

## Bijlage 9 – Casuïstiek voor demo gemeente Zeist

### Inleiding

De demo omvat het live demonstreren van een proefopstelling van de aangeboden VTH-applicatie. Het gaat bij de demonstratie om het tonen van een werkend live product. Een demonstratie door middel van video-playback of PowerPointpresentatie is niet toegestaan. Sheets of video, als ondersteunend materiaal, is wel toegestaan. Het is belangrijk om te demonstreren vanuit het perspectief van een DSO-aanvraag.

De volgende onderdelen dienen verwerkt te worden in de demonstratie:

1. Demonstratie van procesverloop;
2. Demonstratie van Locatiedossier/Omgevingsdossier/Objectregistratie;
3. Demonstratie van Toezicht en Handhaving;
4. Demonstratie van rapportages.

Naast deze onderdelen zijn er een drietal casussen uitgewerkt. Deze casussen maken ook onderdeel uit van de demonstratie. Het gaat om de volgende casussen:

- a. Vergunningverlening;
- b. Handhavingsverzoek;
- c. Rapportages.

Het is aan de inschrijver om te bewaken dat alle aspecten van de aangeboden VTH-applicatie aangetoond worden. Een belangrijk aspect van de beoordeling is de gebruiksvriendelijkheid.

### Gebruiksvriendelijkheid

De gebruiksvriendelijkheid wordt beoordeeld op aspecten zoals:

- o Zichtbaarheid van systeemstatus: Het systeem moet de gebruiker te allen tijde op de hoogte houden van wat er speelt. Denk hierbij aan een laadbalk als het laden langer duurt dan twee seconden.
- o Taalgebruik: de termen in het systeem moeten aansluiten bij de taal van de gebruiker. (Voorkom systeemjargon).
- o Duidelijkheid bij foutmeldingen: Geeft het systeem een duidelijke omschrijving bij foutmeldingen, geen gebruik van (enkel) systeemcodes.
- o Overzichtelijke en rustige schermen: Een scherm bevat alle noodzakelijke en relevante informatie, deze wordt overzichtelijk gepresenteerd. Hierbij heeft de meest relevante informatie de meest prominente plaats op het scherm. De informatie is te zien zonder dat onnodig gescrold moet worden.
- o Eenvoudige bediening: Het aantal klikken wordt zoveel mogelijk beperkt en handelingen zijn intuïtief.
- o Gebruik van keuzelijstjes: Daar waar mogelijk worden de invulopties voor een veld gepresenteerd in keuzelijstjes die door de gemeente zelf in te richten zijn.
- o Prefill: Daar waar mogelijk worden bij de invoer gegevens aangevuld op basis van hetgeen ingevuld wordt.

### 1. Demonstratie van procesverloop

Inschrijver toont aan de hand van Casus 'Vergunningverlening' (zoals beschreven in tabel 1) de procedurele behandeling van een aanvraag voor een omgevingsvergunning voor het bouwen van de aanbouw.

De inschrijver gaat daarbij in op de volgende aspecten:

- o Het in behandeling nemen van de aanvraag.
- o Het stempelen van documenten vanuit het proces.
- o De werkverdeling.
- o Het overzicht van de persoonlijke werkvoorraad (incl. termijnbewaking).

- Het zoeken en filteren van zaken in de werkvoorraad.
- Inzicht in workflow en het terugzetten van een stap in de workflow.
- Het wijzigen van een behandelaar (bijvoorbeeld bij vakantie of ziekte).
- Het toevoegen van een activiteit.
- Het communiceren met zaakbetrokkenen (initiator, belanghebbende etc.), waarbij sprake is van het delen van een groot bestand (>30mb).
- Het uitzetten en ontvangen van adviesvragen: bij interne adviseurs bij vaste externe adviseurs, zowel met partijen die aangesloten zijn op de samenwerkingsvoorziening (starten van een samenwerking) van het DSO als partijen die niet aangesloten zijn.
- Het overnemen van documenten in de samenwerkingsomgeving en ook bij latere aanvullingen en wijzigingen.
- Het bewaken van termijnen: zowel fatale wettelijke termijnen als streeftermijnen conform interne werkafspraken/KPI's, daarbij rekening houden met opschortende termijnen bij aanvullende gegevens, notificatie van naderende deadlines of uit te voeren acties (zowel intern als via de SWF).
- Het publiceren van een aanvraag en een besluit.
- Het opleggen van leges en opmaken van de factuur.
- De manier waarop vanuit de VTH-applicatie het genereren, bewerken en opslaan (versiebeheer) van documenten plaatsvindt, rekening houdend met: de wijze waarop de huisstijlen in de brief komen.
- De wijze waarop zaaknummer, leges en documentnummer in de brief komen.
- Bewerken van een document en opslaan als nieuwe versie.
- Toevoegen van documenten aan een zaak (van buiten de applicatie), bij voorkeur met zoveel mogelijk tegelijk.
- Document kunnen openen en bewerken wanneer een collega per ongeluk niet heeft uitgecheckt.
- Het laten zien hoe een intrekking van een aanvraag binnenkomt (het moet zichtbaar in het dossier zijn dat aanvraag is ingetrokken).
- Het converteren naar .pdf-formaat.
- Het op vervallen zetten van het document.
- Toepassen van 4-ogen principe voor het tegenlezen van documenten en/of het controleren van de leges.
- Het opnieuw openen van een reeds gesloten zaak door een key-user of functioneel beheerder.
- Het borgen van de privacy in Bibob-onderzoeken binnen de applicatie.
- Het monitoren van de werkvoorraad vanuit het perspectief van een manager/teamleider, met actuele gegevens, bijvoorbeeld over doorlooptijden en opgeschorte zaken.
- Het proces van het accorderen tot het genereren van een exportbestand of directe koppeling voor leges.
- De samenhang tussen de verschillende zaken (gerelateerde zaken, vergunning, toezicht en handhavingszaak).
- Het gebruik van de zelf te configureren zaakeigenschappen.
- De configuratie mogelijkheden voor functioneel beheer op de getoonde onderdelen voor het proces van een vergunningsaanvraag.
- Functioneel beheer: inrichting en beheer van de verschillende processen/zaaktypen (versiebeheer);
- De verschillende notificatie-mogelijkheden (bij nieuwe verzoeken, aanvullingen, adviezen, etc.).

## **2. Demonstratie van Locatiedossier/Omgevingsdossier/Objectregistratie**

Inschrijver laat aan de hand van Casus 'Vergunningverlening' (zoals beschreven in tabel 1) zien wat de interface is van het locatiedossier.

- Toon alle informatie over een locatie (historie, aanvragen, handhavingsverzoeken en verleende vergunningen etc.).
- Toon welke gegevens allemaal bekend zijn over een locatie.

- Toon in het locatiedossier de samenhang tussen de locatie, objecten en zaken.
- Toon deze locatie in de GIS-viewer.
- Toon de naastgelegen objecten en zaken in een straal van 100 meter.
- Toon het locatiedossier, lopende en afgesloten zaken vanuit de GIS-viewer. De configuratie mogelijkheden voor functioneel beheer voor het gebruik van locatiedossier/omgevingsdossiers/objectregistratie.

### **3. Demonstratie van Toezicht en Handhaving**

#### **3.1. Uitvoeren van de controle en handhaving n.a.v. een handhavingsverzoek.**

Dit onderwerp kan gecombineerd worden met paragraaf 3.2.

Inschrijver toont aan de hand van Casus 'Handhavingsverzoek' op welke wijze de toezichthouder zijn controle uit kan voeren. De inschrijver gaat daarbij specifiek in op de volgende aspecten:

- Het aanmaken van de controle n.a.v. het handhavingsverzoek.
- Het voorbereiden van de controle.
- Het controlebezoek.
- Het vastleggen van bevindingen bij de zaak.
- Het constateren van overtredingen van verschillende ernst.
- Het opstellen van het controlerapport.
- Het opstellen en ondertekenen van het handhavingsbesluit.
- Het toepassen van de handhavingstrategie.
- Het plannen van de her controle.
- De wijze waarop verschillende overtredingen gevolgd kunnen worden.
- De configuratie mogelijkheden voor functioneel beheer voor het proces van het uitvoeren van een controle en handhaving.

#### **3.2. Mobiel toezicht.**

Dit onderwerp kan gecombineerd worden met paragraaf 3.1.

Inschrijver toont aan de hand van Casus 'Handhavingsverzoek' op welke wijze de aangeboden VTH-applicatie mobiel toezicht (via synchronisatie in het gemeentehuis) ondersteunt, waarbij de toezichthouder veel voorkomende handelingen op locatie kan uitvoeren. Ga daarbij specifiek in op de volgende aspecten:

- Het bewaken van het overzicht van controlebezoeken.
- Het tonen van de objectgegevens op mobiele device.
- Het starten van een controle als er geen internetverbinding aanwezig is.
- Het openen van de documenten en tekeningen in de controle.
- De locatie op de kaart (live locatie o.b.v. GPS).
- Het opvragen van een geplande controle.
- Het vastleggen van overtredingen bij de zaak.
- Het vastleggen van een of meerdere foto's bij de zaak.
- Het kunnen annoteren op foto's en tekeningen. De configuratie mogelijkheden voor functioneel beheer voor het uitvoeren van mobiel toezicht.

### **4. Demonstratie rapportages**

Inschrijver toont op welke wijze de aangeboden VTH-applicatie rapportages kan genereren en gaat daarbij specifiek in op de volgende aspecten:

- Het monitoren van de werkvoorraad vanuit het perspectief van een manager of teamleider, met actuele gegevens zoals doorlooptijden, termijnen en opgeschorte zaken.
- Het weergeven van geplande controles.
- Het rapporteren van leges.

- Het proces van het maken van een rapportage door de medewerker.
- De mogelijkheid om data eenvoudig en automatisch te exporteren vanuit de VTH-applicatie.
- De configuratiemogelijkheden voor functioneel beheer van rapportages.
- Het account- en autorisatiebeheer met betrekking tot rapportages.

### Tabel 1 - Casus a: Vergunningverlening

Doelstelling: Een gebruiksvriendelijke VTH-applicatie die zowel voor interne gebruikers (personeel van de gemeente Zeist) als voor externe gebruikers (bijvoorbeeld een DSO-aanvrager of externe adviseur) eenvoudig in het gebruik is (zonder specialistische kennis). De noodzakelijke handelingen zijn herkenbaar en de hoeveelheid uit te voeren acties om tot het gewenste resultaat te komen in het systeem is beperkt en doelmatig.

Inschrijver toont aan op welke wijze de aangeboden VTH-applicatie de gebruikers ondersteunt bij de uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in de onderstaande casus. Toon aan de hand van de casus de concrete wijze waarop onderstaande functionaliteiten/onderdelen werken:

- (a) Procesafhandeling functionaliteit
- (b) Samenwerkingsfunctionaliteit
- (c) Objectregistratie functionaliteit
- (d) Functioneel beheer functionaliteit

Casus: 'De gemeente Zeist heeft de afgelopen jaren een toenemende behoefte aan extra kantoorruimte en multifunctionele ruimtes voor gemeentelijke diensten. Daarom is besloten om een aanbouw aan het bestaande gemeentehuis te realiseren. De aanbouw moet niet alleen functioneel zijn, maar ook passen binnen de historische uitstraling van het gemeentehuis en de omliggende bebouwing.

Bouwen van een aanbouw: Een aanbouw van twee verdiepingen aan de rechterzijde van het gemeentehuis. Het biedt ruimte voor vergaderzalen, een burgerinformatiecentrum en extra kantoorruimtes. De aanbouw zal in stijl worden uitgevoerd, met gebruik van traditionele bakstenen en grote ramen die aansluiten bij de bestaande architectuur. Er wordt gezorgd voor voldoende daglicht en een groen dak om de duurzaamheid te bevorderen.

Kappen van een boom: Voor de aanleg van de aanbouw is het noodzakelijk om een oude kastanjeboom te kappen, die zich aan de rechterzijde van het gemeentehuis bevindt.

Verwachte resultaten: De gemeente verwacht met deze aanbouw niet alleen de ruimteproblemen op te lossen, maar ook de dienstverlening aan inwoners te verbeteren door het creëren van moderne en toegankelijke ruimtes. De integratie van groen en de zorgvuldige aanpak van de kap van een boom dragen bij aan een duurzame ontwikkeling van het gemeentelijke gebied.

De gemachtigde van de aanvrager doet hiervoor een vergunningaanvraag voor het bouwen en kappen, deze wordt via het DSO ingediend en landt in de VTH-applicatie.

De aanvraag van bouwen en kappen wordt door de afdeling Vergunningen van gemeente Zeist in behandeling genomen, waarbij de aanvraag eerst geregistreerd wordt, en daarna toegewezen aan en in behandeling genomen wordt door een vergunningverlener. Voor de eenvoud wordt de reguliere vergunningsprocedure doorlopen.

De ketensamenwerking blijkt onder andere uit het opvragen van adviezen. Na het uitzetten van adviesverzoeken bij een vaste externe adviseur (o.a. Veiligheidsregio Utrecht of ODRU) en een interne adviseur van de gemeente zelf (o.a. Afdeling Beheer Openbare Ruimte), bewaakt de vergunningverlener de termijnen voor tijdige

behandeling. Na ontvangst van de adviezen maakt de vergunningverlener een gecombineerde concept beschikking voor beide aangevraagde activiteiten.

Bij de beschikking geeft de vergunningverlener middels een bijlagelijst aan welke documenten (tekeningen) onderdeel van het besluit zijn. Deze documenten worden in de VTH-applicatie als zodanig gekenmerkt. De beschikking wordt na ondertekening aan de aanvrager toegestuurd.

De bouwkundig toezichthouder gaat onaangekondigd op controle bij de bouwplaats. De inspectie verloopt voorspoedig.

N.B. Voor deze casus voldoet het aanmaken van de vervolgzak t.b.v. toezicht. De controle, het vastleggen van bevindingen en het kiezen van een strategie komen in de casus b. 'Handhavingsverzoek' aan de orde.

## Tabel 2 - Casus b: Handhavingsverzoek

*Doelstelling: Een gebruiksvriendelijke VTH-applicatie die zowel voor interne gebruikers (personeel van gemeente Zeist) als voor externe gebruikers (bijvoorbeeld een DSO-aanvrager of externe adviseur) eenvoudig in het gebruik is (zonder specialistische kennis). De noodzakelijke handelingen zijn herkenbaar en de hoeveelheid uit te voeren acties om tot het gewenste resultaat te komen in het systeem is beperkt en doelmatig.*

Inschrijver toont aan op welke wijze de aangeboden VTH-applicatie de gebruikers ondersteunt bij de uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in de onderstaande casus. Toon aan de hand van de casus de concrete wijze waarop onderstaande functionaliteiten/onderdelen werken:

- (a) Procesafhandeling functionaliteit
- (b) (Mobiël) toezicht functionaliteit
- (c) Functioneel beheer functionaliteit

Casus: 'Er is een handhavingsverzoek ontvangen. De verzoeker wijst het college op een vrijstaande schuur die zonder omgevingsvergunning is gebouwd en ook nog eens gebruikt wordt als B&B.

De administratief medewerker van het team boekt het verzoek in, stuurt een ontvangstbevestiging en wijst vervolgens een toezichthouder aan die de zaak zal onderzoeken.

De toezichthouder voert een controle uit en maakt hier een rapport van dat door de toezichthouder ondertekend is.

Uit het legalisatieonderzoek blijkt dat de vrijstaande schuur past binnen de bouwregels van het omgevingsplan. Het gebruik als B&B is in strijd met de gebruiksregels van het omgevingsplan en er zijn geen legalisatiemogelijkheden.

De jurist neemt het handhavingsverzoek over en neemt een beslissing op het handhavingsverzoek. Ook maakt de jurist een besluit last onder dwangsom om de overtreding te laten stoppen.

Dit besluit wordt getekend door de teammanager. Na de hersteltermijn voert de toezichthouder een controle uit. Uit de controle blijkt dat het strijdige gebruik is gestopt.'

### Tabel 3 - Casus c: Rapportages

Doelstelling: Een gebruiksvriendelijke en eenvoudige manier om binnen de VTH-applicatie op elk gewenst moment rapportages te raadplegen, naast de mogelijkheid om data te exporteren voor rapportage doeleinden.

Inschrijver toont de mogelijkheden om overzichten en rapportages te genereren door minimaal de volgende aspecten te laten zien:

- (a) Beschikbare functionaliteit om rapportages te creëren.
- (b) Beschikbare standaard rapportages en in hoeverre het mogelijk is voor gebruikers om de rapportages zelf samen te stellen.
- (c) De wijze waarop gebruikersrapportages en managementrapportages eventueel grafisch worden weergegeven en periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden.
- (d) Exportmogelijkheden voor deze rapportages en (export) bestandsformaten voor rapportages