
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeente Tynaarlo:



gemeente Tynaarlo

Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : TYN240228

Datum : 28 februari 2024

Status : Definitief

Versie : V.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
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.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Integraliteit	5
3	Digitale dienstverlening en self-service.....	6
4	Concept-implementatieplan	7
5	Kansendossier	8
6	Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid	9
	Demonstratiescript A: Aangifte overlijden	12
	Demonstratiescript B: Aanvraag rijbewijs	13
	Demonstratiescript C: Correctieverzoek BRP	14
	Demonstratiescript D: Aanmaken kiezersbestand	15
	Demonstratiescript E: Melding voorgenomen huwelijk	16
	Demonstratiescript F: Taken Functioneel beheer	17

1 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 de 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 de Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, worden tevens afgenomen door Gemeente Tynaarlo en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van 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 uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, 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.

2 Integraliteit

Gemeente Tynaarlo zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor Burgerzaken. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente Tynaarlo:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Tynaarlo en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- Functioneel: Gemeente Tynaarlo kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- Gebruik: Gemeente Tynaarlo kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- Dienstverlening / self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en / of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Gemeente Tynaarlo;
- Innovatie: De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

De 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 integraliteitswensen kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Gemeente Tynaarlo), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

3 Digitale dienstverlening en self-service

Op dit moment zijn er diverse voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening Burgerzaken van Gemeente Tynaarlo. Vooral de diverse webdiensten van iBurgerzaken worden actief gebruikt voor de diverse aanvraagprocessen van Burgerzaken van Gemeente Tynaarlo.

Gemeente Tynaarlo wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening. Gemeente Tynaarlo heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatie-kanalen (zoals briefwisselingen en baliebezoeken, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Tynaarlo een cross-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Tynaarlo wenst inwoners en / of bedrijven en / of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met Burgerzaken. Het betreft dan ten minste de functionaliteit aan inwoners om aanvragen voor producten digitaal te kunnen indienen bij Gemeente Tynaarlo. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens / dossier, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Gemeente Tynaarlo (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat) en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van productaanvragen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken, etc.).

In aanvulling op de vereiste self-service-processen zoals beschreven in het Programma van Eisen wenst Gemeente Tynaarlo zo mogelijk specifiek ondersteuning voor onder meer de volgende self-service-processen: Aanvraag adresonderzoek, Indienen correctieverzoeken, Erfgenamenonderzoek / nalatenschapverzoek (door notarissen), Verzoek inzage in de BRP (protocolleringsgegevens), Aanvraag verklaring huwelijksbevoegdheid, Aanvraag verlof begraven / cremieren (door uitvaartondernemers), Aanvraag lijkenpas / laissez-passer (door uitvaartondernemers), Verzoek voornaam & geslachtswijziging, Verzoek naturalisatie, Verzoek optie en uiteraard de mogelijkheden die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing in aanvulling hierop zou kunnen leveren.

Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit de Wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Lopende Zaken, gemeentelijke website, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Tynaarlo zoals eerder gesteld een cross-channel-beleid. Zo wenst Gemeente Tynaarlo optimale dienstverlening aan te bieden op basis van een self-service-gedachte.

De 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 ambitie en doelstellingen kan voldoen. De Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners als positief ervaren zal worden. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar 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 Tynaarlo), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

4 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 30 november 2024 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope (exclusief eventuele kansen en opties) van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Tynaarlo ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Tynaarlo te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Tynaarlo heeft de eis om, ook indien de bestaande oplossing iBurgerzaken (en Cipers) herverworven wordt, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Gemeente Tynaarlo 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;
- specifieke aandacht voor procesrenovatie / -optimalisatie;
- specifieke aandacht voor de migratie en / of conversie;
- specifieke aandacht voor de opleidingen;
- specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
- wederzijdse verantwoordelijkheden;
- wederzijdse (tijds)inspanningen;
- wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- de wijze van opleveren, testen en accepteren;
- een schematische uitwerking van de technische architectuur.

De 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 Gemeente Tynaarlo.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente Tynaarlo zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie / -optimalisatie) van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

5 Kansendossier

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat de Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Gemeente Tynaarlo ziet met betrekking tot Burgerzaken en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft de 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.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en / of periodieke kosten) door de 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. Gemeente Tynaarlo stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Gemeente Tynaarlo wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van een all-inclusive-contract met de Inschrijver ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing in de breedste zin. In een dergelijk contract zijn alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing, ongeacht de Opdrachtscope zoals deze in de Aanbestedingsdocumenten is opgenomen, ondergebracht voor de gehele duur van de looptijd voor een vaste prijs- en tariefstelling op basis van bij voorkeur aantal inwoners. Gemeente Tynaarlo vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

Gemeente Tynaarlo wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van het veilig kunnen mailen vanuit de aangeboden ICT-oplossing. De Wens kan ingevuld worden met een geïntegreerde oplossing van de Inschrijver. Inschrijver kan hiervoor tevens koppelen met de veilig mailen-oplossing van Gemeente Tynaarlo, te weten Zivver. Gemeente Tynaarlo vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op consistentie, helderheid en overtuigingskracht. Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden en worden beoordeeld op hun mate van toegevoegde waarde die met de kansen wordt geboden aan Gemeente Tynaarlo. Let op dat het aantal kansen irrelevant is voor de beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gefundeerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. 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 3 x A4 gezien.

6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

- A. Aangifte overlijden (circa 15 minuten)
- B. Aanvraag rijbewijs (circa 15 minuten)
- C. Correctieverzoek BRP (circa 15 minuten)
- D. Aanmaken kiezersbestand (circa 15 minuten)
- E. Melding voorgenomen huwelijk (circa 30 minuten)
- F. Taken Functioneel beheer (circa 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 Gemeente Tynaarlo zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente Tynaarlo gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2,5 uur, inclusief een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor de onderdelen A tot en met D is indicatief 15 minuten beschikbaar. Voor de onderdelen E en F is indicatief 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: Persoonsgegevens en gemeentenamen zijn indicatief; aanbieder mag gebruik maken van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor de data 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.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid:

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.

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Gemeente Tynaarlo kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Gemeente Tynaarlo kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd.

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 beheedersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente 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 de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de 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 beheedersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De 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 zijn / haar 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 of klant 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 de 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 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: Aangifte overlijden

Een bij de gemeente onbekende uitvaartondernemer, die nog niet eerder aangifte van overlijden in onze gemeente heeft gedaan, wil het overlijden aangeven van mevrouw Abrahams. De overledene is in Antwerpen geboren en heeft de Belgische nationaliteit. Ze is getrouwd en heeft 2 minderjarige kinderen. Ze woont in onze gemeente en haar echtgenoot woont in een andere gemeente. Mevrouw Abrahams is op donderdag 9 mei 2024 om 10.00 uur overleden. Het betreft een niet-natuurlijk overlijden. De aangever doet op zondag 12 mei aangifte. De crematie is op zaterdag 18 mei om 11.00 uur.

- Laat zien hoe deze uitvaartondernemer in het weekend digitaal aangifte van overlijden in onze gemeente kan doen (als aangifte in het weekend niet mogelijk is, volg de volgende stappen dan alsof de aangifte op maandag 13 mei wordt gedaan)..
- Laat zien hoe het systeem de uitvaartondernemer ondersteunt de juiste gegevens in te voeren, de juiste documenten te uploaden en de aangifte te doorlopen en af te ronden.
- Laat zien hoe een ontvangstbevestiging van de aangifte aan de uitvaartondernemer wordt verstuurd.
- Laat zien hoe de uitvaartondernemer het uittreksel van de overlijdensakte kan betalen.
- Laat zien welke melding de uitvaartondernemer krijgt als de betaling niet kan worden voldaan.
- Laat zien hoe de aangifte bij de gemeente binnenkomt.
- Laat zien hoe de aangifte bij de gemeente binnenkomt als de betaling niet is voldaan, en hoe de zaak wordt afgewezen als de betaling niet is voldaan.
- Laat zien hoe de ambtenaar de gegevens van de uitvaartonderneming kan terugvinden in de binnengekomen aangifte.
- Laat zien welke stappen de ambtenaar moet doorlopen om de overlijdensakte aan te maken en het overlijden in de BRP te registreren.
- Laat zien hoe het systeem de ambtenaar waarschuwt voor het overschrijden van wettelijke termijnen en de verplicht te versturen kennisgevingen.
- Laat zien hoe de kennisgevingen, met eventuele bijlagen, voor het gezagsregister, voor het Ministerie van Buitenlandse Zaken en voor de ABS van de geboortegemeente in het geboorteland (Aviskaart) worden aangemaakt.
- Laat zien hoe de mutatie van het overlijden naar de woongemeente van de echtgenoot wordt gestuurd zodat het overlijden op de persoonslijst van de echtgenoot kan worden bijgewerkt.
- Laat zien hoe het verlof tot cremeren wordt aangemaakt en hoe het beveiligd vanuit de zaak kan worden gemaild aan het crematorium en aan de uitvaartonderneming.
- Laat zien hoe het uittreksel uit de overlijdensakte wordt aangemaakt.
- Laat zien hoe het getekende uittreksel van de overlijdensakte kan worden geüpload en bewaard in het dossier van de zaak.
- Laat zien hoe er na het afsluiten van de zaak nog een document kan worden aangemaakt en bewerkt in de zaak, en hoe dat document in het dossier van de zaak opgeslagen wordt. Laat zien hoe dat document verwerkt wordt in de archiefoplossing.

Demonstratiescript B: Aanvraag rijbewijs

Mevrouw Reiziger is 54 jaar, is getrouwd en haar naamgebruik staat op eigen naam geregistreerd in de BRP. Ze wil haar rijbewijs vernieuwen, maar haar oude rijbewijs is ze verloren.

- Laat zien hoe via de Oribi scanner de persoonsgegevens in de zaak worden overgenomen.
- Laat zien hoe een scan van het identiteitsdocument via de Oribi scanner in het dossier wordt geupload.
- Laat zien hoe in de aanvraag aangegeven wordt hoe betrokkene zich heeft gelegitimeerd.
- Laat zien hoe tijdens de aanvraag van het nieuwe rijbewijs het oude rijbewijs als vermist kan worden geregistreerd.
- Laat zien hoe het te betalen bedrag voor het rijbewijs automatisch wordt klaargezet in de kassa (JCC Betalen).
- Laat zien hoe mevrouw Reiziger na een x aantal weken eraan wordt herinnerd dat ze haar rijbewijs moet ophalen.

Na het registreren van de aanvraag bij de RDW en op het moment van betalen, maar voor het afronden van de zaak, geeft mevrouw Reiziger aan dat ze toch graag het rijbewijs met spoed wil aanvragen en haar naamgebruik wil aanpassen naar naam partner-eigen naam.

- Laat zien hoe dit in de nog openstaande aanvraag kan worden gewijzigd.

Mevrouw Reiziger heeft haar rijbewijs al als vermist laten registreren via de website van de RDW.

- Laat zien welke reden voor het aanvragen van het nieuwe rijbewijs aangegeven moet worden in de aanvraag, zonder dat de gegevens van de vermissing die al zijn geregistreerd bij de RDW worden overschreven.
- Laat zien hoe het nieuwe rijbewijs kan worden uitgereikt.

Na inklaren wordt het rijbewijs bewaard in de voorraad.

- Laat zien hoe we via rapporten inzicht verkrijgen in de voorraad rijbewijzen, uitgegeven rijbewijzen, geannuleerde rijbewijsaanvragen, verstuurd aanvragen en inkomende betalingen.

Demonstratiescript C: Correctieverzoek BRP

Meneer Davids staat ingeschreven in onze gemeente. Hij is getrouwd en heeft 1 kind. Hij levert een Spaanse geboorteakte in waarin vermeld staat dat zijn geslachtsnaam Davido is. Hij wil zijn geslachtsnaam in de BRP aanpassen.

- Laat zien hoe meneer Davids dit correctieverzoek digitaal kan indienen.

Meneer Davids komt aan de balie langs voor het correctieverzoek van zijn geslachtsnaam en om het buitenlandse document in te leveren. Het buitenlandse document wordt gecontroleerd en gescand via de brondocumentscanner CCD van Securitech. Zijn identiteit en identiteitsbewijs wordt gescand via de Oribi scanner.

- Laat zien hoe via de Oribi scanner de persoonsgegevens in de zaak worden overgenomen.
- Laat zien hoe een scan van het identiteitsdocument via de Oribi scanner in het dossier geüpload wordt.
- Laat zien hoe een scan van de CCD van het brondocument in het dossier geüpload wordt.
- Laat zien hoe de geslachtsnaam in de BRP op een correcte manier aangepast kan worden voorzien van de juiste brondocumentomschrijvingen.
- Laat zien hoe de originele persoonsgegevens, van voor de correctie, te raadplegen en opgeslagen zijn.
- Laat zien hoe de correctie van de geslachtsnaam op de PL van zijn echtgenote en kind wordt verwerkt.
- Laat zien hoe het besluit van de correctie en de persoonslijst als bijlage bij het besluit wordt aangemaakt.
- Laat zien hoe de correctie door een andere collega gecontroleerd kan worden en hoe dit in de zaak wordt vastgelegd (4-ogen principe).

Demonstratiescript D: Aanmaken kiezersbestand

Voor elke verkiezingen moet via de applicatie een kiezersbestand worden aangemaakt, dat gebruikt wordt voor de drukker voor het vervaardigen van de stempassen.

- Laat zien hoe dit bestand aangemaakt kan worden.
- Laat zien hoe dit bestand gebruikt kan worden om alle stemdistricten te actualiseren en het aantal kiesgerechtigden per stemdistrict te zien.
- Laat zien hoe adresmutaties, overlijdens, verkrijgen Nederlanderschap, kiezers in het buitenland, verwerkt kunnen worden in het kiezersbestand.
- Laat zien hoe digitaal door de burger aangevraagde vervangende stempassen, kiezerspassen en schriftelijke volmachten in het kiezersbestand worden bijgehouden.
- Laat zien hoe het Register Ongeldige Stempassen (ROS) op basis van de mutaties in het kiezersbestand bijgehouden wordt en hoe het ROS aangemaakt kan worden.

Demonstratiescript E: Melding voorgenomen huwelijk

Meneer Maliç en mevrouw Meijer wonen in een andere gemeente en willen trouwen in onze gemeente. Ze kiezen een vrije trouwlocatie, met een eigen trouwambtenaar. Ook willen ze graag een gekalligrafeerd trouwboekje waarin hun 2 dochters moeten worden bijgeschreven. Meneer wil graag de informatie in het Engels lezen en ontvangen. Mevrouw wil haar naamgebruik na huwelijk aanpassen naar 'naam partner.' Meneer Maliç staat met een onjuiste burgerlijke staat geregistreerd in de BRP; dit is niet ongehuwd, maar gehuwd. De echtscheiding loopt nog, en kan dus nog niet in de BRP verwerkt worden.

- Laat zien hoe zij de digitale melding voorgenomen huwelijk in het Engels kunnen doorgeven.
- Laat zien hoe meneer Maliç kan aangeven dat zijn gegevens in de BRP onjuist zijn, en laat zien welke meldingen het systeem geeft en hoe hij deze gegevens kan bevestigen.
- Laat zien hoe het naamgebruik geselecteerd kan worden en hoe het systeem bepaalt dat het naamgebruik niet kan worden doorgegeven omdat mevrouw Meijer niet in de BRP van de trouwgemeente ingeschreven staat.
- Laat zien hoe de vrije trouwlocatie geselecteerd kan worden.
- Laat zien hoe aangegeven wordt dat voor een vrije trouwlocatie het uploaden van een verklaring verplicht is.
- Laat zien hoe een eigen trouwambtenaar geselecteerd kan worden.
- Laat zien hoe het verzoek voor de eigen trouwambtenaar en de in te leveren documenten (o.a. het verzoek aan B&W, het aanwijzingsbesluit en kopie identiteitsbewijs van de trouwambtenaar) kunnen worden geüpload in de digitale aanvraag.
- Laat zien hoe de gegevens van de getuigen en een kopie van hun identiteitsbewijs kan worden aangeleverd.
- Laat zien hoe gekozen kan worden voor een kalligrafie trouwboekje (€ 40) en hoe aangegeven kan worden welke kinderen moeten worden bijgeschreven in het trouwboekje (€ 10 per bijschrijving).
- Laat zien hoe een ontvangstbevestiging van de melding wordt verstuurd, zowel in het Nederlands als het Engels.
- Laat zien hoe de melding binnenkomt bij de gemeente.
- Laat zien welke melding de medewerker in de zaak terugziet doordat meneer Maliç heeft aangegeven dat zijn persoonsgegevens in de BRP niet kloppen.
- Laat zien wat de status van de melding van het huwelijk is en of er stukken ontbreken.
- Laat zien hoe vanuit de zaak een opdrachtformulier voor het kalligrafieatelier kan worden aangemaakt waarop de gegevens van het bruidspaar en van de bij te schrijven kinderen vermeld worden.
- Laat zien hoe het aktenummer kan worden aangepast als een ander huwelijk dat de dag ervoor gepland stond, en waarvoor al een akte met aktenummer was aangemaakt, geannuleerd wordt.
- Laat zien hoe na het voltrekken van het huwelijk de akte bevestigd wordt en welke berichten via het berichtenverkeer worden verstuurd.

Meneer Maliç en mevrouw Meijer kiezen nu voor een huwelijk op een gratis tijdstip. Een gratis huwelijk is in onze gemeente alleen beschikbaar voor eigen inwoners.

- Laat zien hoe tijdens de digitale melding het systeem aangeeft dat een gratis huwelijk alleen mogelijk is voor inwoners van de gemeente Tynaarlo en hoe hierdoor de digitale melding geblokkeerd wordt.

Demonstratiescript F: Taken Functioneel beheer

Sjablonen

- Laat zien hoe nieuwe sjablonen gemaakt kunnen worden en hoe deze worden toegewezen aan meerdere processen.
- Laat zien hoe sjablonen voor verschillende situaties de juiste (persoons)gegevens in het document vermelden en hoe dit direct getest kan worden door het aanmaken van het document.
- Laat zien hoe testprofielen voor sjablonen ingericht zijn en hoe deze profielen aan te passen zijn.
- Laat zien hoe per sjabloon een eigen layout kan worden gekozen.
- Laat zien hoe standaard tekstblokken aan een sjabloon kunnen worden toegevoegd.
- Laat zien hoe variabelen in een sjabloon gekozen en toegevoegd kunnen worden.
- Laat zien hoe het beheer op de sjablonen wordt uitgevoerd, hoe wijzigen worden bijgehouden en hoe kan worden gefilterd op nieuw toegevoegde sjablonen.

Berichtenverkeer / Vrije berichten

- Laat zien hoe een vrijbericht (Vb01) kan worden aangemaakt en verstuurd.
- Laat zien hoe vrije berichten van andere gemeenten te vinden en af te handelen zijn.
- Laat zien hoe het berichtenverkeer kan worden gecontroleerd op een juist verloop en hoe herstelacties kunnen worden uitgevoerd.
- Laat zien hoe de berichten van de mutaties van medewerkers gecontroleerd kunnen worden op een juist verloop en hoe herstelacties kunnen worden uitgevoerd.
- Laat zien hoe de batchtaken gecontroleerd kunnen worden op een juist verloop en hoe herstelacties kunnen worden uitgevoerd (verzonden/ontvangen berichten binnen- en buitengemeentelijk).
- Laat zien hoe een afgebroken batchtaak er uit ziet, hoe de medewerker hierover wordt geïnformeerd, en hoe herstelacties kunnen worden uitgevoerd.

Autoriseren en Gebruikersprofielen

- Laat zien hoe verschillende medewerkersprofielen kunnen worden aangemaakt.
- Laat zien hoe een nieuwe gebruiker aangemaakt wordt en / of overgenomen wordt uit Azure AD.
- Laat zien hoe een nieuwe gebruiker gekoppeld wordt aan een autorisatieprofiel.
- Laat zien hoe een autorisatie pas ingaat op een toekomstige datum.
- Laat zien hoe de naam van een gebruiker die niet meer in dienst is, verwijderd kan worden zodat deze niet meer in zaken en processen te selecteren is.
- Laat zien hoe een geblokkeerd of verlopen wachtwoord door de applicatiebeheerder kan worden gereset.
- Laat zien hoe een gebruiker zelf zijn wachtwoord kan resetten.
- Laat zien in het proces Eerste vestiging dat een gebruiker niet de autorisatie heeft om de BRP bij te kunnen werken.
- Laat zien hoe je een overzicht van de logging (per gebruiker) kunt inzien.