
Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen

Namens gemeente Hulst:



Begeleid door InnoviQ / Telengy:



Onderwerp : Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen

Kenmerk : HUL220224

Datum : 24 februari 2022

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

De aanbesteding heeft betrekking op één zo integraal mogelijke Oplossing (één zo integraal mogelijk systeem) waarbij de functionaliteiten van Zaaksysteem (ZS), Klant Contact Systeem (KCS), Digitaal Loket, Document Management Systeem (DMS) en Records Management Application (RMA) zo optimaal mogelijk zijn geïntegreerd. Het systeem moet gemakkelijk te gebruiken en te beheren zijn.

Deze bijlage is ingedeeld in vier aparte paragrafen: de eerste paragraaf beschrijft de functionaliteit voor het Zaaksysteem en de tweede paragraaf beschrijft de functionaliteit voor het Klant Contact Systeem (KCS) en de derde paragraaf beschrijft de functionaliteit voor meldingen openbare ruimte (MOR). Paragraaf vier beschrijft wat bij oplevering operationeel moet zijn en wat daarna.

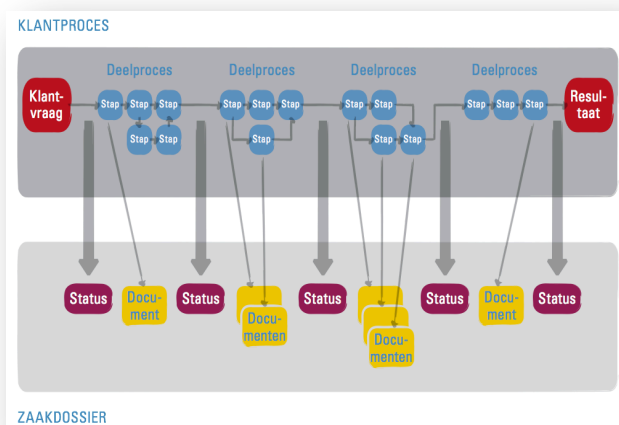
Omschrijving functionaliteit voor het Zaaksysteem

De aanbesteding heeft betrekking op een Zaaksysteem dat de gemeente Hulst optimaal ondersteunt bij digitaal zaakgericht werken en zaakgericht registreren.

Doelstelling digitaal zaakgericht werken

Digitaal zaakgericht werken is een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van onze dienstverlening en bedrijfsvoering te bewaken én om digitaal te kunnen werken. Digitaal zaakgericht werken wordt gedefinieerd als “een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak¹ en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen.” Digitaal zaakgericht werken scherpt het procesgericht werken verder aan, want met digitaal zaakgericht werken brengen we alle aan de klantvraag gerelateerde werkzaamheden, informatie, documenten en gegevens bijeen t.b.v. gecoördineerde behandeling, bewaking en levering van de benodigde producten en diensten welke bijdragen aan de verdere optimalisatie van de dienstverlening. Het digitaal zaakgericht werken gaat dus over:

- Processen met als doel om **waarde** te leveren voor een (externe) klant;
- Het op hoofdlijnen **procesmatig sturen** op de afhandeling van dat verzoek en het bewaken van termijnen;
- Het **digitaal registreren** van alle informatie (handelingen, besluiten, documenten, statussen, resultaten, termijnen, behandelaars) op een gestandaardiseerde wijze in een digitaal, archiefwaardig (zaak)dossier;
- Zaken van gelijke soort volgen eenzelfde **zaaktype**², waarin allerlei aspecten van de zaak (meer dan alleen het procesverloop) worden gespecificeerd;
- Ondersteund door een **ICT-applicatie**.



Waar een proces, zonder nadere afspraken, een willekeurige afbakening heeft, begint en eindigt een zaak dus ‘bij de klant’ of bij een andere originele aanleiding (zoals een verzoek van B&W om een beleidsvoorstel voor een bepaald onderwerp) en krijgt een uniek zaaknummer ter identificatie. Elk individueel verzoek leidt tot een aparte zaak, met een zaakdossier (aanvraag → dossier), waarin alle informatie over het verzoek en de afhandeling is opgeslagen. Zo leidt de ontvangst van een brief in aanvulling op een eerder gedane aanvraag niet tot een zaak maar wordt die brief

toegevoegd aan de zaak betreffende die aanvraag. De zaak is leidend voor de toegang tot de bijbehorende

¹ Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden

² In een zaaktype worden uniforme afspraken vastgelegd over een zaak. Denk aan de eigenschappen, kenmerken, (soort) documenten, resultaten en statussen.

documenten. En een document kan aan meerdere zaken zijn gekoppeld. Zaken kunnen leiden tot deelzaken en/of vervolgzaken, waarbij alle zaken binnen deze hiërarchie in het zaaksysteem worden ondersteund door de volledige zaakfunctionaliteit (zonder enige beperking). Zaken worden in dit geval altijd gerelateerd aan elkaar. De relatie tussen (deel)zaken blijft inzichtelijk binnen het Zaaksysteem. Het vernietigen van een zaak mag niet leiden tot het voortijdig vernietigen van een gerelateerde zaak.

Zoals aangegeven is de standaardisatie van processen en bijbehorende informatie vooraf gedefinieerd en vastgelegd in de zogenoemde 'zaaktypen'. Een zaaktype bestaat uit de combinatie van onder andere statussen, betrokkenen, documenten, zaakobjecten, resultaten en archiveringskenmerken. Voorbeelden van zaaktypen zijn: melding openbare ruimte, melden gevonden of verloren voorwerpen, evenement organiseren, graf- en begraafrechten, etc.

Bij gemeente Hulst beschikken we over een abonnement van een landelijke ZTC die, samen met andere informatie over de inrichting van de informatiehuishouding van de gemeente, is opgeslagen in de applicatie i-Navigator. Die overige informatie is o.a. metadata, verwijzing naar wet- en regelgeving, processchema's, etc. Deze landelijke ZTC wordt regelmatig ge-update. Via een dataexport kan deze informatie vanuit i-Navigator worden geëxporteerd naar applicaties ten behoeve van het inrichten van werkprocessen.

Kansen digitaal zaakgericht werken

Digitaal zaakgericht werken biedt de mogelijkheid om onze sturing uniform in te richten. Bovendien sluiten we hiermee op een juiste wijze bij de landelijke ontwikkelingen en voorzieningen (GEMMA2) aan. Met digitaal zaakgericht werken organiseren wij de archivering op een goede manier. En last but not least: we bieden onze klant de mogelijkheid van digitale selfservice en regie.

Met digitaal zaakgericht werken maken wij het mogelijk om...

- kwaliteit en doorlooptijd van onze dienstverlening aan inwoners en ondernemers te bewaken
- kwaliteit en doorlooptijd (efficiency) van onze interne processen te bewaken
- onze informatie op gestructureerde wijze te organiseren
- digitaal te werken
- overdracht van informatie met ketenpartners te vereenvoudigen
- te sturen op een goede archivering
- onze informatie en documenten op digitale wijze duurzaam toegankelijk te maken
- onze informatievoorziening te verbeteren
- transparantie en inzicht te bieden
- de bestuurbaarheid van processen te verbeteren
- voor onze klant digitale selfservice en regie te bieden.

Digitaal zaakgericht werken in de praktijk

Digitaal zaakgericht werken is de laatste tien jaren binnen gemeenten en andere overheden op grote schaal ingevoerd. Het is een gestandaardiseerde werkwijze geworden voor steeds meer domeinen binnen de overheid. Ook provincies en Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD's) hebben digitaal zaakgericht werken ingevoerd. In toenemende mate werken gemeenten in complexe ketens. Voor de nieuwe Omgevingswet en de Wet Open Overheid is digitaal zaakgericht werken randvoorwaardelijk.

Sommige processen (zoals projecten, adaptieve³ of korte processen) zijn minder geschikt voor digitaal zaakgericht werken. Wel kan zaakgericht registreren handig zijn voor deze processen. Bij zaakgericht registreren wordt de zaak en alle bijbehorende documenten wel geregistreerd in een zaakdossier maar niet als zaak afgehandeld. Zo kan het handig zijn om projecten te registreren als object (objectregistratie) en hieraan diverse zaken te koppelen zoals vergunningen, provinciaal overleg, onteigening, bezwaar, beroep, aanbesteding werk, afsluiten contract met aannemer, wegreconstructie, verkeersmaatregelen).

³ complexe vraagstukken waarbij het verloop en de behandeling van het proces op voorhand niet vaststaat, bijv. bij casusregie of complexe handhavingzaken.

Zaaksysteem

Om zaakgericht te kunnen werken hebben wij een Oplossing (een informatiesysteem) nodig dat de doelstellingen zoals hierboven geschetst in de volle omvang ondersteunt: een Zaaksysteem. In dit Zaaksysteem leggen wij gegevens en documenten vast, ontsluiten wij gegevens en documenten die nodig zijn voor onze dienstverlening, zaakbehandeling, informatievoorziening, verantwoording en sturing.

Functionaliteiten Zaaksysteem (incl. DMS en RMA)

Het Zaaksysteem biedt minimaal de volgende functionaliteiten:

- Zaakgericht werken;
- Zaakgericht registreren;
- Generieke ondersteuning van alle gemeentelijke processen, inclusief:
 - Registratie en afhandeling van meldingen openbare ruimte (MOR);
 - Mogelijkheid voor afhandeling van meldingen openbare ruimte via een app of op een smart phone en/of tablet;
 - Ondersteuning van de (bestuurlijke) besluitvorming, denk hierbij aan de mogelijkheden voor agendering, verslaglegging en besluitvorming;
 - Contractbeheer;
 - Projectregistratie;
 - Projectbeheer;
- De volledige functionaliteit voor het aanmaken, wijzigen, beheren, onderhouden, ontsluiten, beschikbaar stellen, distribueren, behandelen en afhandelen, archiveren en vernietigen van zaken en documenten/zaakdossiers (de volledige zaak- en DMS/RMA functionaliteit), gedurende de gehele levenscyclus, volgens de geldende kwaliteitsnormen zoals in de lijst van eisen beschreven;
- Functionaliteit voor opslag van gestructureerde én ongestructureerde gegevens in de vorm van tekst, beeld, geluid en grafisch materiaal;
- Naast de documenten die via documentcreatie worden gecreëerd (via koppeling met Xential) is het mogelijk om documenten van de meest gangbare bestandsformaten op te slaan in het Zaaksysteem. Het betreft hier de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>) en digitale tekeningen (GML, DWG, DXF, SHP).
- Voor het toevoegen van documenten vanuit Outlook365 en de Windows-verkenner (incl. Microsoft Office365 OneDrive) wordt o.a. drag en drop functionaliteit ondersteund;
- Het Zaaksysteem ondersteunt versiebeheer voor de documenten. Wijziging van een document leidt altijd tot een nieuwe versie van het document. Oude versies blijven toegankelijk.
- Werkstroombesturing (workflow management) functionaliteit incl. checklists;
- Het vastleggen, behandelen en afhandelen van klantcontacten (zie functionaliteit Klant Contact Systeem);
- Zaken kunnen met of zonder persoons- en/of organisatiegegevens (anonieme indiening en afhandeling) worden geregistreerd.
- Signaleringen met behulp van notificaties, zowel visueel in de applicatie als via e-mail (bijv. bij termijnoverschrijdingen);
- Geavanceerde eigentijdse en gebruiksvriendelijke zoekfunctionaliteit;
- Uitgebreide rapportagemogelijkheden (op alle gegevens(combinaties) in de database en met alle gewenste selectie- en sorteringsmogelijkheden);
- E-mailfunctionaliteit
 - Opslag van ontvangen e-mailberichten inclusief bijlagen vanuit Outlook365;
 - Versturen van e-mailberichten vanuit het Zaaksysteem;
 - Automatisch toevoegen van ontvangen en verzonden e-mailberichten aan de zaak op basis van zaaknummer;
 - Gebruikers hebben de mogelijkheid om een selectie van e-mails uit een mailbox op te slaan in het Zaaksysteem. De hoofdmail en de bijlagen worden opgeslagen als verschillende informatieobjecten;
- Digitaal paraferen / digitale handtekening (in combinatie met ValidSign, wat de gemeente Hulst reeds in gebruik heeft);

- Beheerfunctionaliteit t.b.v. het uitvoeren van alle werkzaamheden voor het functioneel beheer van alle zaaktypen, documenttypen, sjablonen, zaken, workflows, documenten, objecttypen, objecten, gebruikers, organisaties, rollen, profielen, autorisaties en alle bijbehorende metadata in één centrale omgeving;
- Digitaal loket beschikt over:
 - de producten en diensten van de gemeente Hulst (SduConnect), inclusief toelichting op de producten en digitaal aanvraagformulier;
 - de Vraag-Antwoordcombinatie (VAC) en kennisbank (SduConnect);
 - alle aanvragen dienen volledig digitaal door de medewerkers afgehandeld kunnen worden;
 - alle producten en diensten van de gemeente Hulst moeten in het loket aangeboden kunnen worden;
 - eenvoudige en efficiënte digitale formulieren;
 - DigiD, eHerkenning en eIDAS;
 - Internetkassa voor betalingen;
 - Persoonlijke Internet Pagina (PIP): communicatie met de indiener kan in beginsel via e-mail lopen maar de wens is om hiervoor aan te sluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid.nl en/of een PIP als de Berichtenbox tekort schiet in de informatievoorziening en/of in die gevallen dat via de PIP meer informatie beschikbaar gesteld kan worden;
 - Voldoet aan vigerende (digitale) toegankelijkseisen van Digitoegankelijk voor de onderdelen van het loket die webbased aan burgers en bedrijven beschikbaar worden gesteld.
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21>
- Portaalfunctionaliteit voor de medewerkers;
- Gestandaardiseerde koppeling met Azure-AD van de gemeente Hulst voor SSO (single sign on) functionaliteit;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met vakapplicaties (procesapplicaties) t.b.v. het digitaal zaakgericht werken (zoals zaakgegevens, documentgegevens, documenten), op basis van de Zaak- en Document Services (https://www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak-_en_Documentservices).
 Het betreft hier de applicaties:
 - Centric Leefomgeving (opvolger Suite4Omgevingsdiensten en Key2Vergunningen);
 - Key2Subsidies;
 - Suite4SociaalDomein;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met Centric Burgerzaken voor de producten:
 - Uittreksel GBA
 - Binnengemeentelijke verhuizing
 - Vervolginschrijving
 - Emigratie
 - Naamgebruik;
- Gestandaardiseerde uitwisseling van documenten met Key2Financiën (enkel inzien);
- Gestandaardiseerde uitwisseling van documenten met Key2BAG (enkel inzien);
- Gestandaardiseerde uitwisseling met landelijke voorzieningen (w.o. MijnOverheid.nl, de DIGI-voorzieningen en het landelijk stelsel van basisregistraties);
- Gestandaardiseerde uitwisseling met de gemeentelijke basisregistraties via Key2Datadistributie;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met e-formulieren uit het digitaal loket voor het automatisch starten van een zaak, incl. prefill. De lay-out van de e-formulieren en eventuele zelf-service-voorzieningen van de Oplossing zijn aan te passen op de huisstijl richtlijnen van de gemeente Hulst;
- Gestandaardiseerde uitwisseling met DigEplan (SaaS, versie 5);
- Gestandaardiseerde documentcreatie met Xential op basis van Stuf-DCR;
- Gestandaardiseerde 2-weg koppeling⁴ met iBabs voor bestuurlijke besluitvorming richting B&W;

⁴ Het is mogelijk dat één of meerdere documenten vanuit de zaakcontext in het Zaaksysteem in een besluitvormings- en vergadercontext van iBabs c.q. NotuBiz kunnen worden gebracht. Deze documenten worden aan de hand van de koppeling actief aangeboden bij iBabs c.q. NotuBiz, dan wel stelt het Zaaksysteem open om deze documenten door iBabs c.q. NotuBiz op te laten halen. Bovendien worden finale documenten (bij afronden van het besluitvormings- en vergaderproces in iBabs c.q. NotuBiz) ter archivering geautomatiseerd terugontvangen in het Zaaksysteem. Tevens is de wens tussentijds informatie tussen het zaaksysteem en iBabs c.q. NotuBiz uit te kunnen wisselen.

- Gestandaardiseerde 2-weg koppeling⁴ met NotuBiz voor bestuurlijke besluitvorming richting Raad;
 - Gestandaardiseerde koppeling met nog door de gemeente Hulst nog aan te schaffen anonimiseringssoftware;
 - Koppeling met de BuitenBeter-app of een door de leverancier te leveren app voor meldingen openbare ruimte, geschikt voor Android en iOS;
 - Gestandaardiseerde koppeling met KOOP en PLOOI om vanuit het Zaaksysteem digitaal te kunnen publiceren;
 - Aanbieden van instructies behorend bij zaaktype;
 - Importfunctie van ZTC (i-Navigator). Zaken worden initieel geautoriseerd vanuit de configuratie van de ZTC. Het is echter per zaak en/of document ook mogelijk om van deze initiële vertrouwelijkheid af te wijken door autorisatie voor losse zaken en/of documenten aan te passen door bevoegde personen, te bepalen conform het beleid van de gemeente.
 - Mogelijkheid tot inrichten van autorisaties op rolniveau met bijbehorende vertrouwelijkheid en logging (autorisatiematrix);
 - De metadatering voldoet aan de volgende archiefstandaarden:
 - Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) en het toekomstig Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO) binnen 6 maanden wanneer deze als landelijke standaard van toepassing wordt verklaard;
 - Het referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) is binnen het Zaaksysteem leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens;
 - Het referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) is binnen het Zaaksysteem leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens;
 - Informatie Model Zaaktype Catalogus (ImZTC).
- Hierbij wordt versie N-1 gehanteerd, waarbij N de meest recente versie is. Indien een nieuwe versie 6 maanden uit is geldt dat deze dient te worden ondersteund en maximaal 1 versie mag achterlopen.

Omschrijving functionaliteit voor het generiek Klant Contact Systeem (KCS)

Omschrijving Klant Contact Systeem

Het Klant Contact Systeem is het portaal voor de medewerkers waarmee zij één integraal klantbeeld krijgen op basis van ingestelde autorisaties. Het portaal helpt de medewerkers bij het beantwoorden van vragen van klanten die telefonisch, fysiek, schriftelijk of digitaal binnenkomen. Klanten kunnen worden opgezocht en alle relevante zaken rondom een klant zijn zichtbaar, voor zover gerechtvaardigd qua doelbinding in het kader van de AVG. Ook kunnen medewerkers informatie opzoeken en eenvoudige handelingen uitvoeren zoals het registreren van een terugbelnotitie of een melding openbare ruimte. Het Klant Contact Systeem is gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en logisch opgebouwd. In een oogopslag is duidelijk wat waarvoor dient, zonder dat de gebruiker moet scrollen of schakelen tussen schermen. Het moet mogelijk zijn om vanuit het Klant Contact Systeem overzichten en rapporten te genereren.

Zoeken binnen het Klant Contact Systeem

Vanuit het startscherm kunnen medewerkers eenvoudig zoeken. Dit zoeken gebeurt in diverse bronnen/systemen die op de achtergrond aan het Klant Contact Systeem gekoppeld zijn. Binnen het Klant Contact Systeem is het mogelijk om personen, zaken (zaaknummer), documenten (documentnummer) en informatie (een omschrijving of onderwerp van een product, dienst of veel gestelde vraag) te zoeken. Het systeem beschikt hiertoe over een slimme en contextgevoelige zoekfunctie. De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het maken van gepersonaliseerde zoekvragen die eventueel hergebruikt kunnen worden. Het systeem herkent op basis van de aard van de invoer wat je zoekt. Zoekvragen kunnen verfijnd worden. De zoekfunctie toont bovendien alternatieven bij eventuele tikfouten.

Het Klant Contact Systeem is de toegang tot informatie uit diverse bronnen

Binnen het Klant Contact Systeem kunnen medewerkers:

- Personen en organisaties raadplegen (BRP, GBA-V en NHR)
 - Dit kunnen zowel burgers alsook andere bedrijven/organisaties zijn;
 - Bij personen worden de persoonsgegevens, lopende en afgehandelde zaken en klantcontacthistorie getoond (voor zover gerechtvaardigd qua doelbinding in het kader van

- de AVG). Door de integratie met het Zaaksysteem is geregeld welke zaken en documenten de medewerker wel of niet mag inzien;
 - Bij bedrijven en instellingen worden de bedrijfsgegevens, lopende en afgehandelde zaken en contacthistorie getoond;
- Medewerkers raadplegen
 - Bij medewerkers kan hun Outlook-agenda getoond worden en rechtstreeks een terugbelnotitie gemaakt worden;
- Zaken en documenten raadplegen
 - Bij een zaak is duidelijk wie de betreffende klant is, wie de behandelaar is en wat de status is. Dit geldt voor zowel de generieke zaken alsook de zaken van de gekoppelde vakapplicaties zoals vergunningen;
 - Indien een zaak wordt afgehandeld in een taak-specifieke applicatie wordt de behandelaar uit deze taak-specifieke applicatie overgenomen (via de koppeling Zaak en Document Services). Indien in het Zaaksysteem nieuwe documenten aan deze zaak worden toegevoegd, (bijvoorbeeld aanvullende informatie die aan de zaak wordt toegevoegd door DIV) ontvangt de betreffende behandelaar een notificatie binnen het Zaaksysteem dat nieuwe documenten aan de zaak zijn toegevoegd.
 - Waar toegestaan kunnen ook documenten die behoren tot een zaak worden geraadpleegd;
- Productinformatie raadplegen
 - Het is mogelijk om informatie uit een externe productencatalogus op te zoeken;
 - De productinformatie wordt overzichtelijk opgebouwd weergegeven.
- Vragen en antwoorden raadplegen
 - Het is mogelijk om informatie uit een kennisbank op te zoeken;
 - Het is mogelijk om eigen (lokale) informatie toe te voegen;
 - Deze vraag en antwoordcombinatie worden overzichtelijk opgebouwd weergegeven;
 - Eigen zoekvragen worden opgeslagen.

Overige functionaliteiten Klant Contact Systeem

Naast het zoeken van de diverse onderdelen is het ook mogelijk in het Klant Contact Systeem:

- Terugbelnotities te registreren
 - Hierbij wordt minimaal de naam van de klant, telefoonnummer en de vraag ingevuld;
 - Terugbelnotities kunnen gestuurd worden naar individuele behandelaren en naar een cluster van behandelaren;
 - Behandelaren kunnen terugbelnotities afhandelen binnen het Klant Contact Systeem;
 - Behandelaren kunnen terugbelnotities doorzenden naar andere medewerkers;
 - Aan terugbelnotities kan een termijn/norm worden gekoppeld;
 - Als termijnen dreigen te verlopen worden herinneringen gestuurd;
- E-mails te sturen. Het is mogelijk vanuit het Klant Contact Systeem productinformatie of andere informatie snel en gemakkelijk te mailen naar klanten. Deze e-mails kunnen gestuurd worden namens een individuele medewerkers of het KCC. Deze e-mails moeten automatisch toegevoegd worden aan de betreffende zaak;
- Afspraken te maken;
- Aantekeningen te maken bij klantcontacten;
- Contacthistorie vast te leggen;
- Eenvoudige zaken (zoals het registreren van een melding openbare ruimte) te starten;
- Feedback te melden als wens (als men bijvoorbeeld niet vindt wat men zoekt binnen het Klant Contact Systeem);
- Microsoft Office documenten (DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, MSG), images (JPG, JPEG, TIFF, PNG, GIF), tekstdocumenten (ODF, TXT) en PDF-bestanden kunnen direct in preview worden ingezien;
- Omzetten van Office documenten naar PDF/A;
- Integratie met social media als wens. Denk hierbij aan de mogelijkheid van een chatfunctionaliteit binnen het Klant Contact Systeem;
- Startpagina bij opstarten van het Klant Contact Systeem moet door medewerker zelf in te stellen zijn;
- Antwoorden van burgers kunnen aan de betreffende zaak worden toegevoegd.

Rapportagefunctionaliteiten

Binnen het Klant Contact Systeem moet het mogelijk zijn om uitgebreide stuur- en managementinformatie te genereren over alle opgeslagen gegevens. Het is mogelijk om in rapportages te sorteren op een periode (jaar, kwartaal, maand, week, dag, uur). Rapportages kunnen bovendien eenvoudig geëxporteerd worden naar PDF, Excel en Word.

Een aantal gewenste rapportages zijn bijvoorbeeld:

- De meest gezochte onderwerpen;
- Het aantal terugbelnotities per medewerker/team;
- Het aantal openstaande/afgehandelde terugbelnotities per behandelaar/team;
- Het aantal openstaande/afgehandelde zaken per behandelaar/team;
- Doorlooptijden van terugbelnotities.

Daarnaast moet het mogelijk zijn om informatie uit het Klant Contact Systeem te bevragen vanuit een standaard BI-Tool (IBM Cognos en/of Microsoft Power-BI) en moet die Informatie beschikbaar zijn voor gebruik in dashboards en/of kaartpresentaties.

Functioneel beheer

Binnen het systeem moet het mogelijk zijn instellingen in het systeem en de processen te doen. Dit noemen wij het functioneel beheer van het systeem. Denk hierbij aan:

- Inrichten van verplichte en niet verplichte velden (en condities);
- Aanmaken en beheren van (groepen van) gebruikers;
- Inrichten van procesvariabelen (bijvoorbeeld normen);
- Inrichten van autorisaties en inrichten, aanpassen en verwijderen zaaktypen.

Koppelingen

Binnen het Klant Contact Systeem is een (veilige) koppeling nodig met:

- De Active Directory (Azure AD);
- Office365 voor
 - De Outlook agenda (voor de beschikbaarheid van medewerkers)
 - Word (al dan niet in combinatie met Xential)
- De (landelijke)basisregistraties BRP, GBA-V, BAG, LV-BAG, NHR (voor het opzoeken van personen, adressen en organisaties)
- Een producten- en dienstencatalogus (Sdu)
- Een kennisbank (Sdu)
- Het Zaaksysteem voor het raadplegen van zaken, documenten en statussen.

Mogelijkheid om snelkoppelingen toe te voegen naar relevante vakapplicaties.

Omschrijving meldingenfunctionaliteit

Wij zoeken een functionaliteit waarmee het mogelijk is om eenvoudig en gebruiksvriendelijk meldingen openbare ruimte te registreren, behandelen en afhandelen.

Het indienen van een melding

Deze meldingen moeten door burgers eenvoudig gemaakt kunnen worden via:

- De website (via een meldingsformulier dat rechtstreeks in onze meldingenfunctionaliteit binnenkomt);
- Telefonisch of persoonlijk contact met de KCC-medewerker (deze registreert dan de melding vanuit hun integrale portaal: het Klant Contact Systeem);
- Een app (nu heeft de gemeente Hulst de BuitenBeter-app).

Leveranciers bieden mogelijk zelf een portaal/formulier op de website aan en/of een app voor het registreren van een melding. Indien de leverancier dit niet aanbiedt is een koppeling tussen een websiteformulier/bestaande app vereist, zodat meldingen rechtstreeks in onze meldingenfunctionaliteit binnenkomen.

Als de leverancier wel een eigen portaal/app aanbieden dan wensen wij dat meldingen op een kaart (de locatie) aangeven kunnen worden. Bij het indienen van een melding via de website/app moet het bovendien mogelijk zijn foto's en bestanden mee te sturen en op te slaan bij de zaak. Een wens is dat bovendien klanten op de website de reeds ingediende meldingen en hun statussen kunnen inzien. Wellicht kan via een 'like en deel' knop extra aandacht voor een melding gevraagd worden. Bij het digitaal indienen van een melding openbare ruimte verwachten wij bovendien (indien de leverancier deze functionaliteit biedt) dat het mogelijk is een automatische ontvangstbevestiging naar de indiener te sturen.

Het registreren van een melding

Het moet hierbij mogelijk zijn om minimaal te registreren:

- De gegevens van de melder (NAW, telefoonnummer en e-mailadres). Anoniem melden moet ook mogelijk zijn;
- De locatie van de melding te selecteren of te zoeken op een kaart (straat, plaats en een locatieomschrijving van de omgeving).
- Een omschrijving van de melding.
- Een (evt. seizoensgebonden) categorie.
- Het toevoegen van eventuele bestanden en foto's aan de melding.
- Via welk dienstverleningskanaal de melding is ingediend.

Het opzoeken van een melding

Het systeem moet de mogelijkheid bieden om uitgebreid te kunnen zoeken op meldingen (locaties, klanten, object, datums) en statussen te kunnen volgen.

Categorieën meldingen

Meldingen moeten opgedeeld kunnen worden in categorieën. Van elke categorie moet het mogelijk zijn geautomatiseerd de melding door te zetten naar de werkvoorraad van een of meerdere behandelaren. Deze behandelaren moeten ook externe ketenpartners kunnen zijn. Een koppeling met het systeem van derden zou ideaal zijn. Het is een wens om aan meldingen standaardvragen en tips te kunnen koppelen, bijvoorbeeld hulpvragen voor de KCC-medewerker om door te vragen.

Het behandelen en afhandelen van meldingen

Het moet mogelijk zijn per melding een status toe te voegen en bij te houden. Het moet tevens mogelijk zijn om bijbehorende correspondentie en documenten bij de melding op te slaan. Het moet mogelijk zijn voor behandelaren om meldingen openbare ruimte op een eenvoudige wijze op een mobiel of tablet af te handelen (eventueel via een app). Ook de indiener moet inzicht hebben in voortgang van de afhandeling van de melding. Dit betekent dat (onderdelen van) de meldingenfunctionaliteit hierop toegankelijk moet zijn.

Rapportages over meldingen

Binnen de meldingenfunctionaliteit moet het ook mogelijk zijn om stuur- en managementinformatie te genereren over alle opgeslagen gegevens. Het is mogelijk om in rapportages te sorteren op een periode (jaar, kwartaal, maand, week, dag). Rapportages kunnen bovendien eenvoudig geëxporteerd worden naar PDF, Excel en Word. Een aantal gewenste rapportages zijn bijvoorbeeld het aantal binnengekomen meldingen per categorie of het aantal binnengekomen meldingen per dienstverleningskanaal.

Operationeel bij oplevering

Dit hoofdstuk beschrijft de fasering voor de realisatie van de functionaliteiten en voorzieningen voor het generiek Zaaksysteem.

Wat is operationeel na implementatietraject?

Na het implementatietraject zijn de volgende zaken operationeel:

- We beschikken over een Zaaksysteem met een generieke basisinrichting voor 300 door de gemeente te benoemen zaaktypen met bijbehorende documenttypen en resultaattypen (conform velden i-Navigator), standaard workflows, en sjablonen voor de meest gebruikte documenten;
- Een Digitaal Loket met producten en diensten, kennisbank, digitale formulieren, DigiD, eHerkenning, eIDAS en internetkassa;

- De specifieke zaaktypen Bestuurlijke Besluitvorming, Contracten, Projecten en MOR-melding zijn ingericht;
- De informatie vanuit de i-Navigator kan worden geïmporteerd ten behoeve van het inrichten van zaaktypen.
- Er zijn werkinstructies gemaakt voor de hele organisatie voor digitaal zaakgericht werken;
- Wij verwerken de post digitaal: uitsluitend voor zover noodzakelijk is er nog sprake van inkomende en uitgaande brieven op papier. Hierbij verloopt de distributie via één centraal punt;
- Er is een centrale scanstraat: ingekomen poststukken worden centraal gescand bij DIB;
- We werken digitaal zaakgericht: de zaken/documenten worden digitaal geregistreerd en afgehandeld, alle relevante informatie/documenten worden bij de zaak opgeslagen (in het zaakdossier), er wordt gestuurd op kwaliteit en doorlooptijd van de zaak;
- De digitale formulieren zijn gekoppeld aan het betreffende zaaktype;
- Meldingen openbare ruimte worden volledig en zaakgericht afgehandeld via het Zaaksysteem/KCS en voor de behandelende medewerkers via een app;
- Openstaande/lopende en afgesloten zaken in het huidig Zaaksysteem Excellence Suite, onderliggend DMS Alfresco en Corsa zijn in één big-bang conversie conform RGBZ naar het nieuwe Zaaksysteem geconverteerd en kunnen worden afgehandeld in het nieuwe Zaaksysteem, met behoud van de koppeling op zaak-id, document-id en metadata naar de gekoppelde vakapplicaties (Centric Leefomgeving, Key2Subsidies en Centric Burgerzaken);
- Het Klant Contact Systeem is in de basis ingericht, de medewerkers:
 - beschikken over een portaal waarbinnen zij handelingen kunnen uitvoeren zoals registreren meldingen/zaken, terugbelnotities
 - kunnen de productencatalogus Sdu raadplegen
 - kunnen de kennisbank (Sdu) raadplegen
- Key2Datadistributie is gekoppeld voor de noodzakelijke gegevens-/berichtenuitwisseling;
- De basisregistraties BRP, GBA-v en NHR zijn gekoppeld. Dit kan via rechtstreeks vanuit de SaaS-omgeving op landelijke voorzieningen of via Key2Datadistributie;
- De vakapplicatie Centric Leefomgeving (SaaS) voor vergunningen, toezicht en handhaving (VTH) is gekoppeld aan het Zaaksysteem op basis van Zaak- en Document Services;
- De vakapplicatie Key2Subsidies voor het aanvragen en afhandelen van subsidieaanvragen is gekoppeld aan het Zaaksysteem op basis van Zaak- en Document Services;
- De vakapplicatie Suite4SociaalDomein voor het sociaal domein is gekoppeld aan het Zaaksysteem op basis van Zaak- en Document Services;
- De sjablonenapplicatie Xential is gekoppeld aan het Zaaksysteem op basis van StUF-DCR;
- De vakapplicatie Centric Burgerzaken is gekoppeld aan het Zaaksysteem voor de producten:
 - Uittreksel GBA;
 - Binnengemeentelijke verhuizing;
 - Vervolginschrijving;
 - Emigratie;
 - Naamgebruik.
- De vergaderapplicaties iBabs en NotuBiz zijn gekoppeld aan het Zaaksysteem op basis van een tweeweg koppelvlak;
- De vakapplicatie Key2BAG is gekoppeld via een documentenkoppeling;
- De vakapplicatie Key2Financiën is gekoppeld via een documentenkoppeling;
- De applicatie DigEplan (SaaS) is gekoppeld;
- Een nog nader te bepalen anonimiseringsapplicatie is gekoppeld;
- Gebruikers(groepen) en autorisaties zijn ingericht;
- Per zaaktype is de doelbinding voor toegang tot persoonsgegevens beschikbaar;
- Management- en stuurinformatie is beschikbaar.