

## Bijlage 11 Use Case t.b.v. demonstratie

Onderdeel uitmakend van de Europees openbare aanbesteding Document Management  
Systeem met kenmerk TiU/LIS00925

### **Use Case: Behandeling bezwaarschriften – Tilburg University**

Use case leverancier .....	2
Doelstelling .....	2
Zaakverloop en processtappen .....	2
1. Start en registratie van de zaak .....	2
2. Autorisatie en gecontroleerde informatie-uitwisseling .....	3
3. Zaakverloop en monitoring .....	4
4. Documentbeheer en archivering .....	6
5. Zoekfunctionaliteit en gebruiksvriendelijkheid .....	7

# Use case leverancier

## Doelstelling

Deze use case illustreert hoe het DMS de juridische, administratieve en communicatieve aspecten van de behandeling en archivering van bezwaarschriften ondersteunt, met als focus:

- Efficiënte digitale dossiervorming, ondanks gebruik van verschillende systemen (Outlook, SharePoint, iBabs, Osiris Zaak)
- Rolgebaseerde autorisaties
- Volledige traceerbaarheid en monitoring (Wet dwangsom)
- Gebruiksvriendelijkheid
- Juridisch correcte archivering (Archiefwet)

## Zaakverloop en processtappen

### 1. Start en registratie van de zaak

#### Processtap

Een student, medewerker of derde dient een bezwaarschrift in. Dit komt binnen via Osiris Zaak of via fysieke post. Met Osiris Zaak is geen koppeling. Er komt een emailnotificatie binnen in de (functionele) mailbox van Legal Affairs (LA). De stukken worden vervolgens gedownload uit Osiris Zaak. Er wordt een zaak gestart met zaaktype 'Bezwaar behandeling' en de zaak wordt aan een behandelaar toegewezen.

#### Laat zien:

- Hoe een nieuwe zaak van het type 'Bezwaarschrift behandelen' in de Oplossing wordt aangemaakt.
- Voor fysieke post: hoe een postmedewerker een gescand document via de Oplossing distribueert naar de afdeling Legal Affairs.
- Voor bezwaarschrift via Osiris Zaak: hoe, door middel van drag-and-drop, één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
- Hoe de medewerkers van de afdeling Legal Affairs weten dat er een document is aangeboden.
- Hoe de afdeling Legal Affairs op basis van het ingekomen bezwaar per post een zaak start met het zaaktype 'Bezwaar behandeling', en een behandelaar koppelt.

## 2. Autorisatie en gecontroleerde informatie-uitwisseling

### **Processtap**

Het gecontroleerd beheren van toegang tot bezwaar- en beroepszaken en het delen van dossiers en documenten met interne en externe belanghebbenden op basis van rol, vertrouwelijkheid en context.

### *Toelichting*

Binnen de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken is het cruciaal dat toegang tot dossiers en documenten afgestemd is op de rol van de betrokken medewerker of instantie. Medewerkers van Legal Affairs hebben standaard volledige toegang tot relevante zaaktypen, terwijl andere gebruikers slechts toegang krijgen tot specifiek gedeelde documenten of sub-zaken. Het delen van informatie gebeurt via geconfigureerde toegangsinstellingen, met ondersteuning voor sub-zaken, e-mail, en integraties met systemen zoals iBabs en Microsoft365. Hierbij waarborgt het DMS zowel juridische correctheid als gebruiksgemak. Documenten kunnen vertrouwelijk worden gemarkeerd, gedeeld zonder duplicatie, en voorzien van begeleidende sjablonen met automatisch ingevulde metadata. Ook is e-mailcommunicatie volledig geïntegreerd met het systeem, waardoor een sluitende dossiervorming wordt gegarandeerd.

### **Laat zien:**

#### **Toegang op basis van rol en vertrouwelijkheid**

- Toon hoe de functioneel beheerder configureert dat medewerkers van Legal Affairs standaard toegang hebben tot alle zaken van het zaaktype 'Bezwaar behandeling'.
- Laat ook zien hoe per zaak, zaaktype en document het vertrouwelijkheidsniveau ingesteld kan worden, zodat enkel geautoriseerde groepen of specifieke gebruikers toegang hebben.

#### **Delen van zaken en documenten**

- Geef aan hoe een medewerker van Legal Affairs een volledige zaak kan delen met een ander team of individuele medewerker binnen de organisatie.
- Laat zien hoe documenten gedeeld kunnen worden met een specifiek orgaan, zoals de Examencommissie, door een sub-zaak 'Minnelijke schikking treffen' te starten en de Examencommissie als verantwoordelijk organisatieonderdeel in te

stellen. Illustreer hoe Legal Affairs toegang tot de hoofdzaak behoudt en hoe documenten zichtbaar kunnen zijn in meerdere zaken zonder duplicatie.

### **Integratie met iBabs**

- Toon hoe een medewerker documenten uit een zaak kan delen met een gremium via iBabs.
- Laat ook zien hoe het besluit uit iBabs automatisch teruggekoppeld wordt naar de zaak en gearchiveerd kan worden bij de juiste zaak.

### **Delen via e-mail en gebruik van sjablonen**

- Laat zien hoe documenten via e-mail gedeeld kunnen worden met interne of externe betrokkenen. De e-mail kan direct vanuit de zaak worden verstuurd met gebruik van een sjabloon waarin kenmerken zoals zaaknummer en uiterlijke afhandeldatum automatisch worden ingevuld. De medewerker kan zien wat wanneer is verzonden en ontvangen.
- Toon hoe de Oplossing ondersteuning biedt bij het opstellen en versturen van e-mails met standaard kop- en voetteksten die centraal beheerd worden.

### **Alternatieve delingsopties**

- Beschrijf aanvullende methoden om documenten uit een zaak te delen met betrokkenen zonder gebruik te maken van DigiD of E-herkenning, indien van toepassing.

### **Outlook-integratie en documenttoevoeging**

- Toon hoe een medewerker e-mailcorrespondentie vanuit Outlook rechtstreeks aan de juiste zaak koppelt met behoud van relevante metadata zoals de ontvangstdatum.
- Laat daarbij ook zien hoe het systeem de medewerker helpt bij het zoeken en vinden van de juiste bestaande zaak.

## **3. Zaakverloop en monitoring**

### **Processtap:**

Het bewaken van het verloop van bezwaar- en beroepsprocedures aan de hand van statussen, doorlooptijden, signaleringen en acties, om te voldoen aan wettelijke termijnen en interne kwaliteitsnormen.

## *Toelichting*

Tijdens de behandeling van een bezwaar- of beroepszaak is het essentieel dat het procesverloop transparant, controleerbaar en tijdig is. Binnen het DMS wordt voor elke zaak automatisch de maximale doorlooptijd vastgelegd op basis van de ingangsdatum van het besluit waartegen bezwaar is aangetekend. De status van de zaak wordt bijgehouden via configureerbare statussen en checklists, met automatische signaleringen bij het naderen van fatale termijnen. Termijnen kunnen worden opgeschort of verlengd, bijvoorbeeld bij onvolledige indiening of het verzoek om aanvullende informatie. De behandelaar beschikt over een centrale werkvoorraad waarin zaken overzichtelijk worden gepresenteerd met filters en sorteropties op zaakeigenschappen. Zo wordt inzicht geboden in te nemen stappen, relaties tussen zaken en dossiercompleteheid, met als doel een efficiënte, juridisch correcte en tijdige afhandeling van bezwaar- en beroepsprocedures.

## **Laat zien:**

### **Toevoegen documenten en zaakbeheer per rol**

- Toon hoe documenten aan bestaande zaken kunnen worden toegevoegd. Geef aan hoe dit proces werkt voor verschillende rollen: behandelaar, adviseur en archiefmedewerker.

### **Werkvoorraad en zaakoverzicht**

- Laat zien hoe gebruikers inzicht krijgen in zowel de eigen werkvoorraad als die van het team. De werkvoorraad toont een overzicht van lopende zaken met de mogelijkheid tot sorteren, groeperen en filteren op combinaties van zaakattributen of zaakeigenschappen. Dit stelt medewerkers in staat om efficiënt prioriteiten te stellen en voortgang te monitoren.

### **Instellen en bewaken van doorlooptijden**

- Hoe wordt ingesteld en bewaakt: de maximale doorlooptijd van 16 weken vanaf de datum van het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt. Deze datum wordt door de behandelaar vastgelegd in de metadata van de zaak, of handmatig als startdatum ingevoerd. Tien weken na deze datum kan een hoorzitting plaatsvinden.

### **Statusverloop en checklists**

- De behandeling van een zaak start met de status ‘ingediend’. Een checklistitem bepaalt of het bezwaar compleet is (‘ja’ of ‘nee’). Bij een onvolledig bezwaar verandert de status naar ‘wacht op aanvulling’; bij een volledig bezwaar gaat de zaak naar ‘wacht op minnelijke schikking’. Deze statussen en checklists zorgen voor een gestructureerde voortgangsbewaking en dossiervorming.

### **Opschorting en verlenging van termijnen**

- Toon hoe een behandelaar de behandeling van een zaak tijdelijk kan opschorten indien aanvullende informatie van de indiener noodzakelijk is.
- Ook moet het mogelijk zijn om de termijn handmatig te verlengen. In beide gevallen worden de relevante termijnen in het systeem automatisch aangepast.
- Laat zien of en hoe de reden van opschorting/verlenging kan worden vastgelegd.

### **Signaleringen en notificaties**

- Toon hoe de behandelaar signaleringen kan instellen in het DMS en/of per e-mail ontvangt, bijvoorbeeld een aantal dagen vóór het verstrijken van de uiterlijke afhandeldatum van de zaak. Zo wordt tijdige opvolging geborgd en wordt overschrijding van wettelijke termijnen voorkomen.

### **Zaakcontext en relaties**

- Geef inzicht in de werking van zaakhistorie en de relatie van een zaak met andere dossiers, betrokken personen of instellingen. De Oplossing toont deze context zodat de behandelaar goed geïnformeerd beslissingen kan nemen en kan navigeren tussen gerelateerde zaken.

## **4. Documentbeheer en archivering**

### **Processtap:**

Concept besluit op bezwaar wordt opgesteld, getekend via ValidSign en zaak wordt gearchiveerd.

### **Laat zien:**

- Hoe een medewerker Legal Affairs de brief met besluit laat ondertekenen met een gekwalificeerde digitale handtekening en het ondertekende document met validatie informatie terug in de zaak komt.

- Dat een Word document dat een medewerker in de zaak zet automatisch geconverteerd wordt naar PDF/A en zowel het Word document als PDF/A document daarna beschikbaar zijn.
- De zaak niet afgehandeld kan worden als niet aan alle verplichte voorwaarden (resultaat, checklist, documenten(-typen), kernmerken, besluit) is voldaan.
- De behandelaar de zaak pas kan afhandelen na volledige validatie.
- De behandelaar niets meer kan wijzigen in de zaak na afhandeling, maar daartoe geautoriseerde medewerkers dat wel kunnen.
- De juiste bewaartermijn automatisch wordt toegekend op basis van resultaat en zaaktype (voor de demo ‘gegrond’ en bewaartermijn 10 jaar na afhandeling)
- Dat een archiefmedewerker na afhandelen van de zaak de bewaartermijn en classificatie nog handmatig kan aanpassen.
- Of, wanneer een sub-zaak een kortere bewaartermijn heeft dan een hoofdzaak, melding wordt gemaakt dat de termijn van de hoofdzaak nog niet is verstreken.

## 5. Zoekfunctionaliteit en gebruiksvriendelijkheid

### Processtap

Het terugvinden van het oorspronkelijke besluit waartegen bezwaar is aangetekend, en het inzichtelijk maken van de relatie tussen beroepszaken, voorafgaande bezwaarzaken en eventuele sub-zaken.

### Laat zien:

#### Centrale zoekingang en gebruiksvriendelijkheid

- Toon hoe een medewerker via één centrale zoekbalk of -pagina toegang krijgt tot alle zoekmogelijkheden binnen de Oplossing, zowel voor gestructureerde als ongestructureerde informatie.

#### Ondersteuning van geavanceerd zoeken

- Laat zien hoe de gebruiker wordt ondersteund bij het opstellen van geavanceerde zoekopdrachten, inclusief:
  - Boolean search (bijv. AND, OR, NOT),
  - Fuzzy search (tolerantie voor typefouten),
  - Zoeksuggesties tijdens het typen,
  - Zoeken op metadata van zaken en documenten (bijv. zaaktype, datum besluit, status, behandelaar),

- Fulltext search op de inhoud van documenten (zoals brieven, besluiten, e-mails).

### **Zoeken op naam en gerelateerde zaken**

- Demonstreer hoe een medewerker een afgehandelde bezwaarzaak kan terugvinden op basis van de naam van de indiener (bezwaarmaker). Laat daarbij zien hoe:
- Gerelateerde bezwaar- en beroepszaken automatisch worden gesuggereerd of gekoppeld (bijvoorbeeld op basis van dezelfde indiener of onderwerp),
- De relaties tussen hoofdzaak en sub-zaken (zoals ‘verweerschrift opstellen’) visueel en inhoudelijk inzichtelijk worden gemaakt, inclusief navigatiemogelijkheden tussen deze zaken.

### **Filtering en sortering van zoekresultaten**

- Laat zien hoe zoekresultaten gesorteerd en gefilterd kunnen worden op verschillende zaakeigenschappen zoals datum, status, resultaat, behandelaar en bewaartermijn.

### **Rapportages en visuele overzichten**

- Demonstreer de mogelijkheid om zonder technische kennis (zero-coding):
  - Een overzicht op te vragen van alle bezwaarzaken van het afgelopen jaar,
  - Snel te zien hoeveel zaken zijn afgehandeld en wat de resultaten waren (bijv. gegrond, ongegrond),
  - Een grafische weergave te genereren van lopende zaken, gekoppeld aan verantwoordelijkheden en behandeltermijnen,
  - Inzicht te verkrijgen in bewaartermijnen, vernietigingsdata en de juridische grondslag daarvan voor zowel lopende als afgesloten zaken.