

Use case

Van Aanvraag tot levering

1. Doel

Deze bijlage beschrijft het algemene primaire proces in vier opvolgende deelprocessen: Aanvraag in portaal, Contactcentrum, Advies en Onderzoek. Hiermee wil het Huis laten toetsen hoe een zaakstelsel de afdelingen ondersteunt voor het uitvoeren van hun taak.

2. Leeswijzer

Deze use case is bedoeld voor de marktconsultatie. Het is een vereenvoudigde versie van de gewenste ondersteuning door het systeem. Het volgt de gedeelde procesflow op hoofdlijn, waarbij stappen achterwege zijn gelaten. Deze zullen in een later stadium voor de demo en PoC verder ingevuld worden mede op basis van uw input in deze fase.

Zo zijn onderdelen, zoals termijnbewaking of rapportages nu niet meegenomen. Het Programma van Eisen toont de volle breedte van de gezochte functionaliteit. In hoofdstuk 4 krijgt u een hiervoor een aanvullende vragenlijst, waarop antwoord vragen.

3. Actoren

Actor		Beschrijving
Aanvrager	Mens	De aanvrager dient een aanvraag in bij het huis.
Portaal	Systeem	Het portaal biedt een omgeving voor aanvragers om informatie uit te wisselen. Soms ook "mijn HvK"-omgeving genoemd.
Contactcentrum	Mens	Medewerker van HvK bij het contactcentrum. Beoordeelt binnenkomende aanvragen.
HuisSysteem	Systeem	Het systeem waarmee processen en documenten beheerd kunnen worden. Bevat functionaliteit voor workflow- en documentmanagement.
Coördinator	Mens	Coördineert zaken binnen een afdeling.
Bestuurder	Mens	Toetst een (deel)oplevering van zaken.
Adviseur	Mens	Behandelaar van het adviesverzoek
Onderzoeker	Mens	Behandelaar van (de melding voor) het onderzoek

4. Deelprocessen

A. Aanvraag in portaal

Stap	Wie handelt?	Wat gebeurt er?	Systeemondersteuning	Resultaat
1	Aanvrager	Kiest voor digitaal contact of het indienen van een verzoek via het portaal.	Het portaal biedt toegang tot registratie, identificatie of pseudonieme/anonieme indiening waar toegestaan.	Aanvrager start de aanvraagroute.
2	Aanvrager	Maakt een portaalaccount aan of gebruikt een bestaande toegang.	Het systeem legt een contactpersoon vast met een uniek nummer en verwerkt latere profielwijzigingen in het interne systeem.	Aanvrager is geregistreerd of herkenbaar voor vervolgstappen.
3	Aanvrager	Vult contactgegevens, situatiebeschrijving en aanvraaggegevens in.	Het formulier ondersteunt verplichte velden, toelichtingen en controle op volledigheid.	Aanvraaggegevens zijn vastgelegd.
4	Aanvrager	Voegt documenten toe, zoals tekst, foto's of screenshots.	Het systeem slaat documenten op bij de aanvraag en ondersteunt labels of ordening.	Documenten zijn gekoppeld aan de aanvraag.
5	Aanvrager	Verstuurt de aanvraag naar het Contactcentrum.	Het systeem registreert datum, tijd, kanaal en aanvraagnummer of dossiernummer.	Aanvraag is ingediend.
6	Portaal	Bevestigt ontvangst aan de aanvrager.	Het systeem stuurt een automatische ontvangstbevestiging of notificatie.	Aanvrager weet dat de aanvraag is ontvangen.

B. Contactcentrum

Stap	Wie handelt?	Wat gebeurt er?	Systeemondersteuning	Resultaat
1	Contactcentrum	Registreert het verzoek of vult gegevens aan na telefonisch of schriftelijk contact.	Nummergeneratie, automatische datum/tijd, optionele koppeling aan zaak.	Verzoek staat in het systeem.
2	Contactcentrum	Verrijkt het verzoek met inhoudelijke kenmerken.	Velden voor sector, branche, aard contact, werkgerelateerdheid, thema en onderwerp.	Verzoek is klaar voor triage.
3	Contactcentrum	Beeoordeelt het verzoek en bepaalt de route.	Werkbak, routehistorie, documentlabels, sjablonen en notificaties.	Afwijzing, doorverwijzing of overdracht.
4	HuisSysteem	Zet het verzoek door naar Advies, Onderzoek, Kennis & Preventie of Juridische Zaken, of maakt een afwijzing beschikbaar.	Werkbaktaak, sjabloonbrief, portaalbericht en notificatie.	Aanvrager is geïnformeerd of behandelteam ontvangt taak.

C. Advies

Stap	Wie handelt?	Wat gebeurt er?	Systeemondersteuning	Resultaat
1	Coördinator Advies	Wijst het adviesverzoek toe aan een adviseur.	Werkbak, toewijzingscriteria, ontvangst- en toewijzingsdatum.	Adviseur ontvangt de zaak.
2	Adviseur	Voert intakegesprek en verzamelt informatie.	Taken, agendaondersteuning, termijnsignalering en documentoverzicht.	Dossier is inhoudelijk opgebouwd.
3	Aanvrager	Voegt extra documenten toe, zoals tekst, foto's, geluidsopnames of video's.	Het systeem slaat bestanden op bij de aanvraag en ondersteunt labels of ordening.	Dossier is aangevuld met gevraagde informatie.
4	Adviseur	Beoordeelt het verzoek en adviseert over vervolg of afronding.	Metadata, documentlabels, filteren, aantekeningen met behoud van originelen en logging.	Conceptadvies of vervolgactie. Kan terug naar stap 2.
5	Bestuurder	Beslist of er sprake is van vermoeden misstand.	Workflow voor review, versiebeheer, feedback en akkoord.	Beoordeelde of geaccordeerde uitkomst.
6	HuisSysteem	Stuurt brief naar verzoeker.	Templates voor brieven, berichten in portal.	Verzoeker ontvangt dienstverleningsbrief.
7	Adviseur	Rondt het traject af of zet een vervolgtraject in.	Afsluitreden, afsluitdatum, status, rapportagegegevens en portaalbericht.	Einde adviestraject of vervolg.

D. Onderzoek

Stap	Wie handelt?	Wat gebeurt er?	Systeemondersteuning	Resultaat
1	Coördinator Onderzoek	Ontvangt onderzoeksverzoek na positieve onderzoekstoets en wijst onderzoeker(s) toe.	Zaaknummer, werkbak, toewijzing aan onderzoeker en senior onderzoeker.	Onderzoeksteam is gekoppeld.
2	Onderzoeker	Voert procedurele gesprekken en stelt plan van aanpak op.	Taken, sjablonen, journaal, logging en versiebeheer.	Plan van aanpak gereed voor goedkeuring of consultatie.
3	Onderzoeker	Verzamelt informatie en legt bronnen en bevindingen vast.	Documentbeheer, metadata, bronvermelding, aantekeningen en toegang voor betrokkenen waar nodig.	Onderzoeksdossier is opgebouwd.
4	Onderzoeker	Stelt feitenrelaas en concept rapport op.	Workflow voor feedback, akkoord, taakdoorzetting en versiebeheer.	Conceptstukken gereed voor consultatie of goedkeuring.
5	Onderzoeker (2e)	Geeft feedback op het concept rapport.	Documentbeheer, versiebeheer, aantekeningen.	Nieuwe versie rapport met aantekeningen.
6	Coördinator Onderzoek	Geeft feedback op het concept rapport.	Documentbeheer, versiebeheer, aantekeningen.	Nieuwe versie rapport met aantekeningen.
7	Bestuurder	Geeft akkoord, stelt vast of vraagt aanpassing.	Vastlegging van akkoord, feedback, eindverantwoordelijke en audittrail.	Definitief rapport of vervolgstap.

5. Vragen

Waar mogelijk zijn wij benieuwd hoe de volgende onderwerpen ingepast kunnen worden.

NR	Onderwerp	Beschrijving
1.	Kanalen	Hoe ondersteunt uw oplossing diverse kanalen, zoals website (e-formulieren), portaal, e-mail of fysieke documenten?
2.	Mail	Hoe wordt communicatie via e-mail met bijlagen met zo min mogelijk handwerk aan een zaak toegevoegd?
3.	Privacy	Hoe ondersteunt de oplossing anoniem of pseudoniem contact via het portaal? Is het daarbij mogelijk om in contact te blijven met aanvrager? En later alsnog de volledige identiteit kenbaar te maken?
4.	Triage	Hoe kan het systeem automatische triage van aanvragen op basis van ingevulde gegevens ondersteunen of uitvoeren?
5.	Termijnbewaking	Hoe ondersteunt de oplossing met het bewaken van streef- en wettelijke termijnen?
6.	Rapportage	Welke rapportagemogelijkheden zijn er binnen het systeem? Welke integratiemogelijkheden zijn er met externe systemen?
7.	Structuur	Welke mogelijkheden biedt de oplossing om gerelateerde zaken te structureren? Bijvoorbeeld in hoofd- en subdossiers of door relaties te leggen.
8.	Autorisatie	Welke mogelijkheden biedt het systeem t.a.v. autorisatie om toegang te scheiden per individu, groep of gehele organisatie? Welke mogelijkheden voor autorisatie zijn er binnen het portaal?
9.	Goedkeuring	Welke mogelijkheden biedt het systeem voor goedkeuring en (digitaal) ondertekenen van documenten?
10.	Tijdsregistratie	Hoe ondersteunt de oplossing bij het bijhouden en rapporteren over de bestede tijd aan activiteiten binnen zaken? Op welke wijze kan hierover gerapporteerd worden?
11.	Overig	Welke overige mogelijkheden biedt het systeem om de werkzaamheden van het Huis te ondersteunen?