

gemeente **Overbetuwe**



Demonstratiescript

Inhoudsopgave

1	Programma van Eisen en Wensen	3
1.1	Doel	3
1.2	Beschikbare middelen tijdens de demonstratie	3
1.3	Het tijdschema voor de demonstraties volgt.	3
2	Demonstratie elementen	4
D01.	Intake en werkvoorraad	4
D02.	Zaak accepteren en toets op volledigheid	4
D03.	Persoonlijke Internet Pagina (PIP) en MijnOverheid	5
D04.	Telefonisch contact	6
D05.	Zaak afhandelen en archiveren	6
D06.	Zoeken en vinden	7
D07.	Rapportages en tonen resultaat in de kaart.	7
D08.	Integratie Microsoft teams	7
D09.	Vernietigen	8
D10.	Het zaaktype configureren	8
D11.	Informatiebeveiliging en privacy	8
D12.	Rechten	8

1 Programma van Eisen en Wensen

De inschrijvers geven een demonstratie van de ICT Prestatie. De beoordelaars zien tijdens de demonstratie de in de offerte beschreven functionaliteiten werkend in de praktijk. Zij passen eventueel de gegeven scores van de schriftelijke beoordeling op basis hiervan aan. Tijdens de demonstratie zijn mogelijk ook andere medewerkers van de organisatie aanwezig, zij zijn toegehoorder.

1.1 Doel

Doel van de demonstratie is het verifiëren van de offertes van de leveranciers aan de hand van een casus. De demo omvat het inrichten en demonstren van de aangeboden oplossing, inclusief het beantwoorden van vragen.

Voor de interactieve demonstratie - incl. het stellen van vragen - wordt per inschrijver maximaal 180 minuten uitgetrokken. Een korte introductie van het bedrijf, haar referenties en een motivatie worden op prijs gesteld. De laatste 15 minuten worden gebruikt voor het beantwoorden van vragen. Het gaat bij deze demonstratie om het tonen van een werkend product.

1.2 Beschikbare middelen tijdens de demonstratie

De demonstratie wordt op locatie bij de gemeente Overbetuwe uitgevoerd. De opdrachtgever nodigt deelnemers en leverancier uit. En stelt deelnemerslijst beschikbaar.

1.3 Het tijdschema voor de demonstraties volgt.

- Donderdag 11 januari 9.00 – 12.00 uur
- Donderdag 11 januari 13.00 – 16.00 uur
- Maandag 15 januari 9.00 – 12.00 uur
- Maandag 15 januari 13.00 – 16.00 uur
- Dinsdag 16 januari 9.00 – 12.00 uur
- Dinsdag 16 januari 13.00 – 16.00 uur

2 Demonstratie elementen

D01. Intake en werkvoorraad

Wanneer een burger of bedrijf een aanvraag indient, wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem van de Gemeente Overbetuwe. Deze zaak wordt vervolgens in behandeling genomen door een gemeentemedewerker. Laat zien hoe een webformulier, inkomende brief en email leiden tot een zaak.

Er zijn diverse manieren waarop een nieuwe zaak kan worden gestart. Dit kan via een webformulier, een inkomende brief, of een e-mail. Laat zien hoe een aanvraag uit een kanaal leidt tot een nieuwe zaak van een specifiek zaaktype.

Laat zien op welke wijze de aanvrager een ontvangstbevestiging ontvangt. Ga in op de verschillen per kanaal, denk hierbij aan het versturen van een bevestiging via webformulier, MijnOverheid, e-mail, of per brief.

Voor de behandelaar van de zaak is het 'onderhandenwerk scherm', ook wel de werkvoorraad genoemd, het startscherm waar alle zaken zichtbaar zijn. Laat zien hoe deze werkvoorraad naar eigen inzicht kan worden aangepast. Ga uitgebreid in op de zoek- en filtermogelijkheden. En met welke signaleringen de behandelaar geïnformeerd wordt over de status en voortgang van zaken.

Laat de handelingen zien die worden uitgevoerd om een nieuwe zaak in de ICT Prestatie aan te maken. Koppel zowel natuurlijke als niet-natuurlijke personen aan de zaak, compleet met contactgegevens en contactpersonen. En hoe dit werkt als de aanvrager vertegenwoordigd wordt door een gemandateerde persoon, zoals een voogd of advocaat.

Laat zien op welke manier documenten, mails en andere objecten aan de zaak gekoppeld kunnen worden en van kenmerken worden voorzien, zodat ze eenvoudig kunnen worden beheerd en teruggevonden kunnen worden.

Als een zaak eenmaal is aangemaakt maar nog niet is geaccepteerd, is het mogelijk om het zaaktype eenvoudig te wijzigen. Dit is bijvoorbeeld handig als er een foutieve toekenning heeft plaatsgevonden. Laat zien wat de mogelijkheden van de ICT prestatie zijn.

Daarnaast is het overdragen van werk aan een andere behandelaar of behandelteam belangrijk, want dit bevordert een flexibiliteit en efficiënt werkproces. Welke mogelijkheden biedt de ICT prestatie en op welke manier worden deze mutaties genotificeerd.

D02. Zaak accepteren en toets op volledigheid

Zodra een nieuwe zaak binnenkomt, wordt deze eerst geaccepteerd en vervolgens getoetst op volledigheid door de behandelende ambtenaar. Als blijkt dat er informatie ontbreekt, maakt de ambtenaar vanuit het zaaksysteem een mail of brief aan om de ontbrekende gegevens op te vragen bij de aanvrager. Tijdens dit proces wordt de termijn voor de behandeling van de zaak opgeschort. Dit heeft als gevolg dat de signalering van de zaak wordt aangepast om te reflecteren dat er nog actie vereist is. Laat zien hoe vanuit de ICT

Prestatie om extra informatie kan worden verzocht en hoe deze aan de zaak kan worden toegevoegd. En laat zien hoe opschorten of uitstellen in zijn werk gaat.

De gemeente Overbetuwe gebruikt de ICT Prestatie als centraal systeem voor de werkvoorraad. In dit systeem krijgt de gebruiker een overzicht van zijn eigen zaken, of die van zijn team of rol. De signalering binnen de ICT Prestatie zorgt ervoor dat de gebruiker actief op de hoogte wordt gehouden van wijzigingen of toevoegingen aan de zaak door derden. Laat zien op welke wijze wordt aangegeven wat er precies is gewijzigd of toegevoegd, of dit nu in de zaak zelf is of in een document binnen de zaak.

Buiten de ICT Prestatie om zijn er ook mogelijkheden voor notificaties, zoals e-mailalerts of meldingen via een mobiele app. Hierdoor blijft de gebruiker altijd op de hoogte, ook als hij niet ingelogd is op het systeem. Laat de mogelijkheden van de ICT prestatie hierin zien.

De ICT Prestatie biedt diverse functionaliteiten voor het beheer van de werkvoorraad. Zo kan men zaken sorteren, groeperen en filteren op basis van verschillende zaakattributen en/of zaakeigenschappen. Hierdoor kunnen gebruikers de werkvoorraad op een efficiënte manier doorzoeken. Ga in op zoeken, filteren en groeperen.

Ook kunnen relaties tussen verschillende zaken zichtbaar worden gemaakt in de werkvoorraad. Dit biedt de mogelijkheid om zaken die met elkaar te maken hebben snel te identificeren en te beheren. Schets een vergunningverlening met daarop volgend een toezicht en handhavingstraject welke leidt tot een bezwaar.

Ten slotte kunnen gebruikers deze functionaliteiten naar eigen inzicht instellen en inrichten. Dit biedt ook mogelijkheden op het niveau van teams of afdelingen; de werkvoorraad kan zodanig worden ingericht dat deze inzichtelijk is voor zowel medewerkers als leidinggevendenden. Door deze geïntegreerde aanpak zorgt de ICT Prestatie ervoor dat de werkprocessen binnen de gemeente Overbetuwe soepel en efficiënt verlopen, van het moment van aanvraag tot de uiteindelijke afhandeling van de zaak.

D03. Persoonlijke Internet Pagina (PIP) en MijnOverheid

De PIP gaat door de gemeente gebruikt worden in de communicatie tijdens de afhandeling van de zaak. Inwoners en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties kunnen eenvoudig informatie over hun zaak inzien en stukken toevoegen. Laat zien hoe de behandelaar stukken toevoegt of ophaalt in de PIP, hoe de inwoner hiervan op de hoogte wordt gesteld en op welke wijze hij/zij haar gegevens kan aanpassen en/of stukken kan toevoegen.

Ook MijnOverheid krijgt een plaats in deze communicatie. Laat zien hoe met de aanvrager wordt gecommuniceerd via MijnOverheid.nl.

Daarnaast is het portaal ook geoptimaliseerd voor mobiel gebruik. Of gebruikers nu toegang zoeken via een tablet, smartphone of ander mobiel apparaat, de ICT Prestatie zorgt voor een aangepaste interface of een responsief design. Laat zien op welke wijze de hoogwaardige gebruikerservaring op alle platforms gegarandeerd is.

D04. Telefonisch contact

Binnen de ICT Prestatie zijn er uitgebreide mogelijkheden voor het beheren van klantcontacten en terugbelverzoeken. Deze kunnen zowel op zichzelf staand als gerelateerd aan een specifieke zaak worden geregistreerd en afgehandeld. Laat zien hoe een medewerker frontoffice een klantcontact registreert en koppelt aan een lopende zaak.

Daarnaast kunnen medewerkers gebruikmaken van Vraag-Antwoord combinaties en/of product-diensten combinaties, waardoor zij sneller en efficiënter klantvragen kunnen beantwoorden. Al deze functies maken de ICT Prestatie tot een veelzijdig en krachtig hulpmiddel voor het optimaliseren van klantcontact en dienstverlening.

Service begint met afspraken over wanneer iemand wordt teruggebeld. Laat zien hoe een termijn kan worden toegekend aan deze klantcontacten en terugbelverzoeken, en hoe dit helpt bij het efficiënt managen van verwachtingen en werklust.

Laat zien hoe het zaakstelsel inzicht geeft in voorgaande contacten of gemaakte afspraken over een specifiek adres of persoon, waardoor medewerkers altijd goed geïnformeerd zijn bij elk contactmoment.

Geef inzicht in de mogelijkheden die de ICT prestatie biedt vanaf het moment dat de aanvrager belt om informatie op te vragen over de voortgang van haar zaak. Laat zien op welke wijze de KCC medewerker een klantcontact aanmaakt, over welke informatie hij beschikt, bijvoorbeeld zaakinhoud, NAW, telefoongegevens of productdiensten informatie en hoe hij de bijbehorende zaak raadpleegt. Laat de verschillende zoekingen zien die de KCC medewerker kan gebruiken. Indien de zaak een openbare melding betreft laat dan zien hoe zoeken op locatie leidt tot meerdere registraties. En hoe de KCC medewerker een terugbelnotitie doorzet naar de behandelaar.

D05. Zaak afhandelen en archiveren

De behandelaar behandelt de zaak. Laat zien hoe een behandelaar de zaak verder behandelt en compleet maakt door een los document en een email met bijlage toe te voegen. Laat zien op welke wijze de behandelaar wordt ondersteunt door statussen en checklists die voor elke zaak beschikbaar zijn. En op welke manier de behandelaar een goed overzicht houdt van de doorlooptijden en te nemen stappen, termijnen bewaakt en waarschuwingen krijgt als een deadline nadert.

Er zijn situaties waarin een zaak opgeschort of verlengd moet worden, de ICT Prestatie maakt dit eenvoudig. De behandelaar kan de termijn opschorten, en de grondslag voor deze actie vastleggen. Laat zien op welke wijze de aanvrager vereiste aanvullende stukken kan leveren en hoe de behandelaar de voortgang kan volgen. Op welke wijze wordt de behandelaar gesignaleerd/geïnformeerd dat er nieuwe informatie/berichtgeving is binnengekomen via het PIP, de KCC-medewerker of een collega?

Wat betreft vertrouwelijkheid, biedt de ICT Prestatie de mogelijkheid om zaken tijdelijk als 'vertrouwelijk' te markeren. Dit heeft invloed op wie de zaak kan zien en hoe deze in zoekresultaten verschijnt. Laat zien op welke wijze de behandelaar zaken vertrouwelijk kan maken of juist toegankelijk kan maken voor collega's.

Laat zien hoe de zaak wordt afgedaan en gearchiveerd, ga hierbij in op de archiefkenmerken van de afgesloten zaak.

D06. Zoeken en vinden

Het belang van effectief zoeken en vinden binnen de ICT Prestatie wordt hoog aangeschreven door de Gemeente Overbetuwe. Laat zien hoe de zoekfunctie de eindgebruiker optimaal ondersteunt. De zoekresultaten worden intuïtief en snel gepresenteerd. Ze zijn gesorteerd op relevantie om de gebruiker te helpen snel de informatie te vinden die nodig is. Laat de zoekmogelijkheden zien voor filteren, sorteren en opslaan van zoekopdrachten.

Bij het tonen van resultaten houdt de ICT Prestatie rekening met vertrouwelijkheid. Alleen gebruikers met de juiste bevoegdheden krijgen toegang tot vertrouwelijke zaken of documenten, zodat de integriteit van de informatie gewaarborgd blijft. Laat zien hoe dit bijvoorbeeld kan verschillen tussen een klantcontact medewerker of een collega van een ander team.

D07. Rapportages en tonen resultaat in de kaart.

Het is voor een gemeente belangrijk dat informatie in de vorm van rapportages of resultaten in de kaart weer te geven. Laat zien op welke wijze rapportages worden gemaakt, door de functioneel beheerder of zelfstandig door de gebruiker. Hoe worden "eigen" rapportages zonder technische kennis gecreëerd, bewaard en geëxporteerd.

Vanuit verschillende rollen is er andere behoefte aan grafische informatie. Laat zien hoe een behandelaar een of meerdere objecten kan koppelen aan een zaak. En op welke wijze zaaktypen gekoppeld kunnen zijn aan een thematische kaart, denk aan vergunningen, bomen, horeca, enz.

Ook de medewerker frontoffice wil op eenvoudige wijze inzicht in die zaken die in een bepaalde omgeving lopen. Laat zien hoe deze medewerker op eenvoudige wijze inzicht kan krijgen over de lopende zaken in een omgeving en zo kan vaststellen of melding die al eerder binnengekomen is.

D08. Integratie Microsoft teams

De integratie van Microsoft Teams en de ICT Prestatie biedt veel voordelen voor zowel de workflow als de samenwerking binnen en buiten de organisatie. Door deze synergie streeft de Gemeente Overbetuwe naar een vloeiende en efficiënte samenwerking tussen haar interne medewerkers en externe partners.

Laat in deze context zien hoe een behandelaar binnen de ICT Prestatie effectief kan samenwerken met verschillende teams en kanalen in MS-Teams. Denk aan eenvoudig een nieuw team creëren vanuit de ICT Prestatie en documenten direct in de juiste map van een specifiek team of kanaal plaatsen.

Maar ook aan mogelijkheden voor het archiveren van teams, kanalen, bijbehorende documenten en chatgeschiedenis, waardoor een georganiseerd en traceerbaar overzicht behouden blijft.

D09. Vernietigen

DIV gebruikers willen zaken vernietigen die aan de termijnen en criteria voldoen. Laat het proces zien hoe afgesloten zaken en bijbehorende stukken worden vernietigd en hoe vernietigingslijsten flexibel in te richten zijn en worden geproduceerd.

D10. Het zaaktype configureren

Laat zien hoe een aanpassing van het zaaktype wordt gedaan en hoe parameters, waaronder statutypen, kenmerken, documenttypen, doorlooptijden, resultaattypen, termijnen, (velden in) behandel-schema's/-vensters aan te passen zijn. Laat ook zien hoe een zaaktype op basis van een ander zaaktype vormgegeven kan worden.

D11. Informatiebeveiliging en privacy

Er wordt een nieuwe medewerker toegevoegd aan de ICT Prestatie. Laat zien op welke wijze deze medewerker de juiste autorisatie ontvangt. Hoe worden autorisaties beheerd en welke rapportages worden geboden. Denk hierbij ook aan de rechtenstructuur waarin ook de vertrouwelijkheden terug te vinden zijn.

Hoe worden (persoons)gegevens geregistreerd van klanten en welke wijze zijn deze zichtbaar zijn voor anderen.

D12. Rechten

Laat zien op welke wijze rechten worden aangepast binnen het systeem als twee afdelingen worden samengevoegd in een nieuwe afdeling. Als een medewerker uitdienst gaat en nog lopende zaken onder beheer heeft.