

Opdracht en maximale tijdsduur	Maximale score (60)
Bezwaar behandelen en VKM (vragen, klachten, meldingen): 20 minuten	
1 Demonstreer het indienen van een bezwaarschrift . De aanvraag wordt ingediend via het webformulier (simuleren <i>zaak 1</i>).	3
2 Demonstreer het indienen van een VKM melding op een <i>smartphone</i> , indien mogelijk zowel m.b.v. een <i>specifieke app</i> als via www.melden.noorderzijvest.nl (GeoWeb), het “melden op de kaart” (simuleren <i>zaak 2</i>)	3
Klantcontactsysteem (KCS): 20 minuten	
3 Demonstreer het <i>klantcontactsysteem (KCS)</i> , inclusief: ~ Registratie van een <i>klantcontact</i> (algemeen, incl. vastleggen bijbehorende informatie) en een <i>terugbelverzoek</i> (incl. toewijzing aan een specifieke medewerker). ~ Zoeken van personen en zaken (incl. toelichting verschillende eenvoudige en geavanceerde zoekmogelijkheden en het geven van een suggestie op een zoekvraag) en het vastleggen van een <i>notitie</i> bij een persoon. ~ Raadplegen <i>zaak- en klantinformatie</i>, inclusief “doorklikken”: ▪ Raadplegen <i>lopende en afgehandelde zaken</i> (inzage zaakinformatie incl. zaakdossier en actuele status), waaronder de zojuist via een webformulier aangemaakte bezwaarschrift (<i>zaak 1</i>) en VKM melding (<i>zaak 2</i>) ▪ Raadplegen <i>integraal klantbeeld</i> zoals notities, eerdere klantcontacten, etc. ~ Zoeken en raadplegen van <i>andere informatiebronnen</i> vanuit de gebruikersinterface van het KCS, zoals informatie uit het Sociaal Intranet, SharePoint, Teams etc. ~ <i>Klant- en relatiebeheer</i>, zoals het vastleggen van extra gegevensvelden bij klanten, leggen van relaties (zoals een bedrijf met meerdere contactpersonen), etc.	3
4 Demonstreer de aanvraag van een tweede VKM melding door een (KCC-) medewerker (d.m.v. <i>directe intake</i> namens dezelfde klant), wat leidt tot een nieuwe zaak van het betreffende zaaktype (<i>zaak 3</i>), incl. de eventuele mogelijkheden tot het aan elkaar relateren van deze zaken. Laat bovendien zien hoe snel een nieuwe zaak na registratie terug te vinden is in het zaak- en archiefsysteem.	3

Bijlage 9: Script t.b.v. de Functionele Demonstratie

Zaakbeheer (werkvoorraad): 20 minuten	
5 Demonstreer de werkvoorraad van een groep resp. een individu, incl. <i>zaakinformatie</i> als zaaktype en status, norm- en streefdata en -termijnen, <i>signaleringen</i> zoals notificatie naar de behandelaar dat er een nieuwe zaak klaar staat, (dreigende) overschrijding van termijnen, documenten aan de zaak zijn toegevoegd etc. (zo mogelijk incl. signalering per e-mail).	3
6 Demonstreer de mogelijkheden van de werkvoorraad m.b.t. het <i>filteren en sorteren</i> van de werkvoorraad, alsmede m.b.t. het <i>zoeken</i> van specifieke zaken en klanten (burgers / bedrijven).	3
7 Lokaliseer en open de net aangemaakte zaak (<i>zaak 3</i>) en licht het <i>detailscherm</i> toe (zaakattributen, zaakdossier, hoofd- / deel- / gerelateerde zaken, werkinstructies, checklists, notities en historie/log, etc.).	3
8 Demonstreer de functionaliteit m.b.t. het “oppakken” (accepteren, weigeren, in behandeling nemen) van zaken uit de werkvoorraad, incl. de verschillende mogelijkheden m.b.t. <i>zaakbeheer</i> . Accepteer vervolgens <i>zaak 1</i> (verificatie indieningsvereisten d.m.v. <i>checklist</i>), waarna de coördinator deze zaak toewijst aan een andere behandelaar (incl. de notificatie aan de oorspronkelijke behandelaar) die de zaak vervolgens in behandeling neemt.	3
9 Demonstreer het ter informatie uitzetten van <i>zaak 1</i> bij meerdere behandelgroepen. Laat zien in de werkvoorraad dat het goed te herkennen is dat het een zaak is die ter informatie is doorgestuurd en niet door de betreffende behandelgroep(en) in behandeling hoeft te worden genomen.	3
Postintake: 15 minuten	
10 Demonstreer het inboeken van een gescand poststuk (<i>postintake</i>) t.b.v. het starten van een nieuwe zaak (<i>zaak 4</i>) resp. het toevoegen aan een reeds bestaande zaak (<i>zaak 1</i>). Licht onder meer de wijze van <i>documentweergave</i> toe, de <i>registratie van zowel verplichte als optionele zaak- en documentattributen</i> en de eventuele mogelijkheden m.b.t. <i>getrapte intake</i> .	3
11 De burger stuurt aanvullende gegevens per e-mail. Demonstreer het toevoegen van de e-mail aan de reeds bestaande zaak (<i>zaak 1</i>) en licht onder andere de omgang met <i>attachments</i> toe. Demonstreer tevens de bijbehorende <i>signalering in de werkvoorraad</i> (nieuw document in het zaakdossier van de betreffende zaak).	3

Bijlage 9: Script t.b.v. de Functionele Demonstratie

Zaakbehandeling: 25 minuten	
12 Demonstreer het <i>behandelen</i> van zaken (<i>zaak 1 en 3</i>), inclusief: ~ Het bewerken van <i>zaakattributen</i>. ~ Het werken met <i>statussen</i>, incl. het afvinken van (deels verplichte) <i>checklists</i> en het opstellen, aanpassen en versturen van (<i>status</i>)<i>berichten</i>. ~ Het aangeven van <i>gerelateerde zaken</i> en hoe het “bestaan” daarvan wederzijds inzichtelijk is. ~ Demonstreer het afhandelen van <i>zaak 3</i> door de buitendienst m.b.v. een tablet (app).	3
13 Demonstreer het werken met <i>documenten</i> , inclusief: ~ Het toevoegen van documenten en e-mails aan <i>zaakdossiers</i> (incl. metadata zoals documenttype en -attributen), incl. de eventuele mogelijkheden m.b.t. <i>versiebeheer</i>, <i>bulkbewerking</i>, etc. ~ Gebruik van <i>geïntegreerde viewers</i> voor verschillende bestandsformaten. ~ Het creëren van <i>PDF/A</i> documenten.	3
14 Demonstreer het werken met <i>hoofd- en deelzaken</i> door het aanmaken van een deelzaak ‘adviesaanvraag’ bij <i>zaak 1</i> en deze uit te zetten bij een collega. Demonstreer vervolgens: ~ Hoe bij hoofd- en deelzaken het “bestaan” van een deel- resp. hoofdzaak inzichtelijk is (incl. of en zo ja welke gegevens (zoals termijnen, behandelaar etc.) wel/niet over en weer inzichtelijk zijn). ~ Hoe de behandelaar van de hoofdzaak op de hoogte wordt gehouden van voortgang van de deelzaak.	3
15 Demonstreer het <i>voortijdig afhandelen</i> van zaken (<i>zaak 2</i>), inclusief creatie van een schriftelijke kennisgeving (o.b.v. een <i>sjabloon</i> met samenvoegvelden zoals NAW en zaak-ID), die wordt opgeslagen in het betreffende <i>zaakdossier</i> .	3
Zaakarchivering: 15 minuten	
16 Demonstreer het onderscheid tussen lopende en afgehandelde zaken, zodat de laatste ter archivering aangeboden kunnen worden.	1
17 Demonstreer het <i>archiveren</i> van zaken (<i>zaak 1</i>) conform de betreffende archiefkenmerken en toon de inhoud van de gearchiveerde zaak: documenten (ook) als PDF/A-1a, zaakattributen, zaakdocumenten/-dossier, (incl. metadata), proceshistorie/-log, etc. Demonstreer tevens wat er nog wel resp. niet meer te wijzigen is door gebruikers met verschillende autorisaties.	2
18 Demonstreer hoe een zaak als een hotspot kan worden aangemerkt, zodat de vastgestelde vernietigingstermijn van dat zaaktype voor deze zaak op oneindig wordt gezet.	1

Bijlage 9: Script t.b.v. de Functionele Demonstratie

19 Demonstreer het <i>vernietigen</i> van zaken met dezelfde vernietigingsdatum m.b.v. zogeheten <i>vernietigingslijsten</i>. Toon hierbij ook de invloed van relaties tussen zaken (hoofd-, deel- en gerelateerde zaken). Laat ook zien hoe het zaak- en archiefsysteem reageert op een verzoek tot vernietiging als de vernietigingstermijn strijdig is met een gerelateerd zaak (referentiële integriteit).	2
Zaaktypeconfiguratie: 20 minuten	
20 Demonstreer de <i>zaaktypencatalogus (ZTC)</i> (eventueel inspelend op de ZTC van Opdrachtgever – zie bijlage 10- of geef aan hoe hiermee om kan worden gegaan) incl. de verschillende configuratiemogelijkheden dienaangaande door het aanpassen van een zaaktypeconfiguratie (Zero Coding) d.m.v. de betreffende <i>beheerfunctionaliteit</i>, incl. verificatie dat e.e.a. wordt doorgevoerd in de gebruikersinterface, zoals met betrekking tot: ~ Uitleg over het gebruik van het zaaktype. ~ Statussen: toevoegen extra status. ~ Doorlooptijden en termijnen. ~ Zaakattributen: extra verplicht zaakattribuut (incl. default waarde) bij intake. ~ Documenttypen en -attributen: extra verplicht documenttype bij inbehandelingname. ~ Deel- en vervolgzaken: verplichte deelzaak bij zojuist toegevoegde status ~ Checklist: extra verplicht checklistitem ('deelzaak OK?') bij zojuist toegevoegde status. ~ Resultaat- en besluytypen. ~ Bewaar- en vernietigingstermijnen (incl. afhankelijkheid van resultaattype en ingangsmoment per documenttype).	3
21 Demonstreer de mogelijkheden m.b.t. het toekennen van <i>autorisaties</i> (rollen en rechten) op verschillende niveaus (personen, behandelgroep): ~ Zaaktypen. ~ Statussen resp. stappen/taken. ~ Zaakattributen (velden). ~ Documenttypen. ~ Checklist(item)s. Etc.	3

Bijlage 9: Script t.b.v. de Functionele Demonstratie

Overige functionaliteiten en uitloop: 30 minuten	
22 Demonstreer de <i>overige functionaliteiten</i> van het zaak- en archiefsysteem, zoals: ~ <i>Het beheren van contracten en het koppelen van een contract aan een object</i> ~ <i>Het beheren van subsidies</i> ~ <i>Het beheren van kentekens (wagenparkbeheer)</i> ~ <i>Het beheren van projecten en projectdocumenten</i> ~ <i>Het verstrekken van eenvoudige vergunningen</i> ~ <i>Zelf personaliseren van schermen</i>	3

Presentatie projectplan: 10 minuten
Laat de beoogd projectleider een toelichting geven op het concept projectplan (zie ook paragraaf 5.3 G3 Plan van Aanpak uit het Beschrijvend Document) Het projectplan wordt separaat beoordeeld en gescoord.