeel van de medewerker;
- de wijze waarop Opdrachtgever zelf richting kan geven aan de inzet van AI: op welk niveau functionaliteit kan worden aan- of uitgezet en ingericht, welke keuzes Opdrachtgever daarin zelfstandig kan maken, en welke kennis en inspanning dat van de eigen organisatie vraagt;
- de wijze waarop de kwaliteit van AI-uitkomsten in de eigen omgeving van Opdrachtgever zichtbaar en bestendig wordt gehouden, zowel bij ingebruikname als bij latere wijzigingen aan de onderliggende modellen.
- de wijze waarop de kwaliteit van AI-uitkomsten in de eigen omgeving van Opdrachtgever zichtbaar en bestendig wordt gehouden, zowel bij ingebruikname als bij latere wijzigingen aan de onderliggende modellen, alsmede de wijze waarop Opdrachtgever daarbij vrij blijft in de keuze van onderliggende AI-modellen en -diensten, zodat geen afhankelijkheid ontstaat van één specifiek model of leverancier.

Inschrijver beschrijft het bovenstaande zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking die aantoonbaar bijdraagt aan een verantwoorde en beheerste toepassing van AI) en innovativiteit van de uitwerking (welke concrete meerwaarde wordt geboden en welke mate van zekerheid en commitment Inschrijver biedt ten aanzien van de gepresenteerde roadmap en visie op AI).

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 Kansendossier

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Opdrachtgever ziet met betrekking tot VTH en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft Inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren.

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

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door Inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen. Opdrachtgever stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

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

Gebruik hiervoor maximaal 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.

6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

- A. Vergunning en advies (45 minuten)
- B. Evenementenvergunning APV (45 minuten)
- B. Toezicht (30 minuten)
- C. Handhaving (30 minuten)

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen/dagdelen bedoeld voor de presentaties/demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijver om de presentaties/demonstraties definitief in te plannen. De presentaties/demonstraties worden ten kantore van Opdrachtgever gegeven.

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A en B is indicatief 60 minuten beschikbaar. Voor onderdelen C 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. Overal 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 schaalt 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 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: Vergunning en advies

Casus: Nieuwbouwwoning buitenplans (BOPA)
Een inwoner koopt een agrarisch perceel aan de rand van de gemeente en wil hier een vrijstaande woning realiseren. De ontwikkeling past niet binnen het geldende Omgevingsplan. De initiatiefnemer dient daarom via het DSO een aanvraag in voor een Buitenplanse Omgevingsplanactiviteit (BOPA) en een Technische Bouwactiviteit. Bij de aanvraag zijn onder andere bouwtekeningen, een ruimtelijke onderbouwing, een participatieverslag, een AERIUS-berekening en een waterhuishoudkundig plan gevoegd.

Te demonstreren punten

1. Laat zien hoe de aanvraag vanuit het DSO wordt ontvangen, geregistreerd en gekoppeld aan locatie, perceel en initiatiefnemer. Toon de raadpleging van BAG-, kadastrale en historische gegevens en de automatische aanmaak van de zaak.

2. Laat zien hoe de aanvraag wordt toegewezen aan een behandelaar, hoe de ontvangstbevestiging worden gegenereerd en verzonden.

3. Laat zien hoe de volledigheid van de aanvraag wordt beoordeeld, hoe ontbrekende stukken worden gesignaleerd, hoe een aanvullingsverzoek wordt verstuurd en hoe de wettelijke termijn wordt opgeschort en hervat. Toon wat deze wijziging betekent voor de processtappen, proceduretermijnen en signaleringen bij een dreigende termijnoverschrijding.

4. Laat zien hoe wordt vastgesteld dat het plan afwijkt van het Omgevingsplan en hoe een BOPA-beoordeling wordt uitgevoerd inclusief ruimtelijke onderbouwing, belangenafweging en participatieresultaten.

5. Laat zien hoe interne en externe adviezen (SWF) worden uitgezet naar verschillende adviseurs, hoe adviestermijnen worden bewaakt en hoe ontvangen adviezen aan de zaak worden gekoppeld.

6. Laat zien hoe een ontwerpbesluit wordt opgesteld, intern wordt beoordeeld, juridisch wordt getoetst en via een vier-ogencontrole wordt geaccordeerd.

7. Laat zien hoe het definitieve besluit wordt opgesteld, digitaal wordt ondertekend, gepubliceerd en verzonden en hoe de beroepstermijn wordt geregistreerd.

8. Laat zien hoe de leges automatisch worden berekend en na besluitvorming bij financiën terechtkomen. Toon met een situatie hoe een correctie of creditnota wordt verwerkt en teruggekoppeld. Toon hoe de brieven en de bewijslast van het versturen worden opgeslagen en gearchiveerd.

9. Laat zien hoe de aanvraag met resultaat wordt afgesloten en hoe het dossier na afronding opgezocht kan worden.

10. Laat zien hoe de verleende vergunning automatisch wordt overgedragen naar toezicht en hoe documenten, voorschriften en aandachtspunten worden meegenomen naar de toezichtzaak.

Demonstratiescript B: Evenementenvergunning APV

Casus: Openingsfeest bij nieuwbouwwoning
Na oplevering van de woning organiseert de eigenaar een groot openingsfeest op eigen terrein voor circa 400 bezoekers. Het evenement omvat een feesttent, livemuziek, alcoholverstrekking, tijdelijke verkeersmaatregelen en parkeren op omliggende percelen. Hiervoor wordt via de gemeentelijke website een evenementenvergunning aangevraagd.

Te demonstreren punten

1. Laat zien hoe de aanvraag voor een evenementenvergunning wordt ontvangen via een webformulier, automatisch wordt geregistreerd en wordt gekoppeld aan de reeds bekende initiatiefnemer en eerdere vergunningzaak.

2. Laat zien hoe de beoordeling plaatsvindt op basis van bezoekersaantallen, risicoclassificatie, beleidsregels en locatiegegevens.

3. Laat zien hoe adviesverzoeken worden uitgezet naar politie, veiligheidsregio, verkeer en toezichthouders openbare ruimte en hoe termijnen en voortgang worden bewaakt.

4. Laat zien hoe ontvangen adviezen worden verwerkt in de vergunningverlening en hoe voorschriften ten aanzien van geluid, alcohol en verkeer worden toegevoegd.

5. Laat zien hoe een Bibob-toets aan de vergunningzaak wordt gekoppeld en hoe de uitkomst doorwerkt naar het besluit, zonder dat vertrouwelijke gegevens onbedoeld openbaar worden.

6. Laat zien hoe vertrouwelijke Bibob-gegevens worden afgeschermd, hoe wordt vastgelegd wie het Bibob-dossier heeft ingezien en hoe de bewaartermijn wordt bewaakt. Toon de vernietigingsactie met voorbereide gegevens.

7. Laat zien hoe de vergunning wordt geaccordeerd, vastgesteld en digitaal wordt verzonden aan de organisator.

Demonstratiescript C: Functioneel beheer

Casus: Bouwtoezicht en evenemententoezicht
Na vergunningverlening start de bouw van de woning. Tevens vindt later het vergunde openingsfeest plaats. Hierdoor ontstaan zowel toezichttaken onder de Omgevingswet als toezichttaken vanuit de APV.

Te demonstreren punten

1. Laat zien hoe een afgehandelde aanvraag bij toezicht terechtkomt, hoe nieuwe zaken zichtbaar zijn in de werkvoorraad en hoe de toezichtzaak aan een toezichthouder wordt toegewezen. Toon waar de relevante stukken staan en hoe notities worden toegevoegd en per onderwerp worden gegroepeerd.

2. Laat zien hoe bouwtoezicht wordt uitgevoerd, inclusief startmelding, funderingscontrole, constructiecontrole en eindcontrole.

3. Laat zien hoe inspecties mobiel worden uitgevoerd en hoe vanuit het veld (offline) de zaak wordt bijgewerkt en hoe notities en net gemaakte foto's aan het dossier worden toegevoegd en hoe deze overzichtelijk worden gegroepeerd.

4. Laat zien hoe toezicht plaatsvindt voorafgaand aan en tijdens het evenement, inclusief controles op voorschriften, geluid en bezoekersaantallen.

5. Laat zien hoe bevindingen worden geregistreerd en hoe inspectieresultaten worden vastgelegd en opgevolgd. Laat zien hoe geregistreerde bevindingen van uit DC (digitale checklisten) kunnen worden teruggekoppeld aan de ICT-oplossing. Laat als alternatiefzien hoe een checklist in de ICT-oplossing zelf kan worden toegepast.

6. Laat zien hoe na een geconstateerde overtreding een handhavingstraject wordt gestart en hoe de samenhang met de oorspronkelijke vergunning en toezichtzaak behouden blijft.

Demonstratiescript D: Handhaving

Casus: Overtredingen tijdens evenement
Tijdens het evenement worden verschillende overtredingen geconstateerd. De muziek duurt langer dan toegestaan, het bezoekersaantal overschrijdt de vergunning en de feesttent blijkt groter te zijn geplaatst dan vergund.

Te demonstreren punten

1. Laat zien hoe overtredingen worden geregistreerd en gekoppeld aan toezichtbevindingen en toezichtrapportages.

2. Laat zien hoe een handhavingszaak wordt gestart en hoe de relatie met vergunning- en toezichtzaken behouden blijft.

3. Laat zien hoe constatering, voornemen, zienswijze en last onder dwangsom worden vastgelegd en met termijnen bewaakt. Toon met voorbereide dossierfasen hoe verbeuring en invordering richting financiën gaan en waar de route bij bestuursdwang afwijkt.

4. Laat zien hoe eventuele bezwaarprocedures worden geregistreerd en aan de handhavingszaak worden gekoppeld.

5. Laat zien hoe een hercontrole wordt ingepland, hoe eerdere bevindingen en foto’s beschikbaar zijn ter vergelijking en hoe wordt vastgelegd of de overtreding is beëindigd.

6. Laat zien hoe het toezichtdossier wordt afgesloten en gearchiveerd en hoe de terugkoppeling aan de melder wordt vastgelegd.