Bijlage 05
Programma van Wensen

Namens Omgevingdienst Drenthe:

Omgevingsdienst Drenthe

Begeleid door InnoviQ:

InnoviQ
INFORMATIEPARTNER LOKALE OVERHEID

Onderwerp	: Bijlage 05 Programma van Wensen
Kenmerk	: 620757
Status	: Definitief
Datum	: 02-11-2026
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 Omgevingsdienst Drenthe.

Inhoudsopgave

Inleiding 4
1 Concept-implementatieplan 5
2 Informatiegestuurd en datagedreven werken 6
3 Toepassing van AI in de VTH-processen 8
4 Checklisten 10
5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid 11

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, 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, 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 01-01-2027 is uiterlijk op 31-07-2027 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;
- de wijze van communicatie met opdrachtgever / afstemming
- projectfasering, planning en mijlpalen, waarbij per fase en activiteit inzichtelijk wordt gemaakt welke inzet van Opdrachtgever en Inschrijver benodigd is, uitgedrukt in uren of dagdelen per rol, en welke taken en verantwoordelijkheden de betrokken medewerkers daarbij hebben;
- 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:
- 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 Informatiegestuurd en datagedreven werken

Opdrachtgever streeft ernaar om informatiegestuurd, risicogericht en preventief te werken, waarbij data en informatie structureel bijdragen aan besluitvorming, prioritering, sturing en uitvoering van de VTH-processen, en niet uitsluitend dienen voor verantwoording achteraf. Informatie ondersteunt daarbij het professionele oordeel van medewerkers, maar vervangt dit nadrukkelijk niet. Inschrijver beschrijft hoe de aangeboden ICT-oplossing dit ambitieniveau ondersteunt, zowel in de huidige uitvoeringspraktijk als in de doorontwikkeling naar datagedreven vergunningverlening, toezicht en handhaving.

Inschrijver maakt concreet en aantoonbaar inzichtelijk hoe de oplossing gegevens uniform, eenduidig en machineleesbaar vastlegt, zodanig dat deze direct herbruikbaar zijn voor analyse, business intelligence, stuurinformatie en risicomodellen. Inschrijver beschrijft daarbij expliciet hoe Opdrachtgever zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver en met inzet van eigen tooling) toegang krijgt tot en gebruik kan maken van de beschikbare data, en hoe technische dan wel contractuele lock-in op data wordt voorkomen.

Let op: Opdrachtgever hecht groot belang aan het voorkomen van leveranciersafhankelijkheid op het niveau van data en datamodellen. Inschrijver houdt in de uitwerking nadrukkelijk rekening met aansluiting op landelijke informatiemodellen en stelselafspraken, waaronder het CIm VTH Fysieke Leefomgeving en STOP/TPOD en sttr, zodat toekomstig hergebruik, analyse, migratie en publicatie van gegevens mogelijk blijven. Inschrijver maakt onderscheid tussen wat de oplossing op korte termijn (0–3 jaar) reeds biedt en hoe de oplossing op langere termijn (3–10 jaar) kan evolueren van vergunning-als-document naar vergunning-als-gestructureerd-gegevensobject.

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

- de wijze waarop data analyse-geschikt, machineleesbaar en herbruikbaar wordt vastgelegd ten behoeve van informatiegestuurd en risicogericht werken;
- de wijze waarop datadefinities, betekenis en herkomst (data lineage) inzichtelijk worden gemaakt ten behoeve van correcte interpretatie en bestuurlijke verantwoording;
- de wijze waarop Opdrachtgever zelfstandig en zonder tussenkomst van Inschrijver toegang heeft tot data voor analyse, rapportage en risicomodellering, inclusief beschikbaarheid van datamodellen, extracties en documentatie;
- de wijze waarop afwijkende, onvolledige of inconsistente registraties tijdens de uitvoering worden gesignaleerd en gecorrigeerd, en hoe inzicht in datakwaliteit (volledigheid, actualiteit, consistentie) per proces, zaaktype of registratie wordt geboden;
- de wijze waarop medewerkers tijdens hun werkzaamheden contextuele, risicogerichte en waar passend locatie- en kaartgerichte informatie ontvangen ter ondersteuning van prioritering en uitvoering;
- de wijze waarop de oplossing cyclisch verbeteren (PDCA) ondersteunt door actuele en reproduceerbare stuurinformatie over prestaties, doorlooptijden, naleving en capaciteitsinzet beschikbaar te stellen;
- de wijze waarop kernparameters (zoals emissiewaarden, volumes, capaciteits- en stofgerelateerde gegevens, ZZS) als gestructureerde data worden geregistreerd en herbruikt voor rapportage, toezicht, handhaving en risicogerichte selectie;
- de wijze waarop de oplossing zich verhoudt tot landelijke standaarden en stelselafspraken en hoe lock-in op data en datamodellen wordt voorkomen;
- de wijze waarop toekomstige/ nieuwe koppelingen met basisregistraties worden ondersteund, bijvoorbeeld grootschalige topografie;
- de wijze waarop de oplossing meebeweegt met het CIM VTH Fysieke Leefomgeving (Cimflo): de visie van Inschrijver hierop, hoe dit in het pakket wordt geïmplementeerd, en hoe het de gegevensvastlegging, de werkprocessen en de aansluiting op het dataplatform en I-GO raakt, met onderscheid tussen de korte (0–3 jaar) en langere termijn (3–10 jaar);
- de wijze waarop gegevens uit het REV over risicovolle activiteiten kunnen worden overgenomen, beheerd en worden teruggeleverd aan REV;

- De wijze waarop niet persoonlijke accounts kunnen worden ingericht, buiten het sso om, bijvoorbeeld een data of robot account.

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 informatiegestuurd en datagedreven werken en goed is afgestemd op de uitvoeringspraktijk van Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke concrete meerwaarde wordt geboden die verder strekt dan de minimale Eisen, in het bijzonder ten aanzien van zelfstandige databenutting, datakwaliteit, stuurinformatie en de ontwikkeling naar datagedreven vergunningverlening).

Gebruik hiervoor maximaal 15 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

3 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 zaken efficiënter en effectiever af te handelen, mede gezien de krapte op de arbeidsmarkt en het feit dat er steeds meer taken bijkomen. 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 (0–3 jaar en 3–10 jaar) 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, inrichting, bedrijf of activiteit, 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;
- per aangeboden AI-toepassing een toetsbare beschrijving van het doel, de gebruikte gegevens en de wijze van menselijke controle, alsmede de wijze waarop Inschrijver de risico's van de betreffende AI-toepassing classificeert en beoordeelt en welke maatregelen daaruit voortvloeien;
- de visie van Inschrijver op de rol van AI in vergunningverlening, toezicht en handhaving en de wijze waarop hij de komende jaren invulling geeft aan de verdere ontwikkeling van AI binnen de ICT-oplossing, vertaald naar een roadmap met concrete doorontwikkelingen voor zowel de korte termijn (0–3 jaar) als de langere termijn (3–10 jaar), inclusief tijdpaden en de mate van zekerheid die Inschrijver 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, welke concrete voordelen zij de medewerker in de dagelijkse praktijk biedt, 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, aan de hand van meetbare kwaliteits- en acceptatiecriteria en 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;

- de wijze waarop het gebruik van AI en de daaruit voortkomende gegevens als regulier onderdeel van het zaakdossier worden vastgelegd, zodat het gebruik van AI in een zaak herleidbaar en reconstrueerbaar blijft bij bezwaar, beroep, een verzoek op grond van de Woo of een audit, en zodat deze gegevens bij een toekomstige overstap naar een andere ICT-oplossing voor Opdrachtgever behouden blijven.
- het verwachte verbruik per AI-toepassing bij representatieve VTH-zaken, de gehanteerde aannames en de wijze waarop Opdrachtgever het daadwerkelijke (token)verbruik kan volgen en begrenzen.

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 10 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 Checklisten

In het Programma van Eisen en in de Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid zijn reeds mogelijkheden voor checklisten uitgevraagd. Opdrachtgever overweegt de huidige oplossing voor Digitale Checklisten (DC) uit te faseren en wenst te onderzoeken of de functionaliteit voor checklisten volledig binnen de aangeboden VTH-oplossing kan worden ondergebracht. Met deze Wens worden Inschrijver gevraagd om, naast de demonstraties ten aanzien van de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, een schriftelijke toelichting te geven op de mogelijkheden voor checklisten binnen de aangeboden oplossing, op de mate waarin hiermee de huidige oplossing voor DC kan worden vervangen, en op de voorgenomen ontwikkelingen op dit onderdeel.

Let op: Opdrachtgever vraagt Inschrijver in de uitwerking een duidelijk onderscheid te maken tussen functionaliteit die op dit moment reeds beschikbaar is en functionaliteit die onderdeel is van toekomstige ontwikkelingen.

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

- de checklist-functionaliteit die de aangeboden ICT-oplossing op dit moment standaard biedt voor het opstellen, beheren, gebruiken en hergebruiken van checklisten binnen de VTH-processen, waaronder het koppelen van checklisten aan zaaktype, processtap, locatie, activiteit of voorschrift, en het gebruik op locatie (mede op mobiele devices);
- de wijze waarop Opdrachtgever haar huidige, in een separate voorziening (DC) belegde checklisten kan uitfaseren en onderbrengen binnen de aangeboden ICT-oplossing, inclusief de mogelijkheden, eventuele beperkingen en de wijze van overname/migratie van bestaande checklisten;
- de mate waarin functioneel beheer zelfstandig en zonder tussenkomst van Inschrijver checklisten kan aanmaken, wijzigen, in versie beheren en koppelen;
- de wijze waarop checklisten en de daarmee vastgelegde bevindingen als gestructureerde en herbruikbare gegevens worden vastgelegd (ten behoeve van rapportage, risicogericht toezicht en hergebruik), in plaats van als los document;
- de visie van Inschrijver op de doorontwikkeling van de checklist-functionaliteit en de ontwikkelingen die Inschrijver op dit onderdeel voorziet, vertaald naar een doorkijk voor zowel de korte termijn (0-3 jaar) als de langere termijn (3-10 jaar), inclusief de mate van zekerheid die Inschrijver daarbij kan bieden.

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 het beheersbaar en gebruiksvriendelijk opstellen, beheren en gebruiken van checklisten binnen de aangeboden oplossing) en innovativiteit van de uitwerking (welke concrete meerwaarde wordt geboden die verder strekt dan de minimale Eisen, in het bijzonder ten aanzien van het vervangen van de huidige oplossing voor DC en het gestructureerd en herbruikbaar vastleggen van checklisten en bevindingen).

Gebruik hiervoor maximaal 10 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de 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. Toezicht (45 minuten)
- C. Handhaving (30 minuten)
- D. Functioneel beheer (30 minuten)

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

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A en B is indicatief 45 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 Bijlage 06 Demonstratiescripts 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).