



BIJLAGE DEMONSTRATIESCRIPT

Rijswijk, juli 2025 / v1

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	1
1.1	Doel.....	1
1.2	Uitgangspunten.....	1
1.3	Toelichting op terminologie – zaak, dossier of case.....	1
1.4	Beschikbare middelen tijdens de demonstratie.....	1
1.5	De tijdssloten voor de demonstraties zijn als volgt.....	1
1.6	Afronding.....	2
2	Demoscript.....	3
2.1	Intake en werkvoorraad.....	3
2.2	Beoordeling op volledigheid.....	3
2.3	Klantportaal en communicatie.....	3
2.4	Telefonisch klantcontact.....	3
2.5	Afhandeling en archivering.....	3
2.6	Zoeken en rapportages.....	3
2.7	Modellering, inrichting en bouw van processen.....	3
2.8	Autorisatie en privacy beheer.....	3
2.9	Voertuigen en vervoersmanagers.....	3
2.10	Facturatie.....	4
2.11	Vergunningsbewijzen en papierbeheer.....	4

1 Inleiding

1.1 Doel

Het doel van de demonstratie is om aan de hand van een casus te verifiëren in hoeverre de aangeboden ICT Prestatie aansluit op de eisen en werkprocessen van NIWO. De sessie omvat het inrichten en demonstreren van de ICT Prestatie, inclusief het beantwoorden van vragen.

De beoordeling richt zich op de zichtbare werking en de onderbouwing die tijdens de demonstratie wordt gegeven. Overige medewerkers van de NIWO kunnen aanwezig zijn, maar alleen de aangewezen beoordelaars bepalen het eindoordeel.

1.2 Uitgangspunten

- De demonstratie wordt lokaal uitgevoerd;
- De opdrachtgever nodigt leverancier uit voor het demonstratie moment;
- Tijdsduur per inschrijver is maximaal 180 minuten, waarvan de laatste 15 min voor het antwoorden van vragen;
- Tijdens de demonstratie dient de ICT Prestatie te voldoen aan alle gestelde eisen;
- De beschreven elementen in dit document dienen te worden behandeld;
- Inschrijvers kunnen alsnog worden uitgesloten als uit de demonstratie blijkt dat de inschrijver niet kan voldoen aan de gestelde eisen;
- Eventuele onduidelijkheden/vragen dienen schriftelijk te worden verduidelijkt/beantwoord door de inschrijver binnen 48 uur na de demonstratie. Dit kan invloed hebben op de totaalscore van een inschrijver.

1.3 Toelichting op terminologie – zaak, dossier of case

Zoals eerder beschreven in de leidraad, wordt in deze aanbesteding het begrip *zaak* gehanteerd volgens het gemeentelijke zaakgericht werken. Een zaak is een samenhangende set van gegevens, documenten, activiteiten en statussen die hoort bij een afgebakend proces, zoals een vergunningaanvraag of een toezichtactie.

In andere contexten wordt hiervoor ook wel de term *dossier* of *case* gebruikt. De eisen in dit document zijn toepasbaar op elke oplossing waarin procesondersteuning plaatsvindt via een digitale dossierstructuur. Waar in de leidraad wordt gesproken van *zaak*, mag in uw ICT Prestatie ook de term *dossier* of *case* worden gehanteerd, mits voldaan wordt aan de functionele vereisten zoals opgenomen in de leidraad – zoals het gebruik van statussen, zaaktypeconfiguratie, voortgangsbewaking, documentregistratie en de benodigde koppelingen.

1.4 Beschikbare middelen tijdens de demonstratie

De demonstratie wordt lokaal uitgevoerd, er is een beamer en ruimte beschikbaar. De opdrachtgever nodigt deelnemers en leverancier uit, en stelt de lijst van beoordelaars beschikbaar.

1.5 De tijdssloten voor de demonstraties zijn als volgt.

De tijdssloten voor de demonstraties zijn als volgt.

DATUM	OCHTEND	MIDDAG
maandag 10 november 2025	9.30 uur	
dinsdag 11 november 2025	9.30 uur	13.30 uur
woensdag 12 november 2025	9.30 uur	13.30 uur

Inschrijvers mogen hun voorkeur aangeven voor één of meerdere tijdssloten. De NIWO houdt hier zoveel mogelijk rekening mee, maar kan geen garanties geven. De definitieve indeling wordt door de NIWO vastgesteld.

1.6 Afronding

Na afloop van de demo beantwoorden leveranciers eventuele vragen. Schriftelijke toelichting op openstaande punten dient binnen 48 uur geleverd te worden. De demonstratie vormt een belangrijk onderdeel van de gunningsbeslissing.

2 Demoscript

De demonstratie volgt een logisch procesverloop, waarbij de beoordelaars inzicht krijgen in het gebruiksgemak, de integraliteit van de ICT Prestatie en de ondersteuning van de werkprocessen binnen NIWO.

2.1 Intake en werkvoorraad

De demonstratie start met het tonen van hoe een aanvraag via het klantportaal, e-mail of post automatisch resulteert in een nieuwe zaak. De werkvoorraad van een behandelaar komt aan bod: hoe ziet deze eruit, welke zoek-, sorteer- en filtermogelijkheden zijn er, en hoe worden signaleringen afgegeven bij bijvoorbeeld termijnoverschrijdingen? Ook overdracht van zaken aan collega's of teams en het wijzigen van een foutief zaaktype worden getoond.

2.2 Beoordeling op volledigheid

Vervolgens wordt gedemonstreerd hoe de behandelaar de aanvraag opent en controleert op de aanwezigheid van verplichte gegevens en documenten. Indien nodig worden aanvullende stukken opgevraagd via e-mail of het klantportaal. De opschorting van termijnen en bijbehorende signalering worden daarbij toegelicht. Gegevens van KvK of CBR worden toegevoegd.

2.3 Klantportaal en communicatie

In dit onderdeel toont de inschrijver hoe de aanvrager veilig inlogt via eHerkenning of eIDAS, en hoe hij toegang krijgt tot zijn overzicht van zaken/documenten. Toevoegen van documenten, communicatie via het klantportaal.

2.4 Telefonisch klantcontact

Hier laat de leverancier zien hoe een frontoffice-medewerker telefonisch klantcontact registreert, informatie opzoekt (op naam, adres, zaaknummer of locatie), eerdere contacten raadpleegt en eventueel een terugbelnotitie aanmaakt voor de behandelaar.

2.5 Afhandeling en archivering

De behandelaar werkt de zaak verder af: documenten en berichten worden toegevoegd, signaleringen bij inkomende informatie worden getoond en uiteindelijk wordt de zaak gearchiveerd. Hierbij wordt ingegaan op metadata, archiefwaardigheid en bewaartermijnen.

2.6 Zoeken en rapportages

De beoordelaars krijgen inzicht in de zoekfunctionaliteit, zowel fulltext als op metadata. Het maken en opslaan van filters en rapportages, het grafisch tonen van resultaten en de weergave op kaart komen hier aan bod.

2.7 Modelleren, inrichting en bouw van processen

De leverancier toont hoe functioneel beheerders zonder programmeerkennis zelfstandig nieuwe processen kunnen ontwerpen, inrichten en implementeren binnen de ICT Prestatie. Dit omvat het modelleren van procesverloop, het definiëren van statussen, het koppelen van documenten en sjablonen, het instellen van doorlooptijden en parameters, en het configureren van beslismomenten. Ook de afstemming met klantportaal, werkvoorraad en herbruikbare componenten wordt behandeld. De demonstratie laat zien hoe dit alles visueel en beheersbaar gebeurt, zonder afhankelijkheid van de leverancier.

2.8 Autorisatie en privacy beheer

Toon hoe een nieuwe medewerker toegang krijgt tot het systeem, hoe rechten op zaakniveau ingesteld worden (bijv. vertrouwelijke zaken) en hoe wijzigingen in autorisaties worden gelogd en gerapporteerd.

2.9 Voertuigen en vervoersmanagers

Toon de registratie en validatie van voertuigen via RDW, en de controle van vervoersmanagers via CBR. Ook signaleringen bij verlopen documenten of dubbele registraties komen aan bod.

2.10 Facturatie

Laat zien hoe bij het verlenen van een vergunning automatisch een factuur wordt gegenereerd, hoe deze wordt gekoppeld aan het financiële pakket en hoe betalingssignaleringen worden verwerkt.

2.11 Vergunningsbewijzen en papierbeheer

Toon hoe een fysiek vergunningsdocument wordt gegenereerd, inclusief controlekenmerken, en hoe het systeem papierverbruik en voorraad bewaakt.