
Bijlage 06 Programma van Wensen

Namens gemeente Hulst:



Begeleid door InnoviQ / Telengy:



Onderwerp : Bijlage 06 Programma van Wensen

Kenmerk : HUL220224

Datum : 24 februari 2022

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Programma van Wensen

Onderstaande Wensen kunnen door de Inschrijver geaccepteerd en / of geleverd worden met betrekking tot de Opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle Wensen dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige beoordeling van zaken kan plaatsvinden. Als hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De Wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het Aanbestedingsdocument.

De Wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, worden ook afgenomen door de gemeente en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Overeenkomst, uitgezonderd de uitwerking van het Kansen- en risicodossier. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met hierop eveneens als enige uitzondering de uitwerking van het Kansen- en risicodossier, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) gunningsbesluit.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend. Let op dat voor Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid een demonstratie dient te worden verzorgd door Inschrijver en er aldus geen schriftelijke uitwerking van de Wens ingediend hoeft te worden bij de Inschrijving.

1. Implementatieplan

De Oplossing dient uiterlijk op 30 juni 2023 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige Opdrachtscope. Inschrijver dient een volledig Implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige implementatie, inclusief koppelingen en beveiligde verbindingen, op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de implementatie van goed werkende koppelingen, verder uitgewerkt in de Opdrachtscope, met inbegrip van de detailuitwerking van de scope-bepalingen (zie bijlage 04):

- Het implementeren van alle gevraagde en benodigde koppelingen;
- Het technisch (veilig) implementeren van alle benodigde verbindingen vanuit en naar de SaaS-omgeving (incl. schema / architectuurplaat);
- Ondersteunen bij het generiek implementeren van ongeveer 300 door de gemeente Hulst te benoemen zaaktypen (op basis van i-Navigator);
- Ondersteunen bij het specifiek implementeren van de zaaktypen 'Bestuurlijke besluitvorming', 'Projecten', 'Contracten' en 'MOR-melding';
- Migratie van de afgesloten en openstaande/lopende zaakdossiers uit het Zaaksysteem Excellence en de DMS'en Corsa en Alfresco;
- Trainingen (incl. documentatie) voor 10 trainers ('train de trainer' voor opleiding gebruikers);
- Trainingen (incl. documentatie) voor 2 functioneel applicatiebeheerders;
- Trainingen (incl. documentatie) voor de 2 formulierenbouwers;
- Trainingen (incl. documentatie) voor DIB-medewerkers voor het uitvoeren van RMA, het informatiebeheer en kwaliteitscontrole in de omgeving;
- Ondersteuning gebruikers gemeente Hulst bij de uitrol van het zaaksysteem.

Het Implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen: een schematische uitwerking van de technische architectuur met betrekking tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, planning en mijlpalen, wederzijdse verantwoordelijkheden, wederzijdse (tijds)inspanningen, wederzijds in te vullen randvoorwaarden, een risicoanalyse van de meest voorkomende risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen, de wijze van oplevering, testen en acceptatie en een beschrijving van de (technische) randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor een succesvolle implementatie.

Beschrijf het volledige Implementatieplan. Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin de gemeente Hulst zoveel mogelijk ontzorgd wordt. De hierin beschreven elementen met meerwaarde (aspecten die boven de Opdracht uitstijgen) leiden hierbij eveneens tot een betere beoordeling.

2. Integraliteit

De gemeente heeft de wens dat alle functionaliteiten en gegevens zo veel mogelijk in één geïntegreerde Oplossing beschikbaar zijn. De gemeente zoekt, in relatie tot haar taken, een zo optimaal mogelijke all-in-one Oplossing, die bij voorkeur bestaat uit één systeem, maar ook kan bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. Het aspect integraliteit wordt beoordeeld op basis van de volgende technische en functionele elementen:

- Technisch
 - o De Oplossing wordt als SaaS-dienst aangeboden (remote geserviced, waarbij het technisch beheer door de Inschrijver wordt uitgevoerd) en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen de systemen van de gemeente en de onderdelen van de Oplossing zelf aangeboden. Dit omdat hiermee tevens het risico op afbreuk aan integraliteit bestaat, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anders wordt aangetoond. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de Oplossing in de breedste zin gereduceerd.
 - o De Oplossing wordt onderhouden op basis van continuous delivery van releases en patches. Dit mag niet leiden tot discontinuïteit van bestaande koppelingen en verbindingen met derden;
- Functioneel beheer
 - o De gemeente kan op één plek configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele Oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd.
- Gebruik
 - o De gemeente kan gebruik maken van één integrale Oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele Oplossing.
 - o Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid maakt hiervan ook deel uit, gericht op één look-and-feel van de Oplossing. **Beoordeling hiervan geschiedt als separate Wens: zie Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid aan de hand van een demonstratie.**
- Gegevensontsluiting
 - o Alle gegevens van de Oplossing zijn toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening.
- Doorontwikkeling
 - o De Oplossing wordt, volgens de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) Oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de Oplossing) te allen tijde gereduceerd.
 - o De gemeente volgt de ontwikkelingen van Common Ground met veel aandacht en wil in de toekomst optimaal gebruik maken van de mogelijkheden die Common Ground biedt voor haar applicatielandschap, de gebruikers en het functioneel beheer.

Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin de gemeente Hulst zoveel mogelijk ontzorgd wordt. De hierin beschreven elementen met meerwaarde (aspecten die boven de Opdracht uitstijgen) leiden hierbij eveneens tot een betere beoordeling.

3: Partnership

De gemeente zoekt een partnership met een leverancier die, naast het leveren, onderhouden en doorontwikkelen van de Oplossing, de gemeente ondersteunt / adviseert op de volgende onderdelen:

- Het optimaal benutten van mogelijkheden die de Oplossing biedt, ook bij nieuwe ontwikkelingen (zoals Common Ground, Selfservice, etc.);
- Het betrekken van de gemeente bij de doorontwikkeling van de Oplossing;
- Het gebruik maken van best practices van andere gemeenten;
- het succesvol implementeren en adopteren van het zaakgericht werken in de gemeentelijke organisatie.

Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin de gemeente Hulst zoveel mogelijk ontzorgd wordt. De hierin beschreven elementen met meerwaarde (aspecten die boven de Opdracht uitstijgen) leiden hierbij eveneens tot een betere beoordeling.

4: Risico- en kansendossier

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze een kansen- en risicodossier meelevert. Met dit dossier laat de Inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor de gemeente Hulst ziet en risico's verwacht. In deze analyse geeft de Inschrijver bovendien de impact van deze kansen en risico's aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te verzilveren dan wel een risico te mitigeren. Uiteraard wordt waar nodig de gerelateerde prijsstelling van zaken aangegeven.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 enkelzijdig. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin de gemeente Hulst zoveel mogelijk ontzorgd wordt. De hierin beschreven kansen leveren evidente meerwaarde. Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden.

5: Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid van de Oplossing vast te stellen vraagt de gemeente om een demonstratie van de Oplossing voor de navolgende onderdelen:

1. Generieke functionaliteit van het zaakgericht werken (zie script A)
2. Eerstelijns ondersteuning door KCC (zie script B)
3. Inrichting van zaaktypes door functioneel beheer (zie script C)

We vragen u, in overeenstemming met de planning in het aanbestedingsdocument, de volgende dagdelen te blokken in de agenda's: 4, 10 en 11 mei 2022. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt de gemeente zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de demonstraties/presentaties definitief in te plannen. De demonstratie worden ten kantore van de gemeente Hulst gegeven, in een setting die past binnen de regels over Covid-19. Mocht de situatie zich voordoen dat dit door de maatregelen zodanig belemmerd wordt of gewoonweg niet is toegestaan, dan dient de Inschrijver zorg te dragen voor een virtuele omgeving waarin zij de demonstratie kan geven.

De demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2,5 uur. De drie afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor onderdeel 1) is maximaal 60 minuten beschikbaar. Voor de overige onderdelen steeds maximaal 30 minuten. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Aan het einde van de demonstratie is er gedurende 30 minuten gelegenheid voor het stellen van algemene vragen. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheedersvriendelijkheid:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden.

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: de gemeente kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale Oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele Oplossing. Voor functioneel beheer geldt: de gemeente kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele Oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheer complexiteit gereduceerd.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de Oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheeders worden ook als gebruikers van de Oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en / of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheeders en / of beheedersaspecten worden gelezen / geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de Oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De Oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de Oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de Oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de Oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de Oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de Oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de Oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de Oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De Oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de Oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one Oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van de Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de Oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De Oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.

- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De Oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de Oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de Oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

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 iBabs/NotuBiz-koppeling, etc.

Hoofddij van de processtappen:

1. Aanvraag burger;
2. In behandeling medewerker Wmo;
3. Toets noodzaak/rechtmatigheid van aanvraag;
4. Als punt 3 positief, vraag advies van collegae RO over mogelijke locaties voor de parkeerplek;
5. Besluit college over toewijzing aanvraag en locatie persoonlijke gehandicaptenparkeerplaats;
6. Besluit kenbaar maken aan aanvrager, en ook besluit publiceren;
7. Als 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?
 - i. Real time (automatisch) versturen van een ontvangstbevestiging met het betreffend zaaknummer
 - ii. Hoe landt de aanvraag in de zaak?
 - iii. Hoe is de interactie met een PIP?
 - 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. Op welke wijze kan de aanvrager worden geïnformeerd over de afhandeling van de aanvraag?
3. Hoe komt deze aanvraag bij de juiste behandelaar?
4. 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. Aanvullende informatie opvragen bij de indiener vanuit het zaakstelsel (2-weg communicatie)
 - j. Advies vragen aan externen (bijvoorbeeld keuringsarts)
 - k. Taken / acties inplannen voor zichzelf en/of derden
 - l. Aantekeningen maken / afspraken vastleggen
 - m. Telefoonnotities (bijvoorbeeld KCC legt een terugbelnotitie vast op de zaak tijdens de vrije 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)
 - n. Onderscheid in soorten documenten (aanvraag versus medisch rapport)
5. 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?
6. 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!
7. 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)?
8. 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?
9. Wat gebeurt er na het sluiten van de zaak?
 - a. Wat is er nodig voor juiste archivering (vernietiging) van de verschillende documenten en de gekoppelde informatie?
 - 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: Eerstelijns ondersteuning door KCC

Hieronder een korte beschrijving van de stappen in de eerstelijns ondersteuning door KCC 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 het zaaktype 'Voorwerp op de weg' (tijdelijk plaatsen van een bouwcontainer). 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.

Een burger neemt telefonisch contact op met de gemeente:

1. Informatieverzoek: Burger neemt telefonisch contact op met de gemeente en heeft een vraag over 'Voorwerp op de weg' / 'Wegafsluiting'
 - a. Hoe wordt de burger herkend en hoe worden de klantgegevens van de burger opgezocht en getoond (NAW-gegevens, zaken (open en afgesloten), contactmomenten);
 - b. Hoe wordt productinformatie opgezocht in de Product en Diensten Catalogus (PDC)?
 - c. Hoe wordt aanvullende informatie over het product opgezocht in de Kennisbank en FAQ?
 - d. Hoe kan deze informatie digitaal worden gedeeld met de burger?
 - e. Hoe verloopt de contactregistratie?
2. Status opvragen: Burger neemt telefonisch contact op met de gemeente en heeft een vraag over de afhandeling van een melding 'Voorwerp op de weg'
 - a. Hoe worden de zaakgegevens van de melding opgezocht en getoond (via persoonsgegevens, adres, locatie, zaaknummer)?
 - b. Op welke wijze is de informatie over de zaak beschikbaar (zaakinfo, aanvrager, status, documenten)?
 - c. Op welke wijze is de informatie voor de KCC-medewerker over de verdere afhandeling van de melding beschikbaar?
 - d. Op welke wijze kan nog ontbrekende of aanvullende informatie worden toegevoegd aan de zaak?
 - e. Hoe verloopt de contactregistratie?
 - f. Op welke wijze is beschikbaarheid van een behandelaar zichtbaar?
 - g. Hoe kan een terugbelnotitie worden aangemaakt richting behandelaar en hoe wordt die gekoppeld aan de zaak?
 - h. Hoe wordt de burger op de hoogte gehouden van de afhandeling van de zaak?
3. Melding registreren: burger neemt telefonisch contact op met de gemeente en wil een melding laten registreren?
 - a. Hoe wordt gecontroleerd of de melding al is geregistreerd (overzicht, lijsten, locatie)?
 - b. Als de melding al bestaat:
 - i. Geef inzicht in de afhandeling van de zaak?
 - ii. Hoe wordt de burger toegevoegd als belanghebbende in de zaak?
 - c. Als de melding nog niet bestaat:
 - i. Hoe wordt de melding geregistreerd als nieuwe zaak?
 - ii. Hoe wordt de zaak doorgezet naar de behandelaar?
 - d. Hoe wordt de ontvangstbevestiging met zaaknummer verstuurd?
 - e. Hoe wordt de burger op de hoogte gehouden van de afhandeling van de zaak?
4. Stuurinformatie
 - a. Op welke wijze heeft de coördinator KCC inzicht in de dagelijkse afhandeling van meldingen, contactmomenten en terugbelnotities?

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/clusters 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 op basis van inhoud i-Navigator, inclusief het overnemen / aanpassen van metadata. Dit op basis van een generieke inrichting voor het zaaktype
7. Invoeren / aanpassen van een e-formulier, workflow / behandelsschermen / checklisten 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 en is een logging oproepbaar? (denk aan fout in berichtenverkeer bijvoorbeeld, zijn er logfiles beschikbaar zonder dit te moeten opvragen bij een servicedesk)
10. Zaken doorstarten / fase terugzetten / afgesloten zaken heropenen