

Bijlage 1 – Epics en Use Cases

Epics (uitwerking)

Ontvangen piketmeldingen

- **Wat is je doel:**
Piketmelding in behandeling nemen om rechtsbijstand te realiseren voor rechtzoekende.
- **Wat ga je doen:**
Data ontvangen van meldende instantie.
- **Wat heb je nodig (input):**
Koppeling/portaal ketenpartner met invulformulier.
- **Wat leg je vast (data):**
Ontvangen data (inclusief tijdstip ontvangst, afzender, verzendplaats (of bezoekslocatie)).

Actoren:

- Ketenpartners
- CPA
- (beheerders koppeling?)

Toelichting

De Centrale Piketafdeling (CPA) moet 24/7 via een API of per e-mail meldingen kunnen ontvangen over aangehouden verdachten en personen die van hun vrijheid zijn ontnomen in het kader van vreemdelingenrecht of psychiatrisch patiëntenrecht. Deze piketmeldingen worden verstuurd door diverse ketenpartners in het justitiële domein. Deze meldingen bevatten persoons- en verblijfsgegevens van cliënten, informatie over het strafbare feit dat zij hebben gepleegd en informatie over de gewenste rechtsbijstandsvorm.

Verwerken gegevens van piketmeldingen

- **Wat is je doel:**
Piketmelding in behandeling nemen, tijdig cliënt aan juiste advocaat koppelen.
- **Wat ga je doen:**
Bepalen welke soort bijstand/rechtsgebied en welke regio/voorkeur. Automatische koppeling rooster/register piketadvocaten. Daarnaast moet CPA medewerker kunnen raadplegen en wijzigen status piketmelding.
- **Wat heb je nodig (input):**
Filters op gegevens van piketmeldingen i.h.k.v. opzoeken/raadplegen. Koppeling tussen rooster en register piketadvocaten (user interface). Raadpleeg/mutatie functie CPA medewerkers.
- **Wat leg je vast (data):**
Logboek per melding, statusoverzicht, wijzigingsoverzicht.

Actoren:

- CPA

Toelichting

CPA medewerkers moeten gegevens van piketmeldingen kunnen inzien en wijzigen.

Doorsturen van piketmeldingen

- **Wat is je doel:**
Advocaat informeren over piketmelding en advocaat in staat stellen op tijd adequate bijstand te verlenen aan rechtzoekende.
- **Wat ga je doen:**
Piketmelding beveiligd versturen naar juiste adres juiste advocaat (geautomatiseerd).
- **Wat heb je nodig (input):**
Gegevens advocaat, gegevens piketmelding, beveiligde verzendoptie, logboek meldingen.
- **Wat leg je vast (data):**
Logboek meldingen inclusief tijdstip verzenden/reactie advocaat.

Actoren:

- CPA
- advocaat

Toelichting

Piketmeldingen moeten na ontvangst direct worden doorgestuurd naar de juiste advocaat. De advocaat kan deze melding accepteren of weigeren. Bij weigering moet een volgende advocaat worden benaderd (enzovoort totdat een advocaat de melding accepteert). De status van een piketmelding moet gemonitord en gelogd worden en CPA medewerkers moeten de status kunnen inzien.

Retourmelding aan ketenpartners/CPA

- **Wat is je doel:**
CPA: signaal ontvangen wanneer rechtsbijstand is geleverd
Ketenpartners: informeren over status van de melding en contactgegevens advocaat.
- **Wat ga je doen:**
CPA: (Geautomatiseerde) terugkoppeling verzenden aan ketenpartners met contactgegevens van de advocaat die de melding heeft geaccepteerd.
Daarnaast faciliteren dat ketenpartners kunnen verifiëren dat advocaten rechtsbijstand hebben verleend.
- **Wat heb je nodig (input):**
Contactgegevens ketenpartners, logboek meldingen, contactgegevens advocaat, beveiligde verzendoptie. Signaal kunnen ontvangen dat rechtsbijstand is verleend.
- **Wat leg je vast (data):**
Bevestiging dat terugkoppeling is verstuurd, naar welk adres en op welk tijdstip.
Verificatie rechtsbijstandverlening.

Actoren:

- CPA
- Ketenpartners

Toelichting

Na acceptatie wordt aan de meldende partij teruggemeld (via een API of per e-mail) dat de melding is geaccepteerd. Deze terugmelding bevat contactgegevens van de advocaat die de melding heeft geaccepteerd. Verder moet de CPA een signaal ontvangen van verificatie verleende rechtsbijstand.

Opgeven beschikbaarheid piketadvocaten

- **Wat is je doel:**
Advocaat wil ingepland worden voor piketdiensten.
- **Wat ga je doen:**
 - Advocaten standaard volledig beschikbaar, advocaat geeft digitaal verhinderdata of afwijkend beschikbaarheidspatroon door.
 - CPA medewerker: kan dit ook doen via de backend in geval van ict-verstoringen bij de advocaat.
- **Wat heb je nodig (input):**
Portaal voor advocaten, backend voor CPA, meekijkfunctie voor CPA.
- **Wat leg je vast (data):**
Inge vulde beschikbaarheidsgegevens advocaat (beschikbaarheidspatroon en eventuele verhinderdata).

Actoren:

- CPA
- Advocaat

Toelichting

Advocaten moeten 24/7 online hun beschikbaarheid voor een bepaalde periode kunnen opgeven, inzien en wijzigen.

Verwerken gegevens beschikbaarheid

- **Wat is je doel:**
Beschikbaarheid advocaten in kaart brengen en dekking roosters inzichtelijk hebben.
- **Wat ga je doen:**
Raadplegen opgegeven data advocaten. CPA medewerker moeten wijzingen kunnen aanbrengen in deze data en daarnaast een meekijkfunctie hebben.
- **Wat heb je nodig (input):**
Door advocaten opgegeven beschikbaarheidsgegevens, backend CPA, historische gegevens beschikbaarheid.
- **Wat leg je vast (data):**
Historie (wijzigingen op) beschikbaarheidsgegevens.

Actoren:

- CPA

Toelichting

De CPA medewerkers moeten de gegevens van beschikbaarheid kunnen inzien en wijzigen.

Opstellen sjablonen roosters

- **Wat is je doel:**
Aanpassen rooster aan regio/situatie.
- **Wat ga je doen:**
Roosterparameters opgeven. CPA medewerkers moeten roosterparameters zelf kunnen invoeren en beheren.
- **Wat heb je nodig (input):**
Roosterparameters.
- **Wat leg je vast (data):**

Roostersjablonen.

Actoren:

- CPA

Toelichting

Om ervoor te zorgen dat de roosters goed aansluiten bij de wensen t.a.v. piketplanningen en andere planningen binnen de Raad voor Rechtsbijstand, is het van belang dat de CPA de roosterparameters in verregaande mate zelfstandig kan beheren en configureren.

Opstellen piketplanning

- **Wat is je doel:**
Advocaten naar rato van beschikbaarheid inplannen piketdiensten.
- **Wat ga je doen:**
Automatisch inplannen piketdiensten voor advocaten o.b.v. opgegeven beschikbaarheid en roostersjabloon. CPA medewerkers moeten de automatisch gegenereerde piketplanning kunnen inzien en wijzigen.
- **Wat heb je nodig (input):**
Planningstool, beschikbaarheidsdata advocatuur en roostersjablonen.
- **Wat leg je vast (data):**
Automatisch gegenereerde roosters, back-up van roosters en rapportage m.b.t. verdeling diensten.

Actoren:

- CPA

Toelichting

CPA moet piketplanningen kunnen opstellen. CPA moet de planningparameters zelf kunnen invoeren en beheren, inclusief onderlinge afhankelijkheid tussen bepaalde planningen. De piketplanningen moeten automatisch gegenereerd kunnen worden, op basis van de ingegeven parameters. CPA moet de automatisch gegenereerde piketplanningen kunnen inzien en wijzigen.

Publiceren piketplanningen

- **Wat is je doel:**
Ter beschikking stellen piketplanning aan advocaten.
- **Wat ga je doen:**
Advocaten inzage bieden in vastgestelde piketplanning.
- **Wat heb je nodig (input):**
Online weergave van roosters. Notificatie naar advocatuur.
- **Wat leg je vast (data):**
Publicatiemoment, inclusief back-up van het gepubliceerde op dat moment.

Actoren:

- CPA

Toelichting

CPA moet piketplanningen geheel of gedeeltelijk kunnen publiceren en daarmee beschikbaar stellen aan advocaten.

Inzien piketplanningen

- **Wat is je doel:**
 - advocatuur: raadplegen ingeplande diensten.
 - CPA: meekijkfunctie bij vragen en raadplegen ingeplande diensten t.b.v. uitmelden piketmeldingen.
 - OM: raadplegen gefilterde piketplanning t.b.v. ZSM-afdoeningen.
- **Wat ga je doen:**
 Autorisaties verschaffen voor inzien (delen van) piketplanningen.
 - Advocatuur: persoonlijke rooster en rooster andere dienstdoende advocaten.
 - CPA: gehele *gepubliceerde* piketplanning.
 - Planner (rol binnen CPA): gehele piketplanning.
 - OM: enkel piketplanning eigen regio voor betreffende dag.
- **Wat heb je nodig (input):**
 CPA: mogelijkheid om inzage aan externen te verschaffen en te beheren.
- **Wat leg je vast (data):**
 Overzicht van externen die inzage hebben en autorisaties.

Actoren:

- CPA
- Advocaat
- OM

Toelichting

Advocaten en geautoriseerde medewerkers van bepaalde ketenpartners moeten gepubliceerde piketplanningen online kunnen inzien.

Ruilen/waarnemen piketdiensten

- **Wat is je doel:**
 Flexibiliteit planning, mogelijkheid voor advocaat zelf wijzigingen door te voeren in piketplanning.
- **Wat ga je doen:**
 - advocatuur: via portaal waarneming en ruilingen regelen.
 - CPA: meekijkfunctie en zelfstandige mogelijkheid (op verzoek) aanpassingen te doen in gepubliceerde piketplanning.
- **Wat heb je nodig (input):**
 - advocatuur: inzicht eigen diensten en mogelijkheid aanpassingen te doen. Inzicht andere deelnemers van het zelfde rooster. Omgeving waarin verzoeken gedaan kunnen worden/geaccepteerd en geweigerd kunnen worden.
 - CPA: meekijkfunctie en inzage piketplanning en mutatie-functie.
- **Wat leg je vast (data):**
 Logboek met status en historie ruil/waarneemverzoeken (zowel inzichtelijk CPA medewerkers als betrokken advocaten).

Actoren:

- CPA
- Advocaat

Toelichting

Advocaten moeten hun gepubliceerde piketdiensten online onderling kunnen ruilen en laten waarnemen. CPA moet datzelfde kunnen doen via de backend en via meekijkfunctie ondersteuning bieden aan advocaat.

Beheer piketdeelnemers

- **Wat is je doel:**
Gebruik maken van een up-to-date register van advocaatgegevens (die deelnemen aan piket) kunnen beheren.
- **Wat ga je doen:**
Minimale set van advocaatgegevens worden naar verwachting opgeslagen binnen de piketapplicatie.
Overige relevante gegevens van advocaten (daar waar nodig) raadplegen in de aangewezen authentieke bron.
- **Wat heb je nodig (input):**
Toegang tot authentieke bron met gegevens van advocaten die deelnemen aan piket.
Wat leg je vast (data):
Advocaatgegevens (alleen de minimaal benodigde gegevens)

Actoren:

- CPA
- Afdeling Inschrijven

Toelichting

In de doelarchitectuur van de Raad voor Rechtsbijstand is een uitgangspunt dat dubbele dataopslag wordt vermeden. Voor toegang tot de relevante gegevens van advocaten wordt bij voorkeur aangesloten op een authentieke bron. Wijzigingen worden verwerkt door afdeling Inschrijven.

Beheer stamregister

- **Wat is je doel:**
Opschonen en up-to-date houden van het stamregister t.b.v. juiste koppeling piketmelding in geval van stamrelatie.
- **Wat ga je doen:**
CPA: inzien, wijzigen, toevoegen en verwijderen van koppeling tussen rechtzoekende en advocaat. Inzien, wijzigen, toevoegen en verwijderen van gegevens rechtzoekende.
- **Wat heb je nodig (input):**
Inzage-mogelijkheid, bewerktuig, gegevensbron. Signaal wanneer einde termijn 6 jaar nadert/ automatische verwijdering/ communicatie advocaat.
- **Wat leg je vast (data):**
Registraties inclusief historie mutaties.

Actoren:

- CPA
- BRP
- Afdeling Inschrijven

Toelichting

De CPA beheert het stamregister, een register dat gegevens van cliënten en van hun stamadvocaten bevat. Een stamadvocaat is een advocaat die een cliënt een bepaalde periode standaard bijstaat in het kader van psychiatrisch patiëntenrecht.

Genereren gegevens cliënten en stamadvocaten

- **Wat is je doel:**
Een koppeling tot stand brengen tussen stamcliënt en stamadvocaat o.b.v. input ketenpartners, advocatuur en eigen piketproces.
- **Wat ga je doen:**

- Invoeren van stamrelatie-gegevens.
- **Wat heb je nodig (input):**
Gegevens aangeleverd door externen.
- **Wat leg je vast (data):**
Gegevens cliënt en advocaat en logboek van ontvangst.

Actoren:

- CPA

Toelichting

CPA moet gegevens van cliënten en stamadvocaten kunnen invoeren, inzien en wijzigen. Daarnaast moet er, als gevolg van een piketmelding in het kader van psychiatrisch patiëntenrecht, automatisch worden gesignaleerd wanneer sprake is van een nieuwe cliënt. In die gevallen moeten de gegevens van de cliënt en zijn/haar advocaat automatisch als stamrelatie worden opgeslagen. De advocaat is vanaf dat moment automatisch stamadvocaat.

Verwerken gegevens stamregister

- **Wat is je doel:**
O.b.v. gegevens in het stamregister piketmeldingen koppelen aan juiste advocaat.
- **Wat ga je doen:**
CPA: Automatisch consulteren stamregister bij piketmelding en koppeling maken bij bestaande stamregistratie. In geval van een nieuwe stamrelatie deze automatisch registreren.
- **Wat heb je nodig (input):**
Koppeling inkomende piketmeldingen en stamregister, met herkenningpunten waarmee match tot stand komt. Twee opties:
 - Match: benaderen advocaat o.b.v. stamrelatie.
 - No match: dan melding via piketplanning.
 Indien geen match en dus een nieuwe stamrelatie ontstaat, dan automatische toevoeging daarvan in het register.
- **Wat leg je vast (data):**
Logboek met historie automatisch gekoppelde meldingen en automatisch toegevoegde nieuwe registraties.

Actoren:

- CPA

Toelichting

Als er een piketmelding in het kader van psychiatrisch patiëntenrecht wordt ontvangen, dan moet automatisch het stamregister worden geconsulteerd. Is de cliënt reeds bekend in het stamregister, dan moet de piketmelding naar zijn/haar stamadvocaat worden doorgestuurd. Is geen advocaat bekend, dan uitmelden via reguliere piketplanning.

Raadplegen gegevens stamregister

- **Wat is je doel:**
Inzage bieden aan rechtbank, CPA en advocaat in registraties bestaande stamrelaties.
- **Wat ga je doen:**
 - CPA: raadplegen gehele bestand registraties en historie wijzigingen.
 - Rechtbank: raadplegen specifieke registratie zonder historie o.b.v. gegevens rechtzoekende.
 - Advocaat: raadplegen eigen stamrelaties met historie wijzigingen.

- **Wat heb je nodig (input):**
 - CPA: Inzage gehele stamregister en zoekfunctie o.b.v. advocaat en rechtzoekende, d.m.v. filters. Historie inzien registratie.
 - Rechtbank: Via portaal specifiek kunnen zoeken per rechtzoekende (achternaam/geboortedatum/bsn) of op A-nr/naam bij advocaat. Geen inzage in historie.
 - Advocaat: via portaal enkel inzage eigen overzicht stamcliënten
- **Wat leg je vast (data):**
Raadpleegactiviteiten opnemen in logging

Actoren:

- CPA
- Advocaat
- Rechtbank

Toelichting

CPA, advocaten en geautoriseerde medewerkers van bepaalde ketenpartners moeten gegevens uit het stamregister online kunnen raadplegen.

Validatie gegevens stamregister

- **Wat is je doel:**
Een correct en volledig stamregister beheren, zodat bij toekomstige piketmeldingen een koppeling tot stand komt o.b.v. juiste gegevens. Voorkomen dubbele registraties.
- **Wat ga je doen:**
Cliëntgegevens in stamregister vóór opslag automatisch valideren middels het BRP. Signaal bij uitval, deze gegevens handmatig verwerken.
- **Wat heb je nodig (input):**
Koppeling tussen gegevens stamregister en BRP. Dagelijkse synchronisatie, om nieuwe registraties te verifiëren.
- **Wat leg je vast (data):**
Uitval niet-gevonden matches, geverifieerde registraties, historie mutaties.

Actoren:

- CPA/BRP

Toelichting

Cliëntgegevens in het stamregister moeten vóór opslag automatisch worden gevalideerd middels het BRP.

Rapportages

- **Wat is je doel:**
Inzicht hebben en kunnen verschaffen in piketgerelateerde cijfers.
- **Wat ga je doen:**
CPA: raadplegen cijferoverzichten/exporteren.
- **Wat heb je nodig (input):**
Tooling om queries te draaien op piketgerelateerde cijfers. Export-optie/koppeling met data-warehouse.
- **Wat leg je vast (data):**
Acties opnemen in logging, mogelijkheid om standaardqueries samen te stellen.

Actoren:

- CPA

Toelichting

CPA moet, buiten het datawarehouse om, relatief eenvoudige rapportages kunnen genereren over gegevens van piketmeldingen, gegevens van piketadvocaten en gegevens van piketplanningen.

Helpdeskfunctie

- **Wat is je doel:**
Op snelle, effectieve wijze ondersteuning bieden aan advocatuur en ketenpartners m.b.t. goed verloop van het piketproces.
- **Wat ga je doen:**
Vragen beantwoorden m.b.t. piketmeldingen/ -diensten/ -regeling.
- **Wat heb je nodig (input):**
Overzicht van veel gestelde vragen, selectie van relevante parameters en rechtstreekse communicatiemogelijkheden gelinkt aan dossier.
- **Wat leg je vast (data):**
Historie van gespreksnotities/ondernomen acties.

Actoren:

- CPA/Advocatuur/Ketenpartners

Toelichting

De CPA wil op een snelle en effectieve wijze ondersteuning bieden aan advocatuur en ketenpartners m.b.t. goed verloop van het piketproces. Daartoe is het van belang dat CPA alle informatiebronnen voor handen heeft om vragen te beantwoorden over piketmeldingen/-diensten en regelingen.

Raadplegen gegevens door ketenpartners/advocatuur

- **Wat is je doel:**
Ketenpartners/advocatuur inzage bieden in gegevens uit het stamregister en de piketplanningen.
- **Wat ga je doen:**
Een structuur opzetten waarbij ketenpartners/advocatuur AVG-compliant toegang hebben tot de voor hen relevante piketgegevens.
- **Wat heb je nodig (input):**
Tooling om bovengenoemde structuur te realiseren.
- **Wat leg je vast (data):**
Raadpleegrechten en raadpleegacties

Actoren:

- CPA
- Ketenpartners
- Advocatuur

Toelichting

Geautoriseerde medewerkers van bepaalde ketenpartners/advocaten moeten gegevens uit het stamregister en piketplanningen online kunnen raadplegen.

Foutsituaties

- **Wat is je doel:**
Manueel verwerken van uitval uit gesloten flow.
- **Wat ga je doen:**
Uitval identificeren, opslaan en ter verwerking klaarzetten.
- **Wat heb je nodig (input):**
Backend om het bovenstaande uit te voeren.
- **Wat leg je vast (data):**
Gegevens uitvalsituaties, historie en logging acties.

Actoren:

- CPA

Toelichting

Wijze van signaleren van en omgaan met foutsituaties.

Logging van activiteiten

- **Wat is je doel:**
Traceerbaar vastleggen van wijzigingen in gegevens binnen de piketapplicatie.
Inzicht geven voor de beheerpartij bij mogelijke verstoringen in de werking van de applicatie.
- **Wat ga je doen:**
Inregelen van de oplossing zodanig dat de gewenste activiteiten worden gelogd.
- **Wat heb je nodig (input):**
Overzicht te loggen activiteiten.
- **Wat leg je vast (data):**
Activiteit, waarde oud vs. nieuw, gebruiker, tijdstempel.

Actoren:

- Gebruikers van de applicatie
- Beheerpartij

Toelichting

Betreft zowel het verantwoorden van de activiteiten van de Raad voor Rechtsbijstand, als het beantwoorden van vragen van advocaten en het efficiënt oplossen van foutsituaties.

Verstoring en business recovery

- **Wat is je doel:** Tijdens verstoringen operationeel blijven.
- **Wat ga je doen:**
Verstoringen Raadszijde: afdekken middels SLA en manuele workaround.
Verstoringen Ketenpartners: opstellen escalatieladder en manuele workaround.
- **Wat heb je nodig (input):**
Manuele workaround om dagelijkse werkzaamheden door te laten gaan.

- **Wat leg je vast (data):**
Nader te bepalen.

Actoren:

- CPA en overige raadscollega's
- Ketenpartners
- Leveranciers

Toelichting

Beschrijven van mogelijke verstoringen en gewenste 'work around' oplossingen.
Wat betreft business recovery: zie document non-functional requirements.

Verificatie van piketverrichtingen

- **Wat is je doel:** Verificatie van gedane piketverrichtingen door de betreffende ketenpartner.
- **Wat ga je doen:** Een digitale aftekenmogelijkheid maken om de verificatie te faciliteren.
- **Wat heb je nodig (input):** Een oplossing waar de ambtenaar zijn naam, functie en handtekening kan zetten.
- **Wat leg je vast (data):** Gegevens over piketverrichtingen (datum en soort) en gegevens van de ambtenaar die aftekent (naam, organisatie, organisatieonderdeel, plaatsnaam organisatie, functie en handtekening)

Actoren:

- Ketenpartners
- Advocatuur
- CPA

Toelichting

De door de advocaat gedane piketverrichtingen (de diverse stadia van piketrechtsbijstand) moeten bevestigd worden door een bevoegde ambtenaar. Enerzijds ter controle of een piketmelding daadwerkelijk is opgevolgd, anderzijds om de advocaat de mogelijkheid te bieden om de verrichtingen te declareren. Het bevestigen gebeurt nu via ondertekenen/afstempelen van een papieren formulier. Dat moet een digitale oplossing worden.

Randvoorwaarden

Toelichting

Buiten functionele en non- functionele requirements is er ook sprake van regelgeving en beleid, waaraan de applicatie moet voldoen.

Wet- en regelgeving en beleid

Grondslag piket: artikel 37 Wet op de rechtsbijstand

Reglement piket: reglement Piket Raad Voor Rechtsbijstand

Voorwaarden deelname piket: Inschrijvingsvoorwaarden Advocatuur

Maatregelbeleid: Maatregelbeleid Raad voor Rechtsbijstand

Use cases

Medewerker CPA

Meldingen

- Data ontvangen van meldende instantie (in de vorm van een piketmelding);
- Piketmelding in behandeling nemen: bepalen welke soort bijstand/rechtsgebied en welke regio/voorkeur d.m.v. filters of openen melding;
- Raadplegen inhoud van de piketmelding;
- Raadplegen status van de piketmelding;
- Wijzigen status en/of toekenning piketmelding;
- Handmatig verwerken van meldingen die niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt (vanwege een error) a.d.h.v. een 'foutbak'.
- Piketmelding voorzien van notitie (voor inzage andere medewerkers CPA);
- Advocaat informeren over piketmelding en piketmelding beveiligd doorsturen;
- Ketenpartner via beveiligde weg informeren over status piketmelding en contactgegevens advocaat.

Roosters

- Meekijken advocatenportaal bij (invullen) overzicht van beschikbaarheid en verhinderdata, of bij het doen van een ruiling/waarneemverzoek;
- Raadplegen beschikbaarheid en verhinderdata van de advocaat;
- Beschikbaarheid/verhinderdata/ruilingen/waarnemingen van de advocaat handmatig invoeren of wijzigen (wanneer via portaal niet werkt);
- Uitsluitingen van deelname aan piketroosters en compensaties verwerken;
- Opstellen roosterformats: inventariseren capaciteitsbehoefte/ontwikkelingen/knelpunten i.o.m. NovA (portefeuillehouders);
- Op basis van input roosters inrichten;
- CPA medewerkers moeten planning-parameters zelf kunnen invoeren en beheren inclusief onderlinge afhankelijkheid tussen planningen;
- Inzien en controleren automatisch gegenereerde piketplanning;
- Wijzigen automatisch gegenereerde piketplanning;
- Publiceren piketplanning
- Autorisaties voor externe partijen aanmaken m.b.t. inzagemogelijkheid piketplanning;
- In register piketdeelnemers advocaatgegevens opzoeken.

Stamregister

- Raadplegen van gegevens in stamregister;
- Invoeren van gegevens voor stamregistraties;
- Wijzigen van gegevens voor stamregistraties;
- Inzien historie/logboek per registratie;
- Wijzigen, toevoegen en verwijderen van koppeling tussen rechtzoekende en advocaat en gegevens rechtzoekende;
- Uitval geautomatiseerde validatie gegevens stamregister handmatig wijzigen, na signaal in 'foutbak'.

Rapportages

- Rapportages genereren;
- Rapportages inzien;
- Zoeken/filteren binnen rapportage;
- Exporteren rapportage (i.e. Excel).

Helpdeskfunctie

- Effectief en snel opzoeken/raadplegen/selecteren gegevens m.b.t. piketmeldingen/roosters/contactgegevens d.m.v. filters;
 - Vanuit dossier/ meldings-id/nr. communiceren met advocaat per mail/ telefoon/ chat;
 - Notities maken/ gespreksverslag welke inzichtelijk is voor andere medewerkers CPA;
 - Historie kunnen raadplegen van notities/ gespreksverslag/ opmerkingen.
-

Advocatuur

- Piketmelding ontvangen (moeten beveiligde melding kunnen openen op smartphone);
 - Beschikbaarheid en verhinderdata opgeven via persoonlijk portaal;
 - Inzien opgegeven beschikbaarheid en verhinderdata;
 - Inzien eigen ingeplande diensten;
 - Binnen persoonlijk portaal verzoeken tot waarnemingen/ ruilingen indienen en inkomende verzoeken accepteren/ weigeren;
 - Eigen contactgegevens specifiek betrekking hebbend op piket wijzigen via persoonlijk portaal;
 - Na ontvangst piketmelding vanuit dossier/ meldings-id/nr. communiceren met helpdesk per mail/ telefoon/ chat;
 - Na ontvangst piketmelding vanuit dossier/ meldings-id/nr. communiceren met helpdesk per mail/ telefoon/ chat;
 - Na ontvangst piketmelding snel kunnen raadplegen relevante kennis/ info via bijvoorbeeld persoonlijk portaal/ toegestuurde links.
-

Ketenpartners

- Via portaal of invulformulier piketmelding opmaken en insturen;

- Terugkoppeling op piketmelding ontvangen via beveiligde weg;
 - Na versturen piketmelding vanuit dossier/ meldings-id/nr. communiceren met helpdesk per mail/ telefoon/ chat.
-

Rechtbank

- Raadplegen gegevens stamregister (alleen inzage n.a.v. specifieke zoekopdracht rechtzoekende a.d.h.v. achternaam/ geboortedatum/ bsn).
-

OM

- Piketplanning inzien (enkel eigen regio en voor betreffende dag).
-

BRP

- Cliëntgegevens moeten dagelijks n.a.v. piketmeldingen middels een koppeling met BRP worden gevalideerd vóór opslag.
-