

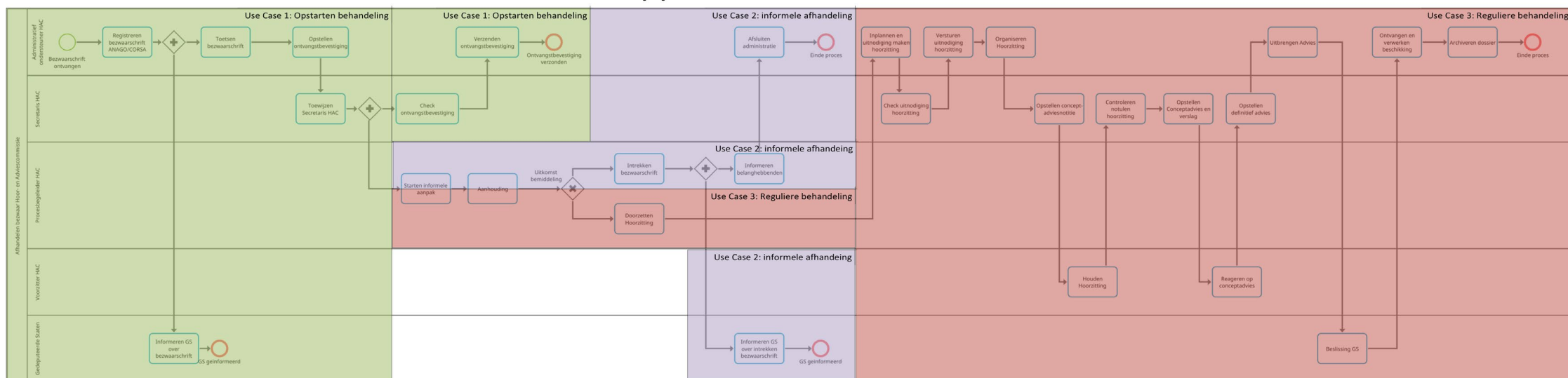
Use Cases Aanbesteding Bezwaarbehandelapplicatie

Dit document beschrijft een 5-tal use cases ten behoeve van de aanbesteding bezwaarbehandelapplicatie:

1. Opstarten behandeling bezwaarschrift
2. Informele afhandeling bezwaarschrift
3. Regulieren behandeling bezwaarschrift
4. Rapportage
5. Kerngebruik

De eerste 3 use cases zijn gebaseerd op het huidige proces voor het afhandelen van een bezwaar, zie onderstaande Figuur. Gezamenlijk beslaan deze 3 use cases het gehele proces van het secretariaat van de Hoor- en Adviescommissie voor de meest voorkomende type zaak: een bezwaar. Deze 3 use cases focussen op de ondersteuning die uw oplossing kan bieden ten behoeve van de activiteiten en taken in het geselecteerde deel van het proces. Use cases 4) en 5) focussen op de overige kernaspecten belangrijk voor een succesvolle ondersteuning van het secretariaat van de Hoor- en Adviescommissie. Namelijk de behoefte voor managementinformatie middels rapportage over het bezwaarproces; de mogelijkheden en ondersteuning voor kerngebruik/beheer. De use cases focussen op bezwaarzaken omdat veruit de meeste zaken een bezwaar betreft. De ondersteuning en gevraagde functies zijn ook nodig voor de behandeling van administratief beroepen en klachten. Het wordt verwacht dat leveranciers toelichten als getoonde functies afwijken voor de zaaktypen.

Use case overzicht op proces “Afhandelen bezwaar Hoor- en Adviescommissie”



Use Case 1: Opstarten behandeling bezwaarschrift

Context

Er komt een bezwaarschrift binnen via een e-formulier. De administratief ondersteuner registreert het bezwaarschrift, beoordeelt (met de secretaris), en stelt de benodigde correspondentie op.

Uit te voeren taken

- Registreren van het bezwaarschrift.
- Vastleggen van betrokkenen.
- Beoordelen van het bezwaarschrift (in behandeling nemen, niet-ontvankelijk verklaren of doorzenden).
- Informeren van Gedeputeerde Staten over een nieuw bezwaarschrift.
- Opstellen, checken en verzenden van de ontvangstbevestiging voor de bezwaarmaker en eventuele belanghebbende.
- Toewijzen secretaris.

Toon hoe uw oplossing de gebruiker optimaal ondersteunt bij het uitvoeren van deze taken. Toon daarbij ten minste:

- De processturing (workflow) van alle uit te voeren taken.
- Het zaak- en dossierbeheer gedurende alle uitgevoerde taken.
- Het inboeken van een bezwaarschrift via e-formulier.
- Het vastleggen van betrokkenen (waaronder bezwaarmaker, gemachtigde, belanghebbende en verweerder), en hergebruik van contactinformatie.
- Het leggen van relaties met andere bezwaarzaken tegen hetzelfde besluit.
- Het vastleggen van notities bij de zaak.
- Het genereren, verzenden en registeren van de ontvangstbevestiging; toon de ontvangstbevestiging in het geval van gebreken en toon hoe uw oplossing ondersteunt in het bepalen van de einddatum van het verzuimherstel.

Use Case 2: Informele afhandeling van een bezwaarschrift

Context

Na ontvangst van een bezwaarschrift onderzoekt het secretariaat of het bezwaar via een informele aanpak kan worden opgelost. Tijdens deze fase vindt afstemming plaats met de bezwaarmaker, verweerder en eventuele andere betrokkenen. Indien het bezwaar wordt opgelost, wordt de zaak beëindigd en worden betrokkenen hierover geïnformeerd. Deze use case vindt plaats nadat alle taken uit use case 1 – opstarten behandeling – zijn uitgevoerd.

Uit te voeren taken

- Starten van de informele aanpak.
- Aanhouden van de behandeling gedurende de informele aanpak.
- Registreren van contactmomenten.
- Vastleggen van gemaakte afspraken.
- Vastleggen van de uitkomst van de informele aanpak.
- Vastleggen van het intrekken van het bezwaar.
- Informeren van belanghebbenden en Gedeputeerde Staten over de intrekking.
- Afsluiten van de administratie van de zaak.

Toon hoe uw oplossing de gebruiker optimaal ondersteunt bij het uitvoeren van deze taken. Toon daarbij ten minste:

- De processturing (workflow) van de informele aanpak.
- Het zaak- en dossierbeheer gedurende de informele afhandeling.
- Het registreren van contactmomenten en gemaakte afspraken.
- Het verzenden van correspondentie met zaakbijlage voor het informeren van de bezwaarmaker.
- Het vastleggen van de intrekking van het bezwaar in het zaakdossier.

Use Case 3: Reguliere behandeling van een bezwaarschrift

Context

De informele aanpak heeft niet geleid tot een oplossing of partijen wensen direct een behandeling door de Hoor- en Adviescommissie. Het secretariaat verzorgt de reguliere behandeling van het bezwaar tot en met het uitbrengen van een definitief advies. Er is sprake van een hoorzitting.

Uit te voeren taken

- Opvragen, ontvangen en registeren van (aanvullende) dossierstukken en verweer.
- Inplannen, organiseren en houden van een hoorzitting.
- Het opstellen van een (concept)-advies.
- Vastleggen van de reactie van de voorzitter van de commissie
- Vaststellen en uitbrengen van het definitieve advies.
- Registreren van de uiteindelijke beschikking en beslissing.

Toon hoe uw oplossing de gebruiker optimaal ondersteunt bij het uitvoeren van deze taken. Toon daarbij ten minste:

- De processturing (workflow) van de reguliere behandeling.
- Het zaak- en dossierbeheer gedurende de gehele reguliere behandeling.
- Het vastleggen van de opschortings/verdagingsdatum als de informele aanpak leidt tot verdere, reguliere, behandeling.
- Het ontvangen en registeren van binnenkomende correspondentie en zaakbijlagen in het kader van verweer.
- Het plannen en herplannen van de bezwaarzaak op een hoorzitting, en het genereren van de hoorzittingsagenda.
- Een overzicht van alle te plannen of geplande hoorzittingen.
- Het genereren van een conceptadvies.
- Het opstellen van de correspondentie aan Gedeputeerde Staten, specifiek het definitieve advies uitbrengen met daarin de uiterste datum van de beslissing op bezwaar.
- Registreren van de uiteindelijke beschikking, inclusief de registratie van de uitkomst van deze beslissing (herroepen).

Use Case 4: Inzicht, termijnbewaking en rapportage

Context

Gebruikers willen grip houden op de eigen werkvoorraad. De coördinerend secretaris wil grip houden op de voortgang van zaken, werkzaamheden, termijnen en resultaten van het secretariaat. Er is behoefte aan managementinformatie voor sturing, verantwoording en verslaglegging.

Uit te voeren taken

- Beheren van de werkvoorraad en het monitoren van de voortgang van zaken.
- Bewaken van termijnen.
- Signaleren van openstaande taken.
- Zoeken en raadplegen van zaken.
- Opstellen van managementrapportages t.b.v. het jaarverslag.

Toon hoe uw oplossing de gebruiker optimaal ondersteunt bij het uitvoeren van deze taken. Toon daarbij ten minste:

- Het startscherm van een secretaris, coördinerend secretaris, en ondersteuner.
- Hoe een secretaris en een ondersteuner inzicht wordt geboden in de (eigen) werkvoorraad, toon daarbij de zaken en taken.
 - Toon daarbij ook hoe de oplossing, gedurende de behandeling, inzicht biedt in zaken en taken waarvan de termijn (bijna) is overgeschreden.
- Hoe een overzicht wordt geboden van de totale werkvoorraad, inclusief niet-toebedeelde, lopende en afgesloten zaken en taken. Toon ook hoe niet-toebedeelde zaken en taken kunnen worden toegewezen.
- Een rapportage van de zaakafhandeling, toon hierbij uw standaardrapportage. En toon hoe de gebruiker kan interacteren met de rapportage ten behoeve van aanvullende analyse (bijvoorbeeld, filteren, selectie, export, of doorklikken).
 - Ter inspiratie (niet verplicht) zie onderstaande informatiebehoeften:
 - Aantal ontvangen bezwaarschriften,
 - Gemiddelde doorlooptijd,
 - Aantal zaken informeel afgehandeld,
 - Aantal zaken binnen en buiten de wettelijke (BoB)-termijn afgehandeld.
 - Een verdeling van zaken naar uitkomst (herroepen, niet-herroepen, ingetrokken).
- Het gebruik van zoekfunctionaliteit, waaronder het zoeken naar een uitgebracht advies.
- Een totaaloverzicht voor het bewaken van termijnen, met minimaal:
 - Hoe overzicht wordt geboden van alle lopende en overschreden termijnen.
 - Signalering van naderende termijnen, minimaal van de BoB (beslissing op bezwaar).

Use Case 5: Kerngebruik

Context

Kerngebruikers fungeren als eerste aanspreekpunt voor gebruikers en ondersteunen hen bij het dagelijks gebruik van de oplossing. Daarnaast beheren ze de inhoudelijke onderdelen van de inrichting van de oplossing.

Uit te voeren taken

- Het beheren van lokale autorisaties binnen de oplossing, voor zover deze niet centraal via de IAM-voorziening van de provincie Noord-Brabant worden beheerd.
- Het inhoudelijk beheren van document- en correspondentiesjablonen.
- Waarborgen van datakwaliteit.

Toon hoe uw oplossing de gebruiker optimaal ondersteunt bij het uitvoeren van deze taken. Toon daarbij ten minste:

- Het wijzigen van de sjabloon-tekst voor een adviesdocument en ontvangstbevestiging (mail)
- Wanneer van toepassing: een nieuwe gebruiker toevoegen, rollen toekennen, autorisaties wijzigen en autorisaties weer intrekken.
- Het identificeren en corrigeren van ontbrekende, onjuiste of dubbele gegevens in zaken en contactpersonen.
- Hoe kerngebruikers andere gebruikers ondersteunen bij het herstellen van fouten in registratie, procesverloop of zaakafhandeling (zonder tussenkomst van de leverancier):
 - Het wijzigen van een verkeerd gekozen procesgang, de reguliere aanpak moet worden omgezet naar een informele aanpak.