
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeente Nieuwkoop:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : NIE260127

Status : Definitief

Datum : 27 januari 2026

Versie : v.1.0

Copyright ©
InnoviQ BV 2026
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door Innoviq BV verleend aan Gemeente Nieuwkoop.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 ISAE-3402-typell-certificering	5
2 Digitale dienstverlening en selfservice.....	6
3 Procesautomatisering en -digitalisering.....	7
4 Beschikbaarheid en continuïteit	8
5 Concept-implementatieplan	9
6 Common Ground	10
7 Kansendossier	11
8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	13
Demonstratiescript A: Aanvraag uittreksel BRP	16
Demonstratiescript B: Eerste inschrijving	17
Demonstratiescript C: Melding voorgenomen huwelijk	18
Demonstratiescript D: Naturalisatie	19
Demonstratiescript E: Correctie BRP	20
Demonstratiescript F: Aanvraag reisdocument	21
Demonstratiescript G: Activiteiten van functioneel beheer.....	22

Inleiding

Onderstaande Wensen kunnen door Inschrijver en/of met de door Inschrijver aangeboden ICT Prestatie 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 en de beantwoording van het Programma van Opties, worden tevens afgenomen door Opdrachtgever en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht. Let op: indien in de uitwerkingen van Wensen door Inschrijver toekomstige aspecten in de breedste zin worden beschreven maakt dit nadrukkelijk direct integraal onderdeel uit van de Inschrijving. Er worden aldus geen aspecten door Inschrijver beschreven die geen deel uit (zullen) maken van de Inschrijving en/of de Opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met als enige uitzonderingen hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier en de beantwoording van het Programma van Opties, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

1 ISAE-3402-typell-certificering

Opdrachtgever gebruikt momenteel een ICT Prestatie (inclusief gerelateerde dienstverlening) die over een ISAE-3402-type II-certificering beschikt. Opdrachtgever beseft dat informatieveiligheid van groot belang is vanwege de aard van de informatie die in de ICT Prestatie wordt verwerkt. De ICT Prestatie wordt als één van de meest kritische ICT-oplossingen gezien binnen het applicatielandschap van de Opdrachtgever.

Opdrachtgever verkrijgt ten aanzien van de (her) te verwerven ICT Prestatie graag hetzelfde niveau van zekerheid ten aanzien van de informatieveiligheidsaspecten van deze ICT-oplossing. Met de komst van onder meer BIO2.0, NIS2 en vergelijkbare wet- en regelgeving neemt het belang aan (een optimale organisatie van) informatieveiligheid toe. Dit geldt onverminderd ten aanzien van de partijen waarmee Opdrachtgever samenwerkt in de ondersteuning van haar bedrijfsvoering en dienstverlening. Ook de toezichthoudend en controlerend accountant vraagt in dit kader steeds vaker naar uitvoerige certificeringen hieromtrent ten aanzien van de in gebruik zijnde applicaties. Vaak wordt in dit kader specifiek gevraagd om een ISAE-3402-typell-certificering met een gerelateerde verklaring van toepasselijkheid.

Aanvullend op de gestelde Eisen dat Inschrijver en derden die de rekencentraservices van Inschrijver verzorgen dienen te beschikken over een geldig ISO-27001-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig, wenst Opdrachtgever bij voorkeur tevens een ISAE-3402-typell-certificering en een verklaring van toepasselijkheid ten aanzien van de aangeboden ICT Prestatie en gerelateerde dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aantoont tevens volledig te kunnen voldoen aan de eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Let op: Indien Inschrijver zich ten aanzien van een aangeleverd certificaat beroept op de gelijkwaardigheid aan de gewenste certificeringsnorm, dient de gelijkwaardigheid ten minste te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.

Inschrijver dient hiervoor een passend bewijsstuk in als zijnde de schriftelijke uitwerking voor deze Wens en geeft zo nodig een toelichting op de exacte stand van zaken voor een juiste interpretatie van zaken. Let op: het gebruik van enkel een eigen verklaring wordt niet als sluitende bewijslast gezien en dient aangevuld te worden met bijvoorbeeld een opdrachtverstrekking aan of plan van aanpak of pre-audit van een derde-instantie.

Het bewijs wordt beoordeeld op basis waarvan één van de volgende beoordelingen wordt toegekend:

- Inschrijver levert momenteel geen enkel passend bewijs voor invulling van deze Wens;
 - Inschrijver geeft bewijslast waaruit blijkt dat Inschrijver actief bezig is met realiseren van deze Wens;
 - Inschrijver geeft bewijslast waaruit blijkt dat Inschrijver per direct en volledig voldoet aan deze Wens;
- Respectievelijk wordt aan de bovengenoemde beoordelingen 0, 2 en 6 punten toegekend.

2 Digitale dienstverlening en selfservice

Opdrachtgever heeft de ambitie om de digitale dienstverlening en selfservice voor inwoners, bedrijven en instellingen verder te optimaliseren en toegankelijker te maken. Inschrijver wordt verzocht om aan te geven welke aanvullende digitale dienstverlening, e-diensten en andere digitale functionaliteiten zij met de aangeboden ICT Prestatie kunnen bieden. De nadruk ligt op het integraal en gebruiksvriendelijk ondersteunen van digitale interacties en transacties, om de kwaliteit en bereikbaarheid van de dienstverlening verder te verbeteren.

Opdrachtgever wenst, indien mogelijk, specifiek ondersteuning voor onder meer de volgende selfservice-processen: Aanvraag rijbewijs, Omzetting Partnerschap naar Huwelijk en Indienen correctieverzoeken door burger, Verhuizing naar instelling, Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand en Aanvraag Uittreksel BRP door professionele partij en Aangifte levenloos geboren en Aangifte lijkvinding door uitvaartondernemer. Eveneens wenst de Opdrachtgever dat het selfservice proces Emigratie automatisch verwerkt kan worden, zonder tussenkomst van de medewerker. De Opdrachtgever kijkt uiteraard uit naar de mogelijkheden die Inschrijver met de aangeboden ICT Prestatie in aanvulling hierop zou kunnen leveren.

Eveneens is in de huidige situatie met betrekking tot de digitale dienstverlening het volgende knelpunt gebleken: in diverse digitale processen worden bijlage geüpload. Soms betreffen deze bijlagen identiteitsgegevens van personen, bijvoorbeeld getuigen bij een huwelijk. Deze gegevens worden enkel gebruikt voor validatieprocessen binnen Burgerzaken maar mogen doorgaans niet in het digitale dossier worden bewaard. De huidige ICT-Prestatie is real-time gekoppeld aan zaak- en documentmanagement systeem Djuma. Momenteel is het niet mogelijk deze bijlagen te verwijderen uit de systemen. In de huidige situatie wordt hiertoe buiten de systemen om verzoek toe gedaan aan beheerders van Djuma. Indien de mogelijkheid bestaat deze verwijderingen in de ICT-Prestatie door Burgerzaken medewerkers uit te laten voeren en geautomatiseerd aan Djuma door te geven heeft dit de voorkeur.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT Prestatie 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 Prestatie.

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 Prestatie), 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 Prestatie en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 3 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 Prestatie iBurgerzaken van PinkRocade Local Government voor Burgerzaken geïmplementeerd voor het bijhouden van de BasisRegistratie Personen en ter automatisering en digitalisering van de dienstverlening en bedrijfsvoering Burgerzaken van Opdrachtgever. Diverse processen kunnen - zonder menselijke tussenkomst - worden verwerkt en afgehandeld.

Opdrachtgever wenst 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 Prestatie 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 Prestatie 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 Prestatie 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 Prestatie. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT Prestatie 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 Prestatie), 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 Prestatie 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 Beschikbaarheid en continuïteit

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de beschikbaarheid en continuïteit van de ICT Prestatie. Daartoe is in het Programma van Eisen opgenomen dat de Recovery Point Objective (RPO) maximaal 24 uur en Recovery Time Objective (RTO) maximaal 4 uur bedraagt. Het wordt als meerwaarde beschouwd wanneer Inschrijver kan aantonen dat hij sneller, dan hetgeen geëist, aan de RPO en RTO kan voldoen.

Het aantal toe te kennen punten is afhankelijk van de maximale RPO die de inschrijver aanbiedt.

Maximale Recovery Point Objective (RPO):

20 uur = 0,5 punten
of 16 uur = 1,0 punten
of 12 uur = 1,5 punten
of 8 uur = 2,0 punten
of 4 uur = 2,5 punten

Het aantal toe te kennen punten is afhankelijk van de maximale RTO die de inschrijver aanbiedt.

Maximale Recovery Time Objective (RTO):

2 uur = 0,5 punten

Rekenvoorbeeld: Een inschrijver die aangeeft een maximale RPO van 12 uur en een maximale RTO van 2 uur te hanteren, verdient 2,0 punten.

Inschrijver beschrijft concreet de maximale RPO en RTO. Zodanig dat bovenstaande beoordeling correct kan plaats vinden. De opgegeven waardes zullen uiteindelijk onderdeel uitmaken van de onderling overeengekomen ServiceLevelAgreement.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op de garantie die worden afgegeven door Inschrijver. Een nadere onderbouwing is niet vereist.

Gebruik hiervoor maximaal 1x 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 start na 1 juni 2026 en is uiterlijk op 30 november 2026 voor de gehele Opdrachtscope (exclusief eventuele kansen en opties) 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 Prestatie.

Let op: Opdrachtgever heeft de eis om, ook indien een bestaande ICT Prestatie van Opdrachtgever herverworven wordt, de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en selfservice 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 wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT Prestatie gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT Prestatie is schaars. 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 Prestatie, 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;
- 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 beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Inschrijver en Opdrachtgever.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot implementatie van de aangeboden ICT Prestatie), 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 Common Ground

De ICT Prestatie ondersteunt één van de belangrijkste dienstverleningsdomeinen aan inwoners van Opdrachtgever en is daarom van zeer groot belang. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver niet alleen een passende ICT Prestatie levert, maar deze gedurende de looptijd ook actief optimaliseert en innoveert volgens de principes van Common Ground, zoals breed gedragen binnen de VNG.

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

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

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

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

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT Prestatie 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.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

7 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 Prestatie. 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 één jaar na de einddatum van de implementatie/datum van ingebruikname van de ICT Prestatie plaats. Er worden vervolgens separaat afspraken gemaakt over de eventuele implementatie en in productie name van deze af te nemen kansen.

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

Aanvullend op het beschrijven van kansen, die vrijelijk bepaald worden door de Inschrijver, wenst Opdrachtgever 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 Prestatie ligt:

- a). Een all-inclusive-contract met Inschrijver ten aanzien van de aangeboden ICT Prestatie in de breedste zin. In een dergelijk contract zijn alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden ICT Prestatie, 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). De ICT Prestatie bevat een geïntegreerde – en bij voorkeur ISO 16175-gecertificeerde - oplossing voor volledige compliancy aan de Archiefwet van de aangeboden ICT-oplossing. Zonder dat er enige besluitvorming daartoe genomen is, ontstaat hiermee de mogelijkheid de koppeling met het zaak- en documentmanagementsysteem uit te kunnen faseren en in volledige archiefwaardigheid voor het Burgerzakendomein in de cloud van de ICT Prestatie te voorzien. Bij voorkeur worden hier dan ook aanpalende verwerkingsprocessen in gefaciliteerd (zoals in- en uitgaande postprocessen).
- c). Opdrachtgever hecht grote waarde aan een toegankelijk en effectief dienstverleningsconcept voor directe ondersteuning en ontwikkeling van medewerkers. Inschrijver biedt daarom een uitgebreid dienstverleningsconcept, waaronder – maar niet beperkt tot – directe chatmogelijkheden met de supportafdeling (zoals VIP-chat), webinars, online trainingen en kennissessies, zodat medewerkers snel, laagdrempelig en zelfstandig ondersteuning en praktische kennis kunnen verkrijgen.

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.

8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

- | | |
|--|--------------|
| • A. Aanvraag uittreksel BRP | (15 minuten) |
| • B. Eerste inschrijving | (30 minuten) |
| • C. Melding voorgenomen huwelijk | (30 minuten) |
| • D. Naturalisatie | (30 minuten) |
| • E. Correctie BRP | (15 minuten) |
| • F. Aanvraag reisdocument | (15 minuten) |
| • G. 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 3 uur en een kwartier 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, E en F is indicatief 15 minuten beschikbaar. Voor onderdelen B, C, D en G is indicatief 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Aanbestedende Dienst zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: deze worden in beginsel aan hand van een 'live' werkende versie van de aangeboden ICT Prestatie uitgevoerd om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid correct te kunnen beoordelen. 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 Prestatie in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De ICT-ondersteuning ondersteunt indien toepasselijk een logische klantreis, voorziet in heldere stappen richting het procesresultaat, faciliteert in het efficiënt en effectief bereiken van de juiste resultaten en/of uitkomsten en voert controles uit en signaleert actief voor afwijkingen in procesverloop en aspecten die aandacht vergen voor de procesgebruiker met betrekking tot materie-inhoud.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de ICT Prestatie worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT Prestatie 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 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 Prestatie 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 Prestatie 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 Prestatie maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT Prestatie 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 Prestatie 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 Prestatie. 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 Prestatie.
- 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 Prestatie 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 Prestatie, 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 Prestatie 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 Prestatie (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT Prestatie 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 Prestatie 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 Prestatie 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 Prestatie 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 Prestatie, 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 Prestatie 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 uittreksel BRP

Mevrouw Verhoeven komt aan de balie met een machtiging van mevrouw Pietersen voor de aanvraag van een uittreksel BRP met de adresgegevens vanaf haar geboorte. Mevrouw Pietersen is geboren in 1973. De persoonsgegevens van Mevrouw Pietersen staan deels in de BRP en deels op de persoonskaart. De persoonskaart ligt op het gemeentehuis van Gemeente Nieuwkoop.

- Laat zien hoe het uittreksel BRP gemaakt wordt;
- Laat zien hoe ik het soort uittreksel kan selecteren;
- Laat zien hoe het uittreksel automatisch wordt gevuld of aangevuld kan worden;
- Laat zien hoe ik dit correct kan protocolleren;
- Laat zien dat ik kan aangeven voor welk doel het nodig is;
- Laat zien hoe de betalingsprocedure in zijn werk gaat;
- Laat zien waar ik het dossier van de aanvraag later terug kan vinden en hoe de status van het dossier zichtbaar is voor de klant (in het klantportaal).

Demonstratiescript B: Eerste inschrijving

Mevrouw van Straaten en meneer Blijleven doen samen aan de balie aangifte van een vestiging vanuit Granada (Spanje) naar hun nieuwe woning in Nieuwkoop. Mevrouw Van Straaten is in 1986 vertrokken naar Spanje, haar laatste gemeente van inschrijving was Vlaardingen. Meneer Blijleven is in 1996 vertrokken naar Spanje vanuit de gemeente Katwijk. De moeder van mevrouw van Straaten woont in gemeente Nieuwkoop.

- Laat zien hoe mevrouw van Straaten en meneer Blijleven aangifte kunnen doen;
- Laat zien hoe de koppeling met gerelateerden plaatsvindt;
- Laat zien hoe/of het huurcontract bij de zaak kan worden gevoegd;
- Laat zien hoe ik de verschillende presentievragen kan stellen en terug zien;
- Laat zien hoe je de persoonslijst van meneer Blijleven uit de RNI opvraagt;
- Laat zien hoe je de persoonslijst van mevrouw van Straaten aanlegt;
- Laat zien hoe je de persoonslijst uitdraait;
- Laat zien waar je de vestigingsbevestiging (eventueel meertalig) kan vinden en eventueel aanpassen.

Demonstratiescript C: Melding voorgenomen huwelijk

Meneer Prins, een inwoner van gemeente Schiedam, wil gaan trouwen met mevrouw Kroon woonachtig in Eindhoven. Ze willen het huwelijk sluiten op 2 september 2026 om 12.15 uur in het Gemeentehuis te Nieuwkoop. Meneer Prins wil na het huwelijk zijn naamgebruik aanpassen naar dat van mevrouw Kroon.

- Laat zien hoe meneer Prins en mevrouw Kroon de melding voorgenomen huwelijk digitaal kunnen doen en hoe dit in de BRP-applicatie binnenkomt;
- Laat zien hoe de huwelijksagenda te gebruiken is, (on)beschikbaarheid van locaties en/of ambtenaren;
- Laat zien hoe vier getuigen toegevoegd kunnen worden aan het dossier;
- Laat zien hoe het huwelijk gereserveerd wordt in de agenda en hoe hier een trouwambtenaar aan toegevoegd kan worden, rekening houdend met de beschikbaarheid;
- Laat zien welke bevestigingen per e-mail (eventueel meertalig) worden verstuurd naar het bruidspaar en de trouwambtenaar;
- Laat zien hoe een huwelijksakte aangemaakt kan worden;
- Laat zien hoe een trouwboekje gemaakt wordt;
- Laat zien hoe je een internationaal uittreksel van de huwelijksakte maakt;
- Laat zien hoe de huwelijksakte bevestigd wordt;
- Laat zien welke berichten via het berichtenverkeer worden verstuurd (o.a. naamgebruik meneer Prins).

Demonstratiescript D: Naturalisatie

De 29-jarige mevrouw Wang heeft de Chinese nationaliteit. Zij woont al 25 jaar in Nieuwkoop in een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking. Haar broer woont in gemeente Alphen a/d Rijn en wil voor haar de Nederlandse nationaliteit aanvragen. Hij is bevoegd om de aanvraag voor haar in te dienen.

- Laat zien hoe de formulieren worden voorbereid;
- Laat zien hoe het besluit tot Nederlander wordt verwerkt en opgeslagen;
- Laat de verwerking op de persoonslijst zien, inclusief het verlies van de Chinese nationaliteit;

Demonstratiescript E: Correctie BRP

Mevrouw van der Bosch Garcia is ingeschreven in de BRP van Nieuwkoop. Ze is geboren in Spanje en heeft de Spaanse nationaliteit. Haar persoonslijst is aangelegd op basis van een paspoort uit Spanje. Op haar PL staat in categorie 02 en 03 (ouders) de punt als standaardwaarde, ook is ze getrouwd (categorie 05) in Duitsland. Ze dient een verzoek om correctie van haar persoonslijst in bij medewerker Irene en biedt daarbij een recent internationaal uittreksel van haar geboorteakte en huwelijk aan.

Haar identiteit wordt bij het verzoek vastgesteld aan de hand van haar Spaanse paspoort.

Door middel van een scanner wordt haar paspoort gecontroleerd op echtheid. Naar aanleiding hiervan wordt haar persoonslijst in de BRP geactualiseerd. Irene verwerkt de documenten en haar collega Vincent kijkt de mutatie na en bevestigt deze.

- Laat zien hoe het correctieverzoek BRP kan worden ingediend;
- Laat zien hoe het paspoort wordt gescand en waar het rapport wordt opgeslagen;
- Laat zien hoe de persoonslijst geactualiseerd wordt;
- Laat automatische BCM-controles zien, tijdens de verwerking van de correctie;
- Laat zien of de datum verwerking standaard wordt ingevuld of niet;
- Laat zien hoe ik een bevestiging/ besluit (eventueel meertalig) van dit verzoek kan maken;
- Laat zien hoe het dossier correctieverzoek is opgebouwd;
- Laat zien hoe Vincent de zaak van Irene kan overnemen;
- Laat zien hoe de brondocumenten bij de zaak worden gevoegd;
- Laat de protocolleringen zien.

Demonstratiescript F: Aanvraag reisdocument

Mevrouw ter Beek komt samen met haar dochter Rosalie van 14 jaar aan de balie. Het gaat om een aanvraag paspoort voor Rosalie. Alleen vader (de heer Van der Voort) heeft het gezag, maar heeft (nog) geen toestemming gegeven voor de paspoortaanvraag. Rosalie was nog in bezit van een geldige identiteitskaart. Deze is zij vorige week verloren. Hier is nog geen vermissing van opgemaakt. Na controle van de gegevens door de burger, blijkt de oude lengte ingevuld te zijn. Deze wijkt te veel af van de huidige lengte en moet gewijzigd worden.

- Laat zien waar ik kan aangeven hoe betrokkene zich heeft geïdentificeerd;
- Laat zien of het vorige document al op vermist staat;
- Laat zien hoe het identiteitsbewijs op vermist kan worden gezet;
- Laat zien wie het gezag heeft;
- Laat zien of er digitaal toestemming door een ouder is verleend;
- Laat zien hoe een ouder toestemming aan de balie kan geven;
- Laat zien hoe ik een toestemmingsformulier kan uploaden;
- Laat zien hoe ik een aanvraag kan annuleren/wijzigen.

Demonstratiescript G: Activiteiten van functioneel beheer

Gebruikers beheren en autoriseren:

Mevrouw de Rijke komt bij gemeente Nieuwkoop werken voor team Burgerzaken.

Zij gaat de volgende taken uitvoeren:

1. Aanvragen van uittreksels BRP;
 2. Verhuizingen van en naar Gemeente Nieuwkoop;
 3. Aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen.
- Laat zien hoe de gebruiker aangemaakt wordt en de juiste autorisaties krijgt om haar werk te doen. Let op: de gemeente maakt gebruik van een koppeling met Microsoft Entra ID voor gebruikersbeheer;
 - Laat zien hoe je een overzicht maakt van de rollen en/of rechten;
 - Laat zien hoe je een nieuwe rol aanmaakt.

Risicoprofielen bij verhuizing inrichten:

Er is digitaal aangifte gedaan van een verhuizing.

- Laat zien hoe de risicoprofielen geconfigureerd kunnen worden om een verhuizing mogelijk automatisch te verwerken.

Standaard-documenten aanpassen:

- Laat zien hoe documentsjablonen aangepast kunnen worden naar de 'eigen' huisstijl;
- Laat zien hoe je variabelen en condities toevoegt aan een document.

Rapportages genereren:

- Laat zien hoe bestaande rapportages geraadpleegd worden, waaronder een standaardrapportage van huwelijksjubilarissen en alle inwoners die 100 jaar en ouder zijn;
- Laat zien hoe nieuwe rapportages gemaakt kunnen worden.

RAAS-berichten:

- Laat zien hoe RAAS berichten handmatig doorgezet kunnen worden;

Incidentenbeheer:

- Laat zien op welke wijze(n) een incident digitaal gemeld kan worden;
- Laat zien hoe de functioneel beheerder inzage heeft in de voortgang van afhandeling van het incident;
- Laat zien op welke wijze landelijke storingen gemeld worden.

Procesconfiguratie:

Er is een nieuw product beschikbaar en hiervoor dient een nieuw proces geconfigureerd te worden.

- Laat zien hoe je een nieuw proces aanmaakt;
- Laat zien hoe je digitale formulier kunt aanpassen;
- Laat zien hoe je velden bij een digitaal formulier verplicht kunt maken;