

Demonstratie en interview
Gemeenten Horst aan de Maas en Venray

v 0.9

1. Inleiding

Doel van de demonstratie is het verifiëren van de offertes van de leveranciers aan de hand van een casus. Op basis van de inzichten tijdens de demonstratie wordt de beoordeling van de offertes herijkt; hiervoor wordt hetzelfde toetsingskader gehanteerd als voor de beoordeling van de offertes.

De demo omvat het inrichten en demonstreren van de aangeboden oplossing, inclusief interview. In het interview kunnen vragen gesteld worden over zowel de demonstratie als de inschrijving. De criteria waaraan de demonstratie dient te voldoen, zijn hieronder beschreven.

De scope van de demo omvat het demonstreren van de functionaliteiten van de Oplossing en het functioneel beheer. Voor deze demo is gekozen om de zaaktypen **“Bezwaar”** en **“Subsidies”** als uitgangspunt te nemen om zoveel mogelijk van de functionaliteiten van de Oplossing te demonstreren. Voor de demonstratie dient u bijgevoegde zaaktypeconfiguratie als uitgangspunt te hanteren voor de inrichting.

Voor de interactieve demonstratie - incl. het interview - wordt per inschrijver maximaal 120 minuten uitgetrokken. Hiervan zijn de eerste 90 minuten voor een demonstratie. De laatste 30 minuten worden gebruikt voor het houden van een interview waarbinnen vragen gesteld mogen worden. Het is aan de leverancier om te bewaken dat alle aspecten van de aangeboden Oplossing aan bod komen c.q. getoond worden. Daarnaast zorgt de leverancier ervoor dat alle vragen die tijdens de demo en het interview worden gesteld, worden geregistreerd en beantwoord: in de eerste plaats mondeling tijdens de uitvoering van de demo, maar daarnaast – als het antwoord een verduidelijking is van hetgeen de leverancier heeft gesteld in de offerte – ook schriftelijk. Antwoorden op de vragen die tijdens de demonstratie en/of het interview worden gesteld, dienen binnen 24 uur na de demonstratie via Tendered gepubliceerd te worden.

Het gaat bij deze demonstratie om het tonen van een werkend product. Een demonstratie d.m.v. PowerPoint is niet toegestaan. Tijdens de demonstratie kunnen, naast het beoordelingsteam, ook andere medewerkers van de gemeenten Horst aan de Maas en Venray als toeschouwer aanwezig zijn.

Beschikbare middelen tijdens de demonstratie:

- In de demonstratieruimte is wifi beschikbaar
- De demonstratieruimte beschikt over een presentatiescherm en beamer
- Aansluiting op het scherm van een laptop kan middels HDMI of Airtame

Let op. De aanbieders zijn niet verplicht om bovengenoemde apparatuur te gebruiken. Indien gewenst, kunnen zij eigen apparatuur gebruiken.

Aanbieders hebben vanaf een kwartier voor aanvang van de demonstratie de gelegenheid om de ruimte te betreden ter voorbereiding.

Demonstraties vinden plaats op locatie, bij gemeente Horst aan de Maas of bij gemeente Venray.

Het schema voor de demonstraties:

- *Dinsdag 2 juli 2024 – Venray SE-03 Refter*

09.00 – 11.00 uur

11.30 – 13.30 uur

- *Donderdag 4 juli 2024 – Horst aan de Maas B0.01*

09.00 – 11.00 uur

11.30 – 13.30 uur

2. Demonstratie behandeling (totaal 70 min.)

2.1. Intake en zaak accepteren (10 min)

Een aanvraag van een burger en/ of bedrijf leidt tot een zaak in het zaaksysteem, die in behandeling genomen wordt door een medewerker van de gemeente.

- Toon de start van een zaak op basis van een webformulier, een e-mail of een fysiek ingekomen poststuk;
- Toon hoe de aanvrager langs verschillende kanalen een ontvangstbevestiging kan ontvangen (geautomatiseerd);
- Toon hoe een medewerker zelf een zaak kan starten.

2.2. Interface/usability en werkvoorraad (10 min)

De werkvoorraad is het beginscherm voor een behandelaar op het moment dat hij aan de slag gaat met zijn werkzaamheden. Op dit scherm wil de behandelaar in één oogopslag zien wat er speelt binnen zijn werkvoorraad.

- Geef een korte uitleg over de schermindeling, knoppen en navigatie van de Oplossing.
- Toon de werkvoorraad en leg uit hoe deze gebruikt kan worden tijdens de werkzaamheden van een behandelaar. Ga hierbij in op:
 - o Mogelijkheden qua aanpassingen voor en door de behandelaar
 - o De soorten signaleringen welke getoond worden en hoe dit gebeurt
 - o De zoek- en filtermogelijkheden binnen de werkvoorraad

2.3. Zaak accepteren en toets op volledigheid (10 min)

De binnengekomen zaak wordt geaccepteerd en daarna getoetst aan volledigheid. Er zijn te weinig gegevens aangeleverd door de aanvrager en de behandelende ambtenaar vraagt per e-mail de ontbrekende informatie op.

- Toon hoe de zaak wordt geaccepteerd en wat er gebeurt als de zaak niet geaccepteerd wordt;
- Toon hoe de medewerker een mail of brief kan aanmaken en versturen vanuit de zaak;
- Toon hoe de behandelaar de termijn kan opschorten en hoe de relatie wordt gelegd met de signalering van de zaak;

2.4. Persoonlijke InternetPagina (5 min)

De Persoonlijke InternetPagina wordt door de gemeente gebruikt in de communicatie tijdens de afhandeling van de zaak.

- Toon de mogelijkheden die geboden worden binnen de Persoonlijke InternetPagina;
- Toon hoe de aanvrager kan communiceren via de Persoonlijke InternetPagina.

2.5. Telefonisch contact (5 min)

De aanvrager belt om informatie op te vragen over de voortgang van de zaak.

- Toon de klantcontactfunctionaliteit;
- Toon het raadplegen van het klantdossier en de hierboven beschreven zaak;

- Toon het zoeken op locatie om te achterhalen of er voor dezelfde locatie nog meer registraties zijn;
- Toon hoe een terugbelverzoek voor de zaak wordt aangemaakt.

2.6. Zaak afhandelen, archiveren en vernietigen en voorbereiding van bestuurlijke besluitvorming (20 min)

De gemeente handelt de aanvraag af en hierbij is het noodzakelijk dat tijdens het proces een collegevoorstel geschreven en uitgezet wordt.

- Toon de signalering voor nieuwe informatie/berichtgeving bij de betreffende zaak die via de PIP is binnengekomen;
- Toon op welke manier de informatie, die door een andere medewerker is toegevoegd aan de zaak, aan de behandelaar wordt getoond;
- Toon hoe een behandelaar de zaak verder kan behandelen en het zaakdossier compleet kan maken door een los document en een email met bijlage toe te voegen;
- Toon hoe het proces van de bestuurlijke besluitvorming is opgenomen en wordt ondersteund binnen de Oplossing. Laat hierbij de werking zien van
 - o Documentvorming, processtappen, routing.
 - o Ondersteuning van het faciliteren van opstellen en publiceren van agenda en het digitaal vergaderen.
- Toon op welke manier en overeenkomstig de archiefkenmerken de afgesloten zaak wordt gearchiveerd in het zaaksysteem;
- Toon hoe geautoriseerde gebruikers zaken en documenten te allen tijde handmatig kunnen archiveren;
- Toon daartoe geautoriseerde gebruikers vernietigingslijsten kunnen uitdraaien voor informatie waarvan de bewaartermijn is verstreken en hoe de vernietiging plaatsvindt.

2.7. Zoeken en rapportages (10 min)

Het is voor een gemeente belangrijk dat informatie op een snelle en eenvoudige manier (terug)gevonden kan worden. Daarnaast is er behoefte om deze informatie in rapportages weer te geven.

- Toon de verschillende mogelijkheden van het zoeken. Toon hierbij:
 - o verschillende zoekingen
 - o mogelijkheden voor filteren, sorteren, combineren en opslaan van zoekopdrachten
- Toon de verschillende functionaliteiten welke geboden wordt voor rapportages. Toon hierbij:
 - o het creëren, wijzigen, opvragen, tonen en exporteren van rapportages

3. Demonstratie beheer (totaal 20 min)

3.1. Het zaaktype configureren

Het bestaande zaaktype kan via de ZTC o.b.v. Zero-Coding worden aangepast.

- Toon hoe een aanpassing van het zaaktype wordt gedaan. Toon hierbij de diverse parameters, waaronder statutystypen, kenmerken, documenttypen, doorlooptijden, resultaattypen, termijnen en demonstreer op welke manier deze aan te passen zijn;
- Toon daarnaast hoe een nieuw zaaktype wordt aangemaakt op basis van de i-navigator en toon hierbij de achterliggende workflow;
- Toon op welke wijze gebruikers en autorisaties worden beheerd. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om hier overzichten van te creëren.