

Bijlage 15 – Scenario's demo zaaksysteem

Inhoud

Bijlage 15 – Scenario's demo zaaksysteem	1
1. SCENARIO'S RISICOBEBEERSING.....	3
1.1 Demoscenario RB 1a – Inrichten en gebruiken locatiekaart (Pand + VBO)	3
1.2 Demoscenario RB 1b – Inrichten en gebruiken locatiekaart (afgebakend gebied)	3
1.3 Demoscenario RB 2 – Toezicht: registratie en rapportage inspectie	4
1.4 Demoscenario RB 3 – Klantvraag/klacht van intake tot afhandeling	4
1.5 Demoscenario RB 4 – Samenwerking via DSO	5
1.6 Demoscenario RB 5 – Voortgang en processturing	5
2 SCENARIO'S FUNCTIONEEL BEHEER	7
2.1 Demoscenario FB 1 – Aanmaken en configureren nieuw zaaktype	7
2.2 Demoscenario FB 2 – Wijzigen en doorontwikkelen bestaand zaaktype	8
2.3 Demoscenario FB 3 – Beheer van gebruikers, rollen en autorisaties	9
2.4 Demoscenario FB 4 – Beheer van sjablonen en documentgeneratie.....	10
2.5 Demoscenario FB 5 – Helpdesk en ticketbehandeling.....	10
3 SCENARIO'S INFORMATIEBEHEER	12
3.1 Scenario IB 1 – Registreren en verrijken van een zaak	12
3.2 Scenario IB 2 – Efficiënt hergebruik en bulkafhandeling.....	12
3.3 Scenario IB 3 – Zoeken, volgen en overnemen van zaken	13
3.4 Scenario IB 4 – Rapportage, archivering en kwaliteitscontrole	13
4 SCENARIO'S EINDGEBRUIKERS	15
4.1 Demoscenario EG 1 - Algemene navigatie, look & feel en vindbaarheid	15
4.2 Demoscenario EG 2 - Dagelijkse handelingen en gebruiksgemak (Intake & Behandeling)	15
4.3 Demoscenario EG 3 - Naadloze integratie met kantoorautomatisering	16
4.4 Demoscenario EG 4 - Zoeken, raadplegen en digitaal samenwerken	17
4.5 Demoscenario EG 5 - Hulpfuncties, selfservice	17

1 SCENARIO'S RISICOBEBEERSING

1.1 Demoscenario RB 1a – Inrichten en gebruiken locatiekaart (Pand + VBO)

Opdracht voor Inschrijver

- Maak een **nieuw Pand** aan als basisobject.
- Leg hierbinnen minimaal **2 VBO's** vast.
- Leg per Pand en VBO vast:
 - Veiligheidsvoorzieningen (keuzevelden)
 - Bijzonderheden (multiselect + vrije invoer)
 - Gebruiksfunctie
 - Risicoclassificatie
- Toon hoe:
 - gegevens **overzichtelijk worden weergegeven**
 - wijzigingen worden doorgevoerd
 - object gekoppeld kan worden aan zaken

1.2 Demoscenario RB 1b – Inrichten en gebruiken locatiekaart (afgebakend gebied)

Opdracht voor Inschrijver

- Specificeer een **nieuw Gebied** als basisobject.
- Leg hierbinnen minimaal **2 items** vast.
- Leg per item een criterium vast:
 - Titel item (Voorbeelden: Omgevingsplan Hilversum van toepassing, Verplicht om Adviseur Omgevingsveiligheid te betrekken)
 - Grondslag (keuzevelden, bijvoorbeeld: BBL, Omgevingsplan, NEN, Persoon)
 - Bijzonderheden (vrije invoer)
- Toon hoe:

- gegevens **overzichtelijk worden weergegeven**
- wijzigingen worden doorgevoerd
- de items kenbaar (alert) worden gemaakt in de locatiekaart(en) die vallen binnen het gemarkeerde gebied van het basisobject
- de items kenbaar (alert) worden gemaakt bij het starten van een nieuwe zaak dat valt binnen het gemarkeerde gebied van het basisobject.

1.3 Demoscenario RB 2 – Toezicht: registratie en rapportage inspectie

Opdracht voor Inschrijver

Begin scenario op mobiel device, zoals tablet:

- Start een **toezichtzaak** op basis van een Pand.
- Voer een **controle/inspectie** uit:
 - Vul checklist in (met bevindingen)
 - Leg observaties en foto/notities vast

Ga verder op PC:

- Genereer een:
 - rapportage of controleverslag en conceptbrief richting betrokkene, zoals eigenaar van het pand of gemeente
- Toon hoe toezichtgegevens worden opgeslagen en inzichtelijk zijn in de zaak.

1.4 Demoscenario RB 3 – Klantvraag/klacht van intake tot afhandeling

Opdracht voor Inschrijver

- Registreer een **klantvraag/klacht** (bijv. melding brandveiligheid).
- Laat zien:
 - registratie door frontoffice (minimale invoer)
 - routing naar juiste behandelaar
- Behandel de zaak:
 - voeg interne notities toe
 - communiceer met melder (bijv. mail vanuit zaak)
- Rond de zaak af met:

- resultaatregistratie
- archivering

1.5 Demoscenario RB 4 – Samenwerking via DSO

1. Ontvangst en initiële samenwerking

- Toon hoe een aanvraag/melding vanuit de DSO:
 - wordt ontvangen in het zaaksysteem
 - Wordt omgezet tot een nieuwe zaak of automatisch wordt gekoppeld aan een bestaande zaak.
- Demonstreer hoe communicatie plaatsvindt met:
 - initiatiefnemer (via DSO of gekoppelde kanalen)
 - andere bevoegde gezagen / ketenpartners
- Laat zien:
 - het stellen van vragen / verzoeken om aanvulling
 - ontvangen en verwerken van reacties
 - vastlegging van alle communicatie binnen de zaak
 - Signalering bij overschrijding van termijnen
- Toon hoe in één overzicht zichtbaar is:
 - wie welke acties heeft uitgevoerd (intern en extern)
 - welke communicatie heeft plaatsgevonden
 - wat de actuele status is van de zaak binnen de keten

1.6 Demoscenario RB 5 – Voortgang en processturing

Opdracht voor Inschrijver

- Start een zaak en doorloop het proces:
 - Toon alle processtappen (huidig + afgerond + nog te doen)
- Demonstreer:
 - eventuele automatische acties binnen processtappen
 - mogelijkheid tot teruggaan in proces
 - corrigeren van fouten (zonder zaak te sluiten)
- Toon een **voortgangsoverzicht van alle zaken voor teamleider** met daarin:
 - openstaande zaken per team/behandelaar
 - doorlooptijden
 - knelpunten

2 SCENARIO'S FUNCTIONEEL BEHEER

2.1 Demoscenario FB 1 – Aanmaken en configureren nieuw zaaktype

Demonstreer hoe een functioneel beheerder een **nieuw zaaktype** inricht, zonder tussenkomst van de leverancier.

1. Basisinrichting zaaktype

- Maak een nieuw zaaktype aan
- Leg vast:
 - Naam en omschrijving
 - Rollen (bijv. behandelaar, adviseur)

2. Inrichten processtappen

- Definieer een aantal processtappen (bijv. intake, controle, rapportage, besluit)
- Bepaal:
 - volgorde van stappen
 - statussen
 - voorwaarden voor overgang naar volgende stap

3. Inrichten velden en formulieren

- Voeg verschillende velden toe:
 - vrije invoer
 - keuzelijsten
 - multiselect
- Toon hoe deze velden:
 - worden gekoppeld aan een stap
 - zichtbaar zijn voor de gebruiker

4. Automatisering instellen

- Configureer een processtap waarin:
 - automatisch een document wordt gegenereerd
 - een melding of taak wordt aangemaakt

5. Publicatie en gebruik

- Activeer het zaaktype
- Start een voorbeeldzaak en doorloop kort het proces

2.2 Demoscenario FB 2 – Wijzigen en doorontwikkelen bestaand zaaktype

Opdracht voor Inschrijver

Demonstreer een bestaand zaaktype en voer wijzigingen door.

1. Inzicht huidige inrichting

- Toon het bestaande zaaktype inclusief:
 - processtappen
 - velden
 - automatiseringen

2. Doorvoeren wijziging

- Voeg een nieuwe processtap toe (bijv. “Extra controle”)
- Wijzig:
 - een bestaand veld (bijv. extra keuzewaarde)
 - volgorde van processtappen

3. Impact op bestaande zaken

- Toon wat er gebeurt met:
 - lopende zaken
 - nieuwe zaken

4. Beheer en versiebeheer

- Laat zien:
 - hoe wijzigingen worden opgeslagen
 - of versiebeheer aanwezig is

2.3 Demoscenario FB 3 – Beheer van gebruikers, rollen en autorisaties

Opdracht voor Inschrijver

1. Aanmaken gebruiker of rol

- Voeg een nieuwe gebruiker of rol toe (bijv. “Toezichthouder”)

2. Toekennen rechten

- Ken rechten toe:
 - toegang tot zaaktypen
 - bewerken/lezen van gegevens
 - uitvoeren van processtappen etc.

3. Toepassen op praktijk

- Toon hoe deze rechten:
 - zichtbaar zijn in het systeem
 - invloed hebben op het gebruikersscherm

4. Wijzigen rechten

- Pas rechten aan en toon direct effect
- Laat zien hoe een wijziging van rechten voor een grote groep gebruikers op de meest efficiënte manier kan worden uitgerold.

5. Demonstreer hoe functioneel beheer is gepositioneerd en ontsloten in het systeem, inclusief:

- aparte beheeromgeving of beheermodus (indien aanwezig)
- verschillende beheerschermen (bijv. gebruikersbeheer, autorisaties, zaaktypen, configuratie)

Laat zien:

- hoe een functioneel beheerder navigeert tussen deze schermen
- of beheer gecentraliseerd is of verdeeld over meerdere plekken
- hoe overzicht wordt gehouden over instellingen en afhankelijkheden

Toon hoe:

- wijzigingen traceerbaar zijn (audit/logging)
- fouten voorkomen of hersteld kunnen worden

2.4 Demoscenario FB 4 – Beheer van sjablonen en documentgeneratie

Opdracht voor Inschrijver

1. Inrichten sjabloon

- Maak of wijzig een documentsjabloon (bijv. brief)
- Koppel velden uit zaakgegevens aan het document

2. Koppelen aan processtap

- Koppel het sjabloon aan een specifieke stap in het proces

3. Genereren document

- Toon hoe:
 - document automatisch wordt gegenereerd
 - gebruiker het document (indien mogelijk) bewerkt vóór verzenden

4. Beheer en hergebruik

- Laat zien:
 - waar sjablonen worden beheerd
 - hoe wijzigingen doorwerken

2.5 Demoscenario FB 5 – Helpdesk en ticketbehandeling

Demonstreer hoe een functioneel beheerder een **ticket (incident of wijzigingsverzoek)** indient en opvolgt bij de helpdesk van de leverancier.

1. Indienen van een ticket

- Toon hoe een functioneel beheerder een ticket aanmaakt:
 - vanuit het systeem of via een portaal
 - inclusief categorie (incident, wijziging, vraag)
- Vul minimaal in:
 - omschrijving probleem of verzoek
 - prioriteit/urgentie
 - gekoppelde zaak of functionaliteit

2. Aanvullen en structureren informatie

- Laat zien:
 - hoe bijlagen worden toegevoegd (bijv. screenshots)
 - of er gestandaardiseerde velden of sjablonen zijn
 - in hoeverre het systeem helpt bij correcte en volledige input

3. Inzicht in status en voortgang

- Toon hoe de functioneel beheerder:
 - de status van het ticket kan volgen
 - inzicht krijgt in reactietijden en afhandeling
- Laat zien:
 - notificaties of updates vanuit de leverancier

4. Interactie met Inschrijver

- Demonstreer:
 - communicatie binnen het ticket (vragen/antwoorden)
 - hoe aanvullingen of reacties worden verwerkt

5. Afhandeling en borging

- Rond een ticket af en toon:
 - hoe oplossing wordt teruggekoppeld
 - hoe het ticket wordt afgesloten
- Laat zien:
 - of en hoe kennis wordt vastgelegd (bijv. kennisbank/FAQ)
 - of tickets herleidbaar blijven (historie)

3 SCENARIO'S INFORMATIEBEHEER

3.1 Scenario IB 1 – Registreren en verrijken van een zaak

Uit te voeren handelingen:

- Maak een nieuwe zaak aan.
- Voeg een **contactpersoon / niet-natuurlijk persoon** toe:
 - Toon hoe een nieuwe wordt aangemaakt.
 - Toon wat er gebeurt als deze al bestaat (meldingen/duplicates).
- Voeg een **document/bestand** toe:
 - Upload bestand.
 - Open bestand direct vanuit de zaak (snelheid en gebruiksgemak).
- Voeg een **notitie** toe aan de zaak.
- Koppel:
 - Eén of meerdere **afdelingen**.
 - Eén of meerdere **personen**.
- Vul de **belanghebbende** in:
 - Kan deze worden aangemaakt / aangepast / verwijderd?
- Pas een **digitale handtekening** toe op een document (generiek proces).

3.2 Scenario IB 2 – Efficiënt hergebruik en bulkafhandeling

Doel: Inzicht krijgen in hoe het systeem omgaat met herhaling, standaardisatie en efficiëntie bij meerdere vergelijkbare zaken.

Uit te voeren handelingen:

- Maak een zaak aan en vul deze in.
- Gebruik deze zaak als basis om:
 - Een **nieuwe zaak te kopiëren**.
 - Te controleren welke gegevens automatisch worden overgenomen.
- Toon hoe een **de gegevens worden overgenomen/hergebruikt** in een andere zaak.

- Behandel een situatie waarbij meerdere aanvragen/berichten met dezelfde inhoud binnenkomen:
 - Hoe efficiënt kunnen deze verwerkt worden?
- Controleer of en hoe:
 - Contactpersonen opnieuw gekoppeld kunnen worden.
 - Informatie consistent blijft.

3.3 Scenario IB 3 – Zoeken, volgen en overnemen van zaken

Doel: Beoordelen hoe goed informatiebeheerders informatie kunnen terugvinden binnen het systeem.

Uit te voeren handelingen:

- Zoek informatie binnen zaken:
 - Toon op welke **velden/metadata/inhoud van documenten** gezocht kan worden.
 - Demonstreer zoeken en filteren op meerdere kenmerken tegelijk.
- Demonstreer het zoeken op specifieke zoektermen (bijv. bij een WOO verzoek):
 - Laat vervolgens zien hoe de zoekresultaten worden gepresenteerd en op welke wijze deze toegankelijk zijn.

3.4 Scenario IB 4 – Rapportage, archivering en kwaliteitscontrole

Doel: Beoordelen hoe het systeem ondersteunt bij sturing, compliance en archiefbeheer (relevant voor VRFGV-context).

Uit te voeren handelingen:

- Draai rapportages:
 - Algemeen overzicht.
 - Statistische rapportages.
- Maak een **vernietigingslijst**:
 - Toon proces van genereren en uitvoeren (vernietigen).
 - Laat zien op welke wijze er onderscheid kan worden gemaakt tussen de twee organisaties van de VRFGV.

- Toon hoe de **workflow** zichtbaar is en wordt gestuurd.
- Voer een **kwaliteitscontrole** uit op dossiers:
 - Hoe wordt gecontroleerd?
 - Welke signaleringen zijn er?

4 SCENARIO'S EINDGEBRUIKERS

Doel: Beoordelen van het zaakstelsel in de volle breedte op het gebied van intuïtief gebruik, algehele gebruikersvriendelijkheid, schermindeling, ondersteunende functies en de integratie met de dagelijkse Microsoft Office-werkomgeving.

4.1 Demoscenario EG 1 - Algemene navigatie, look & feel en vindbaarheid

Doel: Inzicht krijgen in de intuïtiviteit van de interface, de duidelijkheid van de schermen en hoe snel een gemiddelde medewerker zijn weg vindt.

Uit te voeren handelingen:

- **Inloggen en dashboard:**
 - Log in als eindgebruiker.
 - Toon de opbouw van het persoonlijke dashboard / de homepage.
 - Laat zien hoe een gebruiker in één oogopslag zijn actuele werkvoorraad, openstaande taken en recent bekeken zaken ziet.
- **Navigatie en personalisatie:**
 - Navigeer door het stelsel en laat de menustructuur zien.
 - Toon in hoeverre de eindgebruiker het dashboard of de werkvoorraad zelf kan personaliseren (bijv. kolommen aanpassen, favorieten instellen).
- **Schermduidelijkheid:**
 - Open een willekeurige zaak en toon de opbouw van het scherm.
 - Laat zien hoe hoofd- en detailschermen van elkaar zijn gescheiden en hoe de interface rustig en overzichtelijk blijft bij grote hoeveelheden informatie.

4.2 Demoscenario EG 2 - Dagelijkse handelingen en gebruiksgemak (Intake & Behandeling)

Doel: Beoordelen van het gebruiksgemak bij de meest voorkomende basishandelingen binnen het zaakstelsel.

Uit te voeren handelingen:

- **Snel een zaak starten:**
 - Maak handmatig een nieuwe, eenvoudige zaak aan.

- Toon hoe het systeem de gebruiker helpt bij de minimale invoer (bijv. via logische invoervelden, invulinstructies of standaardwaarden).
- **Informatie toevoegen:**
 - Voeg een interne notitie of een memo toe aan de zaak.
 - Koppel een collega of een andere afdeling als betrokkene/behandelaar aan de zaak.
- **Status en voortgang:**
 - Toon hoe voor een eindgebruiker direct zichtbaar is in welke processtap de zaak zich bevindt, wat er al is gedaan en welke acties nog openstaan.

4.3 Demoscenario EG 3 - Naadloze integratie met kantoorautomatisering

Doel: Beoordelen van de interactie tussen het zaakstelsel en kantoorautomatisering voor een efficiënte workflow.

Uit te voeren handelingen:

- **E-mailintegratie:**
 - Ontvang een e-mail van een medewerker of externe partij in een e-mailomgeving.
 - Toon hoe deze e-mail (inclusief bijlagen): direct kan worden gekoppeld aan een nieuwe of bestaande zaak wordt vastgelegd binnen het zaakstelsel.
 - Demonstreer hoe vanuit het zaakstelsel: een e-mail kan worden opgesteld en verzonden.
- **Documenten bewerken:**
 - Open een document (bijv. een gegenereerde conceptbrief) vanuit een zaak.
 - Bewerk dit document. Laat zien hoe: wijzigingen worden opgeslagen, versiebeheer en historie inzichtelijk zijn.
- **Gegevensuitwisseling en analyse:**
 - Selecteer een werkvoorraad of zoekresultaat binnen het zaakstelsel. Exporteer deze gegevens naar een spreadsheet-achtige omgeving. Toon hoe: gegevens verder bewerkt, gefilterd of geanalyseerd kunnen worden de export eenvoudig en laagdrempelig beschikbaar is voor de gebruiker.

4.4 Demoscenario EG 4 - Zoeken, raadplegen en digitaal samenwerken

Doel: Beoordelen hoe eenvoudig eindgebruikers informatie kunnen terugvinden en hoe zij binnen het systeem samenwerken aan een zaak.

Uit te voeren handelingen:

- **Eenvoudig zoeken (Google-style):**
 - Toon de centrale zoekfunctie van het systeem.
 - Zoek op een algemene term (bijv. een straatnaam of trefwoord) en laat zien hoe snel resultaten uit zowel zaakvelden als de inhoud van documenten (full-text search) worden gepresenteerd.
- **Filteren en verfijnen:**
 - Verfijn de zoekresultaten op basis van kenmerken zoals 'status', 'zaaktype' of 'datum'.
- **Samenwerken in de zaak:**
 - Toon hoe twee collega's gelijktijdig in dezelfde zaak kunnen kijken of werken zonder dat gegevens elkaar overschrijven.
 - Laat zien hoe medewerkers elkaar attenderen of een taak toewijzen binnen een zaak.

4.5 Demoscenario EG 5 - Hulpfuncties, selfservice

Doel: Inzicht krijgen in de mate waarin het systeem de eindgebruiker zelfstandig ondersteunt bij vragen of fouten tijdens het werk.

Uit te voeren handelingen:

- **Contextgevoelige help:**
 - Toon welke ingebouwde hulpfuncties er zijn wanneer een gebruiker een specifieke processtap uitvoert (bijv. tooltips, informatie-iconen of een geïntegreerde handleiding/FAQ).
- **Fouthandeling en herstel:**
 - Voer bewust een foutieve handeling uit (bijv. het vergeten van een verplicht veld of een verkeerde datum invoer).

- Toon hoe het systeem de gebruiker waarschuwt: zijn de foutmeldingen duidelijk, begrijpelijk en direct herleidbaar naar de juiste plek op het scherm?
- Laat zien hoe eenvoudig een gebruiker een stap terug kan zetten of een fout kan corrigeren zonder dat de voortgang verloren gaat.