



	Gebruik	
Nr		
1	Inloggen gaat via het AD account	
2	Klacht behandelaars krijgen een notificatie dat er een zaak is gestart of toegewezen. Dit is gebeurt bijvoorbeeld via email en notificatie in het startscherm/dashboard	
3	Klachten registratie is efficiënt Snelle en eenduidige vastlegging van contactmomenten	
4	Een burger die terugbelt kan eenvoudig gelinkt worden aan bestaande zaak.	
5	Zoeken van een klant dossier kan dmv verschillende velden. Naam + postcode; emailadres; telefoonnummer; zaaknummer. Dit kan los van elkaar maar ook meerdere velden invullen werkt.	
6	Contactmomenten worden opgenomen in zaak.	
7	Het systeem biedt ondersteuning aan meerdere processen.	
8	Koppeling met outlook voor integratie afwezigheid assistent zodat duidelijk is wanneer iemand afwezig is.	
9	Er is een persoonlijk dashboard beschikbaar. Op dit dashboard staan onder andere: <i>Overzicht lopende (eigen) zaken</i> <i>Links naar informatie bronnen zoals bijvoorbeeld de kennisbank, NoHow</i> <i>Link naar favoriete mappen in document management systeem</i> <i>Zoekfunctie</i> <i>Start nieuwe klacht</i>	
10	Er is functionaliteit voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.	
11	In de verschillende schermen is een oplossing waarmee de gebruiker eenvoudig schermen kan teruggaan of terugkeren naar het dashboard	
12	Registratie van gegevens moet eenduidig gebeuren. Bijvoorbeeld een telefoonnummer nooit met streepje of altijd een spatie in een postcode	
13	Plaatsnamen worden automatisch ingevuld na opvoeren postcode en huisnummer	
14	Het systeem ondersteunt de verschillende schrijfwijze van plaatsnamen (Den Haag en 's-Gravenhage; Den Bosch en 's-Hertogenbosch)	
15	Het systeem ondersteund sneltoetsen (de UI is niet alleen op een muis gericht	
16	In de UI is het mogelijk om een groter lettertype in te stellen (voor de leesbaarheid op grote schermen).	
17	Bij de registratie is er suggestie voor autocomplete in verschillende velden	
18	Er dient duidelijk (visueel?) te zijn in welke rol er in een zaak gewerkt wordt (No, Kom of Vo) zodat geen zaken (of dossiers) van het ene organisatieonderdeel in het proces (of de doorlooptijden/prioritering etc) van een ander organisatieonderdeel komen.	

	Zaak	
nr		
19	Het systeem biedt ondersteuning aan verschillende manieren van registreren (KOM en No registreren op verschillende manier) Hier horen bij verschillende afdelingen/sectoren ook verschillende doorlooptijden	
20	Het systeem signaleert de overschrijding van termijnen	

21	Het systeem geeft signalering bij taken zoals bijvoorbeeld een terugbel alert.	
22	Het systeem signaleert niet correct afgesloten zaken	
23	Verschillende medewerkers kunnen op hetzelfde moment in een zaak werken	
24	Zaak kan meerdere behandelaars hebben zodat er parallel werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden	
25	Een zaak kan door verschillende afdelingen (bijvoorbeeld de KOM en de NO) in samenwerking opgebouwd worden	
26	Het systeem ondersteunt zijn bij keuze voor juiste briefpapier. Bijvoorbeeld: een brief van de kinderombudsman gebeurt op de template van de kinderombudsman.	
27	Het systeem ondersteunt gebruik van (Word) templates	
28	Indien een taak door iemand anders is afgehandeld, krijgt de behandelaar een signaal dat de taak is afgerond.	
29	Ambtsdragers krijgen ook taken toegewezen	
30	Zaken kunnen door gebruiker sticky bovenaan eigen lijst geplaatst worden.	
31	Een zaak moet geautomatiseerd aangemaakt kunnen worden via de verschillende kanalen (denk hierbij aan bijvoorbeeld: email, webportal, scanstraat etc.)	
32	Bij een geautomatiseerd aangemaakte zaak kunnen ook documenten toegevoegd worden	
33	Het is mogelijk om bij elk statustype van een zaak stukken toe te voegen.	
34	Uit het systeem/zaak verstuurd emails worden automatisch toegevoegd aan de juiste zaak	
35	Zaaksysteem kan met meerdere zaaktypes overweg	
36	Het systeem kan verschillende (meerdere) processen tegelijkertijd ondersteunen	
37	Er is signalering bij wijzigingen in dossier/zaak zodat voor alle behandelaars van dat dossier duidelijk is dat er wijzigingen zijn.	
38	Een zaak overdragen aan een andere afdeling/sector is goed geborgd zodat duidelijk is waarom een zaak is overgedragen.	
39	Bladeren door een zaak is eenvoudig, volgstukken worden geopend door hierop te dubbelklikken.	
40	Er zit een preview functionaliteit in een zaak.	
41	Het is mogelijk om meerdere tegelijkertijd zaken open hebben.	
42	Wisselen tussen zaken kan met een muisklik (bijvoorbeeld tabbladen)	
43	Wisselen tussen zaken kan via (een) sneltoets/toestcombinatie (bijvoorbeeld alt-tab)	
44	Er moeten waarschuwingen zichtbaar zijn voor bijvoorbeeld media gevoelige dossiers of voor complex klaaggedrag	
45	Indien een kind een klacht indient, moet dit altijd duidelijk zichtbaar zijn. Een kind heeft prioriteit over andere zaken.	
46	Bij klachten van specifieke verzoekers/klagers (bijvoorbeeld kinderen) is dit altijd duidelijk zichtbaar. Dit in verband met prioritering (kinderen hebben prioriteti over andere zaken)	
47	In het scherm waarin een zaak behandeld wordt, moet minimaal (een link naar) het volgende geplaatst worden: <i>zaakattributen</i> <i>zaakeigenschappen</i> <i>documenten</i> <i>werkinstructies</i> <i>checklists</i> <i>statussen</i> <i>doorlooptijden</i> <i>betrokkenen</i> <i>relaties met andere zaken</i> <i>zaakhistorie</i>	
48	Contactmomenten koppelen we aan een zaak en een persoon (verzoeker)	

Structureel onderzoek		
Nr.		
49	Verschillende zaken kunnen gegroepeerd worden	
50	In de verschillende groepen met zaken kan gesorteerd worden op datum en status	
51	Individuele zaken (kunnen) worden gelinkt aan verzamelingen van zaken die structureel aangepakt worden. Na afsluiten van een individuele zaak is deze nog wel zichtbaar in de verzameling.	

Rapportage		
Nr.		
52	Er is een standaard dashboard met rapportagesbeschikbaar,	
53	Er is een standaard set management rapportages aanwezig. De standaard set rapportages geven inzicht in: <i>doorlooptijden (periode (aantal openstaande zaken per x dagen/weken)Afdeling etc. aantallen per periode/gebruiker/afdeling/sector</i> <i>Overzichten in soorten zaken</i>	
54	Er kunnen overzichten/verzamelingen van verschillende dossiers gemaakt worden.	

Portaal voor verzoekersklagers/intermediars		
Nr.		
55	Burgers kunnen hun zaakdossier raadplegen op een persoonlijke internet pagina (PIP)	
56	De PIP ondersteunt inloggen met Digid	
57	De PIP biedt ook mogelijkheid voor inloggen zonder Digid, minimaal 2step authenticatie.	
58	Er kan eenmalig gekozen worden voor inloggen met Digid of voor de alternatieven methode	
59	Het PIP is bruikbaar op alle standaard devices en de gangbare browsers waarbij een ondersteuning geldt van N-2 Dus een browser wordt tot twee versies terug ondersteund.	

Beheer		
Nr.		
60	Zaaktypen kunnen ingevoerd, gewijzigd en verwijderd worden zonder dat dit invloed heeft op de raadpleegbaarheid van de zaken gekoppeld aan dat zaaktype.	
61	Binnen de beheeromgeving kan de functioneel beheerder zelfstandig (dus zonder hulp van de leverancier) nieuwe zaaktypen en webformulieren op basis van Zero Coding volledig inrichten	
62	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van het zaakstelsel voor de overige gebruikers.	

63	De functioneel beheerder kan tags (trefwoorden) aanmaken wijzigen en verwijderen	
64	Het systeem ondersteunt het aanmaken van autorisaties (rollen en rechten) in samenhang met een hiërarchische structuur van verschillende zaaktypen (bakjes, zoals de No, Kom, Vo)	
65	Er zit audit functionaliteit in het zaakstelsel zodat achteraf gezien kan worden wie welke zaak heeft gemaakt, geraadpleegd of gewijzigd (en wat er gewijzigd is)	
66	Velden met autocomplete worden geconfigureerd door FB. (toewijzen en de data welke met autocomplete kan worden aangevuld)	

Zoeken		
Nr.		
67	Het systeem heeft een krachtige zoekfunctie waar ook filters op toegepast kunnen worden	
68	Op zoekresultaten kunnen filters toegepast worden	
69	Zoeken kan ook op metadata	
70	Zoeken kan op overige data (zoals full tekst, onderzoek specifieke data etc.)	
71	Op de zoekresultaten kan data-analyse gedaan worden	
72	Contactmomenten zijn doorzoekbaar.	
73	Communicatie naar instanties niet zijnde de burger of klager kan via de aan het dossier gekoppelde contactgegevens van de desbetreffende instantie. Denk aan bijvoorbeeld email.	
74	Er kan uit bestaande contactgegevens een contact voor een dossier gezocht worden	

Contactinformatie		
Nr.		
75	Bijzondere gegevens of afspraken (bijvoorbeeld een contactverbod) moet duidelijk naar voren komen bij de selectie van een contact.	
76	Er zijn alleen actuele contactpersonen zichtbaar in het overzicht met contactpersonen	
77	Bij registratie wordt door het systeem voorkomen dat één klager met meerdere verschillende gegevens geregistreerd wordt (bijvoorbeeld door een typefout in de postcode of naam van de klager) Als een klager alle gegevens heeft doorgegeven en er blijkt met vergelijkbare gegevens al iemand anders bekend te zijn, dan moet het systeem dit aangeven.	
78	Er moeten ook verzoekers met afwijkende of zonder adres ingevoerd kunnen worden: <i>zonder adres</i> <i>alleen een mailadres</i> <i>een adres in het buitenland met afwijkende postcode of afwijkende schrijfwijze.</i>	
79	(De rol van) Intermediairs (zoals advocaten, familieleden) die namens iemand anders een klacht indienen kan geregistreerd worden, inclusief contactgegevens van de intermediair	
80	Verschillende velden voor voornaam, achternaam en initialen zodat bij sorteren de (achter)namen in alfabetische volgorde gezet kunnen worden	
81	Meerdere emailadressen invoeren per instantie zodat bij het exporteren van deze gegevens de emailadressen ok in CSV of Excel als verschillende emailadressen herkenbaar zijn.	
82	Naam en adres gegevens moeten in 1 keer foutloos gekopieerd kunnen worden.	

83	Onderlinge relaties tussen verschillende overheidsinstanties moeten duidelijk zijn en centraal beheerd worden.	
84	Het systeem moet om kunnen gaan met burgers die meerdere rollen hebben (klager, bewindvoerder, belanghebbende) met verschillende contactgegevens zodat burgers maar één keer in het systeem voorkomen en niet meerdere keren dezelfde persoon geregistreerd is.	
85	in het systeem kunnen verschillende belanghebbenden opgevoerd worden. Een kind kan in meerdere dossiers voorkomen. En er kunnen ook meerdere verzoekers per dossier zijn: Ouder, advocaat etc.	

	DMS	
Nr.		
86	Een behandelaar kan zelf een mappenstructuur aanmaken.	
87	In een zaak kan een structuur aangebracht worden waarin in verschillende mappen documenten opgeslagen worden. Bijvoorbeeld interviews, bestuursvergaderingen, etc. Dit moet eenvoudig te scheiden zijn	
88	Een document (volgstuk) kan bij meerdere dossiers horen;	
89	Een volgstuk kan makkelijk gekoppeld worden aan meerdere zaken.	
90	Er is versiebeheer op de documenten.	
91	Het systeem kent geen beperking voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).	
92	Het systeem kan omgaan met samengestelde documenten. Het gaat met name om hoe e-mails (met bijlagen) direct zijn op te slaan vanuit MS Outlook in een bestand zaakdossier of een nieuwe zaak.	
93	Documenten kunnen geannoteerd worden	
94	Documenten kunnen als vertrouwelijk aangemerkt worden	
95	Vertrouwelijke documenten kunnen alleen geraadpleegd worden door daartoe bevoegde medewerkers.	
96	Voor verschillende afdelingen/sectoren moeten verschillende werkomgevingen/mappen ingericht kunnen worden	