



Bijlage 4AD – Wensen en Casuïstiek zaakgericht werken
Gemeente Barneveld

INHOUDSOPGAVE**1 INLEIDING 3****2 GEMEENTE BARNEVELD4**

2.1 Ambitie.....4

2.2 Project Kern van de Zaak.....5

2.3 Planning.....6

2.4 Verandermanagement.....7

2.5 De huidige werkwijze.....8

2.6 Kengetallen.....8

3 WENSEN OPDRACHT10

3.1 Klantportaal (Persoonlijke Internet Pagina).....10

3.2 Klantcontact.....12

3.3 Klantreizen en klantbeeld13

3.4 Generieke procesafhandeling14

3.5 Documentcreatie17

3.6 Autorisatie.....17

3.7 Archiveren (digitaal archiefbeheer)18

3.8 Beheer20

3.9 Zoeken en rapportage20

3.10 ICT landschap21

4 CASUISTIEK23

4.1 Melding Openbare Ruimte23

4.2 Wijzigen bestemmingsplan.....26

4.3 Aanvraag evenementvergunning30

4.4 Bewindvoering.....34

4.5 Verhuizen34

1 INLEIDING

Deze bijlage bevat de wensen en casuïstiek van de gemeente Barneveld. Beide zijn beschreven vanuit de optiek hoe de gemeente Barneveld wil werken. De wensen zijn gegroepeerd naar inhoudelijke onderwerpen, de casuïstiek beschrijft vijf specifieke processen van de gemeente Barneveld.

De gemeente Barneveld vindt het belangrijk om een goed beeld te krijgen hoe de Oplossing, die u aanbiedt, voor medewerkers en klanten gaat werken. Daarom nodigen we aanbieders uit om per wens en per casus aan te geven hoe de Oplossing dit ondersteunt. Per wens en casus zijn specifieke vragen opgenomen die we graag beantwoord willen zien in uw antwoord.

Aan het beantwoorden van de vragen is een maximum gekoppeld van 2 pagina's A4 in lettertype arial met een puntgrootte van 10 en een regelafstand van 1,15. Afbeeldingen en screenshots zijn uitgezonderd van dit maximum en mogen zonder begeleidende tekst toegevoegd worden aan de inschrijving.

De beschreven casussen "Melding openbare ruimte" en "Wijziging bestemmingsplan" willen we ook gepresenteerd zien in de demonstratie (criterium K4) en gebruiken voor de gebruikerstest (criterium D1).

2 GEMEENTE BARNEVELD

2.1 Ambitie

Als gemeentelijke organisatie zijn we er voor de Barneveldse samenleving. We zijn samen met elkaar gericht op een positieve ‘klantbeleving’. Dat betekent niet dat we iedereen tevreden kunnen houden. Het betekent wel dat we er alles aan doen om ervoor te zorgen dat onze inwoners de contacten met ons als positief ervaren. Natuurlijk binnen de mogelijkheden die we hebben. Dat leidt voor alle medewerkers van de gemeentelijke organisatie tot de volgende ambitie:

We willen bereiken dat onze inwoners, ondernemers en partners in alle contacten met de gemeente Barneveld ervaren: **‘ik ben blij met Barneveld’**.



Het programma dienstverlening heeft een dienstverleningsconcept (zie bijlage 6AD) en routekaart (zie bijlage 7AD) opgesteld om deze ambitie waar te maken.

De ambitie en toekomstvisie die aan “Blij met Barneveld” ten grondslag ligt, rust op de volgende pijlers:

1. We bieden een uitstekende kwaliteit van dienstverlening via een samenhangend en geïntegreerd digitaal platform voor het verzamelen en delen van informatie en diensten
2. We zijn niet langer alleen beleidsmaker of beleidsregisseur; we ontwikkelen ons tot één van de netwerkpartners. Dat betekent ook dat de ambtelijke organisatie hiervoor wordt toegerust en dat medewerkers zich meer en meer opstellen als netwerk- of relatiebeheerder.
3. De rol die we hierbij moeten aannemen verandert. Kernwaarden die deze rol kenmerken zijn Gastvrij, Ondernemend, Verbindend, Wendbaar.
4. Dit betekent in de praktijk dat we moeten weten wat er speelt, we oplossingsgericht werken, we toegankelijk zijn en samenwerken, en we ons slim kunnen aanpassen als de omgeving daarom vraagt

Dat willen we bereiken door:

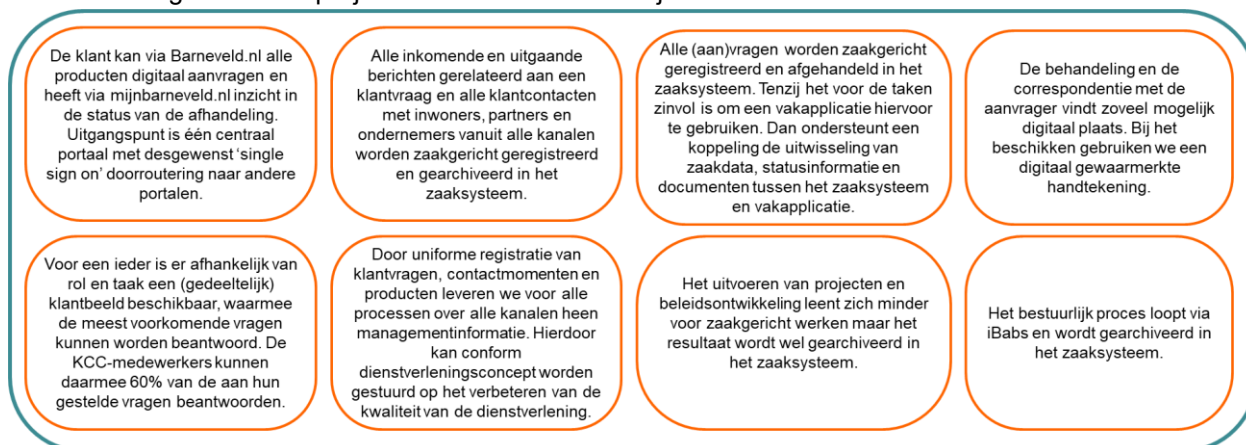
- De vraag van de klant centraal te stellen, digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet.
- De zelfredzaamheid van onze klanten te vergroten door het inzetten van een klantportaal (persoonlijke internet pagina). De klant heeft via het klantportaal niet alleen inzage in zijn lopende of afgehandelde zaken, maar kan ook aangeven hoe hij wil communiceren met de gemeente en over welke ontwikkelingen hij actief op de hoogte gehouden wil worden.
- Eén vraag, één antwoord, waarbij het antwoord ongeacht de kanaalkeuze altijd hetzelfde is.
- De klant het kanaal bepaalt waarmee hij contact wil opnemen met de gemeente (omnichannel).
- 360 graden klantbeeld: we weten wat speelt bij de klant.

- Uitvoeren van klantreizen door in gesprek te gaan met de klant over zijn ervaringen, maar ook door het bieden van digitale mogelijkheden om feedback te geven en intern analyses te kunnen uitvoeren op gekozen kanalen en de door de klant aangegeven ervaring/beleving van de dienstverlening.

2.2 Project Kern van de Zaak

Het project Kern van de Zaak is één van de projecten binnen het programma dienstverlening en heeft tot doel om zaakgericht werken medio 2022 organisatie breed te hebben ingevoerd.

De doelstellingen van het project “Kern van de Zaak” zijn:



De scope van het project Kern van de Zaak is:

1. Inrichten van de Oplossing aan de hand van een generiek basisproces
De gemeente Barneveld onderscheidt de onderstaande generieke processen
 - Processen die de Oplossing volledig ondersteunt.
 - Processen waarbij de uitvoering in een vakapplicatie plaatsvindt en de informatie-uitwisseling met de Oplossing geautomatiseerd verloopt.
 - Processen waarbij de uitvoering in een vakapplicatie plaatsvindt en de informatie-uitwisseling met de Oplossing handmatig verloopt
2. Uitvoeren van een klantreis voor generieke werkprocessen (bezwaar, aansluiten vakapplicatie en besluitvorming). De resultaten van de klantreis bepalen mede de inrichting van de Oplossing.
3. De stuur- en werkaafspraken m.b.t. de bedrijfsprocessen, het gebruik van de informatievoorziening/gegevens en de ondersteunende ICT-systemen zijn vastgesteld en geïmplementeerd.
4. De informatievoorziening binnen de bedrijfsprocessen is beschreven, herontworpen, getoetst en geoptimaliseerd (doel-architectuur), vastgesteld en gerealiseerd:
 - De zaak- en resultaattypen zijn (her)ingericht m.b.v. een zaaktypecatalogus;
 - De interne, inkomende en uitgaande berichtenstromen via de gangbare kanalen van en naar interne/externe klanten of systemen zijn (her) ingericht;
 - Sjablonen zijn ingericht , in overeenstemming met Barneveld huis- en schrijfstijl, en juridisch getoetst.
 - Managementinformatie (rapportages) rondom zaak- en procesgericht werken is beschikbaar.
5. De zaak- en procesgerichte werkwijze is de (nieuwe) manier van werken voor iedereen (alle medewerkers) binnen de gemeente Barneveld.
6. De ondersteunende ICT-systemen binnen de bedrijfsprocessen zijn beschreven (IST-architectuur), herontworpen, getoetst en geoptimaliseerd (SOLL-architectuur), vastgesteld en gerealiseerd.
7. De basisvoorziening voor zaakgericht werken is gerealiseerd en;

-
- Het (generieke) zaaksysteem is ingericht en ingebed binnen het ICT-landschap (ter volledige vervanging van Verseon);
 - Een digitale postkamer (ontvangst portaal voor alle berichten (incl. scanvoorziening)) is aangesloten op het (generiek) zaaksysteem. Uitgangspunt is dat alle binnenkomende informatiestromen (mails, e-formulieren, brieven, twitterberichten, etc.) door dezelfde poort naar binnen gaan. Als gevolg hiervan start een zaak, wordt bericht toegevoegd aan een zaak of toegewezen aan een medewerker;
 - Webformulieren kanaal (generiek) is aangesloten op het (generiek) zaaksysteem;
 - Een social media kanaal is procesmatig aangesloten;
 - Mijn Overheid berichtenbox is aangesloten;
 - Persoonlijke Internet Pagina (PIP) is aangesloten;
 - Documentcreatietool is aangesloten op de Oplossing;
 - Basisregistraties (BRP inclusief landelijke bevraging GBA-V, NHR en BAG) zijn aangesloten;
 - Exchange mailserver is aangesloten op het (generiek) zaaksysteem t.b.v. het verzenden van e-mails;
 - iBabs is aangesloten t.b.v. vergaderingen;
 - MS-Office is aangesloten t.b.v. integratie documenten.
 - Een voorziening voor digitaal gewaarmerkt ondertekenen is geïmplementeerd.
8. Vakapplicaties zijn aangesloten/aangepast
- Gekoppeld aan de basisvoorziening (7) o.b.v. standaarden; Minimaal zijn gekoppeld Suite4Sociaal Domein, Key2Burgerzaken en OpenWave
 - Gehandhaafd (zonder koppeling met de basisvoorziening (7)).
 - Advies over mogelijkheden uitfasering vakapplicaties: daar waar ze t.o.v. behandeling in het centrale zaaksysteem geen meerwaarde bieden. De procesafhandeling kan volledig plaatsvinden binnen de Oplossing (7); De feitelijke uitfasering vormt geen onderdeel van dit project.

2.3 Planning

De gemeente Barneveld wil de in paragraaf 2.2 beschreven doestellingen voor 1 augustus 2022 gerealiseerd zien. Daarbij gaat ze uit van onderstaande planning op hoofdlijnen. De detailplanning zal na gunning samen met de aanbieder nader ingevuld worden.

Hoofductiviteiten	Op te leveren product	Verantwoordelijke	2021												2022							
			jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Voorbereiding project																						
Kwartaalplanning en capaciteit	Kwartaalplanning	Projectmanager																				
Kick off		Opdrachtgever																				
Samenstellen projectorganisatie	Ingerichte projectorganisatie	Projectmanager																				
Projectrapportages	Kwartaalrapportages	projectmanager																				
Ontwerpen basis																						
Uitwerken (generieke) klantreis	Beschrijving generieke klantreis	Team inrichting																				
Uitvoeren klantreizen	Klantreis per (cluster) processen	Team inrichting																				
Uitwerken generieke processen	Beschrijving generiek proces	Team inrichting																				
Ontwerpen digitale postkamer	Ontwerp digitale postkamer	Team inrichting																				
Opstellen ICT architectuur ZGW (psa)	Project start architectuur	Team techniek																				
Opstellen Data Protection Impact Assessment (DPIA)	DPIA	Projectteam																				
Ontwerpen kanaalsturing	Ontwerp kanaalsturing	Projectteam																				
Opstellen handboek vervanging	Handboek vervanging	Team inrichting																				
Europese aanbesteding																						
Specificeren aanbesteding	Bestek	Projectteam																				
Publicatieperiode aanbesteding (NvI)	Nota's van inlichtingen	Projectteam																				
Beoordelen en verifiëren	Voorlopige gunning	Projectteam																				
Definitieve gunning	Definitieve gunning	Opdrachtgever																				
Inrichten basis																						
Ontwikkelen inrichtingssjablonen t.b.v. uitrol proces	Aanpak inrichting	Team inrichting																				
Inrichten generieke processen	Ingerichte zaaktypen	Team inrichting																				
Technisch draaiend krijgen	Zaaksysteem technisch operatio	Team techniek																				
Inrichten digitale postkamer	Ingerichte postkamer	Team techniek																				
Inrichten kanalen	Ingerichte kanalen	Team techniek																				
Technisch inrichten koppelvlakken	Ingerichte koppelvlakken	Team techniek																				
Inrichten digitaal ondertekenen	Digitaal ondertekenen in gebruik	Team inrichting																				
Aansluiten PIP (DigiD en e-herkenning)	Ingerichte herkenning	Team techniek																				
Inrichten generieke sjablonen	Ingerichte sjablonen	Project documentcreatie																				
DigiD assessment	DigiD assessment	Team inrichting																				
Accepteren inrichting (testen)	Geaccepteerde inrichting inricht	Team inrichting																				
Inrichting gereed voor implementatie	Go live besluit	Opdrachtgever																				
Voorbereiding uitrol																						
Opstellen generieke werkspraken	Werkinstructies	Team inrichting																				
Opstellen draaiboek uitrol (volgorde)	Draaiboek uitrol	Team verander																				
Ontwikkelen uitrol materiaal	Uitrol materiaal	Team verander																				
Inrichten beheerorganisatie	Ingerichte beheerorganisatie	Team inrichting																				
Opstellen beheerhandboek (DAP)	Beheerhandboek	Team inrichting																				
Uitrol per cluster processen																						
Cluster 1	Geïmplementeerde werkwijze	Team implementatie																				
Cluster 2	Geïmplementeerde werkwijze	Team implementatie																				
Cluster 3	Geïmplementeerde werkwijze	Team implementatie																				
Cluster 4	Geïmplementeerde werkwijze	Team implementatie																				
Cluster 5	Geïmplementeerde werkwijze	Team implementatie																				
Afronden project																						
Evalueren	Evaluatierapport	Projectteam																				
Opleveren projectarchief	Projectdocumentatie	Projectmanager																				
Decharge projectmanager	Besluit decharge	Opdrachtgever																				

2.4 Verandermanagement

De Gemeente Barneveld ziet het borgen van de verandering als een nadrukkelijke taak voor de Gemeente Barneveld zelf.

De verandercultuur van de gemeente Barneveld is te omschrijven als:

De gemeente Barneveld is niet onbekend met veranderen; ook al zeggen we soms zelf dat ons verandervermogen beperkt is. Maar als we kijken naar ons recente verleden, dan zien we dat we zeker in crisissituaties in staat zijn om ons aan te passen aan een veranderlijke situaties. En dat we dan vaak niet alleen overleven, maar zelfs succesvol zijn. Daaruit leren we dat we het volgende nodig hebben:

- **Focus** | het is duidelijk waarvoor we het doen; dit doel moet ook zinvol zijn – ‘samen ergens voor gaan’
 - **Keuzes maken** | weten wie de besluiten neemt en dat er ook daadwerkelijk keuzes gemaakt worden
 - **Randvoorwaarden regelen** | capaciteit en middelen regelen voordat we iets gaan doen
 - **Knelpunten oplossen** | snelle keuzes bij knelpunten; via één duidelijk loket en op basis van feiten
- Met het project Kern van de zaak proberen we deze bovengenoemde factoren ook te bieden aan de organisatie. Vanuit één duidelijk verhaal maken we keuzes en stellen deze waar nodig bij, regelen we wat nodig is, verbinden we inspanningen slim en lossen we knelpunten op zodra ze zich voordoen.

In onze ervaring met projecten binnen de portfolio van dienstverlening leren we dat in aanvulling daarop ook eigenaarschap van groot belang is voor alle betrokkenen.

Eigenaarschap tonen komt voor de organisatie neer op het volgende concrete gedrag:

- Betrokkenheid tonen door er volledig te zijn op cruciale momenten
- Afspraken maken en deze nakomen

- Het grotere verhaal van de organisatie uitleggen en de plek die de klus daarin inneemt
- Risico's nemen
- Als er iets mis gaat, niet naar anderen wijzen, maar op jezelf reflecteren
- Eisen stellen aan de klus die we klaren en ieders bijdrage daaraan
- Trots zijn op wat we doen en dit ook uiten

Een ander belangrijk aspect om te kunnen veranderen is **open communicatie**. Een sfeer waarbinnen iedereen zijn of haar professionele mening durft te geven zonder angst voor consequenties belangrijk is voor een effectieve samenwerking en integrale aanpak. Vanuit het project bezien is iedere bijdrage waardevol en is ons uitgangspunt dat je ons een dienst bewijst door je mening te delen. Daar wordt onze dienstverlening beter van.

2.5 De huidige werkwijze

De gemeente Barneveld gebruikt Verseon voor het vastleggen van in- en uitgaande post, de ondersteuning van processen zoals evenementen en kinderopvang en de archivering van fysieke en digitale (verzamel)dossiers.

De Gemeente Barneveld kent op dit moment een hybride dossieromgeving, waar papieren en digitale (verzamel)dossiers naast elkaar bestaan. De Gemeente Barneveld beschikt over een besluit vervanging voor te vernietigen zaken.

Voor het scannen van in- en uitgaande post maakt de Gemeente Barneveld gebruik van Kofax software. Medewerkers van de Gemeente Barneveld krijgen de post digitaal aangeboden. Uitgaande post wordt gescand en in Verseon geregistreerd en opgeslagen.

Naast Verseon maakt de gemeente Barneveld gebruik van verschillende vakapplicaties waaronder key2burgerzaken, key2klantcontact, Suite4SociaalRegie en Suite4SociaalDomein, Carel, Key2Financien, Meldingen Openbare Ruimte (Visma Roxit). Daarnaast maakt de gemeente gebruik van applicaties die zij zelf heeft ontwikkeld voor onder andere Vergunningen in beeld, Bezwaar en Beroep.

De gemeente Barneveld beschikt nog niet over een toepassing voor documentcreatie en digitale ondertekening. De verwachting is dat voor digitale ondertekening op korte termijn een selectietraject start. Voor documentcreatie gaat de gemeente Barneveld voorlopig uit van de mogelijkheden die de Oplossing van Inschrijver biedt (zie ook hoofdstuk 3, paragraaf 5).

2.6 Kengetallen

Aantal medewerkers: 600

De gemeente Barneveld registreert jaarlijks:

Peiljaar 2020	Aantal	Opmerking
Verseon: aantal zaken totaal	6825	
Verseon: aantal zaken afgehandeld	4897	
Verseon: aantal documenten	18851	Dit kunnen ook ZIP bestanden of e-mails met meerdere bijlagen zijn.
- Inkomend	7921	
- Uitgaand	6935	Ontvangstbevestigingen worden standaard via een bulkrapportage gedraaid, geen aantallen bekend.

Peiljaar 2020	Aantal	Opmerking
- intern	3995	
Contracten	140	
Bestuurlijke dossiers (collegevoorstellen)	694	711 in Ibabs
GOUW-IT: aantal zaken (Belastingen)	30000	minimaal 30000 p/j
GOUW-IT: aantal documenten (Belastingen)	Niet bekend	
Suite4WIZ: aantal zaken	12000	ca. 12.000 p/j
Suite4WIZ: aantal documenten	60000	Op basis van gemiddeld 5 documenten
Key2Burgeren: aantal zaken	10392	
Key2Burgerzaken: aantal documenten	31176	Op basis van gemiddeld 3 documenten
Key2Begraven: aantal zaken	Niet bekend	
Key2Begraven: aantal documenten	1170	
Key2Financien: aantal zaken	21062	
Key2Finance inkomende facturen	14761	
Key2Finance nota's/aanslagen	6301	
AFAS (Personeelszaken)	Niet bekend	

3 WENSEN OPDRACHT

3.1 Klantportaal (Persoonlijke Internet Pagina)

Het klantportaal dat de gemeente Barneveld voor ogen heeft, biedt onze klanten de mogelijkheid om 24/7 met de gemeente in contact te staan. Het klantportaal heeft de look and feel van de website van de gemeente Barneveld en vormt hiermee één geheel, waardoor klanten kunnen switchen van de website naar de eigen pagina (Mijn Barneveld) vergelijkbaar met een webshop. Tijdens het aanvragen van een product of dienst kan de klant terug naar de website, zonder dat deze het klantportaal hoeft te verlaten.

Het klantportaal stimuleert de zelfredzaamheid van onze klanten. Via DigiD, eIDAS of e-herkenning kunnen onze klanten het klantportaal openen.

Op het klantportaal heeft de klant de volgende mogelijkheden

1. Algemeen.

- Beschikken over een voorleesfunctie.
- Contrast kunnen instellen.
- Meldingen over onderhoud, beschikbaarheid (service-informatie) tonen op de inlogpagina van Mijn Barneveld voordat klanten inloggen.
- Een interface voor de klant.
Niet apart moeten inloggen om te betalen of informatie op te halen of in te zien in de berichtenbox van Mijn Overheid. Geen winkel in winkel.

2. Beheren van het (eigen) profiel.

Standaard toont het klantportaal de gegevens die bekend zijn in de Basis Registratie Personen (naam, adres, postcode, woonplaats) of bij de Kamer van Koophandel (bedrijfsnaam, vestigingsadres, KvK nummer, vestigingsnummer).

Op het klantportaal kan de klant de volgende persoonlijke instellingen wijzigen of toevoegen:

- Telefoonnummer(s), WhatsAppaccount, en E-mailadres (inclusief toets door mail te versturen en te laten bevestigen). Deze informatie wordt in de Oplossing vastgelegd bij de klantgegevens.
- Bankrekeningnummer
Het bankrekeningnummer wordt niet automatisch toegevoegd aan de klantgegevens. Onderdeel van sommige processen is een controle op het rekeningnummer. Het opgegeven bankrekeningnummer is wel te gebruiken om voorafgaand aan de controle het nummer voor in te vullen.
- Kanaal via welke de klant notificaties wil ontvangen over ontwikkelingen, statuswijzigingen van een zaak of toegevoegde documenten. Denk aan e-mail, sms, WhatsApp.
- Interesse gebieden kunnen aangeven en wijzigen en stopzetten.
We denken daarbij aan onder andere deel willen nemen in een stembureau of het tellen van stemmen.
- Nieuwsbrief willen ontvangen.

3. Machtigen van derden.

De gemeente Barneveld sluit bij het machtigen aan bij het proces zoals dat van toepassing is voor "Mijn Overheid". Een vergelijkbaar proces wil zij graag faciliteren voor het eigen klantportaal.

Zie <https://machtigen.digid.nl/machtigen/over-gemachtigd-worden>

4. Overzicht van de lopende zaken.

De klant kan

- De status van de aanvraag zien (ontvangen, hoelang het proces gaat duren, waar zit de aanvraag in het proces, afgehandeld) Ook voor kortlopende processen als aanvragen paspoorten.
- De verwachte doorlooptijd, bij voorkeur visueel weergegeven in de vorm van een tijdbalk.

- Zien of de zaak compleet is of dat de klant nog informatie moet verstrekken.
 - Het referentienummer van de aanvraag terugvinden.
 - De contactgegevens van de gemeente zien.
Dit kan zowel de naam/telefoonnummer van een afdeling, het KCC als de naam/telefoonnummer van de behandelaar zijn.
 - De eigen aanvraag inzien alsook de documenten die later zijn toegevoegd door de klant zelf of door de gemeente.
 - Documenten toevoegen.
 - Een vraag stellen over de zaak.
De vraag leidt tot een notificatie aan de verantwoordelijk medewerker. De gemeente Barneveld ziet dit als een klantcontact.
5. Historie kunnen zien van zaken uit het verleden. De klant kan
- Documenten downloaden.
Dit kan de gehele zaak zijn, maar ook een selectie van documenten.
 - Zien wanneer de gemeente de gegevens verwijdert uit het klantportaal. De klant ontvangt een notificatie voordat de gemeente de gegevens vernietigt.
 - Het referentienummer van de aanvraag terugvinden.
6. Starten van een aanvraag voor product/dienst waarbij
- Vooraf duidelijk is welke diensten/producten wel niet online zijn te regelen.
 - Klantgebonden informatie is voor ingevuld.
 - Visuele weergave of stappen zijn afgerond (direct effect of handeling is afgerond).
 - Het mogelijk is om te kunnen pauzeren om op later moment door kunnen gaan (gegevens kunnen bewaren).
 - Het opstarten van een betaling mag niet leiden tot opnieuw inloggen. De klant komt terug op de plaats waar het proces is opgestart. De klant krijgt direct bericht of bijvoorbeeld de betaling succesvol is uitgevoerd.
 - Notificatie kunnen kiezen (op basis van profiel) en voor de specifieke aanvraag kunnen afwijken van de notificatie uit het profiel.
 - Mogelijkheid om aanvragen in te trekken.
Dit moet per product zijn in te regelen daar niet alle producten na het versturen van de aanvraag zijn in te trekken.
7. Contacthistorie met de Gemeente kunnen inzien of vragen om ondersteuning of het stellen van vragen via een chatfunctie.
8. Publiceren participatie projecten, waarbij de klant kan aangeven of hij wil deelnemen.
9. Indienen van kennisgevingen en zienswijzen.

Vragen:

- Geef aan welke onderdelen uw Oplossing ondersteunt en hoe uw Oplossing dit vorm geeft.
- Geef aan hoe u de gemeente gaat faciliteren in de functionaliteiten die u nog niet ondersteunt. Welke visie heeft u hierop of welke ontwikkelingen ziet u naar de toekomst toe.
- De gemeente Barneveld wil graag samen met Inschrijver het klantportaal verder ontwikkelen, maar wil de weg openhouden om het klantportaal op termijn elders onder te brengen, bijvoorbeeld als onderdeel van de website. Geef aan hoe u hier tegenaan kijkt.
- Bij de beantwoording geeft u aan welke WCAG normen u (al) ondersteunt en op welke wijze u voorziet in de doorontwikkeling van de digitale toegankelijkheid conform de WCAG normen.

3.2 Klantcontact

Alle klantcontacten van de klant met de gemeente Barneveld leggen we vast. Ongeacht hoe en met wie de klant contact legt. Daarbij is de vastlegging van het klantcontact eenduidig en beschikken de medewerkers van de gemeente Barneveld over dezelfde informatie. Dit geldt voor alle kanalen die de klant kiest. Alle kanalen (telefoon, mail, klantportaal, sms, persoonlijk, sociale media zoals WhatsApp, Chat, facebook) komen samen in het klantcontactcentrum via een en hetzelfde platform (omnichannel) en worden vastgelegd in de Oplossing.

De gemeente Barneveld maakt momenteel gebruik van een externe kennisbank (Polly) die nauw samenwerkt met de website. Aanpassingen die medewerkers in Polly doorvoeren, werken door naar de website. De website vormt de bron die Polly verrijkt met aanvullende interne informatie, interne afspraken en procedures. Bij vragen van klanten gebruiken medewerkers van de gemeente Barneveld de kennisbank om klanten van het juiste antwoord te voorzien. Ongeacht wie de vraag beantwoordt, het antwoord is altijd hetzelfde. De informatie die medewerkers verstrekken aan de klant, leggen de medewerkers vast als klantcontact en kunnen deze ook gelijk beschikbaar stellen aan de klant via sms, WhatsApp, e-mail of klantportaal. Afhankelijk van het voorkeurskanaal van de klant.

De gemeente wil de informatie in Polly in de Oplossing kunnen gebruiken zonder deze te hoeven importeren of bij te houden in de Oplossing.

Klantcontacten hoeven niet altijd betrekking te hebben op een zaak. Ook klantcontacten die geen betrekking hebben op een zaak, zijn vast te leggen. Daarnaast krijgt de gemeente Barneveld vragen van klanten die niet op klant- of zaakniveau vastgelegd hoeven te worden. Wel is de behoefte om inzicht te hebben in deze vragen. Voorbeelden van deze algemene vragen zijn vragen over de openingstijden milieustraat, ophalen kerstbomen et cetera.

Als een klantcontact betrekking heeft op een zaak, ontvangt de verantwoordelijk medewerker een notificatie via mail, sms of via de Oplossing. Afhankelijk van de persoonlijke voorkeur van de medewerker.

Klantcontacten zijn af te schermen voor specifieke gebruikersgroepen als dit om privacy redenen nodig is of als de klant hierom vraagt.

De gemeente Barneveld wil de volgende gegevens kunnen vastleggen voor het afhandelen van klantcontacten:

- Signalering of er specifieke situaties spelen bij de klant wat handelingsperspectief voor de medewerkers geeft. Bijvoorbeeld dat voor een bepaalde klant medewerker X altijd de klantvragen afhandelt.
- Klantcontacten kunnen labelen voor het rubriceren van het hoofdonderwerp en eventueel subonderwerp (voorbeeld hoofdonderwerp afval, subonderwerp containers). De gemeente kan de labels zelf beheren
- De status van de afhandeling van het klantcontact (direct afgehandeld, doorverbonden, contactverzoek via kanaal et cetera.)
- Servicenormen kunnen koppelen aan soorten klantcontact (bijvoorbeeld binnen 2 dagen terugbellen).
- Monitoren van de servicelevels (management rapportages).
- Het kanaal van het klantcontact vastleggen.
- Een korte omschrijving van het klantcontact; de klantvraag en eventueel een toelichting en de verstrekte informatie (het antwoord).
- De datum en tijd van het klantcontact.

- De naam van de medewerker die het klantcontact vastlegt.
- De mate van tevredenheid van de klant met het verstrekte antwoord voor zover dit past bij het gebruikte kanaal. De gemeente Barneveld denkt hierbij ook aan de analyse van taalgebruik om de tevredenheid van de klant te kunnen inschatten, bepalen.

Bij het tonen van de klantcontacten staat het meest recente klantcontact boven aan.

Vragen

- Geef aan welke onderdelen uw Oplossing ondersteunt en hoe uw Oplossing dit vorm geeft.
- Geef aan hoe u de gemeente Barneveld gaat faciliteren in de functionaliteiten die u nog niet ondersteunt.
- Beschrijf hoe u omnichannel inzet en de integratiemogelijkheden met verschillende omnichannel platforms. Ga daarbij ook in op de uitdagingen die u ziet.
- Geef aan welke mogelijkheden uw Oplossing biedt om algemene vragen zoals openingstijden vast te kunnen leggen zonder deze te hoeven verbinden aan een specifieke klant of zaak.
- De gemeente Barneveld wil graag samen met Inschrijver het klantcontact en omnichannel verder ontwikkelen, maar wil de weg openhouden om het klantcontact op termijn via een andere toepassing vorm te geven. We denken daarbij meer aan de inzet van een echte CRM-toepassing. Geef aan hoe u hier tegenaan kijkt en welke integratiemogelijkheden u ziet.

3.3 Klantreizen en klantbeeld

Klantreizen bepalen de beleving en ervaring die klanten hebben bij het afnemen van een product of dienst van de gemeente Barneveld. De klantreis begint bij een eerste verkenning. Is alle informatie te vinden op onze website, krijgt een klant een helder en duidelijk antwoord als hij een vraag stelt via een chat of chatbot, of als hij belt. We willen de ervaringen van de klant niet alleen gericht ophalen door persoonlijk contact of enquêtes, maar ook na bijvoorbeeld het invullen van een formulier of contact via chat of telefoon. Snel en adequaat kunnen inspelen op de ervaringen van klanten, maakt dat we onze klantcontacten en contactmomenten met klanten beter kunnen laten aansluiten bij de behoefte en interesses van onze klanten.

Bij het overall klantbeeld denkt de gemeente aan het bijeenbrengen van informatie die samenhangt met:

- **Interesses:** Wat is relevant voor de klant? Over welke onderwerpen wil de klant geïnformeerd worden en in welke vorm?
- **Betrokkenheid:** Meldt de klant overlast of problemen in de wijk? En welke kanalen hanteert de klant daarvoor (omnichannel).
- **Typologie:** Wat vindt de klant belangrijk? Waar let hij op bij het contact met de gemeente Barneveld. Is de klant op zoek naar comfort, heeft hij ondersteuning nodig of is de klant (al) redelijk zelfredzaam?
- **Zelfredzaamheid:** Hoeveel ondersteuning heeft de klant nodig? Maakt hij gebruik van het klantportaal en heeft hij zijn (interesse) profiel op het klantportaal ingevuld?
- **Tevredenheid:** Hoe ervaren klanten de dienstverlening van de gemeente? Wat is het taalgebruik in de contacten met de gemeente? Heeft de klant openstaande klachten of in het verleden meerdere klachten ingediend?
- Lopende en afgehandelde zaken: Heeft de klant veel contact met de gemeente Barneveld, hoe neemt hij de dienstverlening af, welke kanalen heeft de klant gekozen.

Doel van het in kaart brengen van het overall klantbeeld is belangrijk voor de gemeente Barneveld om haar dienstverlening aan te kunnen laten sluiten bij de verwachtingen van de klanten. We denken daarbij bijvoorbeeld aan het informeren van de klant als deze binnen of van buiten naar de gemeente Barneveld verhuist, de klant te kunnen informeren over specifieke zaken die spelen in de wijk als vrij of betaald

parkeren, nieuwe ontwikkelingen, projecten, speelplaatsen. Afhankelijk van de situatie van de klant en de levensfase van de klant.

Klantcontacten en klantreizen maken – naast de afhandeling van zaken en taken – een integraal onderdeel uit van het overall klantbeeld van de klanten van de gemeente Barneveld.

De Oplossing faciliteert het overall klantbeeld door niet alleen te tonen wat speelt bij klanten, maar ook door het kunnen uitvoeren van analyses op basis van boven vermelde gegevens. Deze analyses dragen bij aan het beter inzetten van kanalen en het oplossen van eventuele knelpunten in het procesverloop.

Vragen:

- Geef aan op welke wijze uw Oplossing het overall klantbeeld dat de gemeente Barneveld voor ogen heeft, kan ondersteunen.
- Geef aan hoe u de gemeente gaat faciliteren in de functionaliteiten die u nog niet ondersteunt en wat daarvoor nodig is.
- Welke kansen of additionele mogelijkheden ziet u om het overall klantbeeld met uw Oplossing vorm te geven?

3.4 Generieke procesafhandeling

De gemeente Barneveld gaat bij de implementatie uit van de inrichting van generieke processen (zaaktypen). Daarbij spreken we af welke contactmomenten er zijn met de klant en uit welke stappen het proces bestaat.

Onze medewerkers zijn kenniswerkers. Zij kennen het proces, de Oplossing ondersteunt hen in de dagelijkse werkzaamheden.

Voor iedere zaak is een medewerker eindverantwoordelijk. Deze medewerker zorgt dat de aanvraag van de klant of het project of de gebiedsontwikkeling binnen de afgesproken termijn en kwaliteit wordt opgeleverd. Deze medewerker zien we als regisseur. In de rol van regisseur betreft de medewerker interne en externe collega's bij het uitvoeren van het proces door het uitzetten van een taak of het toewijzen van de zaak. De regisseur heeft gedurende het gehele proces inzicht en overzicht in de zaken die onder zijn verantwoordelijkheid vallen. Ook als de zaak is toegewezen of uitgezet bij een collega. De Oplossing helpt de regisseur bij het – binnen de afgesproken servicenormen – leveren van het product of dienst. De Oplossing beschikt over termijnbewaking en signalering van zaken die buiten de afgesproken afhandeltermijn dreigen te vallen. De regisseur is ook verantwoordelijk voor het tijdig afsluiten van de zaak, zodat zaken niet onnodig lang open blijven staan en de gemeente kan voldoen aan de wettelijke bewaar- en afhandeltermijn.

Gedurende de behandeling van zaken kunnen medewerkers op eenvoudige wijze documenten toevoegen of aanmaken vanuit de Oplossing. Voor dat laatste wil de gemeente Barneveld in de toekomst een documentcreatie toepassing inzetten. De Oplossing beschikt over versiebeheer zodat medewerkers altijd beschikken over de laatste versie van het document. Definitieve documenten zijn af te schermen van bewerken. Ontvangen en verstuurd mails zijn eenvoudig toe te voegen aan de zaak zonder dat deze eerst op een aparte locatie opgeslagen moeten worden.

In basis krijgen alle documenten binnen de zaak dezelfde rechten als de zaak. Het kan echter noodzakelijk zijn één of meerdere documenten te kunnen afschermen voor een beperkte groep. De regisseur van de zaak kan de toegang tot documenten inperken als dat nodig is.

Besluitvorming maakt integraal onderdeel uit van de zaak. Ook als het een besluit is van het College of de Raad. Bij besluiten binnen de ambtelijke organisatie, ligt vast wie het besluit heeft genomen.

Medeparafering is vorm te geven door het afvinken van een taak of het vastleggen van een akkoord op een beschikking of brief. Bij het digitaal ondertekenen van documenten is het mogelijk om vanuit de Oplossing aan te geven wie het document moet tekenen. Na ondertekening wordt het getekende document automatisch in de Oplossing opgenomen.

In geval voor besluitvorming het College of de Raad betrokken zijn, zijn vanuit de Oplossing de documenten behorend bij het college- of raadsvoorstel in iBabs te plaatsen. Na besluitvorming in zowel het College of de Raad vindt een automatische afslag van het besluit plaats in de zaak. Bij de zaak is te zien welke voorstellen naar het College en/of de Raad zijn gegaan en wat het besluit van het College of de Raad is geweest. Het aantal handmatige handelingen is tot een minimum beperkt.

Documenten waarvan bij de inrichting van de Oplossing is bepaald dat de gemeente deze beschikbaar stelt via het klantportaal, worden automatisch gepubliceerd nadat deze definitief zijn gemaakt. De klant krijgt hiervan een bericht via zijn voorkeurskanaal (mail, sms, whatsapp, klantportaal). Daar waar de klant heeft aangegeven de correspondentie van de gemeente op papier te willen ontvangen, worden documenten na het definitief maken automatisch doorgezet naar de digitale postkamer waar het document geprint en verstuurd wordt.

Naast termijnbewaking voor het tijdig afhandelen van een zaak, is het mogelijk om andere signaleringen op te nemen, bijvoorbeeld in het kader van contractbeheer. Bij contractbeheer is het van belang dat de contractmanager:

- Geattendeerd wordt op de expiratiedatum van de overeenkomst, zodat hij maatregelen kan nemen voor het vervolg.
- Financiële of commerciële afspraken kan monitoren en bewaken.

De gemeente maakt onderscheid tussen een dikke en dunne inrichting.

1. **DIK:**

Alle aanvragen die nu niet afgehandeld worden met een vakapplicatie. Te denken valt aan processen als Meldingen Openbare Ruimte, Aanvragen Evenementvergunningen, Wijzigingen Bestemmingsplan, Inspectie Kinderopvang.

2. **DUN – Geautomatiseerd**

Er is altijd een geautomatiseerde koppeling tussen de Oplossing en de vakapplicatie. Dit geldt onder andere voor:

- De (aan)vragen die de meeste volume vormen en die tezamen 80% van alle aanvragen vormen.
- De (aan)vragen waarvan het uitwisselen van informatie tussen zaakstelsel en vakapplicatie niet te complex is.
- De (aan)vragen die vanuit het oogpunt van de klant het meest interessant zijn of veel efficiencyvoordeel bieden.

Te denken valt aan een uitwisseling van gegevens ten behoeve van Verhuizingen, het Sociaal Domein of Vergunningen in het kader van de Omgevingswet.

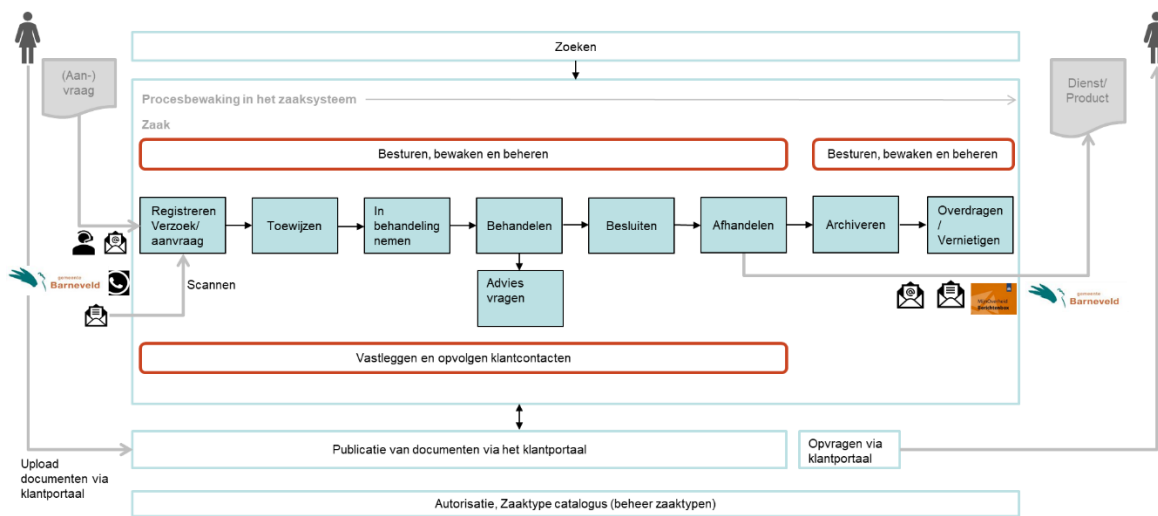
3. **DUN – Handmatig**

Applicaties die de gemeente Barneveld (nog) niet geautomatiseerd koppelt met de Oplossing Bijvoorbeeld MS Teams t.b.v. de uitvoering van projecten of opgavegericht werken.

Onderstaand hebben we de werkwijze rondom het dik en dun gebruik maken van de Oplossing uitgewerkt.

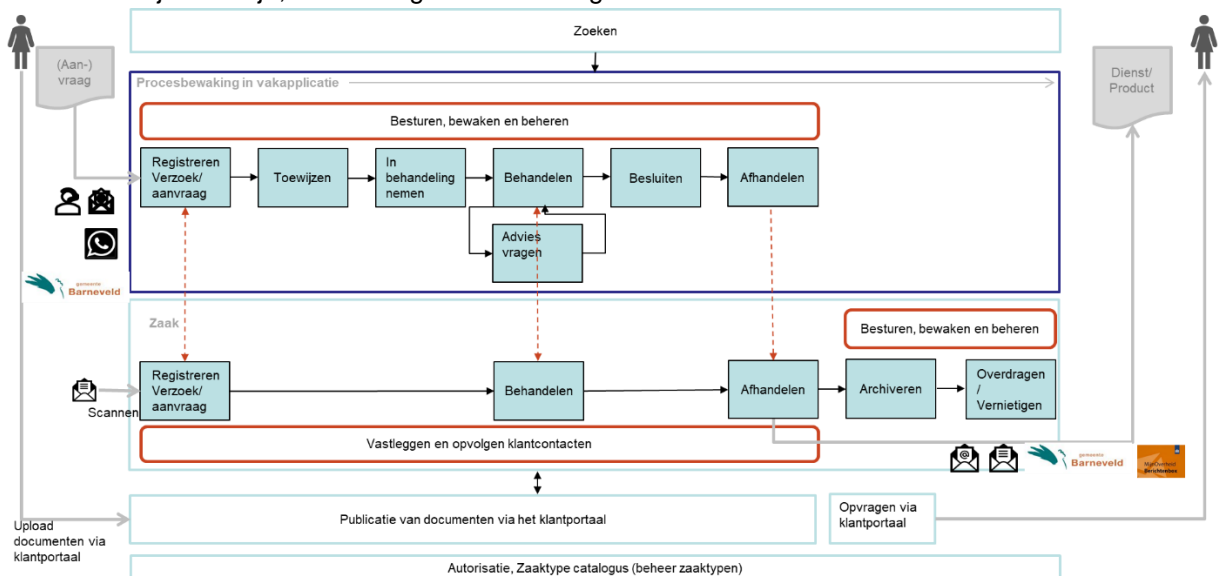
1. Processen volledig ondersteunt door de Oplossing (DIK)

In onderstaand schema is de werkwijze die de gemeente Barneveld voor ogen heeft, gevisualiseerd.



2. Processen waarvan de afhandeling in een vakapplicatie plaatsvindt (DUN)

In onderstaand schema is de werkwijze die de gemeente Barneveld voor ogen heeft, gevisualiseerd op basis van een geautomatiseerde koppeling. Daar waar we geen automatische koppeling realiseren, vindt de vastlegging in de Oplossing handmatig plaats. In ieder geval gaat de gemeente uit van minimaal een start en eind van alle processen in de Oplossing. De archivering vindt plaats in de Oplossing, met uitzondering van vakapplicaties waarin het mogelijk is om, in overeenstemming met de wettelijke termijn, te vernietigen en overdragen.



Vragen

- Beschrijf op welke punten uw Oplossing het beschreven proces wel en niet ondersteunt waarbij nadrukkelijk ingaat op de gebruikersvriendelijkheid en het gebruiksgemak van de Oplossing die u aanbiedt.
- Geef aan of u de visie van de gemeente rondom het DIK en DUN inrichten van het proces ondersteunt. Ziet u het anders, dan zijn we geïnteresseerd in uw visie.
- Beschrijf hoe u aankijkt tegen de geautomatiseerde gegevensuitwisseling met vakapplicaties (Dunne inrichting) en welke ervaring u daarmee heeft.

- We zijn benieuwd naar de integratiemogelijkheden van uw Oplossing met MS Teams.

3.5 Documentcreatie

Om medewerkers te kunnen ondersteunen bij het opstellen van documenten wil de gemeente Barneveld gebruik maken van sjablonen.

Alle sjablonen zijn opgemaakt in de huisstijl van de gemeente Barneveld, rekening houdend met kleurstelling, opmaak en gebruik van beeldmateriaal. Wijzigingen in de huisstijl zijn eenvoudig en voor alle sjablonen gelijktijdig door te voeren.

Voor het maken van een document heeft een medewerker de keuze uit verschillende sjablonen. Deze sjablonen worden aangeboden vanuit de Oplossing. Standaard wordt een aantal gegevens (metadata) – onder andere naam van de auteur, organisatie onderdeel, telefoonnummer medewerker, documentnummer, zaaknummer – meegegeven aan het op te stellen document. Welke gegevens standaard worden meegegeven, is per sjabloon in te regelen.

Een sjabloon bevat de opmaak van het document. Voor het bepalen van de inhoud van een document kan een gebruiker kiezen uit zogenaamde voor gedefinieerde tekstblokken.

Medewerkers kunnen meerdere tekstblokken in een document opnemen. Tevens kunnen zij eigen tekst toevoegen aan een document. Dit kan zowel bij het initieel aanmaken van een document als ook bij het wijzigen van een document.

De sjabloontoepassing beschikt over mogelijkheden om bij het aanmaken van een document specifieke gegevens (kenmerken) mee te geven, die zijn te gebruiken in het document of geselecteerde tekstblokken. Denk aan een ontvangstdatum, een contactpersoon, de ondertekening.

De adresgegevens worden overgenomen uit de Oplossing en betreffen de bij de zaak vastgelegde gegevens. Een eventuele koppeling met de BasisRegistratiePersonen of de Kamer van Koophandel is mogelijk..

Sjablonen zijn alleen aan te passen door de functioneel beheerders. Voor het beheren van de inhoud van tekstblokken zijn aparte beheerders per proces (groep van sjablonen) aangewezen. Alleen deze medewerkers kunnen de inhoud van een tekstblok wijzigen.

De sjabloontoepassing ondersteunt bij het opstellen van documenten die voldoen aan de toegankelijkheidseisen van de overheid.

Documenten die op grond van een sjabloon tot stand zijn gekomen, zijn achteraf te bewerken. De Oplossing biedt mogelijkheden voor versiebeheer.

Vragen:

- Geef weer hoe uw Oplossing de beschreven functionaliteit ondersteunt.
- Beschrijf hoe uw Oplossing de toegankelijkheidseisen waarborgt.
- Ga in op de wijze waarop uw Oplossing versie beheer vorm geeft.

3.6 Autorisatie

Voor de toegang tot zaken en documenten hanteert de Gemeente Barneveld het principe 'open, tenzij' waarbij het belangrijk is dat de gemeente onderscheid kan maken tussen "Wat"- en "Dat" informatie. Voor KCC medewerkers is het van belang dat zij kunnen zien dat een aanvraag of verzoek loopt of heeft

gespeeld en bij wie deze in behandeling is of was. KCC medewerkers hoeven niet de inhoud van alle zaken te zien. Het is mogelijk om KCC medewerkers voor specifieke zaaktypen alleen raadpleegrechten op de zaakkenmerken te geven en niet op de inhoud van de zaak.

Voor de acceptatie- en productie omgeving zijn verschillende gebruikersprofielen in te zetten. Ook is duidelijk te onderscheiden of medewerkers in de acceptatie- of productieomgeving werkzaam zijn (herkenbaarheid acceptatie- en productieomgeving). Functioneel beheerders kunnen in de productieomgeving via aparte accounts meerdere gebruikersprofielen testen; zij kunnen in de rol van een specifieke gebruiker stappen voor het analyseren van een probleem.

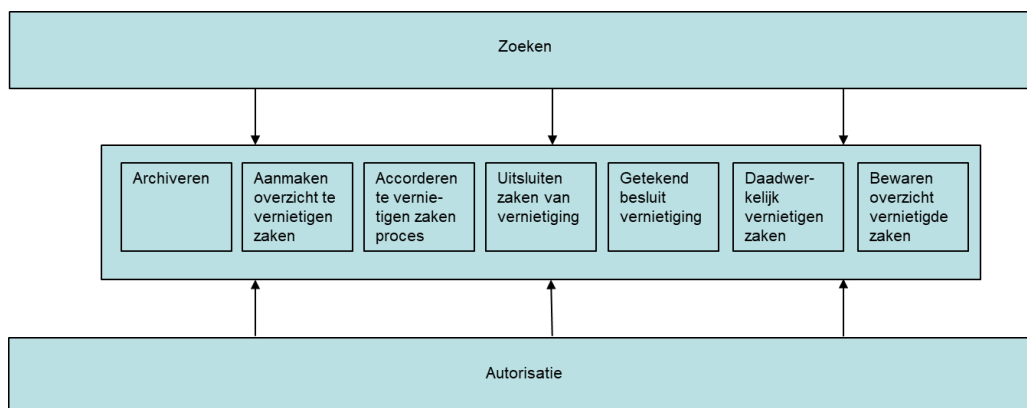
Vragen:

- Geef weer hoe uw Oplossing de beschreven functionaliteit ondersteunt.
- Geef aan hoe uw Oplossing omgaat met het onderscheid tussen WAT en DAT informatie.
- Beschrijf de logging en audittrail mogelijkheden van uw Oplossing.

3.7 Archiveren (digitaal archiefbeheer)

De gemeente Barneveld onderscheidt de volgende processen:

1. Afsluiten en archiveren van zaken.
2. Beheren archieven.
3. Zoeken.
4. Vernietigen en overdragen van zaken.



Ad 1: Afsluiten en archiveren zaken

Na afronding van een project of werkproces, sluit de verantwoordelijk medewerker de zaak af, waarna archivering van de zaak plaatsvindt in het digitale archief (RMA). Per zaaktype is in te stellen of voorafgaand aan de archivering een controle plaatsvindt en wie na archivering toegang heeft tot de zaken en documenten. Van alle zaaktypen is bekend wat de bewaartermijn is, zodat bij het afsluiten van de zaak in de meeste gevallen direct de juiste bewaartermijn is toegekend aan de zaak:

Naast het toekennen van de bewaartermijn, worden bij het archiveren van een zaak ook alle documenten omgezet naar het wettelijke archiefformaat PDF/A-1 en wordt een digitale afslag van het verloop van de zaak aan het dossier toegevoegd. Dit is een automatisch proces zonder dat hier menselijk handelen voor nodig is. De digitale afslag van het verloop van het proces omvat minimaal de volgende elementen:

- Wijzigingen op zaakniveau (bijvoorbeeld wijzigen van verantwoordelijken).
- Verloop van de zaak.
- Wie is op welk moment bij de zaak betrokken geweest.

Archivering gebeurt (op zaakniveau) in "overkoepelende" dossiers om zaken te groeperen. Dit kunnen zowel fysieke dossiers zijn, digitale dossiers of hybride. Vernietiging, selectie gebeurt in principe op dit dossierniveau.

Ad 2: Beheren van het digitale archief

Gedurende de beheerfase van de digitale dossiers worden de handelingen ten aanzien van de documenten en zaken vastgelegd in een audit-trail. Deze audit-trail bevat:

- Handelingen uitgevoerd door gebruikers en beheerders.
- Handelingen als gevolg van de instellingen (systeemparemeters) die automatisch worden bijgehouden door of binnen de applicatie.
- De audit-trail gegevens kunnen uiteindelijk bij overbrenging of vernietiging van de archiefdocumenten worden verwijderd.

Gearchiveerde zaken zijn door de Recordmanager van de Gemeente Barneveld te heropenen. In voorkomende gevallen kan het noodzakelijk zijn dat een afgesloten en gearchiveerde zaak "heropend" moet worden. In dat geval mogen alleen documenten toegevoegd worden. Al gearchiveerde documenten zijn ook dan niet te wijzigen.

Op verschillende manieren en momenten kunnen grote hoeveelheden te archiveren zaken (en documenten) aan het digitale archief worden aangeboden. Bijvoorbeeld vanuit een bedrijfsapplicatie, doorgaans bestaande uit een serie documenten van eenzelfde type of een bulk die wordt overgedragen. Deze reeksen zaken/documenten moeten snel en zoveel mogelijk zonder menselijke tussenkomst verwerkt kunnen worden.

Ad 3: Zoeken

De zoekfunctionaliteit in het archief ondersteunt onder andere de volgende zoekmogelijkheden:

- Gecorrigeerd zoeken bij verkeerd gespelde woorden
- Intuïtief zoeken met 'Meer van dit' functionaliteit.
- Sorteren van zoekresultaten.
- Limiteren van het aantal treffers.
- Tonen van het aantal treffers.
- Doorzoeken op zoekresultaat (filteren).
- Annuleren van zoekopdrachten.
- Bewaren van zoekopdrachten.

Ad 4. Vernietigen en overdragen van dossiers

De Recordmanager draait één of meermaals per jaar een lijst uit met alle zaken die voor vernietiging in aanmerking komen. De overzichten zijn op basis van verschillende selectiecriteria – onder andere zaaktype, team/afdeling, verantwoordelijke – samen te stellen. Op de lijst staan alle zaken waarbij het jaar van vernietiging of overdracht het huidige of ander te kiezen jaar is.

Het overzicht is geordend per proceseigenaar.

De proceseigenaar moet het overzicht accorderen en eventueel zaken van vernietiging kunnen uitsluiten. Dit gebeurt in overleg met de recordmanager. Na akkoord van de proceseigenaar, mogen alle zaken die voor vernietiging in aanmerking komen, uit het systeem verwijderd worden. Van dossiers die langer bewaard moeten blijven, past de Recordmanager het jaar van vernietigen handmatig aan. De ondertekende vernietigingslijsten of overdrachtslijst slaat de archiefmedewerker op in het digitale archief en krijgen c.q. krijgt het label "bewaren" mee. Voor het overdragen van te bewaren dossiers aan het e-depot (toekomst) biedt het systeem de mogelijkheid om exportbestanden aan te maken.

Vragen:

- Geef weer hoe uw Oplossing de beschreven functionaliteit ondersteunt. Geef dit per beschreven proces
- Geef aan hoe uw Oplossing voorziet in het ontsluiten van zaken en documenten naar een e-depot. Geef ook aan of u al aansluitingen met een e-depot heeft gerealiseerd.
- Archivering gebeurt (op zaakniveau) in "overkoepelende" dossiers om zaken te groeperen. Geef aan hoe uw Oplossing deze wens van de gemeente ondersteunt.

3.8 Beheer

De Gemeente Barneveld wil de functionele beheertaken, die samenhangen met een goede werking van de Oplossing, zelfstandig en door eigen medewerkers kunnen uitvoeren. Dit geldt voor alle onderdelen van de Oplossing. De Gemeente Barneveld denkt daarbij aan onder andere werkzaamheden die te maken hebben met de inrichting en configuratie van de Oplossing: onderhouden van tabellen, inrichten van document- en workflows, inrichten van de autorisatiestructuur, samenstellen van rapportages. De functioneel beheerders moeten beschikken over goede zoekmogelijkheden om de beheertaken te kunnen uitvoeren.

De gemeente Barneveld wenst te kunnen beschikken over een test-, acceptatie- en productie omgeving. Nieuwe releases worden in eerste instantie beschikbaar gesteld in de acceptatie omgeving. Aanpassingen in de configuratie of inrichting van de Oplossing die in de test- of acceptatieomgeving zijn aangebracht, zijn geautomatiseerd over te zetten naar de productie omgeving. Op eenvoudige wijze is productiedata over te zetten naar de test-of acceptatieomgeving voor test- of analyse doeleinden. Gevoelige of persoonsgevoelige informatie kan worden uitgesloten bij het overzetten van data of is geanonimiseerd over te zetten.

De Gemeente Barneveld kan calls (incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken) indienen bij een helpdesk van de aanbieder. De calls kunnen zowel tijdens als buiten kantooruren ingediend worden. De functioneel beheerders hebben inzicht in de (status van de) ingediende calls (via een extranet of via contactmomenten via email). In een SLA liggen de afgesproken servicenormen vast.

De aanbieder neemt een pro-actieve houding aan bij het oplossen van calls en toekomstige ontwikkelingen ten behoeve van de Oplossing.

Vragen:

- Geef weer hoe uw Oplossing de beschreven functionaliteit ondersteunt.
- Beschrijf het release beleid dat u hanteert en de mogelijkheid om aangeboden releases te kunnen overslaan gezien de toegevoegde waarde van de release voor de provinciale organisatie.
- Beschrijf hoe u het beheer van een test, acceptatie en productie omgeving vorm geeft. Op welke wijze kunt u voorzien in een test, acceptatie- en productie omgeving.
- Beschrijf hoe u de gemeente Barneveld betreft bij de (verdere) doorontwikkeling van de Oplossing.

3.9 Zoeken en rapportage

Medewerkers kunnen gestructureerd en ongestructureerd zoeken. De gestructureerde zoekmogelijkheid gaat uit van standaard selecties op basis van vooraf in te vullen selectiecriteria. Bij het ongestructureerd zoeken geeft de gebruiker eerst een aantal zoektermen in, waarna hij/zij het gepresenteerde zoekresultaat kan verkleinen door het toepassen van filters. De gemeente Barneveld kan zelf invloed uitoefenen op de filters die zij wil inzetten. Voorbeelden van dergelijke filters zijn: zaaktype, inwoner, ondernemer, object, documenttype (bijvoorbeeld besluit, collegevoorstel), geplande einddatum, team,

medewerker, soort klantcontact etc. Zowel bij het gestructureerd als het ongestructureerd zoeken wordt gezocht op zowel de metadata van zaken en documenten als de inhoud van de documenten. Vanuit het gepresenteerde zoekresultaat kan een medewerker via een preview functie de inhoud van een document zien. Ook kan de medewerker vanuit het zoekresultaat het document of de zaak inzien.

De zoekfunctionaliteit ondersteunt onder andere de volgende zoekmogelijkheden:

- Gecorrigeerd zoeken bij verkeerd gespelde woorden.
- Intuïtief zoeken met 'Meer van dit' functionaliteit.
- Sorteren van zoekresultaten.
- Limiteren van het aantal treffers.
- Tonen van het aantal treffers.
- Doorzoeken op zoekresultaat (filteren).
- Annuleren van zoekopdrachten.
- Bewaren van zoekopdrachten.
- Delen van zoekopdrachten met collega's.

Rapportages ondersteunen zowel het dag dagelijkse werk van medewerkers, maar geven ook management informatie over de realisatie van servicenormen. Medewerkers en management zijn vrij in het definiëren van de rapportage behoefte. De rapportage mogelijkheden van de Oplossing ondersteunen de zelfredzaamheid van medewerkers en management.

De gemeente Barneveld wil zoveel mogelijk zelf aan slag kunnen met data.

Vragen

- Geef aan hoe uw Oplossing de geschetste zoek- en rapportage mogelijkheden ondersteunt. Ga expliciet in op het gebruiksgemak en de flexibiliteit die uw Oplossing biedt voor het zelfstandig kunnen samenstellen van rapportages.
- Welke mogelijkheden biedt uw Oplossing voor een grafische weergave van de zoekresultaten (grafieken, dashboard)?
- Welke standaard rapportage mogelijkheden biedt de Oplossing?
- Welke mogelijkheden zijn er om informatie te exporteren en in welke formaten (standaard formaten)?
- Welke rapportagetools zijn in te zetten voor het ontsluiten van data en welke inspanning is hier voor nodig?

3.10 ICT landschap

Voor het project heeft de gemeente Barneveld een Project Start architectuur uitgewerkt die is bijgevoegd als bijlage 5AD Project start architectuur.

De Project start architectuur beschrijft hoe de Oplossing de opgaven, kernwaarden en doelstelling van de gemeente Barneveld ondersteunt. Welke rollen we zien en hoe we de relatie zien tussen de Oplossing, de servicebus/messagehandler en de back-office systemen van de gemeente Barneveld.

Koppelingen naar andere systemen verlopen – bijna altijd – via de servicebus van de gemeente Barneveld, gebaseerd op landelijke standaarden. Daarbij volgt de gemeente Barneveld de ontwikkelingen van Common Ground.

In geval uw Oplossing een cloud applicatie betreft, dient deze te voldoen aan de in bijlage 9AD Checklist Cloud en 10AD Advies Cloud eisen opgenomen eisen. Een deel van deze eisen is opgenomen in het programma van eisen. Ten aanzien van de andere eisen kunt u bij de beantwoording van deze wens aangeven of tegen deze eisen aankijkt.

Vragen:

- Geef uw visie op Common Ground en hoe u zorgt dat uw Oplossing aan de principes van Common Ground voldoet of gaat voldoen.
- Geef uw feedback op de project start architectuur.
- Geef uw feedback op het Cloudadvies en hoe u invulling kunt geven aan het advies (zie bijlage 10AD Advies Cloud eisen).

4 CASUISTIEK

In dit hoofdstuk beschrijven we op basis van een aantal specifieke situaties hoe de gemeente Barneveld wil gaan werken, met ondersteuning van een zaakstelsel.

De casussen in paragraaf 1 en 2 vragen we u te demonstreren voor zowel de demonstratie als de gebruikersacceptatietest. Beide zijn afzonderlijke stappen in het gunnings- en beoordelingsproces van de gemeente Barneveld. Tijdens de demonstratie laat u zien hoe de Oplossing de beide processen ondersteunt, tijdens de gebruikersacceptatietest gaan medewerkers van de gemeente Barneveld het proces zelfstandig – met ondersteuning van u - uitvoeren.

4.1 Melding Openbare Ruimte

Via een [formulier](#) op de website van de gemeente Barneveld kan iedereen een melding doen die de openbare ruimte betreft.

Situatie 1 – kapotte lamp in lantaarnpaal

Mevrouw Verkeer uit Utrecht is op bezoek bij haar vriendin in Barneveld op de Koterweg. Als ze 's avonds weggijdt, valt het haar op dat twee straatlampen niet werken. Terug in Utrecht besluit ze een melding te doen bij de gemeente Barneveld. Mevrouw Verkeer maakt veel gebruik van het internet en kijkt op de website van de gemeente hoe ze een melding kan doen. Ze zoekt op “kapotte lamp”. Een van de resultaten is het “Melden dat iets kapot of vies is” met een korte toelichting. Dat moet het zijn, denkt mevrouw Verkeer en dat is ook zo. Ze komt uit bij het formulier van de gemeente en vult het formulier in. Ze vult bij de hoofdcategorie “Openbare verlichting / Verkeerslichten” in en bij de subcategorie “Lantaarnpaal lamp defect”. Ze beschrijft kort de situatie namelijk dat drie lampen aan de Koterweg kapot zijn. Vervolgens ziet ze dat ze nog moet aangeven op welke melding de locatie betrekking heeft. Dat voelt voor mevrouw Verkeer wat dubbel, want dat had ze toch al aangegeven. Goed ze vult de woonplaats in, de straat (gelukkig weet ze die nog), maar ze heeft geen idee meer waar precies, dus ze vult het huisnummer van haar vriendin in, 21.

Ze wil graag op de hoogte blijven maar wil niet al haar gegevens achterlaten. Dus ze vult in anoniem, maar vult wel haar e-mailadres in.

Na het versturen van de melding, krijgt mevrouw Verkeer meteen een ontvangstbevestiging via de mail dat de melding is ontvangen en dat ze bericht krijgt als de melding in behandeling is genomen. In de mail is het zaaknummer, net als alle andere door haar ingevulde informatie, als referentie opgenomen.

De melding van mevrouw Verkeer is doorgestuurd naar het team dat de verkeerslichten onderhoudt. De teamleider ziet de melding van mevrouw Verkeer binnenkomen als nieuwe zaak in zijn werkvoorraad en besluit op basis van de beschikbaarheid om de zaak toe te wijzen aan Piet de Man. Piet is al onderweg naar een andere klus en ziet op zijn mobiel een nieuwe melding binnenkomen. Hij kijkt snel even waar het over gaat en of het iets is waar hij meteen actie op moet ondernemen. Omdat hij nu even niets kan doen, besluit hij om later op de dag langs te gaan.

Later op de dag gaat Piet langs op de Koterweg en ziet inderdaad dat drie lampen het niet doen. Via zijn mobiel neemt hij de zaak in behandeling en vult de exacte locatie in van de kapotte lampen. Mevrouw Verkeer ontvangt tegelijkertijd een e-mail dat de melding over de kapotte lampen in Barneveld in behandeling is genomen. Dat is snel.

Terug op kantoor gaat Piet verder met de melding van mevrouw Verkeer. Omdat een hoogwerker nodig is, kan hij de zaak nog niet afhandelen. Hij plant via de Oplossing de hoogwerker in en zet de status van de zaak op “ingepland”. Mevrouw Verkeer krijgt direct een mail dat de werkzaamheden zijn ingepland.

Na twee weken is mevrouw Verkeer benieuwd of de straatlampen al branden. Ze heeft na de eerste terugkoppeling geen nieuwe berichten meer ontvangen. Ze belt met de gemeente Barneveld. Mevrouw Verkeer heeft het zaaknummer niet bij de hand. De KCC-medewerker kijkt of ze via de locatie – Koterweg – kan achterhalen welke meldingen openstaan. Het zijn er drie, waarvan één melding nog open staat. Dat blijkt de melding van mevrouw Verkeer te zijn. De KCC-medewerker kan zien dat de status van de melding op “ingepland” staat en op welke datum de laatste statuswijziging is doorgevoerd. De status is niet gewijzigd sinds de laatste e-mail die mevrouw Verkeer heeft ontvangen. De KCC-medewerker neemt contact op met Piet en vraagt of hij al weet wanneer de reparatie aan de lampen plaats gaat vinden. Piet kan niet meteen antwoord geven en belooft dit na te vragen. De KCC-medewerker maakt een korte notitie van het belcontact en legt deze vast bij de zaak. Piet vraagt in de tussentijd na wanneer de hoogwerker beschikbaar is en zet de geplande datum in de Oplossing, zodat ook de KCC-medewerker dit de volgende keer kan zien. Omdat hij weet dat mevrouw Verkeer heeft gebeld (hij kan dit zien in het systeem), stuurt hij haar ook gelijk een berichtje (via het klantportaal) wanneer de werkzaamheden gaan plaatsvinden.

Twee dagen later zijn de lampen gerepareerd. Piet handelt de zaak in de Oplossing af. De zaak wordt gelijk gearchiveerd. Piet kan zaak ook afhandelen via de mobiele telefoon, via de Oplossing zelf of via een app. De bewaartermijn van de zaak is 5 jaar. Tegelijk met het afsluiten van de zaak, krijgt mevrouw Verkeer de melding dat de zaak is afgehandeld.

Situatie 2 - eikenprocessierups

Mijnheer de Visser woont in Kootwijk en maakt dagelijks een fietstocht in de omgeving. Na een van de fietstochten krijgt meneer de Visser aan het eind van de dag last van jeuk. Hij weet dat hij langs de Houtbeekweg is gereden, een locatie waar eerdere jaren de eikenprocessierups is gelokaliseerd. Hij besluit de gemeente te bellen. Mijnheer de Visser legt het probleem uit en de KCC medewerker stelt voor om hier toch melding van te doen. De KCC-medewerker vraagt of mijnheer de Visser dat zelf wil doen via het formulier op de website of app op de smartphone of dat zij de melding nu gelijk doet. Mijnheer de Visser is niet zo handig met de pc en wil graag dat ze samen het formulier invullen. Mijnheer de Visser geeft globaal de route door die hij heeft gefietst. Misschien heeft hij de jeuk ergens anders opgedaan. Mijnheer de Visser heeft geen e-mail adres maar wil wel graag op de hoogte blijven van de melding. Hij laat zijn adres en telefoonnummer achter. Na het invullen van de melding, geeft de KCC-medewerker het zaaknummer door aan mijnheer de Visser. De KCC-medewerker maakt gelijk een aantekening bij de zaak dat mijnheer de Visser graag op de hoogte wil blijven en via welk kanaal. Mijnheer de Visser wil graag telefonisch of per post op de hoogte blijven.

De zaak komt binnen bij het team ongediertebestrijding. De werkverdeler ziet de melding van mijnheer de Visser binnenkomen en besluit mijnheer de Visser te bellen voor verduidelijking. Mijnheer de Visser legt uit wat zijn klachten zijn en welke route hij heeft gefietst. De werkverdeler maakt van het gesprek met de heer Visser een notitie en legt deze bij de zaak vast. Hij heeft nu een beter beeld gekregen van de route en besluit een collega op pad te sturen voor controle. Op de route zijn een paar plekken waar eerder de eikenprocessierups is gelokaliseerd. De werkverdeler stuurt de zaak door naar Marieke Vink.

Marieke heeft het druk. Het is de periode waarin de eikenprocessierups actief is. Omdat ze niet alle dagen in het systeem (de Oplossing) kijkt, heeft zij ingesteld dat ze een e-mailnotificatie wil krijgen als een nieuwe zaak aan haar is toegewezen of als nieuwe klantcontacten zijn toegevoegd. Ongeacht of dit een brief, email, chat, telefoonnotitie of terugbelverzoek is. Haar mailbox loopt echter vol, waardoor ze de melding van mijnheer de Visser niet ziet.

Mijnheer de Visser is benieuwd hoe het staat met zijn melding. Hij heeft sindsdien niets meer gehoord. Omdat hij toch boodschappen moet doen, besluit hij meteen even bij het gemeentehuis langs te gaan. Het zaaknummer weet hij niet meer, maar via zijn persoonlijke gegevens (naam, adres, woonplaats) kan de medewerker aan de balie snel de melding achterhalen en ziet dat de zaak nog niet in behandeling is genomen. De medewerker geeft mijnheer de Visser de status door en maakt tegelijk een terugbelverzoek voor Marieke. Deze moeten binnen twee dagen zijn afgehandeld. Na twee dagen ziet het KCC dat mijnheer de Visser nog niet is teruggebeld en stuurt een herinneringsmail naar Marieke. Als Marieke ook na de herinneringsmail nog geen contact heeft opgenomen, neemt de KCC medewerker telefonisch contact op met Marieke. Marieke ziet dat zij inderdaad de melding van mijnheer de Visser heeft gemist. Als ze de melding bekijkt, realiseert zij zich dat ze meer meldingen over dit gebied heeft ontvangen en dat daar inderdaad de eikenprocessierups is geconstateerd. Ze belt mijnheer de Visser en legt de situatie uit. Marieke brengt het team dat de nesten opruimt via het systeem (de Oplossing) op de hoogte. Twee dagen later is het nest van de eikenprocessierups vernietigd. Marieke handelt de zaak af in het systeem (de Oplossing,) geeft aan dat ze meneer de Visser telefonisch op de hoogte heeft gebracht en de zaak wordt gearhiveerd. De bewaartermijn van de zaak is 5 jaar.

Situatie 3 – Gat in de weg:

Kim Janssen woont op de Ericaweg 5 in Stroe. Vlak voor haar deur constateert ze een gat in het wegdek. Ze besluit hier melding van te maken. Kim is altijd online en gaat op zoek naar een app waarmee ze de melding kan doen. Ze vindt de Mijngemeente app om een melding te doen en meldt het probleem. Ze hoeft niet op de hoogte gehouden te worden, het gat bevindt zich voor haar deur, dus ze kan zelf zien wanneer het probleem is verholpen. Na het indienen van de melding verschijnt de melding : “Bedankt voor het verbeteren van je gemeente. Je bent een held(in)! Het zaaknummer is #1234”.

De melding komt binnen bij het team dat de meldingen rondom verkeer afhandelt. Een gat in de weg kunnen ze niet zelf oplossen en dus sturen ze de zaak door naar het team verkeer. De werkverdelers van het team verkeer ziet de zaak in zijn werkvoorraad en wijst de zaak toe aan Jan. Voor het team meldingen openbare ruimte is de melding nu afgehandeld. De afhandeling ligt bij een ander team.

Jan werkt dagelijks met het systeem (de Oplossing) en heeft geen notificaties ingesteld. Die heeft hij niet nodig. Het systeem (de Oplossing) biedt voor hem alle mogelijkheden om zijn werk te kunnen doen. Jan ziet de zaak verschijnen in zijn werkvoorraad en gaat polshoogte nemen op locatie. Kim is toevallig thuis en ziet iemand van de gemeente bij het gat staan. Ze loopt naar buiten en vraagt Jan hoelang hij denkt dat het gaat duren. Jan kan dat niet meteen zeggen. Terug op kantoor, neemt Jan contact op met Wegenbouw BV. Reparatie van het wegdek besteedt de gemeente uit. Ze spreken een datum af en Jan maakt een reparatieverzoek aan en zet de geplande datum in het systeem (de Oplossing).

In de tussentijd vindt Kim het toch wel wat lang duren. Ze besluit met de gemeente te chatten en vraagt of ze al duidelijkheid hebben over de termijn waarop de reparatie plaats vindt. Kim heeft het zaaknummer niet meer; De medewerker die de chatberichten in de gaten houdt, ziet dat de melding bij het team Verkeer in behandeling is en dat de geplande reparatiedatum 2 augustus is. De medewerker vraagt of Kim het chatbericht per mail wil ontvangen en of ze alsnog op de hoogte wil blijven van het verloop van de melding. De KCC medewerker geeft aan dat dit ook via het klantportaal kan en geeft in het chatbericht de URL door. Kim antwoordt bevestigend en geeft haar e-mail adres op verzoek van de medewerker. Deze kan zien dat de contactgegevens van Kim niet bekend zijn in het systeem (de Oplossing) en vult deze aan met het email adres dat Kim doorgeeft.. Kim ontvangt een mail met daarin de dialoog van de chat. Zowel het chatbericht als de mail naar Kim zijn als klantcontact in het systeem (de Oplossing) terug te vinden bij de zaak.

Het reparatieverzoek komt binnen bij Wegenbouw BV. Na reparatie van het wegdek meldt Wegenbouw BV dat het wegdek op de Ericaweg in Stroe is gerepareerd. Deze melding ontvangt Jan buiten het systeem (de Oplossing). Jan ziet de afmelding van Wegenbouw BV binnenkomen en handelt de zaak af.

Specifieke vragen

- Op welke wijze ondersteunt uw Oplossing de casus.
- Waarin is uw Oplossing onderscheidend?
- Welke kansen voor verbetering ziet u?
- Welke uitdagingen ziet u?
- Hoe ondersteunt het systeem de afhandeling van zaken op locatie door medewerkers van de buitendienst. Denk daarbij aan het afhandelen, toevoegen van notities, maken van foto's etc.

4.2 Wijzigen bestemmingsplan

De start

Ondernemer Guus Verkerk heeft een bouwbedrijf. Hij wil graag op een stuk grond dat hij heeft gekocht een aantal woningen bouwen. Hiervoor is een bestemmingsplanwijziging nodig. Voordat hij de procedure start wil hij weten wat de mogelijkheden zijn en neemt hij telefonisch contact op met de balie Bouwen, Wonen en Leefomgeving (BWL). Vincent is een balie BWL-medewerker en neemt de telefoon op, luistert naar de vraag van Guus en is van mening dat de vraag niet telefonisch is af te wikkelen en stelt voor om een afspraak te maken op het stadhuis. Guus vindt dit een goed idee en ze maken een afspraak voor 22 juli 2021. Vincent kan in het systeem (de Oplossing) de beschikbaarheid van de collega's aan de balie BWL zien en meteen de afspraak in hun agenda's zetten. De afspraak wordt vastgelegd in Q-matic en niet in Outlook. Vincent vraagt of het goed is als hij de gegevens van Guus vastlegt zodat hij een bevestiging van de afspraak kan doorzetten en bij volgende contacten van Guus met de gemeente is te zien op welke momenten Guus contact heeft gehad. Guus stemt in en Vincent legt de contactgegevens van Guus vast. Op basis van het KvK nummer van het bouwbedrijf van Guus kan hij alle informatie direct ophalen en vastleggen. Vincent controleert of de gegevens kloppen en vult de ontbrekende of onjuiste gegevens aan zoals het telefoonnummer, email adres en WhatsAppnummer. Vincent stuurt de afspraak door naar Guus en legt deze gelijk vast in de agenda's van de collega's die bij de afspraak aanwezig moeten zijn. Tegelijkertijd legt hij de afspraak vast en een korte weergave van het telefoongesprek in de vorm van een notitie. Daar het een eerste contact is, legt Vincent de gegevens vast op de klantkaart van Guus.

Bij het overleg op 22 juli 2021 is Kirsten als planoloog aanwezig.. Vincent maakt van het overleg een verslag en legt dit vast op de klantkaart van Guus.

Het vooronderzoek

Het overleg geeft Guus een goed beeld van de mogelijkheden en hij besluit een vooronderzoek te starten. Hij vraagt het vooronderzoek via de website op basis van e-herkenning aan. Guus krijgt een ontvangstbevestiging per mail met daarin het zaaknummer en een verwijzing naar "Mijn Barneveld" met een korte toelichting wat hij wel/niet kan zien en doen op zijn persoonlijke pagina.

De aanvraag van Guus komt binnen bij het team dat nieuwe aanvragen beoordeelt en verdeelt. Wekelijks bespreekt het team de aanvragen en deelt deze toe aan de planologen.

De aanvraag van Guus zetten ze door naar Kirsten.

Kirsten krijgt een melding dat ze een nieuw vooronderzoek voor een wijziging bestemmingsplan heeft ontvangen en ziet dat deze van Guus afkomstig is en neemt de aanvraag in behandeling. Guus krijgt een e-mailnotificatie dat zijn aanvraag voor een vooronderzoek in behandeling is genomen.

Kirsten heeft na het beoordelen van de aanvraag van Guus nog wel wat vragen en neemt contact op met Guus. Ze legt dit contact vast in het systeem (de Oplossing) en geeft aan dat het contactmoment ook zichtbaar moet zijn op het klantportaal. Guus ontvangt een notificatie dat een nieuw bericht is geplaatst op het klantportaal. Hij logt in met e-herkenning en ziet dat Kirsten de telefoonnotitie heeft toegevoegd. Ook kan hij zijn eigen aanvraag inzien. Handig denkt hij. Alle informatie bij elkaar.

Om de haalbaarheid van de aanvraag van Guus te kunnen beoordelen heeft Kirsten advies nodig. Op basis van de soort aanvraag, krijgt Kirsten een voorstel van het systeem (de Oplossing) van de adviezen die nodig zijn. Een geheugensteun die haar helpt bij het afhandelen van de aanvraag. Kirsten wijzigt in het systeem (de Oplossing) de status naar “Vragen advies”. Adviesaanvragen kan Kirsten via het systeem (de Oplossing) uitzetten en bewaken. Ze vraagt bij drie interne collega's en twee externe partijen advies op en geeft aan dat ze het advies binnen twee weken wil ontvangen. Ze kan aan een adviesvraag een termijn koppelen en de documenten die van belang zijn eenvoudig toevoegen. Guus krijgt een notificatie dat voor het verder afhandelen van zijn aanvraag advies nodig is van andere partijen. In het klantportaal kan Guus zien dat het de status van de aanvraag “adviesaanvraag” is.

Kirsten heeft binnen twee weken de adviezen van de interne collega's ontvangen. Zodra een adviseur een advies heeft toegevoegd aan het systeem (de Oplossing), ontvangt Kirsten en melding dat een advies is toegevoegd. De adviezen van de externe partijen ontbreken nog. De externe partijen ontvangen automatisch een herinnering voor het indienen van het advies.

Als Kirsten alle adviezen heeft ontvangen, wijzigt Kirsten de status van de aanvraag naar “Besluiten”. Guus krijgt wederom een notificatie dat de status van zijn aanvraag is gewijzigd. Kirsten stelt een besluit op met verwachte haalbaarheid, eventuele aanpassingen die nodig zijn voordat de volgende fase (een principeverzoek) gestart kan worden en welke procedure Guus moet volgen (bestemmingsplanwijziging of vergunning). Ze kan het besluit direct in het systeem (de Oplossing) aanmaken op basis van het standaard sjabloon voor het besluit vooronderzoek wijziging bestemmingsplan. Een collega toetst het besluit. Ze kan hiervoor een taak of activiteit bij een collega uitzetten met een verwijzing naar het te toetsen besluit.

Kirsten past op verzoek van de collega het besluit nog wat aan en stuurt het besluit voor ondertekening naar de teamleider. De teamleider ondertekent het besluit digitaal. Het digitaal getekende besluit wordt automatisch gepubliceerd op het klantportaal. Kirsten krijgt bericht dat het besluit is getekend en sluit de zaak af. Guus ontvangt een notificatie dat zijn aanvraag is afgehandeld en het besluit is in te zien via het klantportaal. Nieuwsgierig logt hij in en ziet dat naast zijn aanvraag en de eerdere telefoonnotitie nu ook het besluit is in te zien. In het besluit leest hij dat hij inderdaad een bestemmingsplanwijziging moet aanvragen om zijn plannen te kunnen realiseren en dat de eerste stap is het aanvragen van een principeverzoek.

Het principeverzoek

De gemeente heeft momenteel nog geen formulier voor het aanvragen van het principeverzoek. Guus besluit de aanvraag per mail te doen en stuurt deze in via info@barneveld.nl. Het team DIV beheert deze mailbox en ziet de e-mail van Guus binnenkomen. De DIV-medewerker ziet dat Guus al bekend is en maakt voor Guus een nieuwe zaak aan op basis van het zaaktype “principeverzoek bestemmingsplanwijziging”. Tegelijkertijd ontvangt Guus een notificatie dat het principeverzoek is ontvangen en dat hij via het klantportaal de aanvraag kan volgen. De notificatie is ook de bevestiging van de ontvangst van het verzoek. Zaken van zaaktype “principeverzoek bestemmingsplanwijziging” komen automatisch in de werkvoorraad van de administratie van de planologen. De administratie ziet dat Kirsten bij het vooronderzoek betrokken is geweest en wijst het principeverzoek ook aan haar toe. Daarnaast koppelt de administratie het principeverzoek aan het vooronderzoek. Daarbij kan de administratie

aangeven dat het een vervolg is op het vooronderzoek. Door deze koppeling zijn de documenten van het vooronderzoek makkelijk in te zien, waaronder ook de eerder uitgebrachte adviezen (per team).

Kirsten toetst eerst of de aanvraag volledig is. Als informatie ontbreekt vaagt zij Guus om deze nog aan te leveren. Guus krijgt een e-mail met het verzoek om de ontbrekende plattegrond aan te leveren. In de mail is opgenomen dat hij de plattegrond ook via het klantportaal kan aanleveren. Guus logt in op het klantportaal en voegt de plattegrond toe. Hij kan aangeven om wat voor document het gaat en eventueel een korte toelichting toevoegen.

Kirsten krijgt een notificatie dat de plattegrond is toegevoegd en neemt het principeverzoek in behandeling. Guus ontvangt een notificatie dat het principeverzoek in behandeling is genomen.

Om een besluit te kunnen nemen over een principeverzoek bestemmingsplanwijziging, vraagt Kirsten bij collega's en externe partijen advies op. Het aantal adviesaanvragen kan oplopen tot 10 of meer. Op basis van de soort aanvraag, krijgt Kirsten een voorstel van de adviezen die nodig zijn. Een geheugensteun die haar helpt bij het afhandelen van de aanvraag. Externe partijen die een adviesaanvraag krijgen zijn onder andere de omgevingsdienst, brandweer, provincie en het waterschap.

Adviesaanvragen kan Kirsten via het systeem (de Oplossing) uitzetten en bewaken. Ze kan aan een adviesvraag een termijn koppelen en de documenten die van belang zijn eenvoudig toevoegen.

Adviesaanvragen kunnen op verschillende manieren uitgezet worden:

- Als mail (veelal naar externe partijen)
- Als taak

Guus krijgt een notificatie dat voor het verder afhandelen van zijn aanvraag advies nodig is van andere partijen. In het klantportaal kan Guus zien dat de status van zijn aanvraag is gewijzigd naar “Adviesaanvragen”. Ongeacht de gekozen vorm voor het opvragen van het advies, het advies landt automatisch in het systeem (de Oplossing) en Kirsten ontvangt een notificatie als een advies is ontvangen.

Wanneer Kirsten alle adviezen heeft ontvangen, wijzigt Kirsten de status van de aanvraag naar “Besluiten”. Guus krijgt een notificatie dat de status van zijn aanvraag is gewijzigd. Indien nodig stemt Kirsten de adviezen intern nog af en verwerkt zij deze in een principebrief. Hierin staat of de gemeente medewerking kan/wil verlenen aan het verzoek, welke voorwaarden (aanpassingen, onderzoeken, etc.) daarvoor nodig zijn, de leges, etc.

Ook wordt het antwoord verwerkt in een collegebesluit. Alle stukken worden ook gecheckt door een collega als tweede paar ogen en gaan daarna naar de teamleider voor akkoord.

Het principebesluit (inclusief de principebrief) wordt via iBabs aangeboden aan het college voor een principebesluit. Dit is een voornemen tot medewerking. Na besluitvorming in het college, wordt het besluit van het collega automatisch toegevoegd aan de zaak van het principebesluit.

Kirsten stuurt het principebesluit – samen met de bijlagen - voor ondertekening naar Guus. . Hiervoor zet de gemeente een toepassing voor digitale ondertekening in. Ondertekening van het principebesluit is nodig om een definitief verzoek te kunnen starten. In geval de digitale ondertekening toepassing (nog) niet beschikbaar is stuurt Kirsten het principebesluit via het systeem (de Oplossing) naar het team DIV. De brief komt binnen bij de digitale postkamer die de brief per post verstuurt, zodat de aanvrager het besluit kan ondertekenen en per post retour kan sturen.

Een principeverzoek is een jaar geldig (geen harde datum). Na verlopen van deze termijn verstuurt de administratie nog een herinnering naar Guus. Het systeem (de Oplossing) biedt mogelijkheden om te kunnen monitoren of een principebesluit getekend retour is ontvangen of niet.

Definitief verzoek

Guus heeft het principebesluit ondertekend retour gestuurd. Kirsten krijgt hier een melding van. Ze kan de zaak van het principebesluit afsluiten en een vervolgbaar starten voor het definitieve verzoek voor de bestemmingsplanwijziging. Guus krijg bericht dat de aanvraag voor het definitieve verzoek is ontvangen en de financiële afdeling krijgt het verzoek een factuur te versturen.

Net als bij het principebesluit krijgen alle partijen weer het verzoek om advies uit te brengen. Dit gebeurt op dezelfde wijze als bij het principebesluit. Op basis van de soort aanvraag, krijgt Kirsten een voorstel van de adviezen die nodig zijn. Een geheugensteun die haar helpt bij het afhandelen van de aanvraag

Als Kirsten alle adviezen heeft ontvangen, wijzigt zij de status van de aanvraag naar "Opstellen ontwerpplan". Guus krijgt een notificatie van de statuswijziging.

Kirsten stelt in Dezta het plan op n.a.v. de stukken, adviezen, beleid, etc. Hiervoor is nog input benodigd van bijvoorbeeld stedenbouw (verbeelding van het plan) en water (tekst waterparagraaf). Deze adviezen vraagt Kirsten bij de betreffende partijen via het systeem (de Oplossing) op. De ontvangen adviezen verwerkt Kirsten in Dezta. Wanneer het ontwerpplan compleet is vraagt Kirsten – via het systeem (de Oplossing) - Vincent voor een collegiale toets.

Guus krijgt een notificatie met het verzoek om het ontwerpplan te controleren. Guus vindt het ontwerpplan in het klantportaal en kan via het klantportaal akkoord geven. Kirsten ziet het akkoord van Guus en vraagt aan de administratie het ontwerpplan te publiceren in de krant, op ruimtelijkeplannen.nl en fysiek ter inzage te leggen aan de balie. Het ontwerpplan publiceert Kirsten ook in het klantportaal van Guus zodat hij alle stukken bij elkaar heeft.

Kirsten stelt de benodigde overeenkomsten op (bijv. voor planschade, borg landschappelijke inpassing, etc.) en stuurt deze – vanuit het systeem (de Oplossing) - digitaal ter ondertekening naar Guus . Guus ontvangt een mail met het verzoek de documenten te ondertekenen. Na ondertekening krijgt Kirsten een seintje en kan zij (indien nodig) de teamleider een verzoek sturen om de overeenkomst ook digitaal te ondertekenen. De getekende documenten worden automatisch opgeslagen in het systeem (de Oplossing) bij de zaak en gepubliceerd in het klantportaal. Guus krijgt een notificatie dat de getekende overeenkomsten zijn in te zien en op te vragen in het klantportaal.

Kirsten wordt helaas ziek en het dossier van Kirsten wordt overgenomen door Vincent.

Vincent ziet dat de laatste handeling die Kirsten heeft uitgevoerd, het verzenden van de overeenkomst is. Hij ziet dat de getekende overeenkomst is ontvangen en wijzigt de status van de aanvraag naar "Zienswijzen". Guus ontvangt een notificatie. In het klantportaal kan Guus zien dat de periode voor het indienen van zienswijzen 6 weken is.

Na zes weken stuurt Guus een mailtje naar Kirsten. Helaas is Kirsten nog ziek en krijgt hij een out of office bericht. Guus weet nu niet bij wie hij moet zijn en gaat bellen. De KCC-medewerker kan zien dat Vincent de aanvraag van Kirsten heeft overgenomen en verbindt Guus door met Vincent.

Zienswijzen ontvangt de gemeente nog per post. Team DIV ontvangt en scant de zienswijzen.

Op het ontwerpplan van Guus komen 3 zienswijzen binnen. De zienswijzen zet team DIV meteen op naam van Vincent omdat zij kunnen zien dat hij met de aanvraag van Guus bezig is. Telkens als een zienswijze is toegevoegd, ontvangt Vincent een notificatie. Vincent beoordeelt de zienswijzen of aanvullend advies nodig is. Mocht dit het geval zijn, dan vraagt hij het advies op bij collega's.

Vincent informeert Guus dat de gemeente zienswijzen heeft ontvangen en stemt af of aanpassing van het ontwerpplan nodig is.

Vincent maakt op basis van het ontwerpplan een vast te stellen plan, eventueel nog met input van collega's (bijvoorbeeld een vast te stellen verbeelding door stedenbouw) en een check door een collega als tweede paar ogen. Na de collegiale toets, wijzigt Vincent de status van de zaak naar "Besluit" en biedt het ontwerpplan en bijbehorende stukken via iBabs aan het college en eventueel de raad aan. Na besluitvorming in het college en/of de raad, wordt het besluit van het college en/of de raad automatisch toegevoegd aan de zaak van het definitieve verzoek tot wijziging.

Vincent krijgt een notificatie van de besluitvorming in het college en de raad en vraagt aan de administratie het definitieve plan te publiceren in de krant, op ruimtelijkeplannen.nl en fysiek ter inzage te leggen aan de balie. Het definitieve plan publiceert Vincent ook in het klantportaal van Guus zodat hij alle stukken bij elkaar heeft.

Vincent kan de zaak pas afsluiten als het plan onherroepelijk is. Een plan is onherroepelijk als er GEEN beroep wordt aangetekend.

Beroep

Belanghebbenden kunnen binnen 6 weken beroep aantekenen bij de Raad van State in Den Haag. Een milieugroepering tekent beroep aan voor de zaak van Guus. Momenteel moeten stukken aan de Raad van State nog op papier aangeleverd worden, maar dat gaat op termijn veranderen. De gemeente Barneveld wil het complete dossier ook op eenvoudige wijze kunnen exporteren en digitaal beschikbaar stellen.

Archiveren

Na het afhandelen van de zaak bij de Raad van State kan Vincent de zaak afsluiten. Omdat het een te bewaren aanvraag is, wordt aanvraag doorgezet naar het team DIV. Zij voeren nog een controleslag uit voordat de aanvraag gearchiveerd wordt.

Vragen

- Geef bij de beantwoording van deze casus aan hoe u de verschillende stappen van het proces zou inrichten in het systeem (de Oplossing)
- Geef de mogelijkheden voor het ondersteunen van het bestuurlijk proces aan en de (eventuele) ontsluiting van en naar iBabs.
- Geef aan welke mogelijkheden uw Toepassing biedt om bij externe partijen advies op te vragen.
- Waarin is uw Oplossing onderscheidend?
- Welke kansen voor verbetering ziet u?

4.3 Aanvraag evenementvergunning

Situatie 1 – het straatfeest

Familie Verkerk wil een straatfeest organiseren. Via de website van de gemeente zien ze dat ze een melding voor een klein evenement moeten doen. Mevrouw Verkerk – de initiatiefneemster – ziet dat ze met haar DigiD kan inloggen om het straatfeest aan te vragen. Als ze inlogt zijn haar gegevens al voor ingevuld, dat scheelt tijd. Ze vult de gegevens van het feest in zoals naam, aantal bezoekers, datum etc.. Ze geeft bij de aanvraag aan dat ze de weg graag wil laten afsluiten om geen hinder te hebben van auto's en fietsers tijdens het straatfeest.

Na het invullen van het formulier ontvangt mevrouw Verkerk meteen een ontvangstbevestiging met informatie over de voortgang van haar aanvraag. Ze kan deze volgen via haar persoonlijke klantportaal.

De aanvraag is meteen aangemaakt en op naam gezet van de coördinator van het team vergunningen. Bij de aanvraag is te zien dat deze via de website is aangevraagd.

Mevrouw Verkerk heeft voor de digitale route gekozen. Ze had ook kunnen kiezen voor het downloaden van het formulier van de website, deze in te vullen en op te sturen naar postregistratie@barneveld.nl of per post kunnen opsturen. In dat geval ontvangt het team DIV de aanvraag, maken zij de zaak aan en versturen zij een ontvangstbevestiging. Ook in deze ontvangstbevestiging is opgenomen dat de aanvraag is te volgen via het persoonlijke klantportaal en wordt de zaak meteen op naam gezet van de coördinator van het team vergunningen. DIV zet bij de aanvraag of de aanvraag per mail of per post is ontvangen.

De coördinator ziet de aanvraag voor het straatfeest van mevrouw Verkerk terug in de werkvoorraad. Iedere dag kijkt ze of er nieuwe aanvragen zijn ontvangen. Ze kan daarbij zelf aangeven hoe ze nieuwe aanvragen gepresenteerd wil krijgen. Nieuwe aanvragen zet ze meteen op de interne evenementkalender van de gemeente Barneveld. Op basis van melding of vergunning, datum, wel/geen alcohol geschonken et cetera. coördinator verdeelt de aanvragen over de vergunningverleners.

De aanvraag van de familie Verkerk handelt Pieter Meeuwis af.

Pieter ziet de aanvraag van de familie Verkerk in zijn werkvoorraad verschijnen. Hij controleert de aanvraag en toetst of deze volledig is. Daarbij kijkt hij of het evenement overlast kan veroorzaken. Hij schat in van niet en controleert of op de dag van het evenement nog andere zaken spelen. Omdat mevrouw Verkerk heeft gevraagd om de weg af te zetten, en op de dag geen andere werkzaamheden of zaken in de buurt zijn gepland - meldt Pieter de wegafzetting bij het team dat hiervoor verantwoordelijk is.

Pieter ziet geen bezwaren om het evenement niet door te laten gaan en stelt de toestemmingsbrief op. De toestemmingsbrief wordt automatisch geplaatst op het klantportaal van de familie Verkerk. Had mevrouw Verkerk gekozen voor het indienen van de aanvraag per mail of post, ontvangt zij de toestemming per mail.

Toezichthouders hebben inzage in de evenementen en kunnen deze desgewenst inzien. Ze kunnen de verleende toestemmingen sorteren op datum evenement zodat ze hier hun planning op kunnen aanpassen.

Pieter sluit de aanvraag van de familie Verkerk af. De bewaartermijn van de aanvraag is 1 jaar.

Een paar weken later is het zo ver. Het straatfeest gaat bijna starten. Mevrouw Verkerk heeft toch nog een vraag over het straatfeest en stuurt een mail naar de behandelaar van het straatfeest. Ze kan via het klantportaal contact met hem opnemen. Pieter ziet dat mevrouw Verkerk een vraag heeft gesteld en beantwoordt haar vraag door een berichtje te sturen naar het klantportaal. Mevrouw Verkerk krijg hier een notificatie van.

Mevrouw Verkerk had ook een mail kunnen sturen naar Pieter of naar de gemeente. In geval ze de mail naar Pieter stuurt, zet Pieter deze in het systeem (de Oplossing) nadat het team DIV de zaak heropend heeft. Het antwoord dat hij verstuurt, wordt automatisch in het systeem (de Oplossing) gezet.

Had mevrouw Verkerk de maar naar de gemeente gestuurd, dan komt deze binnen bij het team DIV. Zij zien dat het gaat over een evenement dat al is afgehandeld. Ze zetten de aanvraag weer open en voegen de mail toe aan de aanvraag. Pieter krijgt een notificatie en ziet de mail van mevrouw Verkerk. In plaats van terug te mailen, belt Pieter mevrouw Verkerk en legt dit vast in een telefoonnotitie. Pieter sluit de zaak weer af.

Situatie 2: Jaarmarkt

Jaarlijks organiseert winkeliersvereniging "Samen Sterk" een jaarmarkt in het centrum van Barneveld. Dit jaar in het weekend van 16 tot en met 18 juli.

De voorzitter van de winkeliersvereniging Bakker, vult via e-herkenning de aanvraag in op de website van de gemeente. De gegevens van de vereniging zijn vooraf ingevuld. Hij vult de aanvraag in. Eigenlijk is het dezelfde aanvraag als het jaar daarvoor en kan Bakker op eenvoudige wijze de gegevens van vorig jaar overnemen. Na het invullen van het formulier ontvangt Bakker meteen een ontvangstbevestiging met informatie over de voortgang van zijn aanvraag. Hij kan deze volgen via zijn persoonlijke klantportaal. De aanvraag is meteen aangemaakt en op naam gezet van de coördinator van het team vergunningen. Bij de aanvraag is te zien dat deze via de website is aangevraagd.

Bakker heeft voor de digitale route gekozen. Hij had ook kunnen kiezen voor het downloaden van het formulier van de website, deze in te vullen en op te sturen naar postregistratie@barneveld.nl of per post kunnen opsturen. In dat geval ontvangt het team DIV de aanvraag, maken zij de zaak aan en versturen zij een ontvangstbevestiging. Ook in deze ontvangstbevestiging is opgenomen dat de aanvraag is te volgen via het persoonlijke klantportaal en wordt de zaak meteen op naam gezet van de coördinator van het team vergunningen. DIV zet bij de aanvraag of de aanvraag per mail of per post is ontvangen.

De coördinator ziet de aanvraag voor de jaarmarkt van Bakker terug in de werkvoorraad en ze zet de aanvraag van Bakker meteen op de evenementkalender van de gemeente Barneveld. De aanvraag van Bakker handelt Jantien Dirksen af.

Jantien ziet de aanvraag van Bakker in haar werkvoorraad verschijnen. Omdat Bakker het online formulier heeft ingevuld, hoeft Jantien niet meer alle gegevens over te nemen. De gegevens van de aanvraag worden automatisch vastgelegd bij de zaak. Dat scheelt tijd. Jantien heeft vorig jaar ook de aanvraag van Bakker afgehandeld en kijkt of daar toen bijzonderheden waren. Ze kan heel gemakkelijk de aanvragen van andere jaren inzien en erbij pakken.

Jantien toetst of de aanvraag volledig is. Ze let daarbij onder andere op:

- Bij toertochten moet kaartmateriaal toegevoegd zijn waarop de route duidelijk is weergegeven. Alleen een routebeschrijving met alle straatnamen die in de route zijn opgenomen volstaat niet. Het kaartmateriaal moet digitaal zijn opgemaakt zodat een route is in- en uit te zoomen (bv in Google of afstandmeten.nl).
- Bij wegafsluitingen moet kaartmateriaal zijn toegevoegd waaruit blijkt welke weg wordt afgesloten en welke omleiding men voorstelt.
- Bij grote evenementen met veel publiek moet tevens een mobiliteitsplan zijn toegevoegd waaruit blijkt welke routes worden voorgesteld voor in- en uitstroom per categorie (fiets, auto, bus, hulpdiensten, artiesten, et cetera).

Ze ziet dat het veiligheidsplan en het mobiliteitsplan ontbreken en belt Bakker op. Jantien kan ook kiezen voor mailen of een berichtje sturen naar het klantportaal. Bakker belooft deze zo snel mogelijk toe te sturen. Bakker stuurt het veiligheidsplan en mobiliteitsplan rechtstreeks naar Jantien. Hij heeft haar e-mailadres nog van vorig jaar. Jantien zet de mail bij de aanvraag.

Net als vorig jaar kan de jaarmarkt overlast veroorzaken. Vorig jaar waren er ook zienswijzen ingediend. Jantien publiceert de aanvraag. Bakker ontvangt hiervan een notificatie. Omwonenden kunnen een zienswijze indienen. Zienswijzen worden net als bij het bestemmingsplan toegevoegd aan de aanvraag en afgehandeld door Jantien.

Bij evenementen werkt de gemeente nauw samen met de Veiligheidsregio. Alle vergunningen zet de gemeente in Live events. Jantien kan eenvoudig de aanvraag van Bakker toevoegen aan Live Events. Informatie nodig voor de beoordeling van de ketenpartners wordt automatisch overgenomen in Live Events zodat Jantien deze niet hoeft over te typen. In Live Events wordt een risicoscan uitgevoerd en afhankelijk van het aantal punten is het een evenement in de categorie A, B of C. A is een evenement waarbij geen risico wordt verwacht en C is een risicovol evenement. Gemeente Barneveld kent tot nu toe geen categorie C evenementen. In Live Events wordt indien nodig ook een verzoek voor advies uitgezet voor de politie, brandweer of GHOR. Deze instanties zetten hun adviezen in Live Events.

Jantien plant een overleg in met de aanvrager en de in- en/of externe adviseurs. Tijdens dit overleg wordt de aanvraag besproken en worden er afspraken gemaakt. Van het overleg wordt een verslag gemaakt. Jantien zet dit verslag bij de aanvraag in het systeem (de Oplossing). Het verslag is ook meteen zichtbaar in Live Events voor alle betrokkenen.

Jantien is verantwoordelijk voor het regelen van de ontheffingen, verkeersbesluiten, tapvergunningen etc.. Voor de aanvraag van Bakker zet ze hiervoor taken uit bij de collega's van verkeer. Tevens vraagt ze bij Publiekszaken na of tijdens de jaarmarkt een trouwerij in het stadhuis plaatsvindt. De locatie van de jaarmarkt loopt langs het raadhuisplein.

De volledige aanvraag wordt ter toetsing aan de verkeerscoördinator voorgelegd als het een evenement betreft waarbij gebruik wordt gemaakt van de openbare weg. Die toetst of het evenement niet conflicteert met andere activiteiten en of het verkeersplan (omleidingen, afzettingen) akkoord is. Eventueel doet hij voorstellen voor aanpassingen. De collega's van verkeer en horeca zetten de adviezen, ontheffingen en toestemmingen bij de aanvraag van Bakker.

Zijn alle adviezen, ontheffingen en deelvergunningen ontvangen, stelt Jantien de vergunning op. Vanuit het systeem (de Oplossing) kan zij de vergunning aanmaken op basis van de documentcreatie toepassing van de gemeente. Voordat Jantien de vergunning verleent wordt de vergunning gepubliceerd in de krant en in officiële bekendmakingen.nl. Dit geldt ook voor eventuele wegafsluitingen die van toepassing zijn. De publicatie in officiële bekendmakingen.nl geldt alleen voor evenementen die overlast kunnen veroorzaken. Dat geldt voor het straatfeest van de winkeliersvereniging.

Jantien ontvangt geen bezwaren voor de jaarmarkt van Bakker en maakt deze definitief. De vergunning wordt automatisch gepubliceerd op het klantportaal van Bakker en in Live Events zodat ook de ketenpartners op de hoogte zijn van de vergunning.

Jantien sluit de aanvraag af. De bewaartermijn van de aanvraag is 1 jaar.

De verkeerscoördinator kan de vergunning in het systeem (de Oplossing) inzien. In het kader van Barneveld Bereikbaar wordt de wegafsluiting door het team verkeer in Melvin gezet zodat dit wordt verwerkt in realtime-navigatiesystemen. Verkeersafsluitingen worden tevens gepubliceerd in Mijn Overheid, de website van de gemeente Barneveld en in de Barneveldse kranten. Toezichthouders hebben inzage in de evenementen en kunnen deze desgewenst inzien. Ze kunnen de verleende vergunningen sorteren op datum evenement zodat ze hier hun planning op kunnen aanpassen.

Vragen

- Op welke wijze ondersteunt uw Oplossing de casus.
- Welke uitdagingen ziet u?
- Besteed bij de beantwoording van deze casus ook aandacht aan het kunnen hergebruiken van aanvragen van vorige jaren door klanten (bij het indienen van de aanvraag) en vergunningverleners.

- Wilt u tevens aangeven of u ervaring heeft vanuit eerdere implementaties met het uitwisselen van informatie met Live Events.

4.4 Bewindvoering

Mijnheer Windhorst wil optreden als bewindvoerder voor Kim Spelt. Hij belt met de gemeente. De KCC-medewerker ziet in de kennisbank dat deze informatie alleen door het team van Sociaal Domein wordt verstrekt. Ze probeert iemand van het team te bereiken. Als dit niet lukt, stuurt de KCC-medewerker een terugbelverzoek. Ze legt bij de klantgegevens van mijnheer Windhorst vast dat deze heeft gebeld en dat een terugbelverzoek is aangemaakt. Het wordt opgepakt door het team en het aanvraagformulier verstuurt en vastgelegd op de klantkaart van Kim Spelt in de Suite4Sociaal Domein.

De aanvraag van mijnheer Windhorst namens mevrouw Kim Spelt komt binnen bij het team DIV. Het team scant de aanvraag, ziet dat het een aanvraag voor bewindvoering is, mailt dit naar het behandelende team van Sociaal Domein.

Het team van Sociaal Domein maakt het werkproces aan in de Suite. Met het aanmaken gaat er een signaal van de zaak naar het systeem (de Oplossing). Mijnheer Windhorst krijgt een ontvangstbevestiging en ziet dat hij de aanvraag via het klantportaal kan volgen.

Het team van het Sociaal Domein handelt de aanvraag af in de Suite4Sociaal Domein. Marike Draaier neemt de zaak in de suite in behandeling. Zodra de zaak in de Suite4Sociaal Domein in behandeling wordt genomen, wordt de behandelaar ook in het systeem (de Oplossing) zichtbaar. Marike ziet dat de aanvraag niet compleet is, en neemt contact op met mijnheer Windhorst per beveiligde mail. Alle correspondentie wordt op één plek vastgelegd, bij voorkeur in de Suite.

Mijnheer Windhorst heeft naar aanleiding van de mail van Marike nog een vraag. Marike heeft het WhatsAppnummer in de mail gezet. Mijnheer Windhorst neemt via WhatsApp contact op met Marike. Marike houdt vandaag de WhatsApp niet in de gaten, maar haar collega Marjolijn wel. Marjolijn kan in de Suite zien welke vraag Marike heeft gesteld en kan de vraag van mijnheer Windhorst beantwoorden. Ze legt het contactmoment vast. Het antwoord van mijnheer Windhorst zet Marike in de suite. De zaak is compleet, Marike stelt de beschikking op en zij sluit de zaak in de suite af. Tegelijkertijd met het afsluiten van de zaak in de suite, wordt de zaak in het systeem (de Oplossing) afgesloten. De heer Windhorst ontvangt het besluit via een beveiligde mail vanuit de Suite. In de zaak ligt vast dat het besluit gepubliceerd wordt in het klantportaal van mijnheer Windhorst en mevrouw Spelt. Dit gebeurt automatisch. Mijnheer Windhorst krijgt een notificatie dat zijn aanvraag is afgehandeld en dat hij het besluit kan inzien via het klantportaal.

Vragen

- Op welke wijze ondersteunt uw Oplossing de casus.
- Welke kansen ziet u?
- Besteed bij de beantwoording van deze casus vooral aandacht aan de mogelijke interacties die u ziet tussen uw Oplossing en de Suite4Sociaal Domein/regie. Denk daarbij aan het starten van een zaak, het delen van statusovergangen en het toevoegen/bewerken van documenten. Geef aan welke scenario's u ziet en welk scenario de voorkeur heeft inclusief de motivatie.

4.5 Verhuizen

In onderstaand schema is het huidige verhuisproces opgenomen.

