

Casus 1: Verwerken van BRP-mutaties

Doel van de praktijkdemo

Demonstreer hoe een mutatie uit de Basisregistratie Personen (BRP) wordt verwerkt en welke gevolgen deze heeft voor bestaande parkeervergunningen. Laat het volledige proces zien, van ontvangst en verwerking tot beoordeling, vervolgacties en logging.

Situatie

Een inwoner heeft een actieve bewonersparkeervergunning. Er vindt een mutatie plaats in de BRP die mogelijk gevolgen heeft voor de geldigheid of voorwaarden van de vergunning.

Uitvoering van de demo

- Verwerk een BRP-mutatie in het systeem. Simuleer deze indien nodig.
- Toon hoe de mutatie wordt herkend en gekoppeld aan de juiste inwoner en parkeervergunning.
- Demonstreer hoe het systeem de gevolgen voor de vergunning beoordeelt en welke actie volgt, zoals aanpassen, blokkeren, beëindigen of voorleggen aan een medewerker.
- Laat zien welke acties automatisch worden uitgevoerd en wanneer een medewerker moet ingrijpen.
- Toon eventuele taken, signaleringen en de mogelijkheid om een voorgestelde actie te controleren of aan te passen.
- Demonstreer hoe de vergunningstatus wordt bijgewerkt en wat andere gebruikers, zoals parkeercontroleurs, vervolgens zien.
- Laat zien hoe de inwoner eventueel wordt geïnformeerd over de wijziging.
- Bekijk de logging en audittrail, zodat de ontvangen mutatie, genomen beslissing en uitgevoerde acties achteraf te reconstrueren zijn.

Uitgangspunten

- Voer het proces zoveel mogelijk end-to-end uit in het aangeboden systeem.
- Gebruik de daadwerkelijke gebruikersinterface en de reguliere medewerkersworkflow.
- Als een rechtstreekse BRP-koppeling niet beschikbaar is, simuleer dan de mutatie en demonstreer de verdere verwerking.
- Laat zien hoe het systeem onterechte wijzigingen of beëindigingen van parkeervergunningen voorkomt.

Casus 2: Communicatie rondom de bezoekersregeling

Doel van de praktijkdemo

Demonstreer hoe inwoners worden geïnformeerd en ondersteund bij de invoering van de nieuwe bezoekersregeling en hoe de communicatie wordt gemonitord en bijgestuurd.

Uitvoering van de demo

De gemeente introduceert per 1 juli een nieuw parkeervergunningensysteem. Inwoners moeten zich registreren, de bezoekersregeling activeren en bezoekers aanmelden¹.

Demonstreer de volgende onderdelen:

- **Communicatie en activatie:** Selecteer doelgroepen en maak een aankondiging, activeringsbericht en herinnering. Toon hoe berichten worden gepersonaliseerd, verstuurd en geregistreerd.
- **Ondersteuning van inwoners:** Toon hoe een medewerker kan zien welke communicatie een inwoner heeft ontvangen, waar deze vastloopt en hoe hulp wordt geboden en geregistreerd.
- **Communicatie bij problemen:** Simuleer een storing op de overgangsdatum. Selecteer de getroffen inwoners en verstuur een passende aanvullende boodschap.
- **Monitoring en bijsturing:** Toon de communicatiestatus, het aantal geactiveerde regelingen en eventuele vragen of problemen. Laat zien hoe de communicatie op basis hiervan wordt aangepast.

Uitgangspunten

- Demonstreer de werking zoveel mogelijk daadwerkelijk in het systeem.
- Toon concrete berichten, doelgroepselecties, communicatieregistratie en rapportages.
- Laat zien hoe gemeente en leverancier de communicatie afstemmen en hoe verschillende doelgroepen, waaronder minder digitaal vaardige inwoners, worden ondersteund.
- Indien communicatie via een extern platform verloopt, demonstreer dan de beschikbare koppeling of gegevensuitwisseling.

¹ *Voetnoot voor de zittende partij:* Demonstreer concreet hoe u inwoners actief informeert en ondersteunt bij de invoering van de nieuwe bezoekersregeling per 1 juli, inclusief registratie, activatie en het aanmelden van bezoekers. Maak inzichtelijk hoe u ervoor zorgt dat inwoners tijdig worden bereikt, waar nodig extra ondersteuning krijgen en hoe u de effectiviteit van de communicatie monitort en bijstuurt op basis van signalen, vragen en knelpunten uit de praktijk.

Casus 3: Gebruiksvriendelijkheid parkeervergunningensysteem

Doel van de praktijkdemo

Demonstreer hoe een inwoner zelfstandig een bewonersparkeervergunning aanvraagt, de aanvraag onderbreekt en later hervat en afrondt.

Situatie

Een inwoner start een aanvraag, maar sluit het digitale loket voordat deze compleet is. Enkele dagen later wil de inwoner de aanvraag hervatten en indienen.

Uitvoering van de demo

- **Aanvraag starten:** Selecteer de juiste vergunning en toon welke gegevens en documenten nodig zijn.
- **Onderbreken en hervatten:** Verlaat de aanvraag tussentijds en log later opnieuw in. Toon hoe de inwoner de aanvraag terugvindt en verdergaat zonder gegevensverlies.
- **Aanvullen en corrigeren:** Vul ontbrekende gegevens en documenten aan. Demonstreer hoe fouten worden gesignaleerd en hersteld.
- **Indienen:** Controleer de aanvraag, dien deze definitief in en toon de bevestiging en aanvraagstatus.

Aandachtspunten

- Voer het volledige proces daadwerkelijk uit in het aangeboden systeem.
- Toon duidelijke instructies, begrijpelijke foutmeldingen en het voorkomen van onnodige handelingen en gegevensverlies.