

# Demonstratiescript zaaksysteem

## Inhoud

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Scenario 1 – Van aanvraag naar afhandeling.....</i>                           | <i>2</i>  |
| <i>Scenario 2 – Zoeken naar dossiers van een collega in het zaaksysteem.....</i> | <i>5</i>  |
| <i>Scenario 3 – Op zoek naar een specifiek dossier .....</i>                     | <i>6</i>  |
| <i>Scenario 4 – Samenwerking met KCC.....</i>                                    | <i>7</i>  |
| <i>Scenario 5 – Dashboard.....</i>                                               | <i>8</i>  |
| <i>Scenario 6 – Bestuurlijke besluitvorming .....</i>                            | <i>9</i>  |
| <i>Scenario 7 – Functioneel beheer .....</i>                                     | <i>11</i> |
| <i>Scenario 8 – Objectregistraties .....</i>                                     | <i>13</i> |

## Scenario 1 – Van aanvraag naar afhandeling

### 30 minuten

Scenario: Een dag uit het leven van een medewerker die een subsidieaanvraag voor een culturele activiteit binnen de gemeente Coevorden behandelt.

#### Perspectief van de inwoner:

Marieke, inwoner van de gemeente Coevorden, wil de avondvierdaagse organiseren en daar een (cultuur)subsidie voor aanvragen. Ze heeft zich goed voorbereid en alle benodigde documenten verzameld.

Marieke vult op de website van de gemeente Coevorden het webformulier in. Ze moet hierbij inloggen met DigiD. Na het inloggen met DigiD vult ze op het formulier de volgende gegevens in, uploadt de volgende documenten en verstuurt de aanvraag. De NAW-gegevens zijn al automatisch gevuld vanuit DigiD.

| Naam                                           | Soort        | Verplicht | Afhankelijk van                                            |
|------------------------------------------------|--------------|-----------|------------------------------------------------------------|
| Onderwerp aanvraag                             | Alfanumeriek | Ja        |                                                            |
| IBAN                                           | IBAN         | Ja        |                                                            |
| Projectplan / plan van aanpak                  | Document     | Nee       |                                                            |
| Aangevraagd subsidiebedrag                     | Alfanumeriek | Ja        |                                                            |
| Begroting                                      | Document     | Ja        |                                                            |
| Heeft u al ergens anders subsidie aangevraagd? | Ja/ Nee      | Ja        |                                                            |
| Waar heeft u al subsidie aangevraagd?          | Alfanumeriek | Nee       | Heeft u al ergens anders subsidie aangevraagd (waarde: Ja) |
| Overige informatie                             | Tekst        | Nee       |                                                            |

Direct na het invullen ontvangt Marieke een automatische ontvangstbevestiging met daarin het zaaknummer, de doorlooptijd en een verwijzing naar MijnCoevorden waar ze de voortgang van het behandelproces kan volgen.

#### Perspectief van de medewerker (subsidieverlener Jeroen):

##### Start van de werkdag

Jeroen, medewerker van de afdeling Economie en Leefbaarheid bij de gemeente, start zijn werkdag door het zaaksysteem te openen. Het systeem toont een overzicht van nieuwe aanvragen, lopende zaken en taken die Jeroen moet oppakken. Vandaag staat onder andere de aanvraag van Marieke op de planning.

##### Inlezen in de aanvraag en toetsen compleetheid dossier

Jeroen opent de zaak van Marieke. In de zaak staan alle gegevens die Marieke via het webformulier heeft ingevuld. Daarnaast is in de zaak ook een uittreksel van de gegevens in het webformulier beschikbaar in PDF/A-formaat en de bijgevoegde documenten. Jeroen constateert dat de aangeleverde begroting niet compleet is. Jeroen stuurt via het zaaksysteem een bericht aan Marieke met het verzoek om de juiste begroting aan te leveren. Hij schort de zaak op in afwachting van het aanleveren van de informatie door Marieke.

### **Perspectief van de inwoner:**

#### Aanleveren ontbrekende informatie

Marieke ontvangt een signalering dat de begroting van haar subsidieaanvraag niet compleet is en dat ze deze via haar MijnCoevorden-omgeving aan kan leveren. Ze logt in met haar DigiD en ziet een overzicht van haar lopende zaken waaronder de subsidieaanvraag. Ze uploadt de juiste begroting en plaatst hier nog een korte toelichting bij.

### **Perspectief van de medewerker (subsidieverlener Jeroen):**

#### Ontvangen ontbrekende informatie

Jeroen ontvangt een signalering dat er nieuwe informatie is toegevoegd aan de subsidieaanvraag van Marieke. Hij controleert de nieuwe begroting en constateert dat deze correct is. Hij beëindigt de opschorting en neemt de zaak in behandeling. Hierbij wordt automatisch een signalering verstuurd aan Marieke.

#### Financiële toetsing

Jeroen vraagt via het zaaksysteem aan een collega van de afdeling financiën of er nog voldoende subsidiebudget beschikbaar is. Zijn collega geeft aan dat er nog voldoende budget beschikbaar is. Jeroen ziet dat hij het antwoord van zijn collega heeft ontvangen. Nu alle documenten compleet zijn, de aanvraag voldoet aan alle eisen en er nog voldoende subsidie beschikbaar is kan Jeroen het besluit voorbereiden.

#### Vorbereiding besluitvorming

Jeroen wil een subsidie van 500 euro toekennen aan Marieke voor het organiseren van de avondvierdaagse en registreert dit in de zaak. Jeroen laat het besluit genereren door de sjabloongenerator. Hierbij worden alle velden uit de zaak automatisch gevuld in het besluit.

#### Aanvraag second opinion

Via een deelzaak vraagt Jeroen aan zijn collega subsidieverlener een second opinion met betrekking tot het besluit. In de deelzaak zijn de begroting, de plattegrond met de looproute en het besluit inzichtelijk.

### **Perspectief van de medewerker (controleur Sjoerd):**

#### Behandeling second opinion

Sjoerd ziet dat er een nieuwe zaak aan hem toegewezen is. Zijn collega Jeroen vraagt aan hem om een second opinion met betrekking tot de subsidieaanvraag van Marieke die hij heeft behandeld. Sjoerd opent de zaak, bekijkt de informatie en constateert dat alles in orde is. Sjoerd handelt de zaak af met het resultaat 'akkoord'. Doordat dit resultaat wordt gekozen, wordt automatisch een vervolgzaak gestart voor de teamleider (Henk) om het besluit te paraferen.

### **Perspectief van de manager (teamleider Economie en Leefbaarheid Henk):**

#### Behandeling paraafverzoek

Henk krijgt een signalering op zijn telefoon dat er een nieuw paraafverzoek als zaak aan hem is toegewezen. Henk klikt op een link in de signalering en komt in de zaak terecht. Henk opent het besluit en bekijkt het subsidiebedrag. Henk handelt het paraafverzoek af met het resultaat 'akkoord'.

Laat zien hoe vanaf dit punt de volgende acties zo efficiënt mogelijk ondersteund worden door het zaaksysteem:

1. Afronding van de hoofdzaak met het resultaat 'subsidie verleend' en hoe de archiefkenmerken op basis van dit resultaat automatisch worden toegekend aan de zaak

2. Signalering naar Marieke dat de zaak is afgehandeld met het resultaat 'subsidie verleend' inclusief het besluit en informatie over de subsidieverantwoording
  3. Een vervolgzaak naar de afdeling financiën om de verplichting in iFinanciën vast te leggen met daarin opgenomen de kostenplaats (691000) en de kostensoort (41356)
  4. Een agenderingzaak wordt gestart en aan Jeroen wordt toegewezen om over 90 dagen de subsidieverantwoording te behandelen
-

## Scenario 2 – Zoeken naar dossiers van een collega in het zaaksysteem

20 minuten

Scenario: Een dag uit het leven van een medewerker die het werk van een collega overneemt.

---

### Perspectief van de medewerker (subsidieverlener Jeroen):

#### Start van de werkdag

Jeroen, subsidieverlener van de afdeling Economie en Leefbaarheid bij de gemeente, start zijn werkdag. Vandaag neemt hij een deel van het werk over van zijn collega Sophie, die onverwacht afwezig is. In het zaaksysteem zoekt Jeroen alle openstaande zaken waarvan Sophie de behandelaar is.

#### Inlezen in de overgenomen zaken

Jeroen krijgt een overzicht te zien met alle openstaande zaken van Sophie. Hij ziet dat er meerdere zaken zijn. Het systeem toont de status per aanvraag, of er acties nodig zijn en eventuele deadlines.

Omdat Sophie's zaken verdeeld moeten worden onder meerdere collega's, hoeft Jeroen alleen de zaken omtrent culturele subsidies over te nemen. In het overzicht zoekt hij op "Subsidie", waarna het systeem alle relevante zaken toont voor de zoekterm "Subsidie". Hieronder vallen subsidies voor regentonnen, subsidies voor culturele activiteiten, maar ook vergoedingen voor groene daken

Omdat het niet duidelijk is hoe lang Sophie afwezig zal zijn, slaat Jeroen de zoekopdracht op zodat hij later eenvoudig het overzicht weer kan gebruiken.

#### Controle van lopende communicatie

Omdat Jeroen niet eerder betrokken was bij deze zaken, doorloopt hij eerst de communicatiehistorie die volledig inzichtelijk is in het zaaksysteem. Hij leest notities van Sophie en ziet welke acties al uitgevoerd zijn. Het systeem biedt hierbij een tijdlijnoverzicht.

#### Overname van zaken

Jeroen ziet dat hij een deel van de zaken zonder enig bezwaar kan overnemen van Sophie. Een ander deel zal de teamleider eerst moeten beoordelen. Doordat Jeroen zijn eerder gemaakte overzicht heeft opgeslagen in zijn favorieten, kan hij eenvoudig dit overzicht weer openen. Hij selecteert een deel van de zaken en wijst deze in bulk toe aan zichzelf. De overgebleven zaken wijst hij toe aan zijn teamleider. Het gemaakte overzicht is door deze acties nu leeg, doordat er geen zaken omtrent culturele subsidies meer zijn toegewezen aan Sophie.

#### Voortzetten van de behandeling

Jeroen werkt de gehele dag aan de zaken van Sophie. Zijn opmerkingen noteert hij in de zaak middels interne notities. Hierdoor is het voor Sophie bij terugkomst duidelijk wat de voortgang is geweest binnen een zaak.

### Perspectief van de medewerker (subsidieverlener Sophie):

#### De volgende dag – Overname Sophie

Sophie is gelukkig weer aan het werk. Jeroen heeft zijn eerder gemaakte zoekopdracht gedeeld, waardoor Sophie deze ook eenvoudig kan gebruiken. Door het filter van "Sophie" te veranderen naar "Jeroen", kan Sophie al haar zaken zien die Jeroen tijdelijk heeft overgenomen. Sophie selecteert alles en zet deze in bulk weer op haar eigen naam. De zoekopdracht verwijdert zij vervolgens weer, de zaken staan immers weer in haar werkvoorraad.

---

## Scenario 3 – Op zoek naar een specifiek dossier

10 minuten

Scenario: Een dag uit het leven van Jeroen, op zoek naar een specifieke zaak in het zaaksysteem.

---

### **Perspectief van de medewerker (subsidieverlener Jeroen):**

#### Start van de werkdag

Jeroen, subsidieverlener van de afdeling Economie en Leefbaarheid bij de gemeente, start zijn werkdag. Vandaag heeft hij de taak om een specifieke zaak terug te vinden die vorige week is ingediend. Hij weet niet precies wie de aanvraag heeft gedaan, maar wel dat het gaat om een subsidie voor de Ganzenmarkt en dat de aanvraag binnenkwam rond begin juni.

#### Gebruik van geavanceerde zoekfilters

Jeroen opent de zoekfunctie van het zaaksysteem. Hij gebruikt de geavanceerde zoekfilters om de juiste zaak te vinden. Het systeem biedt de mogelijkheid om deze zoekcriteria eenvoudig aan te klikken of in te voeren. Binnen enkele seconden toont het systeem een overzicht van de meest relevante zaken. Jeroen sorteert de resultaten op indieningsdatum en vindt snel de zaak die hij zoekt.

#### Spoedverzoek

Henk, de teamleider van Jeroen belt met het verzoek of Jeroen met spoed de subsidieverordening 2025 kan opsturen. Het zaaksysteem ondersteunt ook zoekopdrachten op basis van documentinhoud en communicatiehistorie. Jeroen typt dus eenvoudig "subsidieverordening" in het zoekveld en het systeem doorzoekt automatisch niet alleen de zaaknamen, maar ook de inhoud van bijgevoegde documenten en notities.

---

## Scenario 4 – Samenwerking met KCC

### 20 minuten

Scenario: Samenwerking tussen KCC-medewerker en interne medewerker via het zaaksysteem.

---

#### **Perspectief van de medewerker (KCC-medewerker Sanne):**

##### Inkomend telefoongesprek

Sanne, medewerker van het Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente, ontvangt een telefoontje van Marieke. Marieke heeft een vraag over de status van haar subsidieaanvraag voor het organiseren van de avondvierdaagse.

Laat zien welke mogelijkheden Sanne heeft om de zaak van Marieke zo snel mogelijk te vinden, maar minimaal op basis van:

1. Het zaaknummer
2. Naam van de aanvrager
3. Adres van de aanvrager (postcode/ huisnummer combinatie)
4. Geboortedatum van de aanvrager

Dankzij het zaaksysteem ziet Sanne direct dat de aanvraag inmiddels is afgehandeld en dat de beschikking aan haar is verzonden. Sanne registreert het telefoontje en geeft hierbij aan wat er besproken is.

Laat zien op welke wijze:

- Jeroen als (voormalig) behandelaar ziet dat er een contactmoment is geweest
- Marieke op haar MijnCoevorden-omgeving ziet dat er een contactmoment is geweest

##### Complexere vraag doorzetten naar interne medewerker

Marieke heeft echter ook een meer technische vraag over de subsidieverantwoording. Dit valt buiten de kennis van Sanne, dus schakelt ze via het systeem een interne collega in. Ze ziet dat Jeroen, medewerker van de afdeling Economie en Leefbaarheid, verantwoordelijk is voor deze zaak. Ze ziet ook dat Jeroen in overleg zit en dus maakt ze een terugbelverzoek voor Jeroen aan om Marieke terug te bellen. Hierbij noteert ze het telefoonnummer van Marieke en het voorkeurtijdstip waarop ze teruggebeld kan worden en beëindigt het klantcontact.

#### **Perspectief van de medewerker (subsidieverlener Jeroen):**

Jeroen krijgt een signalering dat er een terugbelverzoek op zijn naam staat. Hij klikt op een link in de signalering en komt in de zaak terecht. Hier kan hij zien wat er besproken is. Jeroen bekijkt het terugbelverzoek, ziet de contactgegevens en belt Marieke terug.

##### Contact met de inwoner

Jeroen heeft Marieke aan de lijn en bespreekt de vraag over de subsidieverantwoording. Na het gesprek maakt Jeroen een korte notitie bij het terugbelverzoek over wat besproken/geantwoord is. Hij handelt het terugbelverzoek af met het resultaat 'teruggebeld'

## Scenario 5 – Dashboard

15 minuten

Scenario: Gebruik van dashboards door de manager en medewerkers in het zaakstelsel

---

### **Perspectief van de medewerker (teamleider Economie en Leefbaarheid Henk):**

#### Overzicht krijgen

Henk, de teamleider Economie en Leefbaarheid en proceseigenaar van het subsidieproces bij de gemeente, start zijn dag door het zaakstelsel te openen. Hij heeft toegang tot een uitgebreid managementdashboard dat hem in één oogopslag inzicht geeft in een aantal kerncijfers.

Laat zien hoe het managementdashboard van Henk eruit ziet. Laat hierbij minimaal zien:

- Doorlooptijden: De status van alle aanvragen voor cultuursubsidie welke gesorteerd kan worden per medewerker, per status en per datum doorlooptijd
  - Overschrijding: Alle zaken waarvan de doorlooptijd binnen 5 werkdagen overschreden zal worden
  - Kanaalsturing: Hoeveel zaken per kanaal zijn binnengekomen
  - Opschortingen: Alle zaken die op dit moment opgeschort zijn, inclusief de triggers op basis waarvan hij kan zien dat de opschorttermijn is overschreden
  - Verlengen: Alle zaken die in de afgelopen maand verlengd zijn
  - Urgentie: Hoe Henk extra prioriteit kan geven aan bepaalde zaken
  - Aanpassen: Hoe Henk zijn dashboard aan kan passen (toevoegen, verwijderen, aanvullen)
-

## Scenario 6 – Bestuurlijke besluitvorming

### 30 minuten

Scenario: Een dag in het leven van Francien, zij is beleidsmedewerker. Ze gaat vandaag aan de slag met de Woonvisie 2030 en het besluitvormingsproces.

---

#### **Perspectief van de medewerker (beleidsmedewerker Francien):**

Francien is gevraagd de Woonvisie 2030 op te stellen. Daarvoor start Francien een zaak van het type 'opstellen beleid'. Het beleidsstuk Woonvisie 2023, een collegevoorstel, een raadsvoorstel en drie bijlagen worden toegevoegd (slepen) aan de zaak. Twee van deze bijlagen zijn openbaar en één bijlage is onder geheimhouding. Francien past de documenten aan naar het juiste vertrouwelijkheidsniveau. Francien wil vervolgens de stukken in route brengen richting de gemeenteraad.

Laat vanaf dit punt zien op welke wijze Francien de stukken aan kan bieden ter besluitvorming, waarbij:

1. De woonvisie, het collegevoorstel, het raadsvoorstel, één van de openbare bijlagen en de bijlage onder geheimhouding meegestuurd worden. De laatste bijlage is niet relevant voor de besluitvorming.
2. Francien aan kan geven wie er naast haar teamleider (Marit) die altijd moet paraferen, mede moet paraferen. Omdat de Woonvisie 2030 een belangrijke financiële component bevat moet in dit geval ook de teamleider financiën (Jolanda) paraferen. Er zijn geen grote personele gevolgen dus de teamleider Organisatie & Verbinding (Nelis) hoeft niet te paraferen.

#### **Perspectief van de manager (teamleider beleid Marit)**

Laat vanuit het perspectief van Marit zien:

1. Hoe zij het paraafverzoek ontvangt
2. Hoe zij, omdat er een fout zit in de één van de bijlagen, dit zo efficiënt mogelijk kan laten aanpassen door Francien

Laat vanuit het perspectief van Francien zien:

1. Hoe zij signalering krijgt dat de bijlage aangepast moet worden
2. Hoe zij de aanpassing doet
3. Hoe de aangepaste stukken vervolgens opnieuw worden beoordeeld door Marit

Laat vanuit het perspectief van Marit zien:

1. Hoe zij de aangepaste stukken ontvangt
2. Hoe zij het paraafverzoek afhandelt met het resultaat 'akkoord'
3. Hoe, zonder verdere tussenkomst van Francien, automatisch een vervolgpараafverzoek voor de teamleider financiën (Jolanda) gestart wordt

### **Perspectief van de manager (teamleider financiën Jolanda)**

Laat vanuit het perspectief van Jolanda zien:

1. Hoe zij het paraafverzoek ontvangt
2. Hoe zij, omdat er een cruciale bijlage ontbreekt, dit zo efficiënt mogelijk kan laten toevoegen door Francien
3. Hoe zij, na de toevoeging van de bijlage door Francien, het paraafverzoek afhandelt met het resultaat 'akkoord'
4. Hoe, zonder verdere tussenkomst van Francien, automatisch een agenderingsverzoek voor de gemeentesecretaris (Nicole) gestart wordt

### **Perspectief van de directie (gemeentesecretaris Nicole)**

Laat vanuit het perspectief van Nicole zien:

1. Hoe zij de stukken ontvangt
2. Hoe zij aangeeft dat de stukken akkoord zijn om als besispunt (keuzes: informierend, opiniërend, besluitvormend) op de volgende vergadering van het college te bespreken
3. Hoe de agendering hierna (automatisch) in de werkvoorraad van Gerard (bestuurssecretaris) geplaatst wordt

### **Perspectief vanuit het bestuurssecretariaat (bestuurssecretaris Gerard)**

Laat vanuit het perspectief van Gerard zien:

1. Hoe hij kan zien dat de woonvisie 2030 geagendeerd mag worden als besispunt voor de volgende vergadering van het college
2. Hoe hij, na de vergadering het besluit vastlegt in het zaaksysteem en hierbij nog een toelichting kan plaatsen
3. Hoe, omdat het een onderwerp betreft die verder op route naar de gemeenteraad gezet moet worden,
  - a. (Automatisch) een agenderingsverzoek in de werkvoorraad van de griffie geplaatst wordt waarbij aangegeven kan worden dat de woonvisie, het raadsvoorstel, één van de openbare bijlagen en de bijlage onder geheimhouding meegestuurd worden. Het collegevoorstel is niet relevant voor de besluitvorming van de gemeenteraad en wordt niet meegestuurd

### **Perspectief van de medewerker (beleidsmedewerker Francien):**

Laat vanuit het perspectief van Francien zien:

1. Hoe zij gedurende het proces een overzicht heeft gehouden van de status van de besluitvorming
  2. Hoe zij een signaal ontvangt van de besluitvorming en het resultaat
-

## Scenario 7 – Functioneel beheer

### 15 minuten

Scenario: Een dag uit het leven van Ben, functioneel beheerder van het zaakstelsel. Hij gaat vandaag aan de slag met het wijzigen van het zaaktype aanvraag cultuursubsidie

---

#### **Perspectief van de medewerker (subsidieverlener Jeroen):**

##### Start van de werkdag

Jeroen, medewerker van de afdeling Economie en Leefbaarheid bij de gemeente, maakt vanuit zijn functie veelvuldig gebruik van de zaaktypes voor subsidieverlening. Samen met de procesadviseur heeft hij geconstateerd dat het zaaktype aanvraag cultuursubsidie minder foutgevoelig kan worden ingericht. De volgende wijzigingen heeft Jeroen via TopDesk aangevraagd bij het functioneel beheerteam:

1. Het subsidiebedrag als verplicht veld instellen vóórdat de financiële toetsing kan worden gedaan. Zonder dat dit veld gevuld is, kan de financiële toets niet gestart worden. Hiermee wordt voorkomen dat collega's van de afdeling financiën op voorhand de check moeten afkeuren.
2. Nadat de financiële check heeft plaatsgevonden en Jeroen het besluit heeft voorbereid, zou hij graag een status "Check gereed" willen zetten in de zaak. Deze status dient automatisch de "Aanvraag second opinion" uit te zetten bij zijn collega subsidieverlener.
3. Daarnaast heeft Jeroen gemerkt dat er intern onder de jongere collega's binnen de organisatie veel gesproken wordt over aanstaande evenementen en feesten binnen de gemeente, met als doel snel tickets te kunnen kopen. Hij vindt dit niet gepast en wil daarom aan het zaaktype een kenmerk 'soort subsidie' toevoegen (mogelijke waarden: historisch, muziek, cabaret). Als dit kenmerk de waarde 'muziek' heeft dan moet deze alleen inzichtelijk zijn voor de subsidieverleners Jeroen en Sophie.

#### **Perspectief van de medewerker (functioneel beheerder Ben):**

##### Starten met het wijzigingsverzoek

Ben opent het wijzigingsverzoek van Jeroen en heeft geconstateerd dat de drie wijzigingen te realiseren zijn.

##### Start wijziging 1

Ben realiseert zich dat er meer zaaktypes zijn waarbij het subsidiebedrag niet gevraagd wordt vóór de financiële toetsing. Na kort overleg met de afdeling heeft hij akkoord om dit ook in de overige zaaktypes door te voeren.

Laat zien hoe vanaf dit punt de volgende acties zo efficiënt mogelijk ondersteund worden door het zaakstelsel:

1. Het doorvoeren van de wijziging voor het zaaktype "aanvraag cultuursubsidie".
2. Het zo efficiënt mogelijk doorvoeren van dezelfde wijziging voor overige subsidiezaaktypes.

##### Start wijziging 2

Laat zien hoe de volgende acties zo efficiënt mogelijk ondersteund worden door het zaakstelsel:

1. Het toevoegen van de nieuwe status "Check gereed" aan het zaaktype "aanvraag cultuursubsidie".

2. Het automatiseren van de “Aanvraag second opinion” bij de collega subsidieverlener nadat de status “Check gereed” is gezet.

#### Start wijziging 3

Laat zien hoe de volgende acties zo efficiënt mogelijk ondersteund worden door het zaakstelsel:

1. Het toevoegen van het nieuwe kenmerk “soort subsidie” aan het zaaktype “aanvraag cultuursubsidie”.
  2. Het bepalen van autorisaties op basis van de waarde van dit kenmerk binnen het zaaktype “aanvraag cultuursubsidie”.
-

## Scenario 8 – Objectregistraties

### 30 minuten

Scenario: Een dag uit het leven van Jelle, een medewerker van de gemeente Coevorden. Hij behandelt vandaag de aanvraag voor een parkeeronthefing.

---

#### **Perspectief van de inwoner:**

Ilona heeft recentelijk een woning gekocht in het centrum van Coevorden. Op veel plekken in het centrum van Coevorden is een blauwe zone aanwezig. Omdat Ilona geen eigen parkeergelegenheid heeft, is zij afhankelijk van de parkeerplaatsen binnen de blauwe zones om haar auto te kunnen parkeren. Hierdoor zal zij een ontheffing moeten aanvragen om onbeperkt gebruik te kunnen maken van deze parkeerplaatsen. Dit heeft zij recentelijk gedaan via MijnCoevorden.

#### **Perspectief van de medewerker (vergunningverlener Jelle):**

##### Start van de werkdag

Jelle opent de zaak van Ilona, welke alle gegevens bevat uit het door Ilona ingevulde webformulier. Hij constateert dat de gegevens compleet en correct zijn ingevuld, ook de betaling is succesvol afgerond.

##### Dubbelcheck op de persoon en het adres

Jelle kan op basis van de aanvraag niet met zekerheid zeggen of Ilona al in het bezit is van een parkeeronthefing. Hij opent de klantkaart en ziet dat zij in het verleden parkeeronthefing heeft gekregen, maar dat was voor een andere plaats binnen de gemeente Coevorden.

Jelle zou ook graag willen weten of er op het woonadres van Ilona al parkeeronthefingen zijn verleend. Hij opent een overzicht van alle parkeeronthefingen (objecten), waarin hij kan sorteren, groeperen en filteren. Hij opent de kaart van Coevorden en selecteert het BAG-object. Hieruit blijkt dat de vorige bewoner ook in het bezit van een parkeeronthefing was. Deze parkeeronthefing is inmiddels niet meer geldig.

##### Toekennen parkeeronthefing

De gegevens zijn compleet en de aanvraag is rechtmatig. Jelle ziet geen probleem in het toekennen van de parkeeronthefing. Hij maakt hierom een nieuw object aan van het objecttype Parkeeronthefing. Dit object is vooraf ingevuld met de gegevens uit de reeds bestaande zaak, zoals achternaam, kenteken. Ook is de parkeeronthefing herleidbaar naar de zaak van Ilona en vice versa.

Doordat het systeem het woonadres van Ilona herkent, weet het systeem dat de parkeeronthefing het eigenschap “Blauwe zone 2” moet krijgen. Hiermee kan Ilona alleen onbeperkt gebruik maken van de parkeergelegenheden rondom haar woonadres en niet aan de andere kant van de stad.

Jelle slaat de parkeeronthefing op en rondt de zaak van Ilona af. Hij ziet dat er automatisch een agenderingszaak is aangemaakt welke gepland staat voor 10 maanden na ingangsdatum van Ilona's parkeeronthefing.

#### **Perspectief van de inwoner:**

Ilona krijgt een signalering dat er een bericht voor haar klaarstaat op MijnCoevorden. Na inloggen blijkt dat haar aanvraag tot parkeeronthefing is goedgekeurd en dat deze spoedig kan worden opgehaald.

Laat zien hoe het systeem vanaf dit punt:

- Automatisch na 10 maanden de agenderingszaak opent en zowel Ilona als Jelle hierover signaleert.
- De invloed op het object van het al dan niet verlengen van de parkeervergunning door Ilona.