

IMG100.000+ antwoorddocument vergunning, toezicht en handhaving

27 mei 2019

1 Inleiding

Beste leverancier, IMG100.000+ nodigt u uit om deel te nemen aan deze marktverkenning naar producten en diensten voor Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH).

We vragen u om uiterlijk 14 juni 2019 uw antwoorden te sturen naar Martine Kolk, m.kolk@apeldoorn.nl. Bij vragen over deze verkenning kunt u contact opnemen met haar.

We vragen u om de vragen te beantwoorden in dit Microsoft Word document. We vragen u om ons twee versies van uw antwoorden te sturen in PDF-formaat:

- Eén PDF-bestand met al uw antwoorden. Dit document wordt alleen beschikbaar gesteld aan gemeenten en niet openbaar gemaakt.
- Eén PDF-bestand waaruit uw antwoorden die niet zijn bestemd voor openbare publicatie zijn verwijderd. Dit document wordt gepubliceerd op de openbare communicatiekanalen van IMG 100.000+ en komt dus beschikbaar voor eenieder.

2 Vragen

De vragen starten op de volgende pagina. Geef bij ieder antwoord aan of u wel of geen bezwaar heeft tegen het openbaar maken ervan.

2.1 Algemene informatie

1. Vermeld de volgende gegevens: a. Handelsnaam b. KvK-nummer c. Contactpersoon voor deze verkenning, met mailadres en telefoonnummer	Openbaar? ja / nee
1a) Genetics B.V. 1b) 39055067 1c) Naam: Mw. Dunya Demir E-mail: dunya.demir@genetics.nl Telefoonnummer: 036 54 00 850	Ja

De vragen gaan verder op de volgende pagina.

2.2 Uw producten en voorwaarden

2. Noem uw producten en beschrijf in maximaal 250 woorden de vormen waarin u uw producten levert, bijvoorbeeld software (lokaal of online), training, implementatieondersteuning en/of uitbesteding. Biedt u softwareproducten? Beschrijf dan in welke vormen deze software wordt geleverd, zoals 'on premise' of 'software as a service'. Beschrijf ook wat het vraagt van de IT-organisatie van een gemeente om uw softwareproducten te beheren. Biedt u andere producten dan software? Beschrijf dan in welke vorm u deze levert en welke specifieke eisen dat aan een gemeente stelt.	Openbaar? ja / nee
Genetics is opgericht in 1993 en is een veelzijdig automatiseringsbureau voor overheidsinstanties. Genetics onderscheidt zich door het leveren van gestandaardiseerde en bewezen hoogwaardige producten, geïntegreerd in uiteenlopende flexibele bedrijfsvoeringen. De activiteiten die Genetics uitvoert vallen uiteen in het leveren van producten en het verlenen van diensten. Onder producten wordt het ontwikkelen van de ICT-totaaloplossingen en -applicaties verstaan, zoals het leveren van een op het VTH-domein toegespitst zaaksysteem. Onder het verlenen van diensten wordt het adviseren van klanten, het bieden van implementatie-, migratie- en helpdeskondersteuning alsmede het verzorgen van opleidingen en hosting in een ISO 27001 gecertificeerd datacenter verstaan. De oplossingen van Genetics kunnen zowel als SaaS als on premise worden geleverd. Bij de on premise installatie van onze oplossingen wordt van de gemeente verwacht dat zij het technisch beheer volledig uitvoert, zoals het maken en controleren van back-ups, het installeren van releases en het uitvoeren van onderhoud. Bij een SaaS-oplossing wordt de gemeente hierin ontzorgt en voert Genetics zelf het technisch beheer uit. Het functioneel beheer, alsmede de 1^e-lijns helpdeskondersteuning wordt veelal door de klant zelf uitgevoerd, eventueel ondersteund door medewerkers van Genetics. Hiervoor wordt door de klant een beheerorganisatie samengesteld, welke de beheer- en werkprocessen zoveel mogelijk afstemt op de oplossingen van Genetics en de organisatie vertegenwoordigt ten opzichte van Genetics, bijvoorbeeld in het kader van wenswijzigingen. Genetics fungeert hierbij veelal als een 2^e-lijns helpdesk.	Ja
3. Biedt u uw producten in samenwerking met andere leveranciers? Beschrijf in maximaal 250 woorden welke partijen deel uitmaken van deze samenwerking en welke partij welke rol heeft.	Openbaar? ja / nee
Nee, over het algemeen heeft Genetics alle producten in eigen beheer. Voor de hosting maakt Genetics gebruik van een ISO 27001 gecertificeerd datacenter. Dit datacenter fungeert als toeleverancier van Genetics.	Ja
4. Biedt u een softwareproduct dat is te gebruiken door medewerkers van een gemeente zelf? Beschrijf dan wat het vraagt van die medewerkers	Openbaar? ja / nee

om uw product te kunnen gebruiken? Over welke kennis en (computer)vaardigheden dienen zij te beschikken. U kunt ter illustratie een aantal schermafbeeldingen of een handleiding opnemen in de bijlagen van uw antwoorddocument.	
Ja, de oplossingen van Genetics worden gebruikt door medewerkers van de gemeenten zelf. Dit betreft zowel functioneel beheerders als (eind)gebruikers. Genetics ziet een functioneel beheerder als iemand die binnen de gemeente, binnen de ICT-kaders van de betreffende gemeente, zorg draagt voor de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de oplossing. Daarnaast realiseert/registreert de functioneel beheerder de gewenste wijzigingen in de oplossing (functionaliteitenbeheer) en ondersteunt (zo nodig met behulp van de leverancier) continu en optimaal bij het dagelijks gebruik van de oplossing door de eindgebruikers (gebruikersbeheer). Tevens begeleidt de functioneel beheerder de implementatie van de nieuwe oplossing en draagt daarbij zorg voor de noodzakelijke acceptatie en biedt ondersteuning bij het gebruik. Tot slot lost de functioneel beheerder gebruikersvragen op en geeft hij of zij voorlichting, instructie en coaching aan (potentiële) gebruikers. Van de functioneel beheerder wordt een goede computervaardigheid op gebruikersniveau, ervaring met functioneel beheer, communicatieve vaardigheden, alsmede kennis en ervaring met de eigen organisatie verwacht. Voor het opdoen van vaardigheden met betrekking tot het gebruik van de oplossingen van Genetics, biedt Genetics opleidingen aan. Van de eindgebruikers (medewerkers van de gemeente belast met VT&H-taken wordt een goede computervaardigheid op gebruikersniveau verwacht, alsmede kennis over zaakgericht werken. Voor het opdoen van vaardigheden met betrekking tot het gebruik van de oplossingen van Genetics, biedt Genetics opleidingen aan.	Ja
5. Beschrijf in maximaal 250 woorden uw wijze van prijsvorming. Hanteert u bijvoorbeeld een prijs per gebruiker of inwoner per jaar? Geef alle informatie die een gemeente nodig heeft om te berekenen wat de kosten per jaar, exclusief BTW, zijn voor het gebruik van uw product. Geef ook de eenheidsprijs voor aanvullende diensten, zoals consultancy en training, exclusief BTW.	Openbaar? ja / nee
6. In 2020 kunnen gemeenten aansluiten op DSO-LV. Beschrijf in maximaal 250 woorden hoeveel gemeenten u kunt ondersteunen bij het in gebruik nemen van uw product en welke maatregelen (zoals samenwerking met andere partijen) u neemt om dit aantal gemeenten te kunnen ondersteunen. Beschrijf ook welke voorwaarden u daarbij aan een gemeente stelt.	Openbaar? ja / nee

7. Beschrijf in maximaal 250 woorden hoe u gemeenten ondersteunt bij de implementatie van de nieuwe software. Denk hierbij aan begeleiding op het werk, (meerdaagse) training/cursus, handleiding, enzovoorts. Beschrijf ook uw visie op de ondersteuning bij problemen (helpdesk, responstijd, fysieke ondersteuning, bereikbaarheid).	Openbaar? ja / nee
Genetics biedt diensten zoals floorwalking (begeleiding op de werkvloer) en opleidingen. Daarbij is de visie van Genetics dat een opleiding niet alleen moet voorzien in het vergaren van theoretische kennis, maar vooral invulling moet geven aan het kunnen werken met haar oplossingen in de praktijk. Daarom werkt Genetics met casussen die daarop zijn toegespitst. Tevens beschikt Genetics over een e-learning omgeving. Daarnaast biedt Genetics zowel beheerders- als gebruikershandleidingen. Eventueel kan Genetics ook ondersteuning bieden bij het opstellen van werkinstructies. Genetics beschikt over een eigen serviceafdeling waarvan de helpdesk deel uitmaakt. De serviceafdeling verzorgt naast het in behandeling nemen en afhandelen van incidenten werkzaamheden zoals problem management en changemanagement en de werkzaamheden in het kader van de hosting van onze oplossingen zoals availability management en capacity management. De serviceafdeling bewaakt dat voldaan wordt aan de serviceniveaus zoals deze in de Service Level Agreement (SLA) zijn afgesproken. Incidenten kunnen gedurende de servicewindow (08:00 – 18:00 uur) van de helpdesk telefonisch worden doorgegeven. Daarnaast kunnen incidenten per e-mail en via de online helpdeskapplicatie ook buiten de servicewindow van de helpdesk worden gemeld. In de SLA en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden afspraken opgenomen volgens welke regels de prioriteit wordt vastgesteld en hoe wordt omgegaan met verschillen van inzicht ten aanzien van de prioriteit. In de SLA worden serviceniveaus afgesproken ten aanzien van de reactie- en oplostijden voor incident-meldingen per prioriteitsniveau. Reactie- en oplostijden worden gemeten in relatie tot de servicewindow van de helpdesk. Fysieke ondersteuning behoort tot de mogelijkheden tegen het overeengekomen uurtarief.	Ja

Gemeenten hanteren vaak de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) bij het inkopen van IT. Deze verkenning besteedt daar geen aandacht aan. We adviseren IT-leveranciers wel om kennis te nemen van deze inkoopvoorwaarden.

De vragen gaan verder op de volgende pagina.

2.3 Uw referenties

8. Beschrijf uw referenties in maximaal 100 woorden per referentie. Beschrijf welke organisaties in het kader van de invoering van de Omgevingswet gebruik maken van uw producten op het vlak van VTH. Vermeld per referentie het behaalde of beoogde resultaat en een contactpersoon van de klantorganisatie.	Openbaar? ja / nee
--	-----------------------

De vragen gaan verder op de volgende pagina.

2.4 Uw visie en producten

2.4.1 Uw visie en producten mbt vergunningverlening, toezicht en handhaving

9. Beschrijf in maximaal 500 woorden uw visie op hoe de Omgevingswet invloed heeft op Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). Wat is in uw ogen de grootste verandering t.a.v. VTH die gemeenten gaan merken? Beschrijf ook welke kennis en vaardigheden daarvoor volgens u nodig zijn en welke disciplines binnen een gemeente betrokken moeten zijn. Een eventuele langere beschrijving van uw methode of stappenplan kunt u opnemen in de bijlagen van uw antwoorddocument.	Openbaar? ja / nee
Overheden dienen digitaal en zaakgericht te gaan werken om te voldoen aan de uitgangspunt van de Omgevingswet dat burgers, bedrijven en andere belanghebbenden te maken hebben met één overheid. Een centrale overheid voor iedereen functioneert pas als overheidsorganisaties samenwerken en afspraken maken over een eenduidige werkwijze. Hierbij speelt het gebruik van standaard uitwisselingsformaten zoals de StUF-standaarden een rol, maar ook het ontwikkelen van landelijke zaaktypen. De landelijke zaaktypen worden ontwikkeld binnen het programma Uitvoering Informatievoorziening Omgevingswet – interbestuurlijk (UIVO-I). Daarbij is het belangrijk dat alle gemeenten vertegenwoordigers binnen de organisatie aanwijzen die hierin een rol gaan spelen. Deze rol kan belegd worden bij een informatiemanager.	Ja
10. Beschrijf in maximaal 500 woorden op welke wijze uw product invulling geeft aan deze visie en hoe het een gemeente ondersteunt bij de uitvoering van vergunningverlening, toezichthouden en handhaven.	Openbaar? ja / nee

2.4.2 Uw visie en producten mbt Zaakgericht Werken

11. Beschrijf in maximaal 500 woorden uw visie op hoe verzoeken vanuit het DSO-LV volgens Zaakgericht Werken door een gemeente kunnen worden behandeld. Beschrijf ook welke kennis en vaardigheden daarvoor volgens u nodig zijn en welke disciplines binnen een gemeente betrokken moeten zijn. Beschrijf ook welke (eventueel) aanvullende informatiesystemen daarvoor volgens u nodig zijn en welke koppelvlakken daarbij gehanteerd (zullen) worden. Een eventuele langere beschrijving van uw methode of stappenplan kunt u opnemen in de bijlagen van uw antwoorddocument.	Openbaar? ja / nee
12. Beschrijf in maximaal 500 woorden op welke wijze uw product invulling geeft aan deze visie en hoe het een gemeente ondersteunt bij de uitvoering van Zaakgericht Werken tijdens vergunningverlening, toezichthouden en handhaven.	Openbaar? ja / nee

2.4.3 Uw visie en producten mbt de relatie met het Omgevingsplan

13. Beschrijf in maximaal 250 woorden uw visie op de relatie tussen VTH en het Omgevingsplan. Beschrijf daarbij ook hoe een gemeente deze relatie moet onderhouden.	Openbaar? ja / nee
14. Beschrijf in maximaal 250 woorden op welke wijze uw product invulling geeft aan deze visie op de relatie tussen VTH en Omgevingsplanproducten.	Openbaar? ja / nee
In relatie tot de omgevingsplannen, zal Genetics samen met de individuele klanten bekijken waar en hoe bijvoorbeeld de vergunningtoets procesmatig en inhoudelijk aan de vigerende plannen en de couleur locale kan worden aangepast. Dit heeft in het geval van Genetics in principe geen gevolgen voor de programmatuur, omdat de oplossing van Genetics dit reeds ondersteunt, maar wel voor de inrichting van processen en business rules, keuzetabellen en checklists. Dit kan in principe door de klant zelf worden uitgevoerd, waarbij Genetics ondersteuning naar behoefte levert.	Ja

2.4.4 Uw visie en producten mbt de relatie met Toepasbare Regels

15. Beschrijf in maximaal 250 woorden uw visie op de relatie tussen VTH en de Toepasbare Regels. Beschrijf daarbij ook hoe een gemeente deze relatie moet onderhouden.	Openbaar? ja / nee
Genetics ziet met name een relatie voor het via het DSO kunnen ontsluiten van Toepasbare Regels. Verder zijn de toepasbare regels voornamelijk relevant voor leveranciers van regelbeheersystemen. Voor het koppelen met het Register toepasbare regels wordt hiervoor een koppelvlak gebruikt. Hiervoor is een standaard (STTR) en informatiemodel (IMTR) ontwikkeld.	Ja
16. Beschrijf in maximaal 250 woorden op welke wijze uw product invulling geeft aan deze visie op de relatie tussen VTH en Toepasbare-regelproducten.	Openbaar? ja / nee
Bij de aansluiting op het DSO als opvolger van het OLO worden tussen nu en 2021 de technische aspecten bekeken, zoals de communicatie op basis van JSON technologie in plaats van de huidige StUF-LVO XML-berichten, maar ook de inhoudelijke zoals het gegevensschema en andere modellen van het DSO (metamodel KKG, Informatiemodel Aanvragen en Meldingen IMAM, Standaard Aanvraag en Melding STAM) en de relatie met andere (gegevens-) modellen zoals het Informatiemodel Toepasbare Regels (IMTR) en de nieuwe versies van RGBZ en RSGB. Op de roadmap van PowerBrowser staan in ieder geval het aansluiten aan deze nieuwe (versies van) gegevensmodellen en koppelingen, waarbij uiterlijk per 1 januari 2021 klanten volledig aangesloten zijn op DSO-LV.	Ja

2.4.5 Uw visie en producten mbt de relatie met Stelselcatalogus

17. Beschrijf in maximaal 250 woorden uw visie op de relatie tussen VTH en de Stelselcatalogus. Beschrijf daarbij ook hoe een gemeente deze relatie moet onderhouden.	Openbaar? ja / nee
---	-----------------------

De Stelselcatalogus is een online catalogus die inzicht geeft in welke gegevens het Stelsel van Basisregistraties en andere registraties bevatten, wat ze betekenen en hoe ze met elkaar verbonden zijn, zodat de gegevens uit de (basis)registraties kunnen worden ingebed binnen de eigen organisatie en éénmalig worden geregistreerd en meervoudig worden gebruikt. Voor de gemeenten met de juiste autorisaties is het tevens mogelijk om via een API om de begrippen waar zij bronhouder van zijn, te muteren.	Ja
--	----

18. Beschrijf in maximaal 250 woorden op welke wijze uw product invulling geeft aan deze visie op de relatie tussen VTH en de Stelselcatalogus.	Openbaar? ja / nee
---	-----------------------

De vragen gaan verder op de volgende pagina.

2.5 Uw ontsluiting van Vergunning, Toezicht en Handhaving

19. Beschrijf in maximaal 500 woorden uw visie op hoe samenwerking binnen een gemeente, tussen gemeenten, hun (keten)partners en het DSO-LV plaatsvindt. Beschrijf ook welke kennis en vaardigheden daarvoor volgens u nodig zijn en welke disciplines binnen een gemeente betrokken moeten zijn. Een eventuele langere beschrijving van uw methode of stappenplan kunt u opnemen in de bijlagen van uw antwoorddocument.	Openbaar? ja / nee
De invoering van de Omgevingswet vergt verandermanagement binnen overheden, zowel op het gebied van werkprocessen als het anders inrichten van de dienstverlening. Dit geldt niet alleen voor overheden, maar ook voor inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden omdat met hen een partnership wordt aangegaan en zij meer betrokken worden bij de werkzaamheden die overheden uitvoeren. De servicemodules Omgevingswet geven een beeld wat hier voor nodig is. Het verlangt van overheidsorganisaties dat zij beschikken over een toegankelijk en laagdrempelige informatievoorziening, waarin actuele gegevens zijn opgenomen en door middel van laagdrempelige koppelingen toegankelijk wordt gemaakt, zodat een ieder gemakkelijk over dezelfde informatie beschikt. Met de komst van de Omgevingswet neemt de samenwerking in de keten een nog belangrijke positie in. Belangrijk hierbij is dat de VTH-oplossingen ketensamenwerking mogelijk maken.	Ja
20. Beschrijf in maximaal 500 woorden op welke wijze uw product invulling geeft aan deze visie en hoe het een gemeente ondersteunt bij de uitvoering van de samenwerking tijdens vergunningverlening, toezichthouden en handhaven.	Openbaar? ja / nee
21. Beschrijf in maximaal 500 woorden op welke wijze de door uw product vastgelegde gegevens toegankelijk zijn voor de medewerkers van uw klanten. Beschrijf ook welke mechanismes voor authenticatie en autorisatie u daarvoor hanteert.	Openbaar? ja / nee
22. Beschrijf in maximaal 500 woorden op welke wijze de door uw product of dienst vastgelegde gegevens toegankelijk zijn voor andere systemen via APIs of services? Beschrijf ook volgens welke technologieën en formaten de gegevens toegankelijk zijn? Beschrijf ook op welke wijze uw product standaarden of andere mechanismen ondersteunt voor het migreren van deze gegevens naar een product van een andere leverancier.	Openbaar? ja / nee
23. Beschrijf in maximaal 500 woorden op welke wijze uw product zowel de OLO aansluiting ondersteunt tot 1 januari 2021 als de DSO-LV aansluiting ná 1 januari 2021 ondersteunt. Beschrijf ook volgens welke technologieën en standaarden de gegevens met de landelijke voorzieningen worden uitgewisseld.	Openbaar? ja / nee

Dit is het einde van de vragen.