

# BIJLAGE O: USE-CASES Demodag

## CASEBESCHRIJVINGEN VTH

Onderdeel van de Europese Aanbesteding VTH applicatie van de RUD Utrecht, is de uitwerking- en demonstratie van een aantal Use- Cases m.b.t. het werkveld VTH inclusief de Omgevingswet. In deze bijlage treft u de beschrijving van deze cases.

Voor Use-Case 1 t/m 5 geldt dat deze de basis vormen voor de demonstratie.

## 1. ALGEMENE INFORMATIE

### 1.1 Aanleiding

De Aanbestedende dienst heeft in het aanbestedingstraject de Inschrijvers gevraagd om een inschrijving uit te brengen voor de implementatie van een ICT- oplossing voor Vergunningen, Toezicht en Handhaving inclusief de Omgevingswet. Zij wil, alvorens tot de aanschaf en invoering over te gaan, de meerwaarde van de Oplossing aan de hand van een demonstratie zien.

Let op: de Aanbestedende dienst stelt dat alle in de demo getoonde functionaliteiten integraal onderdeel zijn van de inschrijving en daarmee bindend in de overeenkomst.

### 1.2 Doelstellingen

De aanbestedende dienst wil aan de hand van een demo zien dat de Inschrijver zich met de Oplossing kan verplaatsen in de RUD Utrecht. De Oplossing moet aansluiten op de werkzaamheden van de gebruikers van de Opdrachtgever. De Oplossing moet gebruiksvriendelijk (kan een gebruiker makkelijk zijn weg vinden) eenvoudig, efficiënt en doeltreffend werken. Daar waar de Inschrijver de processen niet letterlijk volgt, hoeft dat geen probleem te zijn. Inschrijver wordt uitgenodigd uit te leggen welke weg haar Oplossing volgt om tot de gevraagde resultaten te komen. De Inschrijver laat daarbij zien hoe er met (potentiële) gebruikersfouten wordt omgegaan.

### 1.3 Beoordelingskader

Inschrijver dient de opdrachten uit de cases zo volledig mogelijk uit te werken. De Aanbestedende dienst wil oordelen op basis van wat de Inschrijver toont tijdens de demo. Daar waar Inschrijver iets niet kan tonen, dient deze toe te lichten hoe een en ander werkt binnen de aangeboden oplossing óf hoe het ontwikkeltraject er uit ziet met bijbehorende planning. Het moet de Aanbestedende dienst duidelijk zijn welke handelingen verricht moeten worden gedurende het proces van ontwikkeling en implementatie van dit onderdeel/ deze onderdelen. Daarbij wordt toelichten lager gewaardeerd dan wat werkelijk gedemonstreerd wordt. Hetgeen dat niet of onvoldoende kan worden getoond en niet wordt uitgelegd, hoeft niet gedemonstreerd te worden. Een schriftelijke verklaring volstaat in dat geval. Het leidt wel tot een lagere beoordeling van dat onderdeel.

De Aanbestedende dienst vraagt pro-activiteit en creativiteit van Inschrijver die ertoe leidt dat de processen eenvoudig, efficiënt en effectief uitgevoerd kunnen worden.

De Aanbestedende dienst beoordeelt iedere Use-case op de volgende 4 aspecten:

1. Aansluiting op werkzaamheden van gebruikers: hierbij wordt gelet op de methode van zoeken; uitvoeren van taken; beheren werkvoorraad; toewijzen behandelaar; overzicht status van een zaak en/of proces.

2. Gebruiksvriendelijkheid: hierbij wordt gelet op eenvoud en logica van handelingen, en van de applicatie; visuele aspecten zoals hoeveelheid (sub) windows, pop-ups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen; hoeveelheid en wijze van scrollen in de schermen; het voorkomen van gebruikersfouten.
3. Mate van flexibiliteit: in hoeverre is maatwerk mogelijk binnen de bestaande functionaliteiten? En hoe werkt maatwerk door op bestaande processen?)
4. Doeltreffendheid van handelingen, en van de applicatie.

#### 1.4 Werkwijze

In dit document is een demo opzet gedefinieerd. Hierbij is een aantal reële cases opgesteld die betrekking hebben op de VTH-processen van de RUD Utrecht. Voor de demo wordt maximaal 180 minuten gereserveerd. De eerste twintig (20) minuten mogen gebruikt worden om de opbouw van de aangeboden Oplossing toe te lichten (context, modulesamenstelling, roadmap, structuur etc.)

#### 1.5 De demo

Beschikbare middelen tijdens de demonstratie:

- In de demonstratieruimte is wifi beschikbaar
- De demonstratieruimte beschikt over een presentatiescherm en beamer
- Aansluiting op het scherm van een laptop kan middels VGA of HDMI.

Als Inschrijvers additionele apparatuur (scherm en beamer) nodig hebben voor de demonstratie dienen zij hier zelf voor te zorgen. Inschrijvers hebben 30 minuten voor aanvang van de demonstratie de gelegenheid om voorbereidingen te treffen. Tijdens de demonstratie kunnen, naast het beoordelingsteam, ook andere medewerkers van de RUD Utrecht als toeschouwer aanwezig zijn.

## 2. USE-CASES

De Aanbestedende dienst heeft de volgende Use-Cases opgesteld:

1. Aanvraag Omgevingsvergunning (60 minuten)
2. Maatwerk behandelproces (20 minuten)
3. Functioneel beheer (40 minuten)
4. Samenhang van informatie (20 minuten)
5. Informatieverzoek (20 minuten)

### 2.1. Aanvraag Omgevingsvergunning

Laat zien hoe in de Oplossing de behandeling van de aanvraag omgevingsvergunning verloopt van ontvangst vanuit het DSO/LV tot het inplannen van toezicht. Doe dit aan de hand van de volgende casus.

#### **Casus Aanvraag Omgevingsvergunning**

Afvalverwerkingsbedrijf No waste, waarover recentelijk een aantal klachten zijn binnengekomen voor geuroverlast, is voornemens om de huidige capaciteit uit te breiden met een nieuwe afvalverwerkingslijn. Daarnaast wil het bedrijf hun huidige kantoorpand slopen en een nieuw en groter kantoorpand realiseren. Daarbij willen ze een WKO plaatsen om het kantoorpand te verwarmen. Deze activiteiten willen ze aanvragen in één vergunning. De RUD is hierbij gemandateerd voor het verlenen van de gehele vergunning voor de provincie (magneetactiviteit). Bij het opstellen van de vergunning is advies nodig van de gemeente, de veiligheidsregio en het waterschap. De aangevraagde vergunning komt overeen met het resultaat van de Omgevingstafel. In het DSO is de RUD voor deze vergunningaanvraag als behandeldienst aangemerkt. De gegevens over de Omgevingstafel komen via het DSO beschikbaar.

Tegelijkertijd wil No waste de mogelijkheid hebben om een kleine hoeveelheid verpakte gevaarlijke stoffen op te kunnen slaan (maximaal 8.000 kg). Deze activiteit is meldingsplichtig. De RUD is gemandateerd om de melding te beoordelen en eventueel maatwerkvoorschriften te stellen.

Laat in de demo van de USE CASE zien hoe de Oplossing om gaat met:

- Het ontvangen van aanvragen uit het DSO /LV (de STAM koppeling)
- Publicatie van de ingediende aanvraag
- Toekennen bevoegd gezag
- Zaken aan elkaar relateren (Is er een vooroverleg geweest? Is er eerder een informatieverzoek gedaan? Zijn er klachten? Etc.)
- Het overnemen van gegevens uit een andere zaak
- Objectregistratie, gekoppeld aan de BAG en getoond via een kaart
- Koppelen van een subject aan een object
- Het wijzigen van de procedure in de intake fase
- Het toevoegen of wijzigen van gegevens en activiteiten

- Het toewijzen van de zaak aan een functiegroep(team) en vervolgens een behandelaar binnen dat team
- Het overdragen van een zaak naar een andere behandelaar
- Hoe een behandelaar ziet/ erop gewezen wordt dat er een nieuwe zaak in haar of zijn werkvoorraad is gezet
- Hoe en op basis van welke criteria de casemanager zijn werkvoorraad kan overzien
- Het genereren, opslaan, annoteren, importeren en exporteren van documenten (waaronder brieven, aanvragen en bijlagen)
- De documentopslag
- Het koppelen van documenten aan een zaak
- Hoe door de aanvrager ingediende aanvullende informatie wordt verwerkt in de Oplossing, en hoe notificatie ervan richting behandelaar geschiedt
- Het opschorten of verlengen van de behandeltermijn
- Hoe de casemanager zijn informatie over de locatie verzamelt/inzichtelijk maakt (gerelateerde zaken, dossiers van bestaande vergunningen, meldingen en controles, lopende zaken, GEO informatie, lokale regels)
- Hoe adviesverzoeken intern en extern worden uitgezet, hoe de resultaten van die adviezen worden verwerkt, en hoe de notificatie daarvan verloopt (zowel bij casemanager als adviseur), alsmede kan zien welke adviezen nog “open staan”
- Hoe termijnen worden bewaakt en automatisch op de juiste wijze worden bijgewerkt bij het doen van handelingen die de (wettelijke) termijnen opschorten / verlengen
- Het toepassen van het 4 ogen principe op dossier- en documentniveau (welke aspecten worden gecontroleerd en welke aspecten zijn sowieso 100% goed)
- De audit trail
- Welke controlemomenten er in de Oplossing zitten ten aanzien van het compleet en juist afhandelen van een aanvraag (dummy proof, kan er bv. vergunning verleend worden direct na ontvangst zonder enige tussenstap, zoals ontvankelijkheid en advisering?)
- Het opstellen en registreren van een integrale beschikking
- Elektronische ondertekening van (ontwerp) beschikkingen
- Welke rol een administratieve kracht in het proces kan of zou moeten hebben
- Hoe de Oplossing een te verlenen vergunning met bijlagen “verzamelt” voordat de stukken naar de aanvrager worden verzonden (bekend gemaakt)
- Aanmaken van een vervolgbaak (in dit geval overdragen aan toezicht)

Indicatie beschikbare tijd: **60 minuten** (inclusief vragen)

## 2.2. Maatwerk behandelproces

Laat zien hoe in de Oplossing de maatwerk mogelijk is voor een behandelproces. Doe dit aan de hand van de volgende casus.

### **Casus Maatwerk Behandelproces**

De directeur van de hoofdvestiging van Afvalverwerkingsbedrijf No Waste wil maandelijks met een helikopter een bezoek brengen aan de locatie en dient hiervoor een Tijdelijk en Uitzonderlijk Gebruik van een terrein (TUG) ontheffing in. De aanvraag dienen ze in via onze formulierserver op de website van de RUD Utrecht(valt buiten de Omgevingswet).

De aanvraag komt via een automatische koppeling binnen in de VTH applicatie OF komt binnen via e-mail en wordt handmatig door een administratieve RUD medewerker ingevoerd.

Laat in de demo van de USE-CASE zien hoe de Oplossing om gaat met o.a.:

- Hoe de aanvraag automatisch binnenkomt middels een koppeling met een formulierenserver
- Hoe een aanvraag handmatig geregistreerd wordt
- Het (automatisch) toekennen van het juiste zaaktype
- Toewijzen behandelaar en bevoegd gezag
- Omgevingsgericht werken
  - Vindbaarheid
  - Historie locatie
  - Weergave (Geoviewer, kaartlagen, de afstand t.o.v. bijv. Natura 2000 gebieden en woningen)
  - Gerelateerde zaken (is er eerder een TUG verleend? Is er eerder o.b.v. een generieke TUG gevlogen? Zijn er klachten?)
- Het genereren, met een standaard sjabloon, opslaan, annoteren en exporteren van een verzoek met aanvullende informatie uit de zaak (aanvraag, locatie, aanvullende informatie)
- Het versturen van het verzoek aan een subject (bijv. de burgemeester van de betreffende gemeente)
- Hoe de resultaten van (telefonische) adviezen worden verwerkt
- Hoe de notificatie daarvan verloopt bij de behandelaar
- Hoe termijnen worden bewaakt en automatisch op de juiste wijze worden bijgewerkt (indien geen advies wordt gegeven moet behandelaar weten dat het termijn van 5 werkdagen is verstreken en de TUG kan worden verleend)
- Het genereren en registreren van de TUG ontheffing met een standaard sjabloon
- Het aanpassen van de standaard van de ontheffing indien maatwerk nodig is
- Elektronische ondertekening van (ontwerp) de ontheffing
- Het versturen van de TUG ontheffing
- De documentopslag

Indicatie beschikbare tijd: **20 minuten** (inclusief vragen)

### 2.3. Functioneel beheer

Laat zien hoe in de Oplossing het beheer georganiseerd is. De Inschrijver gaat daarbij o.a. in op de volgende aspecten:

- Beheer van de brieven
  - Hoe kunnen sjablonen aangemaakt en bewerkt worden. Welke zaak- en proces informatie kan worden gebruikt bij het programmeren van de benodigde tekst. Zaaktype, activiteit, product, bevoegd gezag, maar ook procesgegevens

- Hoe wordt daarbij uniformiteit van brieven bereikt en bewaard. Laat zien dat door hergebruik van tekstfragmenten en code? Laat zien hoe bijv. een generieke voor meerdere sjablonen geldende ondertekeningstekst (van toepassing voor meerdere sjablonen) aangepast wordt.
- Beheer van de behandelprocessen. Hoe kunnen de in te regelen behandelprocessen aangepast worden en hoe werken deze mutaties door op al lopende zaken/behandelprocessen?
- Beheer van de gebruikers-interface generiek en per gebruikersgroep/rol voor bijv. verplichte velden, of invulinstructies.
- Beheer van gebruikers en organisatorische eenheden. Geef aan hoe een nieuwe medewerker toegang krijgt tot de oplossing middels SSO.
- Beheer van autorisatie (aanpassen van rollen, gebruikers en dossiers)
- Beheer van leges (Is het mogelijk een legesberekening in te stellen voor een bepaalde geldigheidsperiode en per bevoegd gezag? Laat zien hoe een gestaffelde berekening aangepast wordt voor een specifiek bevoegd gezag).
- Beheer koppelingen.
  - Hoe is het beheer georganiseerd? Denk hierbij aan mogelijke koppelingen die de leverancier direct realiseert (bijv. OLO en DSO), koppelingen met het documentenregister Decos/Join, koppelingen die door de RUD Utrecht zelf worden gerealiseerd (bijvoorbeeld NHR). Welke taken worden door de leverancier uitgevoerd en welke door de RUD Utrecht?
- Wijzigingen in inrichting overzetten van acceptatie naar productie. Hoe is de productieomgeving over te zetten naar acceptatie? Hoe zit dat met de data van zaken, objecten, subjecten etc.?
- Wat is de overall beheerlast voor de beheerders, geef een korte toelichting. Wat is er in de Oplossing aan gedaan om deze last te beperken?

Indicatie beschikbare tijd: **40 minuten** (inclusief vragen)

## 2.4 Samenhang van informatie

Laat zien hoe in de Oplossing de samenhang van informatie m.b.t. een melding van een klacht en toezicht georganiseerd is en hoe gebruikers tot hun informatie kunnen komen. Doe dit aan de hand van de volgende casus.

### **Casus Samenhang van Informatie - Klacht en Toezicht**

Mevrouw Klaassen ervaart regelmatig geluidsoverlast van bedrijf Pieterse Metaalbewerking gevestigd op bedrijventerrein Soestdijkse Grachten in Soest. Ze belt naar het RUD telefoonnummer voor milieuklachten en maakt een melding van de geluidsoverlast en zegt dat haar burens regelmatig dezelfde overlast ervaren.

Een Toezichthouder van de RUD Utrecht is op het moment dat de melding door mevrouw Klaassen wordt gedaan geconsigneerde en neemt de klacht in behandeling. Hij gaat in eerste instantie oriënterend te werk en wil weten wat er over het vermoedelijk veroorzakende bedrijf en de directe omgeving bekend is. Daarnaast wil hij controleren of er al eerder klachten over het desbetreffende bedrijf zijn gemeld.

De Toezichthouder neemt contact op met mevrouw Klaassen voor informatie over de geluidsoverlast. Aangezien de overlast nog steeds aanwezig is gaat de toezichthouder naar het bedrijf en doet een brononderzoek en een indicatieve geluidsmeting. De toezichthouder wil vervolgens in de VTH applicatie in het dossier kijken of er een actuele vergunning en/of melding is gedaan en toetsen of de indicatieve geluidsmeting binnen de geluidsnormen van de vergunning vallen. Al snel blijkt dat de normen ver overschreden worden. De Toezichthouder gaat over tot het waarschuwen van het desbetreffende bedrijf. Daarnaast besluit hij controles in te plannen voor alle bedrijven met de activiteit metaalbewerking op bedrijventerrein Soestdijkse Grachten. Binnen een tijdsbestek van twee maanden wil hij alle controles uitgevoerd hebben.

Laat in de demo van de USE-CASE zien hoe de Oplossing om gaat met o.a.:

- Omgevingsgericht werken (locatie, gebied, object, activiteit en/of bevoegd gezag)
  - Vindbaarheid
  - Het vastleggen van informatie
  - Flexibiliteit (mogelijkheden voor maatwerk)
  - Weergave (geografische viewer)
- Relaties tussen en koppelen van zaken, subjecten, objecten, activiteiten en documenten
- Het instellen van een filter (bijv. op basis van locatie, gebied, object, activiteit, zaaktype, bevoegd gezag, status)
- De zoekmethode
- Interface op maat (indien mogelijk in de Oplossing)

Indicatie beschikbare tijd: **20 minuten** (inclusief vragen)

## 2.5. Informatieverzoek

Laat zien hoe in de Oplossing de samenhang van informatie m.b.t. een Wob-verzoek georganiseerd is en hoe gebruikers tot hun informatie kunnen komen. Doe dit aan de hand van de volgende casus.

### **Casus Informatieverzoek – Wob-verzoek**

Bij de RUD Utrecht wordt een verzoek om informatie (wob-verzoek) ingediend met betrekking tot een rioolwaterzuiveringsinstallatie (RWZI) op het adres Neonweg 30 te Amersfoort.

Het verzoek omvat alle klachten (welke telefonisch en via het klachtenformulier zijn ingediend) die in het verleden gemeld zijn voor desbetreffende locatie en alle stukken met betrekking tot handhaving vanaf 1 januari 2017 tot en met 1 januari 2021.

De RUD Utrecht wil het verzoek binnen vier weken afhandelen (i.v.m. wettelijke termijn afhandeling Wob-verzoek).

Laat in de demo van de USE-CASE zien hoe de Oplossing om gaat met o.a.:

- Omgevingsgericht werken (locatie, gebied, object, activiteit en/of bevoegd gezag)
  - Vindbaarheid
  - Weergave (geografische viewer)
- Relaties tussen en koppelen van zaken, subjecten, objecten, activiteiten en documenten
- De zoekmethode
- Het exporteren van zaken (incl. vrije tekst- en memovelden)
- Het exporteren van de (geanonimiseerde) documenten
- De weergave van de geëxporteerde documenten en zaken

Indicatie beschikbare tijd: **20 minuten** (inclusief vragen)