

Bijlage 5
Demonstratie en interview
Gemeente Doetinchem

1. Inleiding

Doel van de demonstratie is het verifiëren van de offertes van de inschrijvers aan de hand van een casus. Op basis van de inzichten tijdens de demonstratie wordt de beoordeling van de offertes herijkt; hiervoor wordt hetzelfde toetsingskader gehanteerd als voor de beoordeling van de offertes (zie offerteaanvraag hoofdstuk 6).

De demo omvat het inrichten en demonstren van de aangeboden oplossing, inclusief interview. In het interview kunnen vragen gesteld worden over zowel de demonstratie als de inschrijving. De criteria waaraan de demonstratie moet voldoen, zijn hieronder beschreven.

De scope van de demo omvat het demonstren van de functionaliteiten van de Oplossing en het functioneel beheer. Voor deze demo is gekozen om het zaaktype **“Indienen klacht”** als uitgangspunt te nemen om zoveel mogelijk van de functionaliteiten van de Oplossing te demonstren. Voor de demonstratie dient u dit zaaktype als uitgangspunt te hanteren voor de inrichting.

Voor de interactieve demonstratie - incl. het interview - wordt per inschrijver maximaal 120 minuten uitgetrokken. Hiervan zijn de eerste 90 minuten voor een demonstratie. De laatste 30 minuten worden gebruikt voor het houden van een interview waarbinnen wij vragen mogen stellen. Het is aan u om te bewaken dat alle aspecten van de aangeboden Oplossing aan bod komen cq. getoond worden. Daarnaast zorgt u ervoor dat alle vragen die tijdens de demo en het interview worden gesteld, worden geregistreerd en beantwoord: in de eerste plaats mondeling tijdens de uitvoering van de demo, maar daarnaast – als het antwoord een verduidelijking is van hetgeen u heeft gesteld in de offerte – ook schriftelijk. Antwoorden op de vragen die tijdens de demonstratie en/of het interview worden gesteld, moeten binnen 24 uur na de demonstratie via de berichtenmodule in TenderNed aangeleverd worden. Bij niet tijdige inlevering, kunnen wij u uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Het gaat bij deze demonstratie om het tonen van een werkend product. Een demonstratie d.m.v. PowerPoint is niet toegestaan.

Beschikbare middelen tijdens de demonstratie:

- In de demonstratieruimte is wifi beschikbaar.
- De demonstratieruimte beschikt over een presentatiescherm (Teams Rooms). Het is niet mogelijk om met een HDMI-kabel verbinding te maken op de presentatieschermen.

Let op. U bent niet verplicht om bovengenoemde apparatuur te gebruiken. Indien gewenst, kunt u eigen apparatuur gebruiken.

U hebt vanaf een kwartier voor aanvang van de demonstratie de gelegenheid om de ruimte te betreden ter voorbereiding.

De demonstraties vinden plaats op **woensdag 8 april en donderdag 9 april 2026** in het Stadhuis van gemeente Doetinchem. U ontvangt zo snel mogelijk na indiening van uw inschrijving, maar uiterlijk 30 maart 2026, een uitnodiging voor de demonstratie.

U kunt gratis parkeren aan de Stationsstraat in Doetinchem (dichtbij het treinstation). Dit ligt op 10 minuten lopen vanaf het centrum. In en rond het centrum zijn er veel betaalde parkeerplaatsen. Op sommige parkeerplaatsen rond het centrum kunt u een dagkaart kopen voor € 4,-.

2. Demonstratie behandeling (totaal 70 min.)

2.1. Intake en zaak accepteren (10 min)

Een aanvraag van een burger en/ of bedrijf leidt tot een zaak in het zaakstelsel, die in behandeling genomen wordt door een medewerker van de gemeente.

- Toon de start van een zaak op basis van een poststuk en een externe formulierentool webformulier (Seneca Formulierserver);
- Toon hoe de aanvrager handmatig en geautomatiseerd een ontvangstbevestiging kan ontvangen.

2.2. Interface/usability en werkvoorraad (10 min)

De werkvoorraad is het beginscherm voor een behandelaar op het moment dat hij aan de slag gaat met zijn werkzaamheden. Op dit scherm wil de behandelaar in één oogopslag zien wat hij er speelt binnen zijn werkvoorraad.

- Geef een korte uitleg over de schermindeling, knoppen en navigatie van de Oplossing.
- Toon de werkvoorraad en leg uit hoe deze gebruikt kan worden tijdens de werkzaamheden van een behandelaar. Ga hierbij in op:
 - o Mogelijkheden qua aanpassingen voor en door de behandelaar;
 - o De soorten signaleringen welke getoond worden en hoe dit gebeurt;
 - o De zoek- en filtermogelijkheden binnen de werkvoorraad.

2.3. Zaak accepteren en toets op volledigheid (5 min)

De binnengekomen zaak wordt geaccepteerd en daarna getoetst aan volledigheid. Er zijn te weinig gegevens aangeleverd door de aanvrager en de behandelende ambtenaar vraagt per e-mail de ontbrekende informatie op.

- Toon hoe de zaak wordt geaccepteerd;
- Toon hoe de medewerker een mail of brief kan aanmaken en versturen vanuit de zaak;
- Toon hoe de behandelaar de termijn kan opschorten en hoe de relatie wordt gelegd met de signalering van de zaak.

2.4. Telefonisch contact (10 min)

De aanvrager belt om informatie op te vragen over de voortgang van de zaak.

- Toon de klantcontactfunctionaliteit;
- Toon het raadplegen van het klantdossier en de hierboven beschreven zaak;
- Toon het zoeken op locatie om te achterhalen of er voor dezelfde locatie nog meer registraties zijn;
- Toon hoe een terugbelverzoek voor de zaak wordt aangemaakt.

2.5. Zaak afhandelen, archiveren en vernietigen en bestuurlijke besluitvorming (25 min)

De gemeente handelt de aanvraag af en hierbij is het noodzakelijk dat tijdens het proces een college voorstel geschreven en uitgezet worden.

- Toon de signalering voor nieuwe informatie/berichtgeving bij de betreffende zaak die via de PIP is binnengekomen;
- Toon op welke manier de informatie, die door het KCC is toegevoegd aan de zaak, aan de behandelaar wordt getoond;
- Toon hoe een behandelaar de zaak verder kan behandelen en het zaakdossier compleet kan maken door een los document en een email met bijlage toe te voegen;
- Toon hoe het proces van de bestuurlijke besluitvorming is opgenomen en wordt ondersteund binnen de Oplossing. Laat hierbij de werking zien van
 - o Documentvorming, processtappen, routing.
 - o Ondersteuning van het faciliteren van opstellen en publiceren van agenda en het digitaal vergaderen.
- Toon op welke manier en overeenkomstig de archiefkenmerken de afgesloten zaak wordt gearchiveerd in het zaaksysteem;
- Toon hoe gebruikers - mits daartoe geautoriseerd - zaken, documenten en dergelijke te allen tijde handmatig kunnen archiveren en zogeheten 'vernietigingslijsten' kunnen uitdraaien.

2.6. Zoeken en rapportages (10 min)

Het is voor een gemeente belangrijk dat informatie op een snelle en eenvoudige manier (terug)gevonden kan worden. Daarnaast is er behoefte om deze informatie in rapportages weer te geven.

- Toon de verschillende mogelijkheden van het zoeken. Toon hierbij:
 - o verschillende zoekingen
 - o mogelijkheden voor filteren, sorteren en opslaan van zoekopdrachten
- Toon de verschillende functionaliteiten welke geboden wordt voor rapportages. Toon hierbij:
 - o het creëren, wijzigen, opvragen, tonen en exporteren van rapportages.

3. Demonstratie beheer (totaal 20 min)

3.1. Het zaaktype configureren

Het bestaande zaaktype kan via de ZTC o.b.v. Zero-Coding worden aangepast.

- Toon hoe een aanpassing van het zaaktype wordt gedaan. Toon hierbij de diverse parameters, waaronder statutypen, kenmerken, documenttypen, doorlooptijden, resultaattypen, termijnen en demonstreer op welke manier deze aan te passen zijn.
- Toon op welke wijze autorisaties worden beheerd. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om hier overzichten van te creëren.