
Bijlage 4

Programma van Wensen

Namens Gemeente Zeist:



Gemeente **Zeist**

Onderwerp : Bijlage 4 Programma van Wensen

Kenmerk : 2025-19

Status : Definitief

Datum : 03 maart 2025

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
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 Gemeente Zeist.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Integraliteit.....	5
2 Digitale dienstverlening en self-service	6
3 Procesautomatisering en -digitalisering.....	7
4 Common Ground en ontwikkelroadmap.....	8
5 Concept-implementatieplan	9
6 Kansendossier	10
7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	11
Demonstratiescript A: Aanvraag reisdocument	14
Demonstratiescript B: Aangifte overlijden	15
Demonstratiescript C: Adresonderzoek.....	16
Demonstratiescript D: Vestiging buitenland.....	17
Demonstratiescript E: Melding voorgenomen huwelijk.....	18
Demonstratiescript F: Activiteiten van functioneel beheer	19

Inleiding

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

De Wensen die door Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzonderingen hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, worden tevens afgenomen door Opdrachtgever en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdrachtscope. 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 Opdrachtscope. 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, 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 Integraliteit

Opdrachtgever 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 Opdrachtgever:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Opdrachtgever 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: Opdrachtgever 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: Opdrachtgever 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 Opdrachtgever;
- 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.

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. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot alle aangeboden functionele onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Opdrachtgever), 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) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

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.

2 Digitale dienstverlening en self-service

Er zijn in de huidige situatie diverse voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening van Burgerzaken. Er wordt momenteel vooral gebruik gemaakt van e-formulieren van het zaak- en documentmanagementsysteem xxllnc Zaken van Xxlnc en self-service-processen die vanuit de bestaande ICT-oplossing Centric Burgerzaken (inclusief eDiensten) van Centric Public Sector Solutions voor Burgerzaken beschikbaar worden gesteld.

Opdrachtgever wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening. Opdrachtgever heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is, via deze kanalen te verlopen. 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 Opdrachtgever een cross/omni-channel-beleid.

In het verlengde van de digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Opdrachtgever 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 Opdrachtgever. 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 Opdrachtgever (zo mogelijk ook met inzet van middelen zoals chat en videobellen) 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 Opdrachtgever zo mogelijk ondersteuning voor meer self-service-processen die Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing in aanvulling hierop kan 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 Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, MijnServices, gemeentelijke websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit en hanteert Opdrachtgever zoals eerder gesteld een cross/omni-channel-beleid. Zo wenst Opdrachtgever optimale dienstverlening aan te bieden op basis van een self-service-gedachte.

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 onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners, organisaties en instellingen als positief ervaren wordt. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

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), 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) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

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.

3 Procesautomatisering en -digitalisering

Op dit moment zijn er diverse processen met behulp van het zaak- en documentmanagementsysteem, e-formulieren en de in gebruik zijnde ICT-oplossing Centric Burgerzaken van Centric Public Sector Solutions voor Burgerzaken geïmplementeerd ter automatisering en digitalisering van de dienstverlening en bedrijfsvoering Burgerzaken van Opdrachtgever. Diverse processen kunnen - zonder menselijke tussenkomst - worden verwerkt en afgehandeld.

Het betreft één van de Eisen dat deze functionaliteit ten minste beschikbaar wordt gesteld voor het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Opdrachtgever in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Opdrachtgever wenst in het verlengde van deze gestelde Eis een concreet inzicht te verkrijgen van de concrete mogelijkheden van deze functionaliteit. Eveneens wenst Opdrachtgever graag aanvullend op haar Eisen zo veel mogelijk dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsprocessen te automatiseren en digitaliseren. Zij verneemt graag welke aanvullende mogelijkheden de Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing kan leveren als onderdeel van de Inschrijving. Opdrachtgever wil hiermee de dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsprocessen waar mogelijk nog effectiever en efficiënter inrichten en uitvoeren. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit koppelingen en/of integraties met andere oplossingen (bij voorkeur zijn deze andere oplossingen inclusief in het aanbod en anders expliciet benoemd als zijnde niet in het aanbod opgenomen) niet uit.

Inschrijver beschrijft de concrete mogelijkheden van de functionaliteit met betrekking tot het automatisch verwerken van verhuizingen aan de hand van door Opdrachtgever in te regelen beslis- en verwerkingsparameters. Inschrijver toont tevens aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan de verdere bovengenoemde ambitie en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners, organisaties en instellingen als positief ervaren wordt. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

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), 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) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

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 Common Ground en ontwikkelroadmap

De ICT-oplossing ondersteunt één van de belangrijkste dienstverleningsdomeinen aan de inwoners van Opdrachtgever en is dus voor haar een zeer belangrijke ICT-oplossing. Zoals eerder gesteld: Opdrachtgever heeft de ambitie om een goede en moderne dienstverlening aan haar inwoners aan te (blijven) bieden. Daarbij verwacht Opdrachtgever dat de Inschrijver naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing, ook deze ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Opdracht optimaliseert en innoveert. Opdrachtgever adopteert hierbij nadrukkelijk de principes van Common Ground, die impact hebben op software- en productontwikkelingen van Inschrijver. Hierbij is de aanname dat Inschrijver inmiddels goed bekend is met de principes en doelen die Common Ground omvat vanuit het brede draagvlak vanuit de VNG.

De basisprincipes van Common Ground waar Gemeente Zeist de focus op legt betreffen:

- Data worden losgekoppeld van werkprocessen en applicaties;
- Data worden bevraagd bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan;
- Datalaag en applicatielaag zijn gekoppeld via (open en beschreven) API koppelingen via een gemeenschappelijke en leverancier-onafhankelijke integratielaag.

Voor Opdrachtgever is het van meerwaarde als:

- De Inschrijver een duidelijke en gefundeerde visie en daaruit volgende strategie heeft op de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening aan de inwoners en/of bedrijven en/of instellingen, gebruikmakend van Common Ground;
- De Inschrijver een daarbij passende toekomstvisie heeft hoe hij het systeem up-to-date houdt om deze dienstverlening state-of-the-art te kunnen (blijven) uitvoeren en hierbij aansluit bij (vooral de bovengenoemde principes van) Common Ground;
- Dat de Inschrijver dit ook heeft gekoppeld aan een concrete ontwikkelingsroadmap voor de ICT-oplossing, waarbij zo expliciet en concreet mogelijk inzichtelijk is wanneer ontwikkelingen beschikbaar komen in de producten en/of diensten van Inschrijver;
- De IT architectuur beschreven wordt, waarmee inzichtelijk wordt hoe de genoemde basisprincipes zijn vertaald in oplossingen van Inschrijver, aangevuld met landelijke ontwikkelingen zoals het in de toekomst mogelijk beschikbaar komen van overheid-cloudplatformen.

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. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven, mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en hierbij wordt aangegeven wanneer deze beschikbaar komt. Aanvullend hierop dient expliciet aangegeven te worden welke toekomstige functionaliteit wel of niet onderdeel uitmaakt van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

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), 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), de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing, de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid en of eventueel aangeboden ontwikkelingspunten wel of geen onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

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 Concept-implementatieplan

De initiële implementatie is uiterlijk op 30 november 2025 voor de gehele Opdrachtscope (exclusief eventuele kansen) 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 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. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Let op: Opdrachtgever wenst graag maximaal gebruik te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. 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. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- De inrichting van de projectorganisatie;
- De wijze van projectbeheersing;
- Een leesbare projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- Specifieke aandacht voor procesrenovatie/-optimalisatie;
- Specifieke aandacht voor gegevens- en documentenmigratie;
- Specifieke aandacht voor opleidingen en 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.

Inschrijver levert - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan aan. 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.

6 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 Burgerzaken 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 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 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.

Opdrachtgever wenst graag expliciet de behoefte aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Opdrachtgever nadrukkelijk verzoekt hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing ligt:

a). Een all-inclusive-contract met 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. Opdrachtgever is er evenwel van op de hoogte dat alle potentiële aanbieders een Open-strategie en -productlijn ontwikkelen gerelateerd aan het Burgerzakendomein, waarbij zij nadrukkelijk vraagt dit tevens hierbij, bij voorkeur separaat gespecificeerd, mee te nemen.

b) Aansluiting op het in gebruik zijnde plan- en afspraaksysteem Experience Cloud van Qmatic, dat momenteel stand-alone van de bestaande ICT-oplossing functioneert, waarmee inwoners digitaal bezoeksafspraken kunnen maken en de ontvangstregistratie en - doorgeleiding van fysieke afspraken op afspraaklocatie plaatsvindt. Hierbij wenst Opdrachtgever dat met een koppeling afspraakmogelijkheden kunnen worden getoond in de ICT-oplossing (inclusief webportalen), een afspraak kan worden gemaakt en deze afspraak op een correcte wijze in deze systemen wordt verwerkt, maar wenst een zo optimaal en uitgebreid mogelijke integratie te realiseren.

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 4 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.

7 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. Aanvraag reisdocument	(15 minuten);
B. Aangifte overlijden	(15 minuten);
C. Adresonderzoek	(15 minuten);
D. Vestiging buitenland	(15 minuten);
E. Melding voorgenomen huwelijk	(30 minuten);
F. Activiteiten van 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 2,5 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A tot en met D is indicatief 15 minuten beschikbaar. Voor onderdelen E en F 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. Opdrachtgever zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In de bijlagen van dit document is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: Eventuele persoons- en adresgegevens en gemeentenamen 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-oplossing ondersteunt een logische klantreis, faciliteert in het efficiënt en effectief bereiken van het procesresultaat aan de hand van heldere stappen, voert actief controles uit voor afwijkingen in procesverloop en signaleert de procesgebruiker op aspecten die de aandacht vergen.

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 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 gebruikersvriendelijkheid. 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 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 specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens;
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag);
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s);
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

Demonstratiescript A: Aanvraag reisdocument

Mevrouw de Groot en meneer Janssen komen aan de balie om een paspoort aanvraag te doen. Samen met hun kinderen, Sam en Nora, die ook een ID-kaart willen aanvragen. Sam is 8 jaar en Nora is 10 jaar.

- Laat zien hoe een scan wordt gemaakt met Oribi en dat de juiste persoon verschijnt in de applicatie;
- Laat zien bij een aanvraag voor een minderjarig kind wie de ouders zijn en wie het gezag hebben;
- Laat zien of er een duidelijke signalering op een persoon staat en een RPS-melding;
- Laat zien wat de burger op het 2de scherm ziet gedurende het behandelen van de aanvraag;
- Laat zien welke gegevens moeten worden ingevuld, zoals lengte, wel of geen spoed etc.;
- Laat zien waar de contactgegevens van de persoon in de applicatie staan;
- Laat zien dat het product automatisch doorgestuurd wordt naar de kassa.

Demonstratiescript B: Aangifte overlijden

De Kruif Uitvaarten is relatief laat met het doen van aangifte van het overlijden van dhr. W. van Elst. Linksom of rechtsom moet de aangifte natuurlijk in behandeling worden genomen. De Kruif Uitvaarten heeft E-Herkenning en vult online de aangifte in. Zij verwachten natuurlijk dat deze stante pede wordt gedaan door de Ambtenaar Burgerlijke Stand (in het vervolg: ABS).

- Laat zien hoe de uitvaartondernemer kan inloggen;
- Laat zien welke documenten of meldingen de ondernemer ontvangt bij het invoeren van de gegevens;
- Laat zien wat de vrije ruimte is voor de gemeente om de edienst aan te vullen met opmerkingen voor de uitvaartondernemer;
- Laat zien hoe de aangifte binnen komt in de applicatie;
- Laat zien welke stappen de ABS door moet;
- Laat zien hoe de verschillende meldingen de termijnen van aangifte en verlof aangegeven worden;
- Laat verdere notificaties zien zodat de ABS weet dat de juiste persoon is opgegeven als 'overledene';
- Laat zien hoe de ABS de akte moet passeren;
- Laat zien hoe aanvullende documenten vanuit de klapper (opnieuw) geprint kunnen worden;
- Laat zien hoe de ABS een document/uittreksel/verlof handmatig kan aanpassen waar nodig;
- Laat zien hoe de ABS een dossier kan annuleren en de aangifte opnieuw kan beginnen.

Demonstratiescript C: Adresonderzoek

Er komt via de edienst een aanvraag adresonderzoek binnen. De melder (mevrouw Het Hekje) geeft aan dat meneer Boom is vertrokken naar bestemming onbekend. Twee dagen later ontvangen wij ook een TMV. Na het versturen van de 1^e aanschrijving volgt er nog geen reactie. Na het doorlopen van verdere stappen, waaronder het versturen van een inlichtingenverzoek ontvangen wij enkele weken later een aangifte vertrek buitenland.

- Laat zien waar de nieuwe aanvraag op basis van de edienst binnenkomt;
- Start een onderzoek in de applicatie naar categorie 8 verblijfplaats;
- Laat zien hoe een 1^e aanschrijving vanuit de applicatie verstuurd kan worden;
- Laat zien of er een mogelijkheid is voor het toevoegen van aantekeningen;
- Laat zien hoe de TMV gekoppeld of toegevoegd kan worden aan het onderzoeksdossier;
- Laat zien hoe een binnekomende brief toegevoegd kan worden aan het onderzoeksdossier;
- Laat zien hoe de behandelend medewerker een notificatie van een nieuw document bij de zaak krijgt;
- Laat zien hoe het onderzoeksdossier afgesloten kan worden;
- Laat zien hoe met een koppeling de TMV-melding afgesloten kan worden;
- Laat zien in de edienst en/of de ICT-oplossing op welke datum een proces is afgesloten.

Demonstratiescript D: Vestiging buitenland

Mevrouw Zduńczyk komt vandaag aan de balie om te melden dat ze vanuit Oekraïne bij haar man de heer Zduńczyk komt wonen. Haar 2 kinderen Yuliia en Andrii zijn hier al. Mevrouw heeft haar geboorteakte en huwelijksakte meegebracht.

- Laat zien dat het Oekraïense paspoort onder de Oribi scanner gaat, en dat de gegevens worden overgenomen;
- Laat zien dat de beheervoorziening op verschillende manieren geraadpleegd kan worden (naam/geboortedatum, persoonsnummer, enzovoort);
- Laat zien dat uit de beheervoorziening naar voren komt dat er al een RNI-pl aanwezig is;
- Laat zien dat de gegevens van ouders moeten worden toegevoegd voordat de RNI-pl opgevraagd kan worden;
- Laat zien dat na binnenkomst van de RNI-pl gegevens kunnen worden toegevoegd, denk hierbij aan het huwelijk en de kinderen;
- Laat zien dat er relatielegging heeft plaatsgevonden tussen partner en kinderen;
- Laat zien dat hoe de BCM-controle en de bevraging RPS gedaan wordt;
- Laat zien hoe een bevestigingsbrief wordt gemaakt. Maak een correctie in deze brief en sla op.
- Laat zien hoe de protocollering van deze inschrijving eruit ziet.

Demonstratiescript E: Melding voorgenomen huwelijk

Mevrouw Marcia Gutiérrez geboren in Sao Paolo bezit naast de Braziliaanse nationaliteit ook de Portugese nationaliteit. Mevrouw heeft nog nooit in Nederland gewoon meer heeft al langer een relatie met de Nederlander Bob van Kleef. Bob heeft alvast melding gedaan via de website met zijn DigiD. Nog voordat de twee weken termijn is verstreken wordt een levensbedreigende ziekte vastgesteld bij Bob en willen ze van trouwdatum veranderen én moet er een verzoek verstuurd worden naar de Officier van Justitie (OVJ).

- Laat zien hoe Bob inlogt met DigiD en de melding start;
- Laat zien hoe Bob de trouwlocatie en BABS kan selecteren;
- Laat zien of en hoe de BABS zijn beschikbaarheid op kan geven en wijzigen;
- Laat zien hoe de BABS het verzoek van het bruidspaar binnen krijgt;
- Laat zien of en hoe de trouwlocatie zijn beschikbaarheid kan aanpassen en doorgeven;
- Laat zien hoe de melding binnenkomt in de burgerzaken applicatie;
- Laat zien hoe de standaardmails die de dienst verstuurd worden opgevuld;
- Laat zien hoe Marcia haar deel van de melding kan voltooien;
- Laat zien hoe haar tweede nationaliteit wordt opgenomen;
- Laat zien hoe Marcia en Bob haar getuigen kunnen aanpassen;
- Laat zien hoe de ABS de melding kan uitprinten voor de OVJ;
- Laat zien hoe de archivering van het huwelijksdossier werkt.

Demonstratiescript F: Activiteiten van functioneel beheer

Het functioneel beheer heeft als taak om erop toe te zien en er voor zorg te dragen dat de ICT-oplossing (inclusief koppelingen en randapparatuur) optimaal functioneert. Inschrijver demonstreert/presenteert in de rol van functioneel beheer onderstaande beheeractiviteiten in de aangeboden ICT-oplossing.

- **Bouwen van een maatwerk-rapport:**
Laat het maken van een selectie zien van alle kinderen die in het eerste kwartaal van 2026 in wijk x, 18 jaar worden en selecteer de ouders hiervan. Voeg adresgegevens van de ouders toe aan het rapport;
- **Tonen van audittrails en logging:**
Laat zien welke audittrails en logging in algemene zin beschikbaar zijn. Laat zien hoe specifiek gezocht kan worden naar de logging die in eerder uitgevoerde demonstratiescripts is ontstaan;
- **Opvoeren en autoriseren van een gebruiker:**
Laat zien, uitgaande van het gebruik van Microsoft Entra ID, op welke wijze gebruikers aan de ICT-oplossing worden toegevoegd. Autoriseer vervolgens een nieuwe gebruiker voor diverse onderdelen;
- **Selecteren en vernietigen van dossiers:**
Laat het gehele proces zien van het aanmaken van een selectielijst tot en met het daadwerkelijk vernietigen van geselecteerde zaken/dossiers Aanvraag uittreksel BRP ouder dan 1 jaar;
- **Aanmaken en aanpassen van documentsjablonen:**
Laat zien op welke wijze een nieuw documentsjabloon wordt aangemaakt. Toon tevens op welke wijze in een bestaand documentsjabloon het veld BSN en de NAW-gegevens worden toegevoegd. Zorg ervoor dat de aanschrijving altijd correct is (geachte heer, geachte mevrouw, etc.);
- **Versturen van verwijsgegevens (verhuiscyclus):**
Wanneer voor een inschrijving in een andere gemeente een verzoek wordt ontvangen om nogmaals de verwijsgegevens van een vertrokken persoon te versturen: Laat zien hoe de verwijsgegevens of losse verwijsgegevens (lv11) kunnen worden verzonden aan de desbetreffende gemeente;
- **Versturen van vrije berichten:**
Binnen Burgerzaken bestaan twee functies om vrije berichten te verwerken, namelijk Versturen vrij bericht en Afhandelen vrij bericht. Toon deze functies in de aangeboden ICT-oplossing. Toon aanvullend hoe meerdere Vb01-berichten worden aangemaakt en geplaatst ter verzending;
- **Inladen van gegevens op de testomgeving:**
Laat zien op welke wijze de ICT-oplossing (eventueel met in de Inschrijving inbegrepen dienstverlening van Inschrijver) dataminimalisatie en informatiebeveiliging van privacygevoelige gegevens op de testomgeving ondersteund. Toon mogelijkheden voor het inladen van een gepseudonimiseerde kopie van de productieomgeving en het inladen van een selectie van inwoners, persoonslijsten, zaken en dossiers van de productieomgeving.