

Bijlage 5 K3: Demonstratie

De beoordeling tijdens de demonstratie betreft – naast de in het aanbestedingsdocument opgenomen eisen, doelstellingen en verwachtingen – met name het aspect gebruiksvriendelijkheid en de technische mogelijkheden van de zaaksuite, digitaal loket en het KCS. De demo dient te bestaan uit twee onderdelen:

1. Casus “Klantproces”;
2. Beheer en inrichting.

Hieronder volgt een toelichting op de onderdelen welke in de demonstratie getoond moeten worden.

Casus 1 : “Klantproces”

Het doel van deze casus is om de belangrijkste facetten van het totale klantproces stapsgewijs te doorlopen. Toon hierbij aan hoe uw oplossing aansluit op de moderne, eigentijdse en toekomstbestendige functionaliteiten die een duidelijke klantwaarde leveren voor de aanvrager, gemeenten en ketenpartners. De casus bevat in ieder geval de volgende stappen :

Aanvrager stelt vraag aan het KCC

- Klant informeert bij het KCC naar een status van een aanvraag van een dienst/product;
- KCC medewerker registreert klant en ziet dat klant enkele maanden geleden hierover al eerder heeft gebeld;
- KCC medewerker noteert aanvullende nieuwe relevante informatie;
- KCC medewerker controleert de aanwezigheid van een interne medewerker (collega in de backoffice) in Outlook;
- KCC medewerker verbindt door (m.b.v. telefoonintegratie) naar medewerker. Deze blijkt even niet op haar plaats te zijn, dus wordt er een terugbelnotitie uitgezet;
- Medewerker ziet terugbelverzoek, belt en handelt terugbelverzoek af en stuurt digitaal aanvullende informatie toe naar de klant.

Verwerking/behandeling van de aanvraag

- Toon werking van het behandelproces via: start zaak, intern advies vragen, akkoord manager, voortgang status volgen, digitale handtekening, toevoegen documenten vanuit Office365 aan zaak e.d.;
- Klant ziet voortgang in digitaal loket en kan d.m.v. het uploaden van nieuwe documenten zelf stukken aan de betreffende zaak toevoegen;
- Signaal aan behandelaar zodra er nieuwe informatie of acties zijn toegevoegd aan de zaak.
- Beveiligd mailen vanuit de zaak rechtsreeks naar de klant en het opslaan van antwoorden in de zaak.

Fase nazorg en archivering

- Behandelaar rondt de zaak af in het zaakstelsel (acties, checklist, aantekeningen, documenten etc.);
- Behandelaar van team DIV checkt en regelt de volledigheid, actualiteit en kwaliteit van het zaakdossier.

Casus 2 : “Inrichting en beheer” zaakstelsel

Het doel van deze casus is om de belangrijkste beheer- en inrichtingsonderdelen te tonen. Toon hierbij aan hoe uw oplossing aansluit op de moderne, eigentijdse en toekomstbestendige functionaliteiten die een duidelijke meerwaarde levert voor de beheerders en gebruikers van de zaakstelsel. De casus bevat in ieder geval de volgende onderdelen :

a) Verwerking inkomende informatiestroom;

Gemeente Hoeksche Waard ziet de verwerking van de inkomende informatiestroom (post, e-mails, webformulieren, social media e.d.) als belangrijk onderdeel van de oplossing. Doel is om deze zo efficiënt mogelijk te laten verlopen door op een simpele manier inkomende berichten e.d. te registreren, deze bij een “foutieve” zaak door de behandelaar te laten weigeren en opnieuw toe te laten kennen aan een juist zaaktype. Bij voorkeur worden zoveel mogelijk van de gegevens automatisch overgenomen.

- Laat zien op welke manier er in de oplossing bij inkomende documenten (post, mails, webformulier, inkomende telefoongesprekken, social media berichten e.d.) een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden waarbij de documenten aan de zaak gekoppeld worden.
- Laat daarbij zien welke handelingen moeten worden uitgevoerd door de betreffende medewerker.
- Laat hierbij ook zien op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken.
- Laat zien op welke wijze zaken door de behandelaar kunnen worden geweigerd.

b) Werkvoorraad;

Gemeente Hoeksche Waard ziet de werkvoorraad in het zaakstelsel als de centrale werkvoorraad voor medewerkers, groepen medewerkers en de hele organisatie. De werkvoorraad geeft in één overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over de zaken. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak.

Gemeente Hoeksche Waard hecht daarbij waarde aan het ontvangen van signaleringen die plaatsvinden in het zaakstelsel (bijvoorbeeld nieuw toegevoegde documenten aan een zaak). Daarbij kan gedacht worden aan het ontvangen van notificaties via bijvoorbeeld e-mail.

- Laat zien hoe de gebruiker en de manager overzicht krijgt van de zaken.
- Laat zien hoe onderlinge vervanging van medewerkers geregeld kan worden.
- Laat de functionaliteit van de oplossing zien voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.
- Laat daarbij zien in hoeverre eindgebruikers dit zelf kunnen configureren en opslaan.
- Laat zien op welke wijze het mogelijk is signaleringen of notificaties te ontvangen die plaatsvinden binnen het zaakstelsel en hoe dit op individueel niveau ingesteld kan worden.

c) Zaken behandelen;

De oplossing moet de behandelaar effectief ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De oplossing ondersteunt de behandelaar en de manager onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. Daarnaast ondersteunt de oplossing de behandelaar door een duidelijk behandeloverzicht, waarbij bijvoorbeeld overzichtelijk is aangegeven in welke fase de zaak zich bevindt in het proces en wie betrokken zijn bij een zaak.

- Laat zien hoe de oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op de documenten, werkinstructies, checklists, statussen, doorlooptijden, (interne en externe) betrokkenen, relaties met andere zaken, zaakhistorie, etc.
- Laat zien hoe een advies van een externe partij gevraagd en verwerkt kan worden.

d) Completeren zaak (inclusief integratie MS365);

Gemeente Hoeksche Waard voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten het zaakstelsel. Om een dossier compleet te houden en toch de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. Gemeente Hoeksche Waard hecht daarnaast waarde aan een goed overzicht binnen een zaak met een hoog volume aan geregistreerde documenten (bijvoorbeeld bij projectzaken), door bijvoorbeeld documentsortingsmogelijkheden binnen een zaak.

- Laat zien hoe één of meerdere documenten/bestanden direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties.
- Integratie van MS365 (Teams, Outlook, chat, OneDrive)
- Een gescand papieren document;
- Laat zien hoe de oplossing voorziet in documentsortering binnen een zaak.

e) Splitsen of samenvoegen zaken;

In de oplossing kunnen zaken, nadat ze zijn aangemaakt, samengevoegd worden of alsnog gesplitst worden.

- Laat zien hoe dit in zijn werk gaat.

f) Archiveren zaken;

Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearhiveerd. Het is te allen tijde mogelijk (voor geautoriseerde gebruikers) om de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.

- Laat zien hoe de archivering van zaken en documenten plaatsvindt.
- Laat zien hoe de oplossing omgaat met uitzonderingen.

g) Documentcreatie;

Gemeente Hoeksche Waard ziet een documentcreatielool als een belangrijk instrument om de gebruiker te ondersteunen bij het compleet maken van de zaak met zo min mogelijk handelingen. Daarnaast biedt dit gebruik meer uniforme documenten volgens de gemeentelijke huisstijl en een uniforme en geautomatiseerde registratie. Gemeente Hoeksche Waard gebruikt Templafy als documentcreatielool.

- Laat zien de functionaliteit om vanuit een zaak documenten te genereren en op te slaan (incl. e-mails) op basis van sjablonen met daarin velden die automatisch kunnen worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen met behulp van Templafy.
- Laat zien hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier
- Laat zien hoe de oplossing samenvoegbestanden kan genereren.

h) Zoeken;

Gemeente Hoeksche Waard hecht belang aan het eenvoudig en snel terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit het zaakstelsel. De gebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, OCR etc.

- Laat de zoekfunctionaliteit van de oplossing zien. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is.
- Laat de diverse zoekingen zien en inclusief de mogelijkheden van de oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.

i) Sturing op voortgang;

Gemeente Hoeksche Waard wil het zaakstelsel ook gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van de werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening.

Door zaakgericht te werken willen de organisaties informatie verzamelen over zowel de zaken, het proces, als de geleverde diensten. Door statusinformatie vast te leggen ontstaat voortgangsinformatie over alle processen en informatie over een tijdige levering van diensten. De aggregatie van die informatie levert managementinformatie op waarmee het management de uitvoering van processen en het leveren van diensten kan aan- en bijsturen.

- Welke managementrapportages levert de oplossing standaard mee?
- Laat zien hoe standaardrapportages naar eigen inzicht aangepast kunnen worden door beheerders en (eventueel) door eindgebruikers.
- Welke acties moeten worden uitgevoerd om de data uit het zaakstelsel raadpleegbaar te maken voor een extern management rapportagetool?

j) Projectmatig werken;

Binnen de gemeente wordt veel projectmatig gewerkt. Gemeente Hoeksche Waard hecht aan een goede ondersteuning voor projecten.

De organisaties willen zelf een structuur kunnen maken (met als belangrijke functionaliteiten het opslaan, terugzoeken en ordenen van documenten), waarbinnen ze zelf de hoeveelheid aan documenten kan structureren.

- Laat zien op welke manier de oplossing projectmatig werken ondersteunt. Laat zien hoe een structuur voor dergelijke projecten wordt gefaciliteerd in de oplossing aan de hand van een voorbeeld.
- Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de oplossing en op welke wijze.

k) Specifieke procesinrichting;

Binnen de gemeente is er behoefte om enkele specifieke processen mbv zaakstelsel te faciliteren. Deze specifieke processen zijn leerlingenvervoer, subsidie, APV, contractbeheer en inkoop.

- Laat zien welke inrichting al in de oplossing aanwezig is om deze specifieke processen te ondersteunen.

l) Gebruiksvriendelijkheid;

Gemeente Hoeksche Waard hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Denk hierbij aan aspecten zoals: overzichtelijke en rustige schermen, weinig klikken, handelingen automatiseren, simpele en overzichtelijke bediening en zelf aan te passen voorkeuren.

- Laat uw visie op gebruiksvriendelijkheid zien en tot welke concrete invulling dat geleid heeft.
- Laat zien welke aspecten van de oplossing u ziet de een grote bijdrage leveren aan de usability aan de hand van concrete voorbeelden.
- Laat de mogelijkheden zien om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken.
- Laat de mogelijkheden zien om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan.

m) Autorisaties;

Gemeente Hoeksche Waard heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te kunnen worden ingericht.

- Laat zien waar en op welke wijze autorisatie binnen de oplossing plaatsvindt.
- Laat zien op welke wijze de oplossing de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus (rollen en functies) te autoriseren, zonder de beheersbaarheid aan te tasten.
- Laat daarbij ook de rol van de Active Directory zien en vermeld daarbij welke consequentie het verwijderen van personen uit de AD heeft voor het zaaksysteem.