

## Bijlage 06 Demonstratiescripts

### Demo Script A: Generieke functionaliteit van het zaakgericht werken

Hieronder een korte beschrijving van de stappen in de behandeling van een zaak (of losse acties) die de gemeente terug wil zien in een demonstratie ter nadere beoordeling en selectie van de Oplossing. Voor de demo wordt een voorbeeld gebruikt van een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats. Hierbij wordt de Oplossing in beginsel live getoond, maar het is vrij om diverse zaken via filmpjes, foto's of stappen / instructie aan te tonen, zoals zaken die lastiger door inschrijver aan te tonen zijn zoals scanintegratie, de NotuBiz-koppeling, etc.

Hoofdlijn van de processtappen:

1. Aanvraag burger;
2. In behandeling medewerker Wmo;
3. Toets noodzaak/rechtmatigheid van aanvraag;
4. Indien 3 positief, advies collegae RO over mogelijke locaties voor de parkeerplek;
5. Besluit college over toewijzing aanvraag en locatie persoonlijke gehandicaptenparkeerplaats;
6. Besluit kenbaar maken aan aanvrager, alsmede besluit publiceren;
7. Indien geen bezwaar, realiseren/uitvoeren van de persoonlijke gehandicapten parkeerplaats door het team buitenruimte;
8. Na oplevering gehandicaptenparkeerplaats afsluiten van de zaak.

Meer detail per stap:

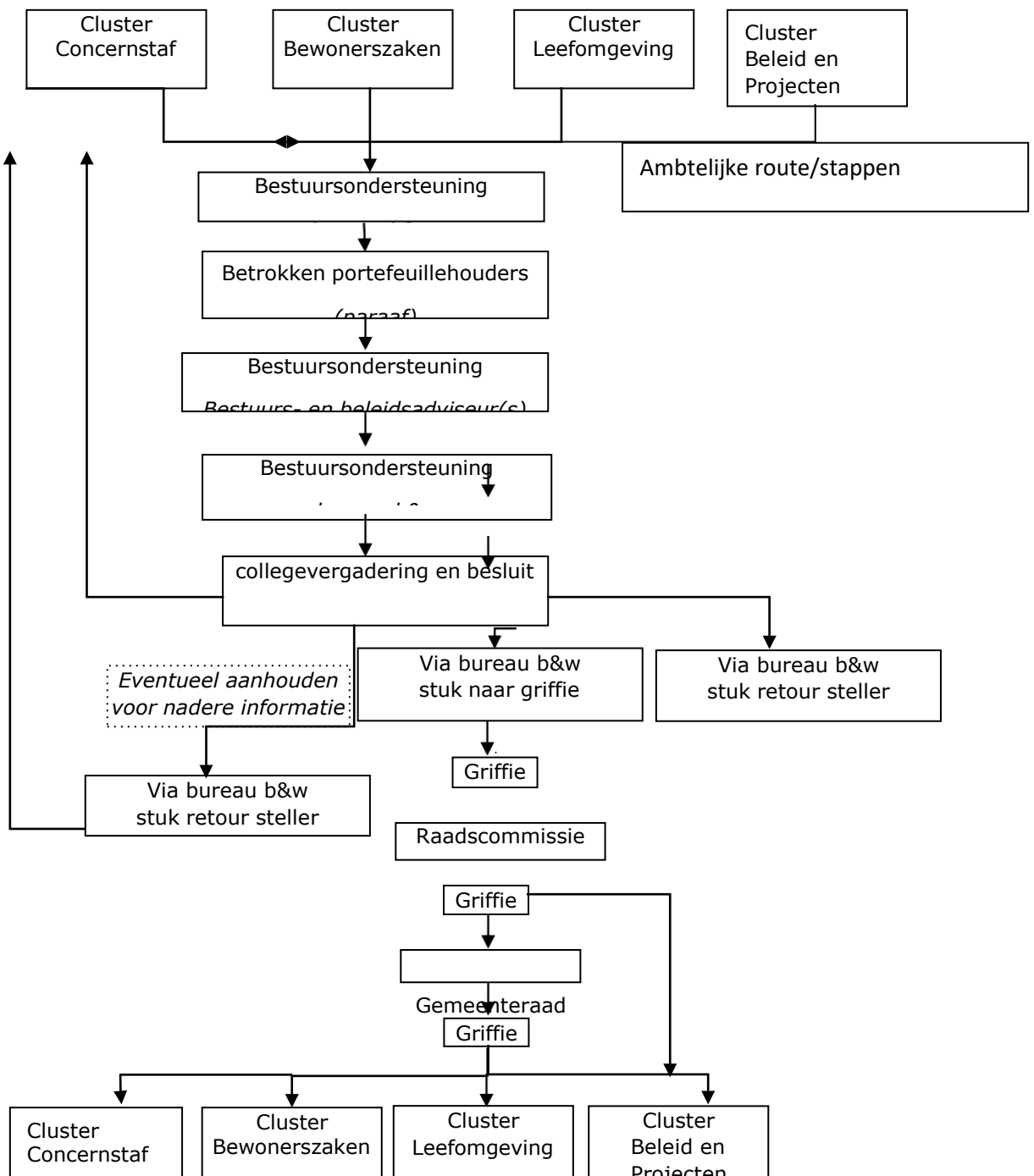
1. De aanvraag van een burger voor een gehandicaptenparkeerplaats....
  - a. Hoe verloopt dit via het portaal van de burger om een digitale aanvraag in te dienen?
  - b. Hoe verloopt dit als de aanvraag met de post fysiek ontvangen wordt?  
Neem hierbij ook mee hoe de fysieke post "in" de Oplossing komt.
2. Hoe komt deze aanvraag bij de juiste behandelaar?
3. Welke mogelijkheden kent deze behandelaar om aanvullende informatie op te vragen en toe te voegen?
  - a. Zoeken naar andere zaken van de aanvrager
  - b. Zoeken naar vergelijkbare zaken
  - c. Zoeken algemeen.... Telefonisch te woord staan van een klant, bij afwezigheid van de behandelaar
  - d. Zijn zoekresultaten verder uit te filteren?
  - e. Per mail ontvangen
  - f. Via het portaal
  - g. Via fysieke post
  - h. Documentcreatie
  - i. Advies vragen aan externen (bijvoorbeeld keuringsarts)
  - j. Taken/acties inplannen voor zichzelf en/of derden
  - k. Aantekeningen maken / afspraken vastleggen
  - l. Telefoonnotities (bijvoorbeeld KCC legt een terugbelnotitie vast op de zaak tijdens de vrij dag van de behandelaar en de behandelaar belt de volgende dag terug en legt hetgeen afgesproken is vast bij de telefoonnotitie en/of de zaak)
  - m. Onderscheid in soorten documenten (aanvraag versus medisch rapport)

4. Op welke manier (of manieren) kan de behandelaar advies vragen aan team/collegae RO?
  - a. Welke documenten worden dan beschikbaar voor die collegae (medisch rapport mag bijvoorbeeld niet met hen gedeeld worden)?
  - b. Hoe verloopt eventuele interactie over het verzoek tussen de collegae en worden zaken vastgelegd voor voortgang?
  - c. Hoe kan de behandelaar de voortgang bewaken?
  - d. Hoe weet de behandelaar dat het advies gegeven is?
5. Op welke wijze kun je een besluitvormingsproces starten in een zaak als deze?
  - a. Hoe ga je hier om met de documenten (sommige wel, anderen juist niet (omdat het niet mag))?
  - b. Hoe bewaak je als behandelaar de voortgang?
  - c. Hoe het besluitvormingsproces functioneel verloopt is onderdeel B van de demo!
6. Op welke wijze wordt het besluit kenbaar gemaakt aan:
  - a. De aanvrager via het portaal
  - b. De aanvrager via fysieke post
  - c. Welke mogelijkheden zijn er voor publicatie en/of het bewaken hiervan?
  - d. Welke mogelijkheden voor ondertekening zijn er (vastlegging “akkoord” door de persoon in de ondertekening van de brief/besluit, hoeft meestal niet voorzien te zijn van een zichtbare handtekening)?
7. Hoe kun je als behandelaar de realisatie/levering monitoren uitgevoerd door een ander team?
  - a. Hoe kun je dit vastleggen en weet je dat het opgeleverd is?
8. Wat gebeurt er na het sluiten van de zaak?
  - a. Wat is er nodig voor juiste archivering (vernietiging) van de verschillende documenten?
  - b. Wat kan de burger wel of niet zien in het portaal?
  - c. Hoe verloopt een proces van vernietiging? Wat als een document in meerdere zaken gebruikt wordt (waar verschillende termijnen voor gelden)?

## Demo Script B: Ambtelijke besluitvorming en aansluiting NotuBiz

Hieronder is een schema van het huidige besluitvormingsproces in Nissewaard weergegeven. Graag zien we hoe een besluitvorming gestart kan worden en de diverse stappen kunnen worden doorlopen. In deze stappen zien we graag de mogelijkheden voor gebruikers die zij kunnen uitvoeren (of juist niet, bijvoorbeeld een definitieve versie niet kunnen muteren). Tevens zien we daarbij graag ook de mogelijkheden voor de ambtelijke route van opsteller tot aan managementteam welke onderdeel is van het starten van de bestuurlijke besluitvorming. Hierbij zien we graag op welke momenten en wijze de koppeling met Notubiz plaatsvindt / gebruikt wordt.

### Schematisch overzicht van de routing van stukken in het besluitvormingsproces



## Demo Script C: Inrichting van zaaktypes door functioneel beheer

Met betrekking tot het functioneel beheer van de Oplossing zijn we geïnteresseerd om onderstaande handelingen/acties (in hoofdlijn) terug te zien in de demo van de Oplossing.

Hierbij is in algemeenheid interessant om te weten:

- Uit hoeveel handelingen een actie bestaat?
- Of iets collectief/"in bulk" uitgevoerd kan worden?
- Een actie direct zichtbaar is of pas na een x periode aan tijd (bijvoorbeeld referentietabellen aanvullen /verwijderen)?
- Welke grenzen aan het aanpassen zitten.... (bijvoorbeeld een naam van een afdeling aanpassen kan niet, omdat dit uniek wordt vastgelegd in de Oplossing, als gebruikersnamen worden aangepast bv van inhuur naar vast dienstverband veranderd vaak de gebruikersnaam en moet de persoon NU opnieuw worden opgevoerd)?
- Wat geautomatiseerd kan worden via een Api/koppeling/berichtenverkeer/import-export (bijvoorbeeld gebruikers opvoeren en afvoeren en selectielijsten inlezen)?

De handelingen/acties:

1. Het opzetten/aanpassen van onze organisatiestructuur (verticaal/hiërarchisch)
2. Het opzetten/aanpassen van flexibele teams die in wisselende samenstelling samenwerken (horizontaal/proces)
3. Toevoegen/bijhouden gebruikers
4. Toekennen/aanpassen van rollen
5. Autorisatie structuur inrichten/aanpassen, inclusief de relatie met andere punten/acties
6. Invoeren/aanpassen van een zaaktype
7. Invoeren/aanpassen van een flow/behandelschermen i.r.t. zaaktype(n)
8. Invoeren/aanpassen van documenttypen, inclusief relatie met vertrouwelijkheden/autorisatie
9. Waar en hoe worden foutmeldingen bijgehouden/ applicatiebeheer actief gesignaleerd? (denk aan fout in berichtenverkeer bijvoorbeeld, zijn er logfiles beschikbaar zonder dit te moeten opvragen bij een servicedesk)
10. Zaken doorstarten/ fase terugzetten