

Bijlage 6b – Kwaliteit

Onderstaand wordt een workflow beschreven waarin alle aspecten in alle groene balken die inschrijver dient te demonstreren tijdens de demo. Om het gemakkelijker te maken is alvast een overzicht van de fictieve betrokkenen hieronder weergegeven.

BELANGRIJK: inschrijver laat de casuïstiek **live** zien, ofwel in een werkende applicatie/demonstratie en niet een demo bestaande uit screenshots of plaatjes.

Inschrijver (zie bijlage 6a) **voegt aan haar inschrijving screenshots in PDF toe** van al deze gevraagde casussen ter voorbereiding van de demo, hetgeen tevens als naslagwerk gebruikt kan worden. De **groene balken** hieronder bevatten de concrete instructie voor de inschrijver per casus.

Rol:

Theo	Indiener
Cees	Dim Medewerker
Mark	Behandelaar zaak
Eva	KCC Medewerker
Hans	Afdelingshoofd

1. Casus Zaakregistratie, werkvoorraad

Theo heeft een vraag over een kinderdagverblijf aan de Hanzeweg 8 in Lochem. Dit verblijf wil een nieuwe semipermanente unit bouwen bij het kinderdagverblijf. Alleen ervaart Theo nu al een enorme overlast wat betreft verkeer en geluid. Hij wil graag dat de gemeente handhavend gaat optreden. Theo besluit dit bij de gemeente aan te kaarten. Hij kijkt op de website van gemeente Lochem en besluit een informatieverzoek in te dienen. Hiervoor is een webformulier beschikbaar. Hij dient via DigiD een informatieverzoek in.

Cees van DIM ziet dat er een webformulier is binnengekomen. Hij bekijkt het formulier, vermoedt dat het om een informatieverzoek gaat en boekt deze ook in onder het zaaktype 'informatieverzoek'. Hij kijkt in de I-Navigator welke kenmerken hierbij ingevuld moeten worden. Hij controleert of de zaaknaam goed overgenomen is en registreert de zaak en zet hem op de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling.

1.1 Inschrijver laat zien:

Registreer aan de hand van het document, de volgende kenmerken:

- Ontvangstdatum;
- Registratiedatum;
- Indiener;
- Documenttype.

De zaak wordt in behandeling genomen door Bas van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling. Al snel komt Bas erachter dat het zaaktype niet klopt. Het is namelijk een handhavingsverzoek. Bas doet via het zaaksysteem een verzoek aan DIM om dit zaaktype te wijzigen en op de juiste medewerker te zetten.

Cees ziet dit verzoek en wijzigt het zaaktype naar Handhavingsverzoek. Hij hoeft deze zaak niet op een afdeling te zetten, want in het zaaktype is al bepaald waar dit verzoek naar toe moet. Cees ziet ook dat bij een handhavingsverzoek het verplicht is om een locatie toe te voegen. Deze voegt hij toe.

1.2 Inschrijver laat zien:

- Wijzig het zaaktype van Informatieverzoek naar Handhavingsverzoek. Deze komt automatisch bij de juiste afdeling;
- Voeg de Hanzeweg 8 als locatie toe vanuit de BAG.

De zaak gaat naar de nieuwe behandelaar; Mark. Die krijgt een notificatie dat er een nieuwe zaak in zijn werkvoorraad staat. Hij gaat naar zijn werkvoorraad. Hij bekijkt het verzoek en neemt de zaak in behandeling. Hij geeft aan dat er een ontvangstbevestiging verstuurd moet worden. Mark geeft in de verzendinstructies aan dat er een streefdatum aan deze zaak hangt. Deze moet terugkomen in de ontvangstbevestiging.

1.3 Inschrijver laat zien:

- Een Notificatie dat er een nieuwe zaak in de werkvoorraad staat;
- Inzage in de Werkvoorraad;
- Handeling: Zaak in behandeling nemen;
- Opdracht tot verzending.

Cees krijgt het verzoek om een ontvangstbevestiging aan te maken. Hij bekijkt eerst de verzendinstructies en dan maakt hij de ontvangstbevestiging aan via SmartDocuments.

2. Casus Zaakbehandeling/Documentbeheer

2.1 Inschrijver laat zien:

- Maak een ontvangstbevestiging;
- Maak deze aan via SmartDocuments.

Mark krijgt een e-mail dat er een document verstuurd is. Hij heeft inmiddels overlegd met zijn afdelingshoofd, want er zit een zekere gevoeligheid aan het onderwerp en dat hoeft niet iedereen in de organisatie te zien. Hij besluit het vertrouwelijkheidsniveau van de zaak aan te passen.

2.2 Inschrijver laat zien:

- Wijzig het vertrouwelijkheidsniveau van de zaak.

Bij DIM komt er nu een nieuw document binnen met aanvullende gegevens. Omdat Theo nu weet dat de zaak is geregistreerd als een handhavingsverzoek wil hij nog wat extra informatie opsturen. Cees voegt de e-mail toe aan de zaak.

2.3 Inschrijver laat zien:

- Een E-mail toevoegen aan de zaak.

Mark krijgt een notificatie dat er een nieuw document is binnengekomen en bekijkt dit document.

In de bijlagen bij dit document zouden foto's moeten zitten, die zitten er niet bij. Mark stelt een brief op voor de indiener, maar omdat hij weggeroepen wordt voor een overleg, kan hij dit document niet afmaken. Hij bewaart het concept in het zaaksysteem. De volgende dag gaat hij verder met dit document, bewerkt deze, slaat de wijzigingen op en besluit het document te mailen vanuit het zaaksysteem naar de indiener.

2.4 Inschrijver laat zien:

- Een Notificatie nieuw document in een zaak;
- Een Document bewerken zonder lokaal op te slaan;
- Een e-mail vanuit het zaaksysteem verzenden.

Theo krijgt het verzoek om aanvullende foto's aan te leveren. Deze zijn te groot om in een e-mail te zetten. Hij besluit ze via WeTransfer te sturen aan de gemeente. Cees van Dim ontvangt het bestand, download de foto's en sleept deze in één keer aan de zaak toe.

2.5 Inschrijver laat zien:

- Een Drag & Drop functionaliteit van deze foto's.

Mark heeft ondertussen meerdere verzoeken binnengekregen en vermoedt dat hij de streefdatum niet gaat halen. Hij past deze aan in de zaak.

2.6 Inschrijver laat zien:

- De Servicetermijn verlengen.

Mark behandelt de zaak verder, en formeert een besluit. Deze laat hij ondertekenen door afdelingshoofd Hans in het zaaksysteem en verstuurt deze. Daarna sluit de medewerker de zaak af.

2.7 Inschrijver laat zien:

- Tegelijkertijd kunnen werken in het zaaksysteem;
- Het ondertekenen in het zaaksysteem;
- Zaak afsluiten.

De zaak komt ter archivering in de werkvoorraad bij de DIM. Cees ziet dat de zaak ter archivering is aangeboden. Hij archiveert de zaak.

2.8 Inschrijver laat zien:

- Het archiveren van een zaak.

3. Casus Klantcontactfunctionaliteit

Theo is het echter niet eens met het besluit en belt de gemeente op. Dit telefoontje komt binnen bij Eva van het KCC. Eva hoort Theo aan gaat de zaak zoeken. Om zeker te dat ze de juiste persoon en zaak heeft, zoekt ze op locatie, persoon en datum. Zo vindt ze de zaak. Ze maakt een terugbelverzoek aan en zet deze op naam van Mark. Ze attendeert Theo ook dat hij via zijn persoonlijke internetpagina de status en stukken kan inzien.

3.1 Inschrijver laat zien:

- Een terugbelverzoek aanmaken;
- Zoeken op personen, locatie, datum.

Mark krijgt een notificatie dat er een terugbelverzoek in zijn werkvoorraad is gezet. Hij klikt op de mail, en bekijkt het terugbelverzoek. Theo geeft aan dat hij het niet mee eens is, waarop Mark aangeeft dat hij dan een bezwaar kan indienen. Hij noteert dit bij het terugbelverzoek.

3.2 Inschrijver laat zien:

- Het afhandelen van een terugbelverzoek.

4. Casus Persoonlijke Internetpagina

Theo heeft zijn bezwaar opgesteld. Hij herinnerde dat hij de mogelijkheid heeft om zijn zaak te bekijken via zijn persoonlijke internetpagina. Hij gaat naar de website van gemeente Lochem en logt via DigiD in op zijn persoonlijke internetpagina en bekijkt zijn zaakstatus. Hij voegt een document toe aan de zaak. Hier gaat een notificatie uit naar Mark.

4.1 Inschrijver laat zien:

- Een persoonlijke internetpagina (PIP);
- Het toevoegen documenten aan PIP;
- Een notificatie vanuit PIP.

Mark ziet dat het document is toegevoegd en vraagt DIM om advies. De zaak is immers gesloten. Moet deze heropend worden? Cees van DIM antwoord dat een bezwaarschrift een nieuwe zaak start. Hij bekijkt het document van Theo en ziet dat hierin is aangegeven dat er voortaan met de advocaat van Theo gecorrespondeerd moet worden. Theo maakt eerst een zaak bezwaar aan, relateert deze aan het handhavingsverzoek en voegt vervolgens vanuit het NHR het advocatenkantoor toe.

4.2 Inschrijver laat zien:

- Een zaakrelatie leggen;
- Het toevoegen organisatie vanuit NHR.

5. Casus Zoeken

Ondertussen zijn er meerdere zaken binnengekomen met betrekking tot het kinderdagverblijf. Mark zijn afdelingshoofd wil graag zien welke zaken dit allemaal zijn. Mark besluit om dit op te zoeken in het zaaksysteem. Hij maakt een zoekopdracht, waarbij hij zoekt op naam en locatie. Een aantal resultaten komen naar voren. Omdat hij dit wil monitoren besluit hij de zoekopdracht op te slaan, zodat hij volgende keer snel een overzicht heeft.

5.1 Inschrijver laat zien:

- Zoekopdrachten opslaan.

6. Casus Privacy & Beveiliging

Omdat er inmiddels meerdere personen betrokken zijn bij de zaak wordt er een verzoek gedaan wie wat nou precies heeft gedaan in de zaak, om zo tot een goede reconstructie te komen. De logging wordt bekeken.

6.1 Inschrijver laat zien:

- Logging bekijken.

7. Casus Bestuurlijke besluitvorming

Uiteindelijk leidt het verzoek tot een wijziging van het bestemmingsplan. Hiervoor is echter een bestuurlijk advies nodig. Mark besluit om een bestuurlijk besluitvormingstraject op te stellen. Hij maakt een bestuurlijke besluitvormingszaak aan. Mark vult alle data in, wanneer dit geagendeerd moet worden en welke bijlagen erbij zitten. Hij vraagt hier om akkoord van zijn afdelingshoofd, en de wethouder. Daarna wordt het advies ter agendering aangeboden.

7.1 Inschrijver laat zien:

- Bestuurlijke besluitvorming zaak aanmaken (inclusief invullen zakenmerken).

Deze zaak wordt opgepakt door het bestuurssecretariaat, die agenderen het verzoek van Mark op de agenda. Nadat het besluit is genomen wordt dit op de besluitenlijst geplaatst.

7.2 Inschrijver laat zien:

- Bestuurlijke besluitvormingszaak afhandelen;
- Het maken van besluitenlijsten.

De volgende 3 casussen betreffen een inzicht en beoordeling over het functioneel beheer van de aangeboden applicatie.

Rol:

Piet	Functioneel beheerder zaaksysteem
------	-----------------------------------

8. Casus toekennen van autorisaties

Piet heeft een melding binnengekregen dat er een nieuwe medewerker aangemaakt moet worden. Piet heeft de contactgegevens, werktijden en werkdagen van de nieuwe medewerker doorgekregen via de melding. Piet gebruikt deze informatie om de nieuwe medewerker aan te maken.

8.1 Inschrijver laat zien:

Maak een nieuwe medewerker aan en verwerk de volgende kenmerken:

- Naam nieuwe medewerker;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Werkdagen;
- Werktijden;
- Ken de medewerker toe aan een afdeling ;
- Ken de medewerker toe aan een team.

De melding van TopDesk bleek onvolledig, er ontbrak informatie. De nieuwe medewerker heeft ook toegang nodig tot het zaaktype Bezwaarschrift. Piet zal de autorisaties van de nieuwe medewerker aan moeten passen. Daarnaast heeft de medewerker toegang nodig tot een vertrouwelijk zaaktype.

8.2 Inschrijver laat zien:

Pas de autorisaties van de nieuwe medewerker aan:

- Geef de nieuwe medewerker toegang tot een specifiek werkproces dat niet voor iedereen toegankelijk is;
- Geef de nieuwe medewerker toegang tot één vertrouwelijke zaak.

9. Casus Maken van overzichtslijsten

Piet heeft de vraag gekregen om per afdeling een overzicht te maken van hoeveel openstaande zaken er zijn. Om deze overzichten te kunnen maken gebruikt hij het zaaksysteem.

9.1 Inschrijver laat zien:

- Maak een overzicht van alle openstaande zaken op naam van het team DIM (of een gelijke afdeling).

Workflow in het kort

1. Indienen webformulier;
2. Zaakregistratie;
3. Wijzigen zaaktype;
4. Maken ontvangstbevestiging;
5. Werkvoorraad;
6. Zaak in behandeling nemen;
7. Veranderen vertrouwelijkheidsniveau;
8. Document via e-mail toevoegen;
9. Verlengen termijn;
10. Bewerken document;
11. Zaak afhandelen;
12. Zaak archiveren;
13. Terugbelverzoek aanmaken;
14. Terugbelverzoek afhandelen;
15. Zoeken in zaaksysteem;
16. Zoekopdracht opslaan;
17. Persoonlijke internetpagina;
18. Zaakrelatie leggen;
19. Logging;
20. Besluitvorming;
21. Functioneel beheer.