



Demonstratiescript gebruikerscasus Gemeente Beverwijk

Aanbesteding zaaksysteem met KCS-functionaliteiten

Fijn dat u zo ver bent gekomen in deze aanbesteding. Met deze demonstratie willen wij u de gelegenheid geven om uw oplossing in de praktijk te laten zien aan de mensen die er straks dagelijks mee gaan werken. We kijken uit naar een concrete en realistische inkijk in uw systeem.

Dit demonstratiescript beschrijft herkenbare werkprocessen binnen gemeente Beverwijk. Tijdens de demo laat u stap voor stap zien hoe uw oplossing deze processen ondersteunt. Het script dient als leidraad zodat wij kunnen toetsen of de werking in de praktijk aansluit op uw schriftelijke inschrijving.

De nadruk ligt op:

- gebruiksgemak
- autorisaties
- samenwerking
- archivering
- bestuurlijke besluitvorming
- KCS functionaliteiten

Wij verwachten een actieve demonstratie vanuit het perspectief van de eindgebruiker. Laat zien wat een gebruiker ziet doet en ervaart. Toon meldingen keuzes schermovergangen en rechtenstructuren expliciet in beeld. Neem ons mee in de logische volgorde van het werkproces en maak zichtbaar hoe de verschillende onderdelen van uw oplossing samen één geheel vormen.

Randvoorwaarden

- De demonstratie dient ter verduidelijking en verificatie van uw schriftelijke inschrijving en krijgt geen zelfstandige score.
- Tijdens de demonstratie mogen geen wijzigingen aanvullingen of nieuwe toezeggingen worden gedaan ten opzichte van de oorspronkelijke inschrijving.
- Algemene bedrijfs- of marketingpresentaties zijn niet gewenst.
- De beoordeling richt zich uitsluitend op de inhoudelijke werking van de getoonde oplossing.
- De totale duur van de sessie bedraagt maximaal 120 minuten inclusief voorstelronde demonstratie en vragen.
- Koppelingen met externe systemen mogen worden gesimuleerd of toegelicht mits functioneel en technisch aannemelijk.
- De gemeente kan de demonstratie opnemen ten behoeve van interne vastlegging van het aanbestedingsproces.

Wij stellen het op prijs wanneer u de demonstratie zo inricht dat het voelt als een realistische werksituatie. Daarmee helpt u ons om goed te beoordelen hoe uw oplossing in de praktijk functioneert.

1. Algemeen

1.1 Werkproces – Nieuwe applicatie aanvragen

Een aanvrager vraagt om een nieuwe applicatie. Een medewerker maakt hiervoor een zaak aan. Tijdens het aanmaken verschijnt een formulier dat samen met de aanvrager wordt ingevuld.

Toon:

- Hoe op de landingspagina een nieuwe zaak wordt aangemaakt.
- Hoe intuïtief dit proces is voor de gebruiker.
- Het onderscheid tussen verplichte velden, optionele velden en uit gegrijsde of niet-beschikbare velden.
- Hoe het juiste formulier of sjabloon beschikbaar komt.
- Welke melding verschijnt wanneer een gebruiker geen rechten heeft om een zaak aan te maken.
- Welke melding verschijnt wanneer een gebruiker geen rechten heeft om velden in te vullen.

1.2 Werkproces – Projectmatig werken en dossiervorming

Binnen de gemeente lopen kleine en grote projecten. Sommige projecten zijn kort en overzichtelijk. Andere zijn complex en kennen meerdere fases.

Voor het opslaan van documenten gebruiken medewerkers onder andere Microsoft Teams.

Bij kleine projecten worden relevante documenten na afronding opgeslagen in het zaakstelsel. Grote projecten bevatten veel documenten en lopen vaak over meerdere fases.

Toon:

- Hoe bestanden van buiten de oplossing worden opgenomen in een zaak.
- Hoe de oplossing omgaat met grote bestanden.
- Hoe verschillende bewaartermijnen binnen één zaak worden toegepast.
- Hoe bewaartermijnen verschillen tussen kleine en langdurige projecten.
- Hoe autorisaties worden aangepast bij wisselingen in het projectteam.

1.3 Werkproces – Zoeken en vinden

Een gebruiker weet dat informatie bestaat, maar kent de exacte benaming niet meer.

Toon:

- Hoe de zoekfunctie omgaat met typfouten.
- Hoe de zoekfunctie omgaat met synoniemen.
- Welke melding verschijnt wanneer een gebruiker geen toegang heeft tot (een deel van) de zoekresultaten.
- Welke melding verschijnt wanneer een zoekopdracht geen resultaten oplevert.
- Hoe (een deel van) zoekresultaten wordt geanonimiseerd.
- Hoe zoekresultaten worden gepubliceerd op een website.
- Hoe huisstijl wordt toegepast bij publicatie.
- Hoe onderscheid wordt gemaakt tussen publicaties met en zonder huisstijl.
- Hoe zoekresultaten per post met huisstijl worden verstuurd.

2. KCS-functionaliteiten

2.1 Inkomend telefoongesprek KCC

Een inwoner belt naar het KCC.

Toon:

- Welke informatie automatisch beschikbaar komt op basis van het telefoonnummer.
- Wat de medewerker direct in beeld ziet.
- Hoe relevante kennisartikelen worden getoond.

2.2 Terugbelverzoeken

Toon:

- Het aanmaken van een terugbelverzoek.
- De routing naar de juiste afdeling.
- De opvolging en afhandeling.
- De registratie en rapportagemogelijkheden.

2.3 Kennisinformatie en bronvermelding

Toon:

- Hoe kennisinformatie in beeld komt tijdens een klantcontact.
- Hoe zichtbaar is waar informatie vandaan komt (bronvermelding).
- Hoe medewerkers informatie toevoegen, aanpassen of verwijderen.
- Of er een overzicht bestaat van alle gekoppelde bronnen.
- Hoe de prikboardfunctie (actuele notities) werkt en eruitziet.

2.4 Casus – Paspoortaanvraag

Een klant belt en wil:

- Een afspraak maken voor een paspoort.
- Weten wat de kosten zijn bij een spoedaanvraag.
- Weten wanneer het document klaar is bij spoed.

Toon:

- Hoe deze informatie tijdens het gesprek beschikbaar komt.
- Hoe het gesprek wordt vastgelegd.
- Hoe het klantcontact eruitziet na afronding wanneer geen terugbelverzoek nodig is.

2.5 Casus – Status omgevingsvergunning

Een klant vraagt naar de status van een omgevingsvergunning.

Toon:

- Hoe de medewerker de status van de vergunning opzoekt.
- Welke stappen de medewerker doorloopt.
- Hoe dit proces samenwerkt met OpenWave.

2.6 Casus – Webformulieren

Een klant wil trouwen en wil het voorgenomen huwelijk online regelen.

Toon:

- Dubbele authenticatie met DigiD van beide partners.
- Hoe hij/zij kan betalen.
- Hoe documenten te uploaden.
- Hoe de opbouw is van de te nemen stappen door de klant (ja/nee keuzes).

3. Bestuurlijke besluitvorming (BBV)

3.1 Parafen en afstemming

Toon:

- Hoe drie (inhoudelijk vrijwel gelijke) college- en raadsvoorstellen door verschillende adviseurs elektronisch worden geparafeerd.
- Hoe adviseurs gelijktijdig commentaar geven.
- Hoe zij interactief met elkaar communiceren binnen het voorstel.
- Wat er gebeurt wanneer een adviseur weigert te paraferen.
- Hoe de opsteller hierover een melding ontvangt.

3.2 Werkvoorraad Bureau BBV

Toon:

- Hoe goedgekeurde voorstellen in de werkvoorraad van Bureau BBV terechtkomen.
- Hoe deze werkvoorraad is ingericht en gefilterd kan worden.

3.3 Rol medewerker Bureau BBV

Toon:

- Hoe een collegevoorstel wordt teruggelegd bij de behandelaar vanwege een onjuistheid.
- Hoe agenda's voor meerdere collegevergaderingen worden samengesteld.
- Hoe voorstellen worden gekoppeld aan vergaderitems.
- Hoe een agenda wordt geëxporteerd naar iBabs, Gemeenteoplossingen of Notubiz.
- Hoe een goedgekeurd raadsvoorstel met verordening wordt aangeboden aan de Griffie.
- Hoe de openbare besluitenlijst wordt gegenereerd.
- Hoe de besluitenlijst digitaal wordt ondertekend door burgemeester en gemeentesecretaris.

4. Archief

4.1 Vernietiging

Toon:

- Hoe een vernietigingslijst wordt samengesteld.
- Of archiefkenmerken vrij instelbaar zijn.
- Hoe controle en accordering plaatsvinden.

4.2 Overbrengen naar e-Depot

Toon:

- Hoe digitaal archief wordt overgebracht naar het e-Depot.
- Welke metadata worden meegeleverd.
- Welke controles plaatsvinden voorafgaand aan overdracht.

4.3 Anonimiseren

Toon:

- Hoe anonimiseren is geïntegreerd in het zaaksysteem.
- Of dit via een koppeling verloopt.
- Op welke momenten anonimiseren wordt toegepast.

5. Aanvullende aandachtspunten

5.1 Digitale handtekening

Toon:

- De mogelijkheid tot digitale ondertekening.
- Automatische meldingen na ondertekening.
- Automatische verzending van het ondertekende besluit per e-mail.
- Hoe eenvoudig bijlagen worden toegevoegd, ook vanuit andere zaken.

5.2 Collegevoorstellen – opstellen en terugvinden

Toon:

- Hoe een collegevoorstel wordt opgesteld.
- Hoe het voorstel eenvoudig wordt teruggevonden via zoeken en filteren.

5.3 Beveiligd mailen

Toon:

- Hoe beveiligd mailen (Smartlocker) direct vanuit een zaak wordt gestart.
- Hoe verzonden berichten worden vastgelegd in het dossier.

5.4 Opbouw van brieven

Toon:

- Hoe een brief wordt opgebouwd.
- Of wordt gewerkt met keuzeblokken of bouwstenen.
- Of wordt gewerkt met vaste formats.
- Hoe huisstijl wordt geborgd.

5.5 Termijnbewaking

Toon:

- Hoe termijnen worden bewaakt bij bezwaar en beroep.
- Hoe signaleringen en herinneringen werken.
- Hoe dit zichtbaar is in het zaakoverzicht.

6. Demo-casus

6.1 Casus – Bezwaar sociaal domein

Een bezwaarzaak komt binnen bij het sociaal domein. Een ander team behandelt het bezwaar dan het team dat het oorspronkelijke besluit nam.

Toon:

- Hoe het proces verloopt wanneer de oorspronkelijke zaak is afgesloten.
- Hoe het proces verloopt wanneer de oorspronkelijke zaak nog openstaat.
- Hoe de bezwaarzaak wordt geregistreerd.
- Hoe de koppeling met de oorspronkelijke zaak wordt gelegd.
- Hoe de zaak bij de juiste behandelaar terechtkomt.
- Hoe autorisaties worden geregeld.
- Hoe termijnbewaking automatisch wordt toegepast.