Bijlage 05
Programma van Wensen

Namens Gemeente Maassluis:

Begeleid door InnoviQ B.V.:

Onderwerp	: Bijlage 05 Programma van Wensen
Kenmerk	: MAA261130
Status	: Definitief
Datum	: 30 november 2026
Versie	: v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ B.V. 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 B.V. verleend aan Gemeente Maassluis.

Inhoudsopgave

Inleiding **4**

1 Integraliteit **5**

2 Digitale dienstverlening en self-service **6**

3 Procesautomatisering en -digitalisering **7**

4 Concept-implementatieplan **8**

5 Digitale soevereiniteit en ketenbeheersing **9**

6 ISAE-3402-typeII-certificering **11**

7 Kansendossier **12**

8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid **13**

Demonstratiescript A: Aanvraag reisdocument **16**

Demonstratiescript B: Aangifte verhuizing **17**

Demonstratiescript C: Bijwerken persoonslijst **18**

Demonstratiescript D: Eerste inschrijving **19**

Demonstratiescript E: Adresonderzoek **20**

Demonstratiescript F: Melding voorgenomen huwelijk **21**

Demonstratiescript G: Activiteiten van functioneel beheer **22**

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 beheerdersvriendelijkheid, 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 uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, 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 uitzondering hierop de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

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 vooral gebruik gemaakt van e-formulieren en self-service-processen die vanuit de bestaande ICT-oplossing iBurgerzaken van PinkRoccade Local Government 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 moderne 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 waaronder het aanvragen van een rijbewijs, 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 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 de in gebruik zijnde ICT-oplossing iBurgerzaken van PinkRoccade Local Government voor Burgerzaken geïmplementeerd ter automatisering en digitalisering van de dienstverlening en bedrijfsvoering van 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.

Opdrachtgever wenst graag aanvullend op haar Eisen zo veel mogelijk dienstverlenings- en bedrijfsvoerings-processen te automatiseren en digitaliseren. Opdrachtgever richt zicht hierbij zowel op de digitale dienstverlening richting inwoners als wel op processen die momenteel aan de balie worden uitgevoerd; dit kan zowel betrekking hebben op de dienstverlening richting de inwoner als op de ondersteuning van de medewerker in het efficiënt en/of effectief uitvoeren van de benodigde werkzaamheden.

In het bijzonder heeft Opdrachtgever de wens om meer gebruik te maken van automatisch gegenereerde e-mailberichten richting inwoners. Hierbij wil Gemeente Maassluis de mogelijkheid om de ICT-oplossing te koppelen aan een e-mailservice, zodat inwoners op basis van het bij de gemeente bekende e-mailadres automatisch kunnen worden geïnformeerd. In het bijzonder wordt gedacht aan het informeren van inwoners over de beschikbaarheid van aangevraagde rijbewijzen en reisdocumenten en het attenderen van inwoners wanneer deze documenten niet binnen een bepaalde periode zijn afgehaald. De e-mailservice mag een integraal onderdeel zijn van de aangeboden ICT-oplossing. Indien van toepassing kan hiervoor eveneens worden gekoppeld aan Microsoft Exchange Online van de Opdrachtgever.

Opdrachtgever 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 verwerkings-parameters. 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 Concept-implementatieplan

De initiële implementatie is uiterlijk 30 november 2027 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 gerichter 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-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing 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-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;
- 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-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.

5 Digitale soevereiniteit en ketenbeheersing

Opdrachtgever oriënteert zich op het stapsgewijs vergroten van haar digitale soevereiniteit en ketenbeheersing. In het Programma van Eisen, specifiek Eis 89 is reeds vastgelegd: “Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte (EER) en gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Dit geldt onverminderd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Inschrijver toont op verzoek van Opdrachtgever aan waar de gegevens staan opgeslagen.”

Opdrachtgever wenst, aanvullend op deze gestelde Eis, inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening kan bijdragen aan verdere digitale soevereiniteit en ketenbeheersing. Deze Wens sluit aan bij de hoofdlijnen uit onder meer BIO 2.0, NIS2, GIBIT 2025 en het door Opdrachtgever gehanteerde Cloud Sovereignty Framework van de Europese Commissie. Opdrachtgever gebruikt laatstgenoemde framework als inhoudelijk referentiekader en niet als zelfstandige beoordelingssystematiek.

Daarbij gaat het Opdrachtgever in eerste instantie om het beperken van enige datatoegang (op alle manieren zoals verwerking, opslag, beheer, backup, recovery, etc. van productie-, test-, en acceptatiedata waaronder alle persoonsgegevens, metadata, logging, etc.) met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing en/of dienstverlening van *betrokken partijen* die direct of indirect vallen onder één of meer jurisdicties buiten Nederland respectievelijk de EER.

Het gaat Opdrachtgever in tweede instantie om het beperken van enige afhankelijkheid dan wel invloed voor wat betreft de continuïteit en beschikbaarheid (van alle onderdelen zoals programmatuur, databases, beheercomponenten, integratiecomponenten, toegangs- en authenticatievoorzieningen, etc.) van de aangeboden ICT-oplossing en/of dienstverlening van *betrokken partijen* die direct of indirect vallen onder één of meer jurisdicties buiten Nederland respectievelijk de EER.

Onder *betrokken partijen* wordt verstaan: iedere partij, waaronder Inschrijver, combinant, onderaannemer, hostingpartij, infrastructuurpartij, beheerpartij, supportpartij, monitoringspartij, beveiligingspartij, subverwerker of anderzijds partner in de breedste zin ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening, die betrokken zijn bij voorgenoemde aspecten van datatoegang en/of continuïteit en beschikbaarheid van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening. Onder digitale soevereiniteit en ketenbeheersing verstaat Opdrachtgever dat beide aspecten niet direct en niet indirect onderworpen zijn aan extraterritoriale wet- en regelgeving (jurisdicties) buiten Nederland respectievelijk een niet-EER-staat.

Inschrijver toont aan — zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten uit het Programma van Eisen — in welke mate de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening bijdragen aan bovengenoemde ambitie. Inschrijver doet dit door exact één van onderstaande situaties aan te kruisen die op Inschrijver en de Inschrijving van toepassing is. De situaties zijn oplopend in mate van digitale soevereiniteit en ketenbeheersing en de hieraan gerelateerde beoordelingsscores.

☐ **1 punt — Transitieniveau EER:** Inschrijver garandeert dat uiterlijk binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de EER-grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

☐ **3 punten —Compliant binnen EER:** Inschrijver garandeert dat op de Inschrijfdatum de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de EER-grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

☐ **4 punten — Compliant binnen EER en transitieniveau Nederland:** Inschrijver garandeert dat op de Inschrijfdatum de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de EER-grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd. Inschrijver garandeert tevens dat uiterlijk binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de Nederlandse grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

☐ **5 punten —Compliant binnen Nederland:** Inschrijver garandeert dat op de Inschrijfdatum de beschreven aspecten datatoegang en continuïteit en beschikbaarheid ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing en dienstverlening van *betrokken partijen* volledig binnen de Nederlandse grenzen en -jurisdicties zijn gesitueerd;

Inschrijver licht vervolgens deze keuze kort en concreet toe. Inschrijver beschrijft daarbij ten minste welke *betrokken partijen* (conform bovenstaande definitie) betrokken zijn, in welk land deze zijn gevestigd en onder welke jurisdictie(s) deze *betrokken partijen* vallen. Indien één van de transitieniveaus wordt aangekruist, vermeldt Inschrijver de uiterlijke datum waarop de gegarandeerde eindsituatie wordt bereikt. Let op: een afgegeven garantie wordt contractueel in de Overeenkomst verwerkt.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver wordt beoordeeld op basis van de aangekruiste en door Inschrijver gegarandeerde situatie. Er vindt geen nadere kwalitatieve beoordeling plaats. Evenwel geldt dat als de toelichting de aangekruiste niveau situatie niet ondersteunt, de Opdrachtgever de situatie zal toedelen die hoort bij de hoogste score die wel aantoonbaar uit de toelichting valt op te maken. Indien geen situatie door Inschrijver is aangekruist, worden voor deze Wens vanzelfsprekend geen punten toegekend.

Gebruik hiervoor maximaal 2 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 ISAE-3402-typeII-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-typeII-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-typeII-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 5 punten toegekend.

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-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 half 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 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.

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) Koppelingen en integraties. Opdrachtgever wil efficiënter en effectiever kunnen werken door een goede samenhang en samenwerking tussen de verschillende applicaties en voorzieningen. Opdrachtgever wenst daarom expliciet de behoefte aan te geven aan de mogelijkheid voor Inschrijvers om onderstaande koppelingen en/of integraties binnen de Opdracht mee te leveren:

- MijnOverheid Berichtenbox: De ICT-oplossing beschikt over een koppeling met de MijnOverheid Berichtenbox, zodat digitale communicatie met inwoners via hier kan worden ondersteund.
- QMatic Orchestra: Opdrachtgever wenst de mogelijkheden voor een koppeling met QMatic Orchestra binnen de ICT-oplossing te verkennen. Aan Inschrijver wordt gevraagd welke mogelijkheden de ICT-oplossing hiervoor biedt en hoe deze koppeling binnen de dienstverlening concreet wordt ingezet.

Bovenstaande opsomming is nadrukkelijk niet limitatief bedoeld. Het staat Inschrijver vrij hierop geheel, gedeeltelijk of niet in te gaan en in plaats daarvan of aanvullend andere kansen aan te bieden.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is bij voorkeur aandacht gegeven aan 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-oplossing vast te stellen vraagt Opdrachtgever om een presentatie/demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

- A. Aanvraag Reisdocument (10 minuten)
- B. Aangifte Verhuizing (10 minuten)
- C. Bijwerken persoonslijst (20 minuten)
- D. Eerste inschrijving (20 minuten)
- E. Adresonderzoek (20 minuten)
- F. Melding voorgenomen huwelijk (30 minuten)
- G. Activiteiten van functioneel beheer (40 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 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. en B. is indicatief 10 minuten beschikbaar, voor C., D. en E. is indicatief 20 minuten beschikbaar, voor F. is indicatief 30 minuten beschikbaar en voor G. is indicatief 40 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 de bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: deze worden in beginsel aan de hand van een 'live' werkende versie van de aangeboden ICT-oplossing 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-oplossing 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 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 beheerdersvriendelijkheid 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-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

Demonstratiescript A: Aanvraag reisdocument

Situatieschets

Een burger komt aan de balie om een reisdocument aan te vragen voor zichzelf en een minderjarig kind. De burger wil ook weten of een spoedaanvraag mogelijk is.

- Laat zien hoe ik controleer of de burger staat ingeschreven in de BRP
- Laat zien hoe ik een nieuwe aanvraag start in het systeem.
- Laat zien hoe ik het ID-bewijs controleer op geldigheid, echtheid en evt. op “inhouden” en “vermissing” zet.
- Laat zien hoe ik een mail kan versturen vanuit de zaak om een RAAS uitdraai op te vragen van een andere gemeente (AvIM voor veel vermissers).
- Laat zien hoe ik onderscheid maak tussen een standaardaanvraag en een spoedaanvraag.
- Laat zien hoe ik de juiste reisdocumentcategorie selecteer (paspoort, ID-kaart, zakenpaspoort, etc.).
- Laat zien dat ik een aanvraag kan aanhouden
- Laat zien dat je een optioneel veld kan invullen voor paspoort ‘Afgegeven ter vervanging van’
- Laat zien hoe ik extra documenten toevoeg zoals een vermissingsverklaring of toestemming voor een minderjarig kind.
- Laat zien hoe ik het gezag kan inzien van de aanvrager (kind).
- Laat zien hoe ik het aanvraagnummer van het foto- en handtekeningenformulier kan invoeren.
- Laat zien hoe ik de lengte kan invoeren van de aanvrager.
- Laat zien hoe ik de keuze van de geslachtsnaam van de partner kan opgeven
- Laat zien dat je een adellijke titel kan meenemen in de aanvragen (indien van toepassing)
- Laat zien hoe het systeem een koppeling maakt met het betaalsysteem
- Laat zien hoe ik een aantekening kan maken in de zaak en hoe deze naar voren komt op het moment dat de zaak opnieuw geopend wordt
- Laat zien hoe de BRP wordt bijgewerkt en de zaak wordt afgerond

Proces zaak gestart door klant (digitaal)

- Laat de klantreis zien vanuit de burgerkant;
- Laat zien hoe de inwoner online via iDeal betaalt;

Laat zien hoe de inwoner in de geïntegreerde agenda een datum reserveert voor een vervolgafspraak aan de balie.

Demonstratiescript B: Aangifte verhuizing

Situatie 1:

Mevrouw Slak doet een digitale aangifte van verhuizing naar Maassluis voor haarzelf en haar twee minderjarige kinderen zonder bijzonderheden die automatisch verwerkt wordt.

- Laat zien hoe de zaak wordt geregistreerd en hoe deze automatisch wordt verwerkt;

Situatie 2:

Mevrouw Maas en de heer Sluis doen ieder digitaal aangifte van een verhuizing naar een tijdelijke huurwoning in Maassluis. De heer Sluis verhuist vanuit de gemeente Vlaardingen. Mevrouw Maas woonde al in Maassluis. Het betreft een samengesteld gezin dat bestaat uit mevrouw Maas met haar twee minderjarige kinderen en de heer Sluis met zijn twee minderjarige kinderen. Mevrouw Maas en de heer Sluis zijn niet gehuwd. Zij zullen over twee weken gaan verhuizen. De huidige bewoner van het pand, de heer Haven, vertrekt pas een dag van tevoren uit de woning en zal hiervan pas enkele dagen na zijn vertrek aangifte doen. Uiteraard is deze informatie op het moment dat mevrouw Maas en de heer Sluis aangifte doen nog niet bekend.

- Laat zien hoe mevrouw Maas en de heer Sluis digitaal aangifte kunnen doen;
- Laat zien hoe de koppeling met gerelateerde(n) plaatsvindt;
- Laat zien hoe/of het huurcontract bij de zaak kan worden toegevoegd bij de digitale aangifte;
- Laat zien hoe het systeem de criteria van de verhuisdatum bepaalt;
- Laat zien hoe het systeem omgaat met de huidige bewoner en welke berichtgeving er kan worden gestuurd aan de betrokken partijen;
- Laat zien hoe ik weet of het Ii01 bericht naar Vlaardingen verstuurd wordt;
- Laat zien waar de zaak wordt opgeslagen tot de verhuisdatum;
- Laat zien hoe de verhuizing verwerkt is in de BRP;
- Laat zien waar ik de verhuisbevestiging kan vinden en eventueel aanpassen.

Situatie 3:

Meneer Waker gaat inwonen bij zijn vriendin. Dit is een huurwoning waarbij we toestemming van de hoofdbewoner en de verhuurder nodig hebben. Ze leveren een onvolledige toestemming aan waardoor we later nog stukken op moeten vragen.

- Laat zien hoe de vriendin van meneer Waker toestemming kan geven voor inwoner via DigiD
- Laat zien hoe de inwoner ook het huurcontract zou kunnen uploaden
- Laat zien hoe we vanuit de zaak deze stukken op kunnen vragen
- Laat zien hoe we een opvolgdatum aan de zaak kunnen hangen
- Laat zien hoe we de zaak kunnen parkeren en waar we de zaak dan terug kunnen vinden.

Demonstratiescript C: Bijwerken persoonslijst

Situatieschets

Meneer de Boer heeft een correctieverzoek ingediend van zijn persoonsgegevens. Hij overlegt een geboorteakte uit België waaruit blijkt dat zijn achternaam, voornaam en nationaliteit gecorrigeerd moeten worden. Daarnaast overlegt hij een huwelijksakte uit Duitsland. Als laatst blijkt dat zijn Nederlandse paspoort die hij niet bij zich heeft van rechtswege is vervallen.

- Laat zien hoe het proces opgestart wordt;
- Laat zien hoe in de zaak vermeld kan worden hoe de identiteit is vastgesteld en hoe de contactgegevens genoteerd kunnen worden;
- Laat zien hoe een aantekening gemaakt kan worden in de zaak;
- Laat zien hoe de persoonslijst geraadpleegd kan worden vanuit de opgestarte zaak;
- Laat zien hoe de gegevens onjuist gemaakt worden en hoe de juiste gegevens gevuld worden;
- Laat zien hoe de historische gegevens onjuist gemaakt worden en hoe nieuwe historische gegevens toegevoegd worden;
- Laat zien hoe diakrieten ingevoerd kunnen worden;
- Laat enkele waarschuwingen (niet toegestane waarden) zien, bijvoorbeeld voorvoegsel komt niet voor in landelijke tabel of nationaliteit niet geldig op bepaalde datum;
- Laat zien hoe in categorie 12 het van rechtswege paspoort vervallen wordt verklaard;
- Laat zien hoe een ontbrekende categorie huwelijk toegevoegd kan worden;
- Laat zien hoe vanuit dit proces een bijhoudingszaak van een gerelateerde gestart kan worden;
- Laat zien hoe de juiste bewaartermijn ingesteld kan worden;
- Laat zien hoe een bevestigingsbrief correctieverzoek aanmaakt kan worden bij deze zaak;
- Laat zien hoe een PL uitgedraaid kan worden.
- Laat zien hoe de BCM-controle uitgevoerd kan worden.

Demonstratiescript D: Eerste inschrijving

Situatieschets
Meneer Klowoski (Poolse nationaliteit) komt voor 1e registratie in de BRP. Hij heeft een paspoort en geboorteakte en is getrouwd met een partner die hier al woont en heeft een kind dat ook al in Nederland woont.

- Laat zien hoe dit proces opgestart wordt;
- Laat zien hoe een identiteitsbewijs gecontroleerd kan worden;
- Laat zien hoe de presentievraag (meerdere soorten) en RPS gesteld kunnen worden;
- Laat zien hoe de gegevens (per categorie) in het systeem gezet kunnen worden;
- Laat enkele waarschuwingen (niet toegestane waarden) zien, bijvoorbeeld voorvoegsel komt niet voor in landelijke tabel of nationaliteit niet geldig op bepaalde datum;
- Laat zien hoe diakrieten ingevoerd kunnen worden;
- Laat zien hoe de partner opgehaald kan worden uit de BRP-V;
- Laat zien hoe het kind opgehaald kan worden uit de BRP-V;
- Laat zien hoe het aangifteformulier aangemaakt kan worden;
- Laat zien waar contactgegevens genoteerd kunnen worden;
- Laat zien hoe het getekende aangifteformulier en evt. brondocumenten toegevoegd kunnen worden aan de zaak;
- Laat zien hoe de zaak tussentijds opgeslagen en later weer geopend kan worden;
- Laat zien hoe de presentievraag in een later stadium nogmaals gesteld kan worden;
- Laat zien hoe de een aantekening gemaakt kan worden in de zaak;
- Laat zien hoe de bewaartermijn ingesteld kan worden;
- Laat zien hoe de bevestigingsbrief aangemaakt kan worden;
- Laat zien hoe de PL aangemaakt/uitgedraaid kan worden;
- Laat zien hoe de zaak afgerond kan worden.

Demonstratiescript E: Adresonderzoek

Situatieschets

Meneer Haven woont sinds twee maanden alleen op zijn nieuwe adres. Hij ontvangt regelmatig post van overheidsinstanties van de vorige bewoner. Meneer Haven vermoedt hierdoor dat er nog iemand op zijn adres staat ingeschreven. Hij logt in op https://www.mijnoverheid.nl en ziet aantal bewoners 2. Hij wil een adresonderzoek opstarten bij de gemeente.

E-dienst

- **Adresonderzoek aanvragen via website:** laat zien de stappen die meneer Haven doorloopt om via de gemeentelijke website een adresonderzoek aan te vragen. Dit omvat het inloggen, het selecteren van 'Adresonderzoek aanvragen' en het invullen van het formulier.
- **Voortgang via Burgerportaal:** laat zien hoe Meneer Haven updates ontvangt in het Burgerportaal, zoals melding van ontvangst, de voortgang van het onderzoek en de afronding.

Balie

- **Melding doen:** laat zien hoe Meneer Haven naar de balie komt, zijn verzoek uitlegt en hoe de baliemedewerker de melding registreert.
- **Identiteitscontrole:** laat zien hoe de baliemedewerker Meneer Haven het soort identiteitsbewijs verifieert en registreert waarmee meneer Jansen zich heeft geïdentificeerd.

Werkvoorraad en behandeling van een ingekomen melding

- Laat zien hoe de melding in de werkvoorraad van de burgerzakenapplicatie terechtkomt.
- Laat zien hoe de persoon in onderzoek wordt geplaatst in categorie 8 met een specifieke code (bijvoorbeeld 80000 of 89999).
- Laat zien hoe er brieven en e-mails gegenereerd kunnen worden vanuit de burgerzakenapplicatie die naar de onderzoek persoon gaan en dat deze worden opgeslagen in het dossier.
- Laat zien hoe signaaldatums of 'wachtkameroplossingen' ingezet worden om tijdig actie te ondernemen.
- Laat zien hoe je contact momenten kan toevoegen aan het dossier.
- Laat zien hoe een ambtshalve verhuizing (VOW) wordt uitgevoerd of hoe de zaak wordt afgesloten.
- Laat zien hoe een nieuwe zaak voor verhuizing of emigratie kan worden gestart vanuit een adresonderzoek.

Publicatie besluit

- Laat zien hoe via de burgerzakenapplicatie een publicatiebesluit wordt gegenereerd, zodat deze door de burgerzakenmedewerker gepubliceerd kan worden.

Demonstratiescript F: Melding voorgenomen huwelijk

Situatieschets

Meneer Sluis en mevrouw Maas willen met elkaar trouwen. Zij hebben alle stukken al ingeleverd om een huwelijk aan te mogen gaan. Meneer Sluis is Nederlander, mevrouw Maas is Zuid-Afrikaanse met verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd.

- Laat zien hoe dit proces opgestart wordt (zowel door de klant als de ambtenaar);

Proces zaak gestart door ambtenaar

- Laat zien hoe de gegevens van de partners opgehaald/handmatig opgevoerd kunnen worden;
- Laat zien hoe contactgegevens opgevoerd kunnen worden;
- Laat zien hoe een aantekening gemaakt kan worden in deze zaak;
- Laat zien hoe een identiteitsbewijs toegevoegd kan worden;
- Laat zien hoe evt. overige brondocumenten toegevoegd kunnen worden;
- Laat zien hoe de persoonslijst geraadpleegd kan worden vanuit de opgestarte zaak;
- Laat zien hoe het naamgebruik na huwelijk in dit proces aangepast kan worden;
- Laat zien hoe de soort verbintenis (huwelijk/GP) geselecteerd kan worden;
- Laat zien hoe de (gekoppelde) huwelijkskalender werkt incl. selectie datum, locatie en Babs;
- Laat zien hoe de gegevens van de getuigen opgevoerd kunnen worden incl. toevoegen stukken;
- Laat de koppeling met de kassa zien incl. te selecteren producten zoals bijvoorbeeld een trouwboekje;
- Laat zien hoe de melding voorgenomen huwelijk (met verblijfsrecht) aangemaakt kan worden;
- Laat zien hoe de bevestigingsbrief van de melding van het huwelijk) aangemaakt kan worden;
- Laat zien hoe de functionaliteit mailen van uit de zaak werkt.

Ze willen toch graag op een andere datum trouwen

- Laat zien hoe we in de geïntegreerde agenda de huwelijksdatum kunnen aanpassen.

Het huwelijk wordt vandaag voltrokken

- Laat zien hoe de akte aangemaakt kan worden;
- Laat zien hoe een blanco akte aangemaakt kan worden (in het geval het huwelijk niet doorgaat);

Het huwelijk is voltrokken

- Laat zien hoe het huwelijk bevestigd wordt en in de BRP wordt bijgewerkt;
- Laat zien hoe de juiste bewaartermijn gekozen kan worden;
- Laat zien hoe (in dit proces) een internationaal uittreksel huwelijksakte geproduceerd kan worden;
- Laat zien hoe de getekende akte toegevoegd kan worden in de zaak;
- Laat zien hoe de zaak afgerond kan worden.

Proces zaak gestart door klant

- Laat de klantreis zien vanuit de burgerkant;
- Laat zien hoe de inwoner achteraf vanuit de burgerportaal kopieën van identiteitsbewijzen van getuigen kan uploaden;
- Laat zien hoe de inwoner in de geïntegreerde huwelijkskalender een datum, locatie en Babs kan reserveren;

Demonstratiescript G: Activiteiten van functioneel beheer

Configuratie van Gebruikers en Rollen
- Laat zien hoe je als functioneel beheerder gebruikers toevoegt, wijzigt of verwijdert.
- Laat zien hoe je controleert welke rechten een specifieke gebruiker heeft.
- Laat zien hoe je rapportages genereert van wie welke rechten heeft en welke wijzigingen daarin zijn aangebracht.

Beheer van Documenten en Processen
- Laat zien hoe je een bestaand document aanpast (bijv. een veld toevoegen).
- Toon hoe je een proces koppelt aan DigiD of eHerkenning.
- Laat kort versiebeheer van sjablonen zien.

Instellen van Koppelingen en Externe Systemen
- Laat zien wat de mogelijkheden zijn om nieuwe koppelingen zelfstandig te configureren.
- Laat kort de monitoring/logfunctie zien van gegevensuitwisselingen.
- Laat zien hoe je instellingen voor API-koppelingen beheert.

Rapportages en Overzichten
- Laat zien hoe je een eenvoudige rapportage maakt.
- Laat zien hoe je een filter instelt om gegevens te vinden.
- Laat zien hoe medewerkers zelfstandig selecties kunnen maken, nadat zij de juiste rollen/rechten hebben gekregen. En laat zien hoe deze rollen/rechten worden uitgegeven.

Releasebeheer en updates
- Laat zien hoe updates en nieuwe releases worden uitgerold en wat je als beheerder moet doen.
- Laat zien of er een testomgeving beschikbaar is voor het testen van nieuwe functionaliteiten.

Berichtenverkeer
- Laat zien hoe aangetoond wordt, dat het berichtenverkeer gedraaid is (aantal berichten)?
- Laat mij de volgende onderdelen zien van het berichtenverkeer:
    - Openstaande, niet afgehandelde berichten cyclussen.
    - Verzonden en ontvangen berichten opzoeken (binnen een bepaalde periode).
    - Verwerken van berichten (handmatig of automatisch)
    - Handmatig wijzigen status bericht
    - Handmatig draaien berichtenverkeer
    - Planning dagelijkse verwerking

Onderhoud (Zaak-, BAG-, RAAS-) berichten
- Laat zien hoe de BAG berichten (automatisch en handmatig) worden verwerkt.
- Laat zien hoe een RAAS bericht die geweigerd is, opnieuw aangeboden kan worden.
- Laat zien hoe een Zaak bericht opnieuw naar het archief systeem verzonden kan worden.
- Laat zien of er automatische meldingen zijn bij verstoringen in het onderhoud van berichten.

Verkiezingen
- Laat zien hoe je een verkiezing aanmaakt en een stempas genereert
- Laat zien of het systeem stemdistricten automatisch kan indelen op basis van postcode