

Werkorganisatie Druten Wijchen

Demonstratiescript

Inhoud

1.	Doel en overige informatie.....	3
1.1	Doel.....	3
1.2	Beschikbare middelen tijdens de demonstratie	3
1.3	Planning demonstraties	3
2.	Demonstratie elementen	3
	D01. Intake en werkvoorraad	3
	D02. Zaak accepteren en toets op volledigheid	4
	D03. Persoonlijke Internet Pagina (PIP) en MijnOmgeving	5
	D04. Zaak afhandelen en archiveren	5
	D05. Zoeken en vinden	6
	D06. Rapportages en tonen resultaat in kaart	6
	D07. Integratie Microsoft Teams.....	6
	D08. Vernietigen	7
	D09. Functioneel beheer en een zaaktype configureren	7
	D10. Informatiebeveiliging en privacy.....	7
	D11. Objectregistratie	7
	D12. Ondersteuning KCC-medewerker	7

1. Doel en overige informatie

1.1 Doel

Doel van de demonstratie is het verifiëren van de offertes van de leveranciers aan de hand van een casus. Daarnaast beoordeelt opdrachtgever het systeem op Gebruikersvriendelijkheid.

De demo omvat het inrichten en demonstreren van de aangeboden Oplossing, inclusief het beantwoorden van vragen.

Voor de interactieve demonstratie - incl. het stellen van vragen - wordt per inschrijver maximaal 120 minuten uitgetrokken. Een korte introductie van het bedrijf, haar referenties en een motivatie worden op prijs gesteld. De laatste 15 minuten worden gebruikt voor het beantwoorden van vragen. Het gaat bij deze demonstratie om het tonen van een werkend product.

1.2 Beschikbare middelen tijdens de demonstratie

De demonstratie wordt op locatie bij de Werkorganisatie uitgevoerd. Een groot beeldscherm is beschikbaar. De opdrachtgever nodigt deelnemers en leverancier uit en stelt een deelnemerslijst beschikbaar.

1.3 Planning demonstraties

De volgende dag is gereserveerd in de agenda's van de beoordelaars. Het tijdstip wordt in overleg met opdrachtgever en inschrijvers bepaald.

- Datum demonstratie: donderdag 28 mei 2026

2. Demonstratie elementen

D01. Intake en werkvoorraad

Wanneer een burger of bedrijf een aanvraag indient, wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel van de WDW. Deze zaak wordt vervolgens in behandeling genomen door een medewerker van de gemeenten. Er zijn diverse manieren waarop een nieuwe zaak kan worden gestart. Dit kan via een webformulier, een inkomende brief, of een e-mail. Laat zien hoe een aanvraag uit een kanaal leidt tot een nieuwe zaak van een specifiek zaaktype.

Laat zien op welke wijze de aanvrager een ontvangstbevestiging ontvangt. Ga in op de verschillen per kanaal, denk hierbij aan het versturen van een bevestiging via webformulier, MijnOverheid, e-mail, of per brief.

Voor de behandelaar van de zaak is de werkvoorraad, het startscherm van waaruit de werkzaamheden opgepakt worden. Laat zien hoe deze werkvoorraad naar eigen inzicht van onze medewerkers kan worden aangepast. Ga uitgebreid in op de zoek- en filtermogelijkheden. En met welke signaleringen de behandelaar geïnformeerd wordt over de status en voortgang van zaken.

Ook kan een medewerker zelf de initiatiefnemer zijn om een zaak te starten (denk aan beleid opstellen). Laat zien hoe dit in z'n werk gaat. Laat de handelingen zien die worden uitgevoerd om een nieuwe zaak in de Oplossing aan te maken. Koppel zowel natuurlijke als niet-natuurlijke personen aan de zaak, compleet met contactgegevens en contactpersonen.

Uitgangspunt is dat medewerkers werken vanuit de zaak (in het Zaaksysteem). Laat zien op welke manier documenten, mails en andere objecten aan de zaak gekoppeld kunnen worden en van kenmerken worden voorzien (bijvoorbeeld of een document openbaar en/of gepubliceerd is), zodat ze eenvoudig kunnen worden beheerd en teruggevonden kunnen worden.

Als een zaak eenmaal is aangemaakt maar nog niet is geaccepteerd, is het mogelijk om het zaaktype eenvoudig te wijzigen. Dit is bijvoorbeeld handig als er een foutieve toekenning heeft plaatsgevonden. Laat zien wat de mogelijkheden van de Oplossing zijn.

Daarnaast is het overdragen van werk aan een andere behandelaar of behandelteam belangrijk, want dit bevordert een flexibiliteit en efficiënt werkproces. Welke mogelijkheden biedt de Oplossing en op welke manier worden deze mutaties genotificeerd?

D02. Zaak accepteren en toets op volledigheid

Zodra een nieuwe zaak binnenkomt, wordt deze eerst geaccepteerd en vervolgens getoetst op volledigheid door de behandelende ambtenaar. Als blijkt dat er informatie ontbreekt, maakt de ambtenaar vanuit het zaaksysteem een mail of brief aan om de ontbrekende gegevens op te vragen bij de aanvrager. Tijdens dit proces wordt de termijn voor de behandeling van de zaak opgeschort. Dit heeft als gevolg dat de signalering van de zaak wordt aangepast om te reflecteren dat er nog actie vereist is. Laat zien hoe vanuit de Oplossing om extra informatie kan worden verzocht en hoe deze aan de zaak kan worden toegevoegd. En laat zien hoe opschorten of uitstellen in zijn werk gaat.

De WDW gebruikt de Oplossing mede als systeem voor de werkvoorraad. In dit systeem krijgt de gebruiker een overzicht van zijn eigen zaken, of die van zijn team of rol. De signalering binnen de Oplossing zorgt ervoor dat de gebruiker actief op de hoogte wordt gehouden van wijzigingen of toevoegingen aan de zaak door derden. Laat zien op welk wijze wordt aangegeven wat er precies is gewijzigd of toegevoegd, of dit nu in de zaak zelf is of in een document binnen de zaak.

Buiten de Oplossing om zijn er ook mogelijkheden voor notificaties, zoals emailalerts of meldingen via een mobiele app. Hierdoor blijft de gebruiker altijd op de hoogte, ook als hij niet ingelogd is op het systeem. Laat de mogelijkheden van de Oplossing hierin zien.

De Oplossing biedt diverse functionaliteiten voor het beheer van de werkvoorraad. Zo kan men zaken sorteren, groeperen en filteren op basis van verschillende zaakattributen en/of zaakeigenschappen. Hierdoor kunnen gebruikers de werkvoorraad op een efficiënte manier doorzoeken. Ga in op zoeken, filteren en groeperen.

Ook kunnen relaties tussen verschillende zaken zichtbaar worden gemaakt in de werkvoorraad. Dit biedt de mogelijkheid om zaken die met elkaar te maken hebben snel te identificeren en te beheren.

Ten slotte kunnen gebruikers deze functionaliteiten naar eigen inzicht instellen en inrichten. Dit biedt ook mogelijkheden op het niveau van teams of afdelingen; de werkvoorraad kan zodanig worden ingericht dat deze inzichtelijk is voor zowel medewerkers als leidinggevendenden. Door deze geïntegreerde aanpak zorgt de Oplossing ervoor dat de werkprocessen binnen de WDW soepel en efficiënt verlopen, van het moment van aanvraag tot de uiteindelijke afhandeling van de zaak.

D03. Persoonlijke Internet Pagina (PIP) en MijnOmgeving

De PIP gaat door de WDW gebruikt worden in de communicatie tijdens de afhandeling van de zaak. Inwoners en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties kunnen eenvoudig informatie over hun zaak inzien en stukken toevoegen. Laat zien hoe de behandelaar stukken toevoegt of ophaalt in de PIP, hoe de inwoner hiervan op de hoogte wordt gesteld en op welke wijze hij/zij haar gegevens kan aanpassen en/of stukken kan toevoegen.

Laat indien mogelijk ook zien (of leg uit) hoe de communicatie plaatsvindt als dit via een externe PIP, zoals de MijnOmgeving gebeurt.

Daarnaast is het portaal ook geoptimaliseerd voor mobiel gebruik. Of gebruikers nu toegang zoeken via een tablet, smartphone of ander mobiel apparaat, de Oplossing zorgt voor een aangepaste interface of een responsief design. Laat zien op welke wijze de hoogwaardige gebruikerservaring op alle platforms gegarandeerd is.

D04. Zaak afhandelen en archiveren

De behandelaar behandelt de zaak. Laat zien hoe een behandelaar de zaak verder behandelt en compleet maakt door een los document en een email met bijlage toe te voegen. Laat zien op welke wijze de behandelaar wordt ondersteunt door statussen en checklists die voor elke zaak beschikbaar zijn. En op welke manier de behandelaar een goed overzicht houdt van de doorlooptijden en te nemen stappen, termijnen bewaakt en waarschuwingen krijgt als een deadline nadert.

Er zijn situaties waarin een zaak opgeschort of verlengd moet worden. De Oplossing maakt dit eenvoudig. De behandelaar kan de termijn opschorten, en de grondslag voor deze actie vastleggen. Laat zien op welke wijze de aanvrager vereiste aanvullende stukken kan leveren en hoe de behandelaar de voortgang kan volgen. Op welke wijze wordt de behandelaar

gesignaleerd/geïnformeerd dat er nieuwe informatie/berichtgeving is binnengekomen via het PIP of een collega?

Wat betreft vertrouwelijkheid, biedt de Oplossing de mogelijkheid om zaken tijdelijk als 'vertrouwelijk' te markeren. Dit heeft invloed op wie de zaak kan zien en hoe deze in zoekresultaten verschijnt. Laat zien op welke wijze de behandelaar zaken vertrouwelijk kan maken of juist toegankelijk kan maken voor collega's.

Laat zien hoe de zaak wordt afgedaan en gearcheveerd, ga hierbij in op de archiefkenmerken van de afgesloten zaak.

D05. Zoeken en vinden

Het belang van effectief zoeken en vinden binnen de Oplossing wordt hoog aangeschreven door de WDW. Laat zien hoe de zoekfunctie de eindgebruiker optimaal ondersteunt. De zoekresultaten worden intuïtief en snel gepresenteerd. Ze zijn gesorteerd op relevantie om de gebruiker te helpen snel de informatie te vinden die nodig is. Laat de zoekmogelijkheden zien voor filteren, sorteren en opslaan van zoekopdrachten.

Bij het tonen van resultaten houdt de Oplossing rekening met vertrouwelijkheid. Alleen gebruikers met de juiste bevoegdheden krijgen toegang tot vertrouwelijke zaken of documenten, zodat de integriteit van de informatie gewaarborgd blijft. Laat zien hoe dit bijvoorbeeld kan verschillen tussen een klantcontact medewerker of een collega van een ander team.

D06. Rapportages en tonen resultaat in kaart

Het is voor een gemeente belangrijk dat informatie in de vorm van rapportages of resultaten in de kaart weer te geven. Laat zien op welke wijze rapportages worden gemaakt, door de functioneel beheerder of zelfstandig door de gebruiker. Hoe worden "eigen" rapportages zonder technische kennis gecreëerd, bewaard en geëxporteerd.

Vanuit verschillende rollen is er andere behoefte aan grafische informatie. Laat zien hoe een behandelaar een of meerdere objecten kan koppelen aan een zaak. En op welke wijze zaaktypen gekoppeld kunnen zijn aan een thematische kaart, denk aan vergunningen, horeca, enz.

D07. Integratie Microsoft Teams

De integratie van Microsoft Teams en de Oplossing biedt veel voordelen voor zowel de workflow als de samenwerking binnen en buiten de organisatie. Door deze synergie streeft de WDW naar een vloeiende en efficiënte samenwerking tussen haar interne medewerkers en externe partners.

Laat in deze context zien hoe een behandelaar binnen de Oplossing effectief kan samenwerken met verschillende teams en kanalen in MS-Teams. Denk hierbij aan mogelijkheden voor het archiveren van

teams, kanalen, bijbehorende documenten en chatgeschiedenis in de gekoppelde zaak waardoor een georganiseerd en traceerbaar overzicht behouden blijft.

D08. Vernietigen

Medewerkers Informatiebeheer willen zaken vernietigen die aan de termijnen en criteria voldoen.

Laat het proces zien hoe afgesloten zaken en bijbehorende stukken worden vernietigd en hoe vernietigingslijsten flexibel in te richten zijn en worden geproduceerd.

D09. Functioneel beheer en een zaaktype configureren

Laat zien uit welke onderdelen de beheer-omgeving bestaat.

- a. Toon hoe een aanpassing van het zaaktype wordt gedaan en hoe parameters, waaronder statustypen, kenmerken, documenttypen, doorlooptijden, resultaattypen, termijnen, (velden in) behandel-schema's/-vensters aan te passen zijn. Laat ook zien hoe een zaaktype op basis van een ander zaaktype vormgegeven kan worden.
- b. Toon welke handelingen functioneel Beheer moet uitvoeren om ervoor te zorgen dat een nieuwe medewerker in het zaakstelsel kan werken, met de juiste autorisaties.

D10. Informatiebeveiliging en privacy

Er wordt een nieuwe medewerker toegevoegd aan de Oplossing. Laat zien op welke wijze deze medewerker de juiste autorisatie ontvangt. Hoe worden autorisaties beheerd en welke rapportages worden geboden. Denk hierbij ook aan de rechtenstructuur waarin ook de vertrouwelijkheden terug te vinden zijn.

Hoe worden (persoons)gegevens geregistreerd van klanten en welke wijze zijn deze zichtbaar zijn voor anderen.

D11. Objectregistratie

Een nieuw zaakstelsel biedt de WDW de mogelijkheid om afscheid te nemen van een aantal taakspecifieke applicaties. De werkorganisatie is daarom op zoek naar hoe de oplossing deze taken zou kunnen overnemen.

Laat zien hoe een (vastgoed)object kan worden beheerd. Denk hierbij aan hoe er een zaak aan kan worden gekoppeld, hoe er documenten aan het object kunnen worden gehangen zonder dat deze gekoppeld zijn aan een zaak.

Toon een voorbeeld van hoe een contractregistratie tot stand zou kunnen komen met een contractobject. Laat hierbij zien of, en hoe, er contractsignalering kan worden ingericht.

D12. Ondersteuning KCC-medewerker

Binnen de WDW vinden we het belangrijk dat de Oplossing de registratie en monitoring van inkomende telefoongesprekken ondersteunt.

De Oplossing moet laten zien op welke wijze een inkomend telefoongesprek wordt geregistreerd. Hierbij wordt inzichtelijk gemaakt of en welke gegevens automatisch kunnen worden vastgelegd vanuit een telefonieapplicatie (bijvoorbeeld telefoonnummer herkenning) en welke informatie de KCC-medewerker handmatig kan toevoegen.

De inschrijver toont hoe een KCC-medewerker eenvoudig een collega kan opzoeken binnen de Oplossing. Daarbij wordt gedemonstreerd:

- welke zoekmogelijkheden beschikbaar zijn
- hoe de medewerker de beschikbaarheid van een collega kan controleren (bijvoorbeeld via de Outlook-agenda)

Als de collega niet beschikbaar is, toont de Oplossing hoe een terugbelnotitie kan worden aangemaakt.

De Oplossing laat ook zien hoe;

- een gespreksnotitie kan worden aangemaakt
- en hoe een terugbelnotitie of gespreksnotitie gekoppeld kan worden aan een bestaande of een nieuwe zaak.

Voor monitoring is het noodzakelijk dat gesprekken kunnen worden voorzien van een kenmerk (oormerk of tag). De Oplossing toont:

- welke mogelijkheden er zijn om gesprekken te oormerken
- hoe deze kenmerken worden gebruikt in rapportages
- hoe een rapportage op basis van deze gegevens kan worden gegenereerd

Tot slot toont de Oplossing hoe een KCC-medewerker op een eenvoudige en overzichtelijke manier inzicht krijgt in de lopende zaken van een inwoner.