
Bijlage 6

Programma van Wensen

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1	4
2	5
3	77
4	88
Demonstratiescript A: Samenleving	11
Demonstratiescript B: Veiligheid	13

● Inleiding

Onderstaande wensen kunnen door inschrijver en / of met de door inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle wensen dient door inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van deze wensen kan plaatsvinden. Van de inschrijver wordt verwacht dat per wens een uitwerking ervan bij de inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheedersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie / demonstratie wordt verwacht). Indien aan het voorgaande door inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het beschrijvend document.

De wensen die door de inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door Gemeente Capelle aan den IJssel en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die inschrijver voor het invullen van onderstaande wensen levert, dient in zijn geheel in de inschrijving opgenomen te worden, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen (zie hiervoor paragraaf 5.4.2 van het beschrijvend document).

1 Concept-implementatieplan

In het PvE zijn twee eisen gesteld met een uitgesteld karakter, te weten Eis 41 en Eis 92. Deze functionaliteit is cruciaal voor de afdeling Ondernijning. Het is de Inschrijver in verband met het uitgestelde karakter toegestaan de implementatie in twee fasen te verdelen. Het proces dat wordt ondersteund door de applicatie C3 van de afdelingen Samenleving en Veiligheid dient volledig gemigreerd te zijn voor de volledige scope van de opdracht (exclusief functionaliteit geëist in Eis 41 en Eis 92) naar de ICT-oplossing op 31 december 2025. Het proces dat wordt ondersteund in de applicatie Atlas voor de afdeling Ondernijning dient volledig gemigreerd te zijn voor de volledige scope van de opdracht naar de ICT-oplossing op 31 maart 2026. De inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoonst de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Capelle aan den IJssel ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de inschrijver om Gemeente Capelle aan den IJssel te (bege)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- specifieke aandacht voor procesrenovatie / -optimalisatie;
- specifieke aandacht voor de conversie;
- specifieke aandacht voor de opleidingen;
- specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
- wederzijdse verantwoordelijkheden;
- wederzijdse (tijds)inspanningen;
- wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- de wijze van opleveren, testen en accepteren;
- een schematische uitwerking van de technische architectuur.

De inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Leverancier en gemeente Capelle aan den IJssel.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht (de mate waarin de aanpak SMART gemaakt wordt) en de mate waarin gemeente Capelle aan den IJssel zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie / -optimalisatie) van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

2 Wensendossier

Gemeente Capelle aan den IJssel wenst graag expliciet haar wensen aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij gemeente Capelle aan den IJssel nadrukkelijk vraagt hierop met een schriftelijke uitwerking ten aanzien van deze wensen op deze wensen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt:

1. Ondersteuning casus overleg met ketenpartners

Procesregisseurs voeren periodiek overleg met diverse ketenpartners om de voortgang van lopende casussen te bespreken. Ten behoeve van deze periodieke overleggen wenst Opdrachtgever functionaliteit in de ICT-oplossing die het proces in voorbereiding, uitvoer en afronding ondersteunt ten behoeve van efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid.

Gewenste Functionaliteiten:

- **Selectie van Casussen:**
 - Welke mogelijkheid biedt de ICT-oplossing om voorafgaand aan het overleg relevante casussen te selecteren op basis van vooraf gedefinieerde criteria (bijvoorbeeld status, ketenpartner, deadline).
 - Welke mogelijkheid biedt de ICT-oplossing om de geselecteerde casussen in beknopte wijze overzichtelijk te presenteren als input een overleg waarbij de casus wordt besproken.
- **Registratie van afspraken en aantekeningen:**
 - Welke mogelijkheid biedt de ICT-oplossing om afspraken en aantekeningen eenvoudig en direct tijdens het periodieke overleg aan de betreffende casus toe te voegen.
 - Welke mogelijkheden biedt de ICT-oplossing om bij die registratie onderstaande zaken te registreren:
 - Aantekeningen te maken in vrije tekst
 - Afspraken te registreren met datum, tijd en verantwoordelijke
 - Documenten toe te voegen aan de casus.
- **Overzicht en Rapportage:**
 - Welke mogelijkheid biedt de ICT-oplossing om na het periodiek overleg de gemaakte aantekeningen en afspraken die vast zijn gelegd in de ICT-Oplossing te delen met de deelnemers uit het overleg.

Inschrijvers worden verzocht om in hun inschrijving te beschrijven hoe zij de bovenstaande functionaliteiten in hun ICT-oplossing kunnen realiseren. Hierbij dienen zij in te gaan op:

- De technische oplossingen die zij voorstellen
- De gebruiksvriendelijkheid van de ICT-Oplossing
- De wijze waarop de registratie van de aantekeningen en afspraken kan worden gewaarborgd.

Beoordelingscriteria:

Bij de beoordeling van de inschrijvingen zal onder andere worden gelet op:

- De mate waarin de voorgestelde oplossing aansluit bij de gewenste functionaliteiten
- De gebruiksvriendelijkheid en intuïtiviteit van de ICT-Oplossing
- De flexibiliteit van de oplossing

2. E-formulieren verwerken in de ICT-oplossing

Gemeente Capelle aan den IJssel heeft momenteel enkele e-formulieren op de website staan die ingevuld kunnen worden door een inwoner, bedrijf of ketenpartner. Een ingevuld e-formulier wordt door de medewerker afgehandeld in het zaaksysteem van de gemeente en relevante informatie wordt verwerkt in de huidige ICT-oplossing. Welke mogelijkheid biedt de ICT-oplossing voor het opstellen, publiceren van e-formulieren en hoe kunnen de ingediende formulieren verwerkt worden in de ICT-oplossing.

Inschrijvers worden verzocht om in hun inschrijving te beschrijven hoe zij de bovenstaande functionaliteiten in hun ICT-oplossing kunnen realiseren. Hierbij dienen zij in te gaan op:

- De technische oplossingen die zij voorstellen
- De mate van configureerbaarheid van de e-formulieren
- De wijze waarop een e-formulier afgehandeld kan worden in de ICT-oplossing

3. Basisregistratie Kadaster (BRK)

Voor de casus verantwoordelijke kan het van belang zijn om te achterhalen wie de eigenaar is van een pand. Deze controle wordt gedaan in de Basisregistratie Kadaster. Welke mogelijkheid heeft de ICT-oplossing om deze informatie via de ICT-oplossing te ontsluiten middels de een koppeling Basisregistratie Kadaster (BRK) en beschrijf hoe de casus verantwoordelijke informatie deze controle kan uitvoeren binnen de ICT-oplossing.

De inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde wensen kan voldoen. De inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van gemeente Capelle aan den IJssel) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

3 Partnerschap en roadmap

Van de inschrijver wordt verwacht dat deze - naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing - ook een partner kan en wil zijn voor gemeente Capelle aan den IJssel om het gebruik (zowel de organisatorische inbedding als wel de adoptie door de gebruikers- en beheerdersorganisatie) van de aangeboden ICT-oplossing gedurende de looptijd te optimaliseren. Gemeente Capelle aan den IJssel acht het van meerwaarde als de inschrijver:

- hierop een duidelijke en gefundeerde visie en aanpak heeft;
- de inschrijver actief wil bijdragen en over instrumentarium beschikt om hierin gericht te ondersteunen;
- gemeente Capelle aan den IJssel hierbij actief wordt betrokken voor wat betreft haar behoeften en wensen;
- de inschrijver gebruik kan maken van best practices van andere klanten van de aangeboden ICT-oplossing.

Hierbij wordt expliciet door de Inschrijver aangegeven welke beschreven aspecten wel of niet tot de inschrijving behoren.

De ICT-oplossing ondersteunt een belangrijk proces met daarbij zeer privacy gevoelige informatie van de gemeente Capelle aan den IJssel en is dus een zeer belangrijke applicatie voor gemeente Capelle aan den IJssel. Daarbij verwacht gemeente Capelle aan den IJssel dat de inschrijver naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing, tevens deze ICT-oplossing gedurende de looptijd van de opdracht optimaliseert en innoveert. Voor gemeente Capelle aan den IJssel is het van meerwaarde dat de inschrijver dit ook heeft gekoppeld aan een concrete ontwikkelingsroadmap voor de ICT-oplossing, waarbij expliciet wordt aangegeven per ontwikkelingsonderdeel of dit wel of niet tot de Inschrijving behoort.

De inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de inschrijver aan bovengenoemde behoeftestellingen kan voldoen ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van gemeente Capelle aan den IJssel), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van punten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing (aantonen dat de in de roadmap geschetste maatregelen ook feitelijk gerealiseerd worden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

4 Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt gemeente Capelle aan den IJssel om een presentatie / demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

1. Samenleving (zie script A) (tijdsindicatie 30 minuten);
2. Veiligheid (zie script B) (tijdsindicatie 30 minuten);

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen/dagdelen bedoeld voor de presentaties/demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijver om de presentaties/demonstraties definitief in te plannen. De presentaties/demonstraties worden ten kantore van Opdrachtgever gegeven.

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal **1,5 uur inclusief een korte introductie** van Inschrijver. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen **1 tot en met 2 is indicatief 30 minuten beschikbaar**. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Aanbestedende Dienst zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: Eventuele persoons- en adresgegevens en gemeentenamen die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor eventuele data die staan benoemd geldt dat er gebruik mag worden gemaakt van andere data, als de dagen van de week hetzelfde zijn en de periode tussen de data gelijk is aan het voorbeeld. Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en/of toegelicht. De beoordeling van de demonstratiescripts vindt plaats op basis van de aspecten: volledigheid, proces- en activiteitenlogica en gebruikers- en beheedersvriendelijkheid, zoals onderstaand in algemene zin beschreven:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert/presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs.

Proces- en activiteitenlogica gaat over de mate waarin de ICT-oplossing in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De ICT-oplossing ondersteunt indien toepasselijk een logische klantreis, voorziet in heldere stappen richting het procesresultaat, faciliteert in het efficiënt en effectief bereiken van de juiste resultaten en/of uitkomsten en voert controles uit en signaleert actief voor afwijkingen in procesverloop en aspecten die aandacht vergen voor de procesgebruiker met betrekking tot materie-inhoud.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheeders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheeders en/of beheedersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft Opdrachtgever een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats/omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via "drag & drop" worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit aandacht vergen in de ICT-oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de ICT-oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de ICT-oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de Oplos ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en/of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg/gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van/tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).
-

● Demonstratiescript A: Melding Woonoverlast

Jeroen doet via het formulier op de website van de gemeente een melding over zijn buurvrouw Ingrid. Om de melding te kunnen doen, logt Jeroen met zijn DigiD in. In het formulier worden de volgende gegevens ingevuld:

De persoonlijke gegevens

- Voornamen
- Achternaam
- Geboortedatum
- Adres
- Telefoonnummer
- E-mailadres.

De gegevens van de melding

- Straatnaam
- Huisnummer van de woning waar last van ondervonden wordt
- Naam van de burens in die woning
- Beschrijving van de overlast
- Wanneer en hoe lang is de overlast
- Welke acties er ondernomen zijn om de overlast tegen te gaan
- Koop of huurwoning

Toevoegen bijlage

- Mogelijk tot toevoegen bijlage

De melding betreft het volgende: Jeroen ervaart al langere tijd overlast van de buurvrouw omdat zij vaak de muziek hard heeft staan en op late tijdstippen schreeuwt en tegen mensen praat die er niet zijn. Als Jeroen de buurvrouw aanspreekt op de overlast, schiet zij uit haar slof en doet rare uitspraken. Het is ook al eens voorgekomen dat Ingrid hem heeft bedreigd. Jeroen heeft het idee dat Ingrid psychische problemen heeft. De laatste tijd ziet zij er ook onverzorgd uit. Jeroen woont in een huurwoning en heeft ook bij de woningcorporatie een melding gedaan. Omdat hij laatst politie heeft gebeld vanwege de overlast, is hem door politie geadviseerd ook te melden bij de gemeente.

Wie	Wat	Aandachtspunten en vragen
Jeroen	Maakt via het formulier op de website een melding van woonoverlast.	
Medewerker woonoverlast	Ontvangt de melding, checkt of het een bekend dossier is en registreert deze. Indien nodig worden aanvullende (contact)gegevens aangevuld.	Toon of het mogelijk is een koppeling te maken met het zaaksysteem (Djuma) en hoe de melding wordt weergegeven in het systeem. Als bovenstaande niet mogelijk is: Toon hoe de melding kan worden geregistreerd. Toon hoe een meldingenoverzicht van onverdeelde meldingen eruit

		ziet en hoe meldingen verdeeld kunnen worden. Toon hoe gegevens uit BRP kunnen worden overgenomen. Toon hoe meerdere meldingen over één adres worden weergegeven en hoe deze kunnen worden gekoppeld aan elkaar. Toon of en hoe bijlagen zoals visueel en audio materiaal kunnen worden toegevoegd aan een dossier.
Medewerker woonoverlast	Stuurt een ontvangstbevestiging naar de melder en stelt indien mogelijk aanvullende vragen voor verrijking van de melding.	Toon hoe een ontvangstbevestiging kan worden gestuurd vanuit het systeem evenals hoe vanuit het systeem contact kan worden opgenomen met melder en hoe dit in het dossier komt te staan.
Medewerker woonoverlast	Stuurt een brief naar het overlastgevende adres, zodat zij op de hoogte worden gesteld van een aanpak en daarmee registratie van (persoons)gegevens.	Toon hoe verschillende soorten brieven via het systeem kunnen worden opgemaakt (met sjablonen) en gelijk worden toegevoegd aan het dossier. Toon hoe de taak van het sturen van de brief wordt weergegeven.
Medewerker woonoverlast	Zowel bekendheid van de casus als aanvullende informatie wordt uitgevraagd bij de (externe partners), namelijk de woningcorporatie, zorgmedewerkers en politie. Dit kan in persoon worden gedaan of via e-mail.	Toon hoe zichtbaar is wie al bij deze casus betrokken is (geweest). Kan zichtbaar worden gemaakt wie de (casus)regisseur is van een dossier, ook als dit een externe betreft. Is er verschil tussen een dossier op basis van een melding over een adres en een melding over een persoon? Zo ja, is het voor beide dossierbeheerders goed zichtbaar dat er verschillende (soorten) dossiers bestaan, zonder daarvoor door te moeten klikken? Toon op welke manier verschillende soorten informatie kan worden toegevoegd aan een dossier. Denk aan mailcontact met professionals, maar ook met melders die via de mail een nieuwe melding doen.
Medewerker woonoverlast	Op basis van verkregen informatie van partners en het voortduren	Toon hoe de verschillende meldingen kunnen worden

	van de overlast, is besloten de casus op te schalen. Dit betekent dat de casus wordt besproken tijdens het woonoverlast-overleg en daarmee een plan van aanpak wordt besloten.	geclassificeerd, zoals enkelvoudig, meervoudig en complex en hoe daarin kan worden geschoven gedurende de looptijd van een casus. Het woonoverlast-overleg vindt vier wekelijks plaats. Verschillende casuïstiek wordt dan besproken. Voorafgaand zullen de deelnemers een agenda ontvangen met te bespreken casuïstiek. Tijdens het woonoverlast-overleg wordt genotuleerd. Toon op welke manier (meerdere) dossiers kunnen worden toegevoegd aan een agenda, hoe deze kan worden gedeeld met ketenpartners en op welke wijze eenvoudig notulen en andere opmerkingen uit dit overleg kunnen worden opgenomen in het dossier.
Mark (nieuwe melder)	Maakt via het formulier op de website een melding van woonoverlast. Mark ervaart ook overlast van Ingrid, hij is een van de andere naaste burens. De medewerker woonoverlast behandelt de melding op dezelfde manier als bij Jeroen is gedaan en al eerder is beschreven. Via de mail vraagt Mark naar de stand van zaken van onze aanpak.	
Medewerker woonoverlast	Neemt via de mail of telefonisch contact op met Mark. Ter voorbereiding opent de medewerker het dossier en bundelt bepaalde informatie die antwoord kunnen geven op de vraag van Mark. Hierin wordt door de medewerker rekening gehouden met welke informatie wel en niet gedeeld kan worden i.h.k.v. de AVG.	Toon of het voor de medewerker gemakkelijk is de verschillende soorten informatie te filteren, zodat er snel een overzicht beschikbaar is waarin de stand van zaken wordt weergegeven. Hierover aanvullende vragen: Is het mogelijk een uitdraai te kunnen maken (en te exporteren of te downloaden) van dat overzicht? Deze vraag komt voort uit zowel de geschetste situatie, maar ook als er een WOB-verzoek wordt gedaan, Ingrid haar dossier wil inzien (zonder persoonlijke kladregels en/of onderbuikgevoelens die intern

		gedeeld zijn) of het dossier naar de rechter gaat. Op welke manier worden de gegevens van de medewerker woonoverlast en overige (persoons)gegevens verwerkt in dat overzicht? Is het mogelijk dergelijke gegevens te filteren?
Procesregisseur samenleving en medewerker woonoverlast	Tijdens het woonoverlast-overleg is naar voren gekomen dat Ingrid een actief dossier heeft bij een procesregisseur van samenleving. Het verwarde gedrag dat Ingrid vertoont is bekend en daarvoor is zij in behandeling.	Doordat de medewerker woonoverlast en procesregisseur samenleving samenwerken in deze casus, is de wens om informatie uit te wisselen via het systeem. Toon of het mogelijk is betrokken partijen toegang te geven tot de informatie in een dossier. Is het mogelijk om de toegang tot een dossier in te schakelen? Bijvoorbeeld: alleen lezen, lezen en bewerken etc. En ook bepaalde informatie af te schermen? Denk hierbij aan details over een (medische) behandeling.
Medewerker woonoverlast	Door de inzet van de juiste zorg voor Ingrid, is de overlast afgenomen. Hierdoor kan het dossier worden afgesloten.	Toon hoe een dossier kan worden afgesloten. Toon hoe de wettelijke bewaartermijnen kunnen worden ingericht en of een dossier automatisch wordt verwijderd na de bewaartermijnen.
Medewerker woonoverlast/ Beleidsmedewerker	Ten aanzien van beleidsvorming en de aanpak van woonoverlast is het van belang inzichtelijk te maken wat de aard en omvang van de dossiers is.	Toon hoe deze informatie kan worden gegenereerd (denk aan een managementdashboard). Punten hiervoor zijn: Hoeveelheid dossiers (verdeeld in de verschillende statussen van dossiers) Duur van dossiers Verdeling van dossiers op wijkniveau.

● Demonstratiescript B: Ondermijning

Voor de behandeling van casuïstiek op het gebied van ondermijning ligt een regierol bij een informatiemakelaar en een procesregisseur. Zij hebben bepaalde rechten en functioneel beheer mogelijkheden tbv deze coördinatie en worden daarom in het proces “admin” genoemd. Een signaal op het gebied van ondermijning zal in eerste instantie als melding in het systeem worden ingevoerd. Indien nodig wordt een melding een dossier en zal vervolgens aan de hand van processtappen worden “opgeplust”. De informatiemakelaar en procesregisseur waarborgen dat een signaal uiteindelijk met in achtneming van de AVG de verschillende processtappen doorloopt. Ter illustratie van dit proces zijn in bijlage 1 de processtappen opgenomen.

Melding over een malafide bedrijf

De informatiemakelaar ziet in de mailbox dat er een melding is gedaan bij Meld Misdaad Anoniem (MMA):

Onverklaarbare - / ondermijnende activiteiten te Capelle aan den IJssel

In een bedrijfspand gelegen aan de burgemeester Manusamalaan 10, vinden onverklaarbare activiteiten plaats. Overdag vindt er geen bedrijfsvoering plaats en is er niemand aanwezig. In de avonduren komen er verschillende jonge mensen met vaak auto's uit het duurdere segment.

De informatiemakelaar vult deze melding in bij de Meldingen in het systeem. De volgende gegevens ingevuld:

- Signaaltype
(mensenhandel, **malafide bedrijven**, OMG, witwassen en vastgoedfraude, zorgcriminaliteit, drugs, bestuurlijke maatregel drugs, bestuurlijke maatregel onvergunde prostitutie, bestuurlijke maatregel excessief geweld).
- Locatie
- Datum en tijdstip van constatering
- Inhoud van de melding
- Eventueel een bestand (bijvoorbeeld foto of een rapportage)
- Bron van de melding (telefoon, email, mondeling, MMA, anders...)
- Contactpersoon (eventueel)

Wie	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen
Informatiemakelaar	De informatiemakelaar registreert de melding.	Toon of het mogelijk is om een melding te registreren met de punten zoals genoemd.
Informatiemakelaar	De informatiemakelaar merkt op dat de melding (gezien de inhoud) een ondermijningsdossier zou moeten worden.	Toon of het mogelijk is om een melding om te zetten in een dossier.
Informatiemakelaar	Om een dossier naar een volgende fase te krijgen moet steeds worden voldaan aan verschillende eisen. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken of de melding betrekking heeft op ondermijning, een relatie heeft met gemeente Capelle aan den IJssel en of de melding nog actueel is. De informatiemakelaar stelt vast dat dit het geval is. Er is een verplichting om de betrokkene te informeren ovgv de	Toen hoe een informatiemakelaar bepaalde hokjes kan aanvinken om een dossier naar een volgende fase (processtap) te laten gaan. Laat ook een tekstveld zien waar bijvoorbeeld gemotiveerd kan worden waarom er niet aan de informatieverplichting voldaan is. Toon ook hoe een tweede beoordeling kan plaatsvinden door de procesregisseur.

	AVG. In dit geval merken de informatiemakelaar en de procesregisseur op dat het niet wenselijk is dat de betrokkene wordt geïnformeerd, er moet namelijk nog onderzoek worden gedaan en het informeren van de betrokkene kan het onderzoek frustreren. Voordat de melding naar een volgende fase kan, beoordeelt een tweede beoordelaar (procesregisseur) of aan bovenstaande eisen is voldaan.	
Informatiemakelaar	De informatiemakelaar doet een onderzoek in de openbare bronnen en komt er achter dat het bedrijf geen werkende website heeft. Wel ziet zij een krantenartikel over een ander bedrijf, met dezelfde eigenaar. In dit krantenartikel staat dat er een grote drugsvondst is gedaan in dit bedrijf en dat de eigenaar van het bedrijf is aangehouden.	Toon hoe een samenvatting van dit onderzoek toegevoegd kan worden in het systeem. Toon hoe in een relatieschema een link tussen een persoon en meerdere bedrijven gelegd kan worden.
Informatiemakelaar Partners: Politie en toezicht, zorg en veiligheidshuis en handhaving	Het is belangrijk dat verschillende partners bevraagd worden op informatie. Daarom worden de politie, het Zorg en Veiligheidshuis en Toezicht en handhaving gekoppeld aan het dossier. Het is van belang dat de informatiemakelaar gedeelten in het dossier kan aanvinken die de partner kan inzien. Hierbij kan zij kiezen tussen de volgende onderdelen: - omschrijving - oorspronkelijke melding - notities - bijlagen - adres - betrokken personen - betrokken bedrijven - bevindingen - taken Daarnaast worden de partners (politie, toezicht en handhaving en het zorg en veiligheidshuis) bevraagd op de informatie die zij hebben. Dit doet de informatiemakelaar via een DAT-bevraging (heeft een partner informatie: ja/nee) en een WAT-	Toon hoe de partners gekoppeld kunnen worden aan bepaalde gedeelten van het dossier. Toon hoe informatie bij de partners bevraagd kan worden. Toon hoe de partner genotificeerd wordt bij bepaalde zaken (bijvoorbeeld door een bericht waarin staat dat de partner gekoppeld is aan een dossier of een bericht waarin staat dat er een actie gevraagd wordt).

	bevraging (welke informatie heeft de partner).	
Informatiemakelaar	De informatiemakelaar ontvangt vanuit toezicht en handhaving de informatie dat er eerder tijdens een controle een geldtelmachine is aangetroffen. Politie geeft de informatie dat er in het bedrijf vorig jaar drugs is aangetroffen en een groot bedrag aan contant geld. Het zorg en veiligheidshuis heeft geen relevante informatie.	Toon hoe iemand (in dit geval het zorg en veiligheidshuis) weer ontkoppeld kan worden van een dossier, omdat het dossier niet meer relevant is voor hen. Toon dat de informatie die gegeven wordt enkel zichtbaar is voor de admin (informatiemakelaar en procesregisseur) en dat de partners de gegeven informatie onderling niet kunnen zien.
Admin (informatiemakelaar en procesregisseur)	De procesregisseur merkt op dat in een eerdere processtap vergeten is om ook een aanvraag te doen bij de beleidsadviseur OOV die zich bezig houdt met de bestuurlijke sluitingen van panden.	Toon hoe de admin weer terug kan gaan in het systeem naar eerdere processtappen.
Informatiemakelaar	Er heeft een casusoverleg plaatsgevonden (het tonen van een agenda, notulen, toewijzen van taken en het toevoegen van een interventieplan wordt als het goed is meegenomen in het script woonoverlast / samenleving). Na het uitvoeren van de interventies is gebleken dat we hier te maken hebben met een georganiseerd crimineel netwerk. In het bedrijf wordt geld witgewassen, dat verdiend wordt met de handel in drugs. Het autobedrijf is schijnconstructie en daadwerkelijk worden er nauwelijks auto's verkocht. De casus vraagt een nog bredere aanpak en wordt voorgelegd aan het RIEC (regionaal informatie en expertise centrum).	Toon hoe ook in een later stadium een partner gekoppeld kan worden aan een dossier en hoe hij bepaalde gedeelten van het dossier kan inzien.
Admin	De informatiemakelaar merkt op nav bovenstaande informatie dat een ander signaaltype voor het dossier meer passend zou zijn. Dit wil zij veranderen, maar ze merkt op dat het signaaltype "criminele netwerken en personen" nog niet in het systeem staat.	Toon hoe de admin zelf een nieuw signaaltype kan toevoegen.
Informatiemakelaar	Nadat alle processtappen zijn doorlopen en alle interventies zijn uitgevoerd zal het dossier afgesloten moeten worden.	Toon hoe een dossier gearriveerd kan worden, zodat het na het verstrijken van de bewaartermijn wordt vernietigd.

