

**Programma van eisen en wensen
voor een applicatie Werk en Inkomen
ten behoeve van het**



Datum: 25 juli 2013

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Lees- en handelswijze(r)	3
2	Kengetallen	5
2.1	Aantal inwoners	5
2.2	Aantal medewerkers	5
2.3	Aantal werkplekken	5
2.4	Contactpersonen.....	5
2.5	Huidige systemen binnen de aangesloten gemeenten	5
3	Generieke eisen en wensen	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Leverancier(sbeleid)	8
3.3	Wet, regelgeving en beleid	8
3.4	Conversie	9
3.5	Sjablonen en documenten	9
3.6	Generieke processen	10
3.7	Autorisatie	11
3.8	Schermen, velden en menu items	11
3.9	Raadplegen	12
3.10	Fiatteren	12
3.11	Mutatiehistorie.....	12
3.12	Gebruikersondersteuning en inrichting	12
3.13	Rapportages en managementinformatie.....	13
3.14	Taken.....	14
3.15	Validiteit van gegevens	14
3.16	Workflowmanagement	14
3.17	Autorisatie	14
3.18	Dienstverleningsovereenkomst (SLA)	15
3.19	Opleidingen	16
4	Functionele eisen en wensen	16
4.1	Algemeen	17
4.2	Onderzoek en rapportage/besluit	17
4.3	Berekenen en betalen	18
4.4	Boete en handhaving (fraude)	22
4.5	Bezwaar en beroep	23
4.6	Wet dwangsom	24
4.7	Reïntegratie.....	24
4.8	Heronderzoek	25
5	Frontoffice (registratie- en servicebalie), werkcoaches, jongerenloket en WerkgeverServicePunt (WSP).....	26
5.1	Algemeen	26
5.2	Frontoffice (receptie- en servicebalie)	26
5.3	Werkcoaches	27
5.4	Jongerenloket	28
5.5	WSP (WerkgeversServicePunt).....	29
6	Visie en beleid leverancier.....	31
7	Technische eisen en wensen.....	32
7.1	Algemeen	32
7.2	Uitgangspunt systeemomgeving	33
7.3	Alternatieve omgeving	33
8	Eisen en wensen ten aanzien van koppelingen en gegevensoverdracht en gegevensuitwisseling	34
8.1	Algemeen	34

Bijlage 1 IV richtlijnen gemeente Etten-Leur

Bijlage 2 Invuldocument eisen en wensen ten behoeve van leverancier

1 Inleiding

Het Werkplein regio Etten-Leur is een organisatie in opbouw en zal worden gevestigd binnen het Stads kantoor van de gemeente Etten-Leur. Momenteel betreft het nog vijf gemeenten en een Werkplein, maar op 1 januari 2014 dient deze organisatie middels een Gemeenschappelijke Regeling één entiteit te zijn. Op 1 januari 2014 zal het Werkplein regio Etten-Leur bestaan uit een samenvoeging van de werkvelden Werk, Inkomen en Uitkeringen vanuit de gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen en Zundert (de traditionele backofficeactiviteiten). Daarnaast worden ook de activiteiten binnen de nieuwe organisatie ondergebracht die plaatsvinden binnen het 'oorspronkelijke werkplein' waarbij de backofficeactiviteiten nog plaats vonden binnen de daarbij aangesloten gemeenten. Hierbij moet gedacht worden aan een ontvangstbalie, servicebalie (deelaspecten van de frontoffice), een jongerenloket en een Werkgevers Service Punt (WSP). De medewerkers die op 1 januari 2014 de onderdelen zullen bemensen moeten gefaciliteerd worden door onder andere applicaties, systemen en andere gerelateerde componenten.

Om dit geheel vorm te geven wordt er een aanbesteding uitgeschreven om per 1 januari a.s. gebruik te kunnen maken van een applicatie Werk en Inkomen ten behoeve van het Werkplein regio Etten-Leur i.o.. Dit document genaamd "programma van eisen en wensen" (hierna te noemen PvE) maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Binnen dit PvE zijn de eisen en wensen opgenomen zoals deze zijn samengesteld door het Werkplein i.o..

1.1 Lees- en handelswijze(r)

Het PvE is opgebouwd uit een aantal hoofdstukken. In hoofdstuk 2 zijn een aantal (mogelijk) relevante kengetallen opgenomen. In de vervolghoofdstukken (3 t/m 8) wordt aandacht besteed aan de eisen en wensen zelf. Hierbij is bij enkele hoofdstukken een toelichtende tekst opgenomen.

De eisen en wensen zijn opgebouwd uit de volgende (hoofd)elementen:

- Generieke eisen en wensen;
- Functionele eisen en wensen;
- Eisen en wensen ten aanzien van frontoffice (registratie- en servicebalie), werkcoaches, jongerenloket en Werkgeversservicepunt (WSP);
- Wensen ten aanzien van een visie vanuit de leverancier op het domein samenlevingszaken in relatie tot de aangeboden applicatie en de dienstverlening daar omheen;
- Technische eisen en wensen;
- Eisen en wensen ten aanzien van koppelingen, gegevensoverdracht en gegevensuitwisseling.

Daar waar gevraagd wordt om een toelichtende beschrijving of bijlage dient de beschrijving te worden voorzien van een koptekst (op iedere pagina) welke verwijst naar het punt uit het PvE of het aanbestedingsdocument. De pagina's dienen per bijlage doorlopend genummerd te zijn.

Als bijlagen bij dit PvE zijn de volgende documenten opgenomen:

- Bijlage 1: IV richtlijnen gemeente Etten-Leur;
Bijlage 2: Invuldocument eisen en wensen ten behoeve van leverancier.

Bijlage 1 heeft betrekking op de voorwaarden die worden gesteld ten aanzien van de technische omgeving waarbinnen de applicatie ingericht wordt.

Bijlage 2 moet de leverancier gebruiken om te reageren op de gestelde eisen en wensen. Dit stuk zal tevens gebruikt worden om de wensen te beoordelen. Wij vragen aan u, als leverancier, om wensen en eisen te voorzien van een aanduiding (Ja of Nee) en indien u een wens met J (Ja) kan beantwoorden in de kolom toegekend aantal punten de daarbij behorende punten over te nemen uit de kolom mogelijke punten voor wens. In de kolom Standaard of maatwerk dient de leverancier aan te geven of de functionaliteit zoals beschreven binnen de wens reeds is opgenomen is binnen de applicatie (Standaard) of nog ontwikkeld moet worden (Maatwerk). Maatwerk betekent in dit geval dat de functionaliteit binnen een jaar na oplevering van de applicatie als standaardfunctionaliteit opgenomen zal zijn binnen de applicatie zonder dat hiervoor additionele kosten worden doorberekend aan het Werkplein.

De eisen en wensen zoals omschreven in dit document en bijlage 2 bij dit document zijn door meerdere personen opgesteld. Bij het samenvoegen van deze items (nummers) tot één geheel is zorgvuldig gekeken naar dubbele items. Ondanks deze zorgvuldige screening kan het voorkomen dat items toch dubbel zijn vermeld of nagenoeg op hetzelfde neerkomen. Indien de leverancier dit constateert moet toch het betreffende item voorzien worden van een J (Ja) of N (Nee). Indien het betreffende item een wens betreft blijft ook de puntentoekenning gehandhaafd en zal dit betreffende punt dus zwaarder (dubbel) meegenomen worden in de totaaltelling.

2 Kengetallen

2.1 Aantal inwoners

Momenteel bedraagt het aantal inwoners van de gemeenten:

Gemeente Etten-Leur	42.274
Gemeente Halderberge	29.325
Gemeente Moerdijk	36.522
Gemeente Rucphen	22.320
Gemeente Zundert	21.221

CBS 1 januari 2012/2013

2.2 Aantal medewerkers

Het aantal medewerkers dat op 1 januari 2014 in dienst zal zijn van het Werkplein regio Etten-Leur bedraagt bij aanvang tussen de 100 en 120.

2.3 Aantal werkplekken

Het aantal werkplekken dat op 1 januari 2014 in gebruik zal zijn bedraagt 75.

2.4 Contactpersonen

Naam		Functie
dhr. R. Nowicki	14 0168	Projectleider I&A Werkplein regio Etten-Leur
dhr. J. Schrauwen	14 0168	Coördinator namens de vijf gemeenten

2.5 Huidige systemen binnen de aangesloten gemeenten

Hieronder worden de systemen vermeld waarbij het de doelstelling is om de aangeboden applicatie minimaal met één van deze systemen te koppelen. De leverancier dient overeenkomstig de eisen en wensen vermeld bij punt 293 aan te geven met welke systemen een koppeling mogelijk is. Onderstaand zijn de applicaties opgenomen waarmee een koppeling nu al mogelijk is of waarmee een koppeling op korte termijn (binnen een jaar na oplevering) beschikbaar zal zijn. De gevraagde koppeling maakt onderdeel uit van de offerte.

Financieel systeem

De aangesloten gemeenten beschikken momenteel over de volgende systemen. Doelstelling

GEMEENTE	LEVERANCIER	APPLICATIE
Gemeente Etten-Leur	UNIT4	Decade
Gemeente Halderberge	UNIT 4	Decade
Gemeente Moerdijk	UNIT4	Coda
Gemeente Rucphen	Centric	Key2financien
Gemeente Zundert	PinkRoccade	CiVision Middelen

DMS

De aangesloten gemeenten

GEMEENTE	LEVERANCIER	APPLICATIE
Gemeente Etten-Leur	Circle software	Verseon
Gemeente Halderberge	Circle Software	Verseon
Gemeente Moerdijk	Circle software	Verseon
Gemeente Rucphen	Decos	Decos
Gemeente Zundert	Circle Software	DocMan

Generieke sjablonengenerator

De aangesloten gemeenten

GEMEENTE	LEVERANCIER	APPLICATIE
Gemeente Etten-Leur	Interaction next BV	Xential
Gemeente Halderberge	-	Visual Basic (VBA) in MS Word
Gemeente Moerdijk	Interaction next BV	Xential
Gemeente Rucphen	lwriter	lwriter (nog niet operationeel)
Gemeente Zundert	-	Visual Basic (VBA) in MS Word

3 Generieke eisen en wensen

Bij de generieken eisen en wensen staan aspecten beschreven die applicatie breed van toepassing zijn. Hierbij komen de volgende aspecten met de daarbij beschreven eisen en wensen aan bod.

3.1 Algemeen

1	Toekomstige medewerkers hebben aangegeven binnen de nieuwe organisatie (Werkplein regio Etten-Leur i.o.) behoefte te hebben aan functionaliteit die minimaal gelijkwaardig is aan de functionaliteit waar zij thans mee werken binnen de individuele gemeenten. Deze functionaliteit wordt thans geleverd door de leveranciers PinkRocade Samenlevingszaken (CiVision WIZ) en Centric (GWS4all). In de hieronder beschreven eisen en wensen worden enkele bestaande functionaliteiten extra belicht maar komt ook aanvullendefunctionaliteit aan bod. Van de leverancier wordt verwacht dat de aangeboden applicatie minimaal gelijkwaardig is aan de functionaliteit van de applicatie WIZ en/of GWS4all.	E
2	Het systeem is volledig Nederlandstalig en moet gedurende de duur van het contract voldoen aan alle eisen van de Nederlandse wet- en regelgeving ten aanzien van alle uit te voeren wettelijke regelingen m.b.t. de sector sociale zaken.	E
3	Het systeem is organisatieonafhankelijk, dat wil zeggen dat het door middel van door de applicatiebeheerder zelf in te richten parameters zowel voor een horizontaal ingerichte (teamverband) als ook een functioneel gescheiden (afdelingen) organisatie geschikt dient te zijn. Er kan flexibel worden ingespeeld op wijzigingen in de organisatie.	E
4	Het systeem is procesonafhankelijk, wat inhoudt dat alle processen naar keuze volgordelijk kunnen worden vastgesteld. Binnen de processen kunnen functiescheidingen en controle-momenten worden gedefinieerd. Binnen de systematiek van de workflow kunnen meerdere gelijktijdige processen met betrekking tot één cliënt mogelijk zijn door verschillende bedrijfsfuncties.	E
5	Het gehele systeem, inclusief de modules, dient geschikt te zijn voor meerdere, minimaal 100, gelijktijdige gebruikers. Het maakt daarbij geen verschil of de medewerker werkt vanuit de organisatie of een andere locatie.	E
6	De applicatie is langer dan 5 jaar in de huidige technische omgeving operationeel. Dit maakt de leverancier duidelijk door in een afzonderlijke bijlage bij de offerte minimaal drie referenties te noemen waarbij dit het geval is.	E
7	De huidige technische omgeving is tijdens de duur van het contract gegarandeerd en kent daarbij ook geen ingrijpende wijzigingen die het Werkplein extra werk of investeringen kost. Indien dit wel het geval is zullen de kosten voor rekening komen van de leverancier.	E

8	De leverancier verzorgt gedurende de looptijd van het contract het onderhoud van de applicatie zonder additionele kosten voor de opdrachtgever. Het onderhoud omvat alle wijzigingen die binnen de applicatie (of de functionaliteit daarvan) worden doorgevoerd. Dit betekent dat ook nieuwe versies van de functionaliteit die vrij zijn gegeven en aan nieuwe klanten worden aangeboden om niet beschikbaar worden gesteld aan het Werkplein gedurende de duur van het contract. Onder onderhoud wordt daarom minimaal verstaan: - Wetswijzigingen en wijzigingen op regelgeving; - Correctief onderhoud; - Preventief onderhoud; - Vernieuwend onderhoud; - Overige aanpassingen;	E
9	Het systeem voldoet aan alle wettelijke verantwoordings-eisen en statistieken op het gebied van Sociale Zaken en aanverwante wetten. Hierbij valt te denken aan aanlevering voor CBS(statistiekverplichtingen), Belastingdienst, Inlichtingenbureau en Suwinet.	E
10	Het systeem moet SEPA proof zijn.	E
11	De applicatie moet op diverse locaties benaderbaar zijn (o.a. tbv thuiswerk via Citrix)	E

3.2 Leverancier(sbeleid)

12	De applicatie biedt een actuele digitale Nederlandstalige gebruikershandleiding en hulp menu welke in de applicatie is ingebed.	E
13	Het hulp menu is op verschillende manieren te benaderen/op te vragen (op alfabet, gerubriceerd op thema/onderwerp, op zoekterm).	W
14	De leverancier garandeert Nederlandstalige technische en functionele release notes bij iedere update dievooraf aan de update aangereikt moeten worden. Hierin worden ook de wijzigingen t.o.v. de voorgaande versie weergegeven.	E
15	Bij wijzigingen binnen de software wordt er een duidelijke beschrijving(uitleg) beschikbaar gesteld met daarin beschreven de impact voor de verschillende groepen eindgebruikers.	W

3.3 Wet, regelgeving en beleid

16	Bij het onderhoud van het systeem zijn inbegrepen de landelijke ontwikkelingen binnen het domein samenlevingszaken waaronder wetgeving. Minimaal 30 dagen voor het in werking treden van wettelijke regels en richtlijnen zal de update en of nieuwe release worden aangeboden waarbij een nauwkeurige omschrijving en uitleg (zowel digitaal als op schrift) door de leverancier wordt meegeleverd.	E
17	De applicatie ondersteunt minimaal Wet werk en bijstand (WWB), Bbz 2004 WWB, IOAW en IOAZ	E
18	De applicatie ondersteunt alle verordeningen en beleidsregels, al dan niet per individuele gemeente bepaald.	E

3.4 Conversie

1.4	Conversie en implementatie	
19	De leverancier biedt een conversieplan, voor deelnemende gemeenten, waarin minimaal de aspecten beschreven staan zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument.	E
20	De leverancier biedt een implementatieplan, voor deelnemende gemeenten, waarin minimaal de aspecten beschreven staan zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument.	E
21	Het conversieplan wordt uitgevoerd volgens beschrijving zoals ingediend en overeengekomen.	E
22	De conversie dient in te staan voor een volledige controle van alle gegevens welke worden overgenomen in het nieuwe pakket.	E
23	Duidelijke verwerking- en mutatieverslag, signaal- c.q. uitvallijst van records die gecheckt /hersteld dienen te worden vóór de conversie en na de conversie.	E
24	De applicatie bevat een veld dat een indicatie geeft dat er meer gegevens zijn (hardcopy of digitale documenten) die niet in de conversie zijn geconverteerd.	W
25	Er dient een conversie plaats te vinden van alle gegevens vanuit de huidige applicaties van de aangesloten gemeenten. Bij aanvang van de conversie wordt in nauw overleg tussen de leverancier en de projectleider vanuit het Werkplein besloten welke gegevens meegenomen worden binnen de nieuw in te richten applicatie en welke gegevens via een raadpleegtool beschikbaar worden gesteld. De raadpleegtool maakt onderdeel uit van de applicatie. Hieraan kunnen ook documenten en andere digitale bijlagen toegevoegd worden. De leverancier geeft in een korte beschrijving als bijlage bij de offerte (maximaal 1 A4 lettertype arial 12) aan op welke wijze de gegevens binnen deze tool ontsloten kunnen worden.	E
26	Er dient een conversie plaats te vinden van alle geregistreerde gegevens in SONAR ten behoeve van het oorspronkelijke Werkplein.	W
27	Vanuit de geconverteerde gegevens dienen alle lopende processen en daaraan gerelateerde documenten overgebracht te worden naar de aangeboden applicatie waarna het proces in de nieuwe applicatie weer opgepakt kan worden.	W
28	De leverancier voorziet in de conversie van de huidige applicaties naar de nieuw aangeboden applicatie, inclusief de re-integratiehistorie (zowel re-integratiegegevens van de klant als van de ingekochte re-integratietrajecten en openstaande verplichting).	E

D

D

3.5 Sjablonen en documenten

1.5	Sjablonen en documenten	
29	De met behulp van Office 2007 / 2010 gemaakte documenten in het oude systeem zijn raadpleegbaar via het systeem.	E
30	Binnen de werkprocessen kunnen documenten worden aangemaakt en toegevoegd.	
31	Gegevens uit bestanden kunnen worden aangevuld met vrije tekst.	E

32	Basisgegevens (c.q. profiel) van een klant kunnen automatisch worden omgezet in een CV.	W
33	Er bestaat de mogelijkheid om onderdelen in de standaard documenten handmatig aan te passen.	E
34	Documenten kunnen ten alle tijden aangemaakt worden zonder dat een werkproces hieraan gekoppeld is.	E
35	De documenten kunnen op een eenvoudige manier vanaf elk scherm worden opgeroepen. Tevens biedt het systeem de mogelijkheid historische gegevens weg te schrijven naar een vanaf de werkplek direct te benaderen, door de Sociale Dienst zelf te kiezen, gegevensdrager. Het spreekt voor zich dat dit op elk niveau geautoriseerd kan worden.	W
36	Het is middels autorisatie te regelen dat de. toetsen in de geregistreerde gegevens geen wijzigingen kan aanbrengen,	W
37	Het systeem voorziet zowel in standaardrapportages/beschikkingen als afwijkende rapportages/beschikkingen (van het werkplein) voor alle werkprocessen. De teksten van deze rapportages/beschikkingen zijn te muteren/wijzigen zonder tussenkomst van de leverancier.	E
38	Het systeem ondersteunt de nieuwe ontwikkelingen op het terrein van de frontoffice, zowel richting de samenwerking met arbeidsvoorziening (UWV werkbedrijf) als publieksbalies binnen gemeenten en de zorgketten.	W
39	De applicatie kan alle documenten flexibel, aan de hand van een sjabloon, genereren, aanpassen, opslaan, raadplegen en printen.	E
40	Sjablonen kunnen enkel door geautoriseerde medewerkers worden samengesteld en gewijzigd	E
41	Sjablonen bieden de mogelijkheid om automatisch het logo, correspondentie adres en handtekening van de gemeente/instantie waarvandaan de brief afkomstig is te genereren.	E
42	Sjablonen kunnen op lay-out en inhoud (behoudens de huisstijl) gewijzigd worden omwille van het karakter van de brief door gebruikers.	E
43	Reeds in de applicatie bekende gegevens worden automatisch in de documenten geladen.	E
44	De definitieve uitgaande brieven dienen in PDF/Aformat te kunnen worden opgeslagen zodat zij ingepast kunnen worden in een Document Management systeem (DMS).	E
45	De applicatie heeft een mogelijkheid om externe digitale documenten (alle standaardformaten) binnen te halen en toe te voegen aan een proces.	E
46	Met behulp van het systeem kan de medewerker inzicht krijgen in alle geregistreerde gegevens van betreffende cliënt bijv. bij toetsing.	E
47	Bijzondere leestekens en diacrieten zijn zichtbaar en veranderen niet bij het genereren van documenten.	E
48	De applicatie geeft minimaal ondersteuning voor de volgende aspecten: a. Overname nagenoeg alle vastgelegde gegevens in documenten; b. Eigen documentgenerator; c. Digitale handtekening.	W

3.6 Generieke processen

49	Er wordt procesgestuurd gewerkt waarbij gebruikersvriendelijkheid voor de gebruiker voorop staat.	E
----	---	---

50	Het werkproces vraagt stapsgewijs tot invullen van bepaalde velden, dat op een duidelijk en gebruikersvriendelijke manier inzicht geeft over het re-integratietraject van een klant. En waar tevens de verplichte activiteiten inclusief verordeningen en beleids- uitvoeringsbesluiten mogelijk zijn.	E
51	Door het systeem wordt voor een zaak (gespecificeerd proces) automatisch een nummer gegenereerd dat door een medewerker niet te wijzigen is en gemeentespecifiek herleidbaar is.	W
52	Bij een wijziging in woon/leefsituatie, geboorte/leeftijd kind, (parttime) inkomsten uit arbeid e.d. bij een klant dat direct gevolg heeft voor de uitkering EN waarbij de re-integratieactiviteiten bezien moeten worden, zal automatisch een signaal worden afgegeven voor de re-integratie- medewerker van de klant.	W
53	Er is een automatische signalering (c.q. termijnbewaking) omtrent termijnen van bepaalde re-integratieactiviteiten.	E
54	Bij het aanmaken van heronderzoeken re-integratie kan een eigen keuze gemaakt worden in het 'soort' heronderzoek. Elk soort heronderzoek heeft een eigen doorlooptijd.	E
55	De werkvoorraad c.q. heronderzoeken is op elk moment oproepbaar, en inzichtelijk per geselecteerde medewerker. De verantwoordelijke medewerker kan alleen in zijn/haar eigen werkvoorraad muteren, tenzij via autorisatie machtiging wordt gegeven tot een collega.	E
57	Het systeem maakt verificatie bij de intake mogelijk. Bij de intake meld het systeem of de cliënt al eerder een uitkering heeft ontvangen, de periode waarover, reden beëindiging, eventuele vorderingen en de samenstelling van de vroegere uitkering. Bij de intake maakt het systeem melding van uitkeringen die op hetzelfde adres worden verstrekt.	W
58	Het systeem dient te kunnen worden ingericht in 4 fasen, te weten: melding, re-integratie, intake en uitkering. Deze stappen kunnen los van elkaar worden gebruikt. Je moet stappen kunnen overslaan.	W
59	Bovenstaande gegevens moet de servicebalie kunnen aanvullen met reden melding / inkomen / vermogen / gezinssituatie / zorg / werk / verhaal. Er moet ook een vrij tekstveld worden opgenomen.	W
60	Jongerenadviseur moet beoordeling zoektermijn kunnen verwerken in het systeem.	W
61	Automatisch melding naar werkcoach en WSP bij toekenning en beëindiging uitkering.	W
62	Een vrij tekstveld waar men datum en signalen en over klanten kwijt kan bv agressie / gebouwontzegging. Na invoer van de BSN moet er een pop up of melding ter signalering verschijnen.	W
63	Actieveld/signaalfunctie bij bijv. beëindiging uitkering. Signaalfunctie is vrij in te geven.	W

3.7 Autorisatie

	Zie ook 3.18	
65	Schermen, velden, menu items en fases binnen de werkprocessen kunnen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) worden afgeschermd en geautoriseerd.	E
66	Inrichting van het systeem dient mogelijk te zijn op rol en gebruikersinterface.	E

3.8 Schermen, velden en menu items

--	--	--

67	Gebruikers kunnen onderverdeeld worden in gebruikersgroepen. Per gebruikersgroep kan worden geautoriseerd welke schermen en velden gewijzigd mogen worden, en welke menu items beschikbaar zijn.	E
----	--	---

3.9 Raadplegen

68	Per gebruikersgroep kan aangegeven worden welke modules en schermen ingezien mogen worden.	E
----	--	---

3.10 Fiatteren

69	Het is mogelijk aan te geven welke gegevens eerst goedgekeurd moeten worden door een fiatteur. Te denken valt aan bankrekeningnummers voor uitbetaling, en uitkeringscomponenten die de hoogte van de uitkering bepalen. De te fiatteren items kunnen uitgebreid worden en door de gemeente bepaald. Geen fiat kan betekenen dat er geen betaling plaatsvindt.	E
----	--	---

3.11 Mutatiehistorie

70	Alle mutaties gerelateerd aan het klantdossier worden gelogd, met datum/tijd en door medewerkerscode en/of er fiattering (en door wie) heeft plaatsgevonden.	E
----	--	---

3.12 Gebruikersondersteuning en inrichting

71	De applicatie biedt helpschermen tot op veldniveau.	E
72	Afsluiten en bewaren van een scherm is alleen maar mogelijk zodra de verplichte invoervelden gevuld zijn.	E
73	Een scherm afsluiten zonder dat de gegevens worden bewaard (annuleren) is mogelijk.	E
74	De opbouw van de schermen is consistent ingericht in de gehele applicatie.	E
75	Het navigeren door de applicatie kan zowel middels de muis en toetsenbord gedaan worden.	E
76	De applicatie beschikt over een automatische aanvulfunctie (een deel van de tekst is ingevuld, De applicatie maakt het op basis van suggestie af).	W
77	De inhoud van velden kan met behulp van de copy/paste functie gekopieerd naar het klembord worden.	E
78	Er dient een duidelijke beschrijving meegeleverd te worden waaruit een applicatie- of systeembeheerder duidelijk kan opmaken op welke wijze een 'dump' kan worden gemaakt van het systeem of een deel hiervan. Deze instructie wordt zowel digitaal als in een papieren versie aangeleverd. Deze handeling dient zonder tussenkomst van de leverancier mogelijk zijn.	E
79	De applicatie beschikt over de mogelijkheid om per module een scherm naar eigen inzicht op te bouwen en in te richten. Verplichte velden, waarschuwingen en het verder verwerken van de ingevoerde data behoort dan tot de mogelijkheden. Deze acties kunnen door de applicatiebeheerder worden uitgevoerd.	E
80	Het is in te stellen bij welke velden verplichte invoer vereist is.	E

81	Verplichte velden zijn visueel herkenbaar.	E
82	Een waarschuwing / signaal vindt plaats bij het niet invullen van een verplicht veld.	E
83	Het is mogelijk om zelf de inhoudelijke referentietabellen in te richten en te beheren.	E
84	Bewerking op meerdere plekken tegelijkertijd door meerdere gebruikers in eenzelfde programma(onderdeel) is mogelijk, waarbij de consistentie gewaarborgd blijft.	E
85	Bij gelijktijdige bewerking door meerdere gebruikers van hetzelfde gegeven/data verschijnt een melding in beeld om de gebruikers te waarschuwen dat een andere gebruiker hetzelfde onderdeel heeft opgevraagd of aan het bewerken is.	W
86	De case-eigenaar ontvangt in zijn dossier of takenlijst een notificatie als een andere gebruiker een mutatie in het dossier heeft doorgevoerd.	W
87	Het startscherm kan per medewerker aan de hand van individuele gebruikersvoorkeuren worden ingesteld.	W
88	Grafische weergave en kleurgebruik van nog nader te bepalen overzichten zijn zelf te bepalen.	W

3.13 Rapportages en managementinformatie

90	De applicatie dient te voorzien in tools voor het op ieder gewenst moment genereren van kwantitatieve en kwalitatieve overzichten voor proces- of data-analyse. De applicatie voorziet in het selecteren en sorteren op alle aanwezige objecten en attributen zoals vastgelegd in de database en combinaties daarvan.	E
91	De rapportagetool is een volwaardige tool die bediend kan worden door medewerkers binnen het werkplein. Een opleiding voor deze tool maakt onderdeel uit van de offerte.	W
92	In de rapportagetool dienen alle velden te kunnen worden benaderd (inclusief vrije velden) zodat de gegevens vanuit alle velden verwerkt kunnen worden in zelf samen te stellen rapportages.	W
93	De applicatie heeft de mogelijkheid om vooraf gedefinieerde analyses en rapportages in de menustructuur op te nemen.	E
94	De applicatie heeft de mogelijkheid om op elk gewenst moment een statusoverzicht te genereren op periode, doorlooptijden en/of peildatum zowel historisch als actueel.	E
95	Het datamodel (incl. datadictionaire) dient periodiek up-to-date gehouden te worden door de leverancier en beschikbaar worden gesteld aan het Werkplein.	E
96	Er kunnen gegevenssets indirect met behulp van beheerstool geëxporteerd worden vanuit de database naar diverse externe bestandsformaten (bv. .xls(x); .txt; .doc(x);.mdb/.accdb).	E
97	De applicatie dient te beschikken over een aantal standaard rapportages. Daarnaast dient binnen de offerte rekening gehouden te worden met de inrichting van 100 extra rapportages welke in onderling overleg tussen de leverancier en het werkplein door de leverancier ingericht zullen worden. De werkzaamheden hiervoor dienen maximaal 3 maanden na oplevering van de applicatie afgerond te zijn.	E

3.14 Taken

98	Elke gebruiker kent een takenlijst. De takenlijst wordt standaard getoond na het inloggen in de applicatie. Taken kunnen door de gebruiker zelfstandig beheerd worden.	E
99	Het aantal taken per medewerker is onbeperkt.	E
100	Taken die te laat worden uitgevoerd worden duidelijk en grafisch benadrukt in de takenlijst.	E
101	Hiervoor geautoriseerde gebruikers hebben de mogelijkheid taken over te hevelen naar andere gebruikers	E
102	vervallen	
103	De applicatie biedt de mogelijkheid tot het genereren van taakoverzichten per medewerker, voor een groep medewerkers tegelijk en over alle medewerkers heen.	E
104	De takenlijst wordt op overzichtelijke wijze per medewerker of een groep medewerkers gepresenteerd op het beeldscherm en in een eenvoudig print-format.	E

3.15 Validiteit van gegevens

106	De applicatie kent controles op een juiste gegevensinvoer aan de hand van referenties en controle rapporten of tabellen.	E
107	De applicatie kent controles op de invoer aan de hand van eerder geregistreerde gegevens.	E
108	Het is mogelijk om per veld aan te geven of het veld gevalideerd dient te worden en op welke wijze.	W
109	De invoer van elk veld wordt gevalideerd direct na elke invoer van het betreffende veld en geeft na validatie een waarschuwing wanneer de invoer waarschijnlijk incorrect is en dwingt de gebruiker om dit te corrigeren alvorens verder te gaan.	W

3.16 Workflowmanagement

110	Het verdelen van werk over de medewerkers van de samenwerkende gemeenten zal zowel automatisch als manueel (alleen door een daartoe geautoriseerd medewerker) kunnen worden uitgevoerd.	E
111	Wettelijk taken moeten ingebed zijn in de applicatie en worden door de applicatie bewaakt. (Bijvoorbeeld Wet Dwangsom)	E
112	Bij het creëren en aanvullen van acties/contactmomenten kunnen standaard brieven en rapporten op eenvoudige wijze worden toegepast en uitgedraaid.	E

3.17 Autorisatie

	Zie ook 3.8	
113	Op overzichtelijke wijze wordt een totaaloverzicht gepresenteerd waarop de autorisaties per functie(groep) weergegeven wordt.	E
114	Autorisatie is gebaseerd op rollen en functiescheiding en op locatie (de deelnemende gemeenten).	E

116	De applicatie heeft autorisatie instellingen waardoor inzage of mutatie van gegevens voor gebruikers beperkt of uitgebreid kan worden afhankelijk van taak/functie waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen.	E
117	Gebruikersautorisatie wordt op gebruikersniveau en per functionaris en/of per groep gedefinieerd.	E
118	Het autoriseren van en wijzigen van daaraan verbonden rechten voor medewerkers/externen indien de applicatie in de eigen infrastructuur operationeel is moet mogelijk zijn.	E
119	Autorisaties en rechten kunnen geactiveerd of gedeactiveerd worden	E
120	De gebruiker kan zelf zijn wachtwoord voor de applicatie wijzigen.	E
121	De applicatiebeheerder kan iedere login en wachtwoord resetten	E
122	In de applicatie is het mogelijk om de geldigheidstermijn van het wachtwoord in te stellen.	E

3.18 Dienstverleningsovereenkomst (SLA)

123	Leverancier laat in de offerte zien op welke wijze de beschikbaarheid technisch gegarandeerd wordt.	E
124	De afspraken met betrekking tot support en ondersteuning wil het Werkplein regio Etten-Leur vast leggen in een SLA. Een concept-SLA dient meegeleverd te worden. De definitieve SLA wordt vastgesteld na onderling overleg. In deze SLA zijn alle onderstaande eisen verwerkt.	E
125	De leverancier levert gedurende de looptijd van het contract volledige softwaresupport. Hieronder valt het verhelpen van storingen, updaten en upgraden van software. Deze lijst is niet limitatief.	E
126	De leverancier zorgt ervoor dat het doorvoeren van wijzigingen ten alle tijde in overleg met de desbetreffende functioneel en technisch beheerders geschiedt. Hierbij is de tijdsplanning van het Werkplein regio Etten-Leur leidend. Tenzij anders overeengekomen worden patches, updates en upgrades eerst in de acceptatieomgeving geïnstalleerd. Mocht een door ons aangekaart probleem opgelost worden door een patch, update of upgrade dient de leverancier dit aan te geven.	E
127	De leverancier stelt een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar voor alle deelnemende gemeenten welke gedurende werkdagen van 09.00 - 17.00 uur bereikbaar is.	E
128	De leverancier heeft een professionele helpdesk en een inzichtelijk systeem waarin het Werkplein meldingen kan aanmelden en bijhouden waarbij de leverancier volgens vastgestelde normen de prioriteit van deze meldingen bewaakt en afhandelt.	E
129	Het Werkplein regio Etten-Leur kent de volgende prioriteitsbepaling voor meldingen en verwacht dat de leverancier hier ook aan kan voldoen: 1. gebruikersvraag 2. kleine verstoring 3. verstoring 4. applicatie deels niet beschikbaar 5. applicatie geheel niet beschikbaar.	W
130	Voor de afhandeling van prioriteit 1 meldingen: reactietijd binnen 16 uur, oplostijd in overleg	W
131	Voor de afhandeling van prioriteit 2 meldingen: reactietijd binnen 12 uur; oplostijd maximaal 40 uur	W

132	Voor de afhandeling van prioriteit 3 meldingen: reactietijd binnen 8 uur, oplostijd maximaal 24 uur	W
133	Voor de afhandeling van prioriteit 4 meldingen: reactietijd binnen 4 uur, oplostijd maximaal 8 uur	W
134	Voor de afhandeling van prioriteit 5 meldingen: reactietijd binnen maximaal 2 uur, oplostijd maximaal 4 uur	W
135	De leverancier verstrekt het Werkplein regio Etten-Leur toegang tot een online registratie zodat alle openstaande meldingen, doorlooptijden en oplossingen inzichtelijk zijn.	E
136	Alle gegevens en informatie binnen de applicatie vallen onder een strikte geheimhoudingsplicht. de leverancier toont aan hoe hij dit borgt.	E
137	Het Werkplein regio Etten-Leur behoudt zich het recht voor het contract per direct zonder additionele kosten te beëindigen wanneer aanwijsbaar geconstateerd wordt dat deze geheimhouding niet wordt nagekomen door de leverancier.	E
138	In geval van aanwijsbaar falen van de leverancier waardoor dataverlies optreedt worden de herstelwerkzaamheden op basis van nacalculatie aan de leverancier gefactureerd.	E
139	De leverancier beschrijft de procedure voor klachten en geschillen.	E
140	De leverancier beschrijft de procedure voor escalaties, ook buiten de normale kantoortijden.	E

3.19 Opleidingen

141	De leverancier zorgt bij de installatie en gedurende het gebruik van het systeem voor opleidingen van zowel (nieuwe) applicatiebeheerder(s) als van (nieuwe) eindgebruikers.	E
142	De leverancier zorgt bij updates en nieuwe releases van het systeem voor opleidingen van zowel de applicatiebeheerder(s) als van de eindgebruikers.	E
143	Er zijn op rollen gerichte opleidingen voor alle functionaliteiten van uw systeem.	E
144	Het beschikbaar gestelde materiaal voor de gegeven trainingen (oa. lesmateriaal) wordt eigendom van het Werkplein regio Etten-Leur ten behoeve van verder interne kennisverspreiding.	W
145	Opleidingen worden incompany gegeven. Hierbij is ruimte beschikbaar voor maximaal 8 personen per opleiding.	E
146	In de offerte wordt duidelijk aangegeven welke cursussen worden gegeven, voor wie de cursus van toepassing is en welke prijs hiervoor in rekening wordt gebracht. Cursussen worden in nauw overleg ingepland en kunnen buiten de periode van oplevering vallen. Daarbij worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.	E
147	De inhoud van de trainingen worden op maat gemaakt voor de gebruikers. Hierbij moet gebruik gemaakt worden van de data van de deelnemende gemeenten.	E

4 Functionele eisen en wensen

De functionele eisen en wensen zijn onderverdeeld in een aantal herkenbare functionaliteit 'blokken'. Hieronder is deze onderverdeling terug te vinden waarbij de eisen en wensen over deze 'blokken' verdeeld zijn.

4.1 Algemeen

148	Binnen de aangeboden applicatie is het mogelijk om per proces velden toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen. Indien hier een limiet aan verbonden is dient de leverancier dit in een bijlage, waarin toelichtingen opgenomen worden, aan te geven.	E
	<i>Persoonsgegevens</i>	
149	Er is sprake van een sluitende en adequate koppeling c.q. integratie naar de GBA (en bij volledige werking GBA-V) of BPR, met daadwerkelijke overname van mutaties (en signaleringsmogelijkheid aan te autoriseren medewerkers) van minimaal de volgende gegevens, waarvan per item op applicatiebeheerdersniveau kan worden aangegeven of het wel/niet moet worden overgenomen: Burgerservicenummer, voorletters, achternaam geboortedatum, geslacht, burgerlijke staat overlijdensdatum van cliënt; voorletters, achternaam geboortedatum, geslacht burgerlijke staat overlijdensdatum van partner (zowel eigen naam als aanspreektitel); voorletters, achternaam, geslacht en geboortedatum kinderen; voorletters, achternaam, geslacht en geboortedatum, burgerlijke staat medebewoners, postcode, huisnummer (indien van toepassing met toevoeging), nationaliteit en verblijfstatus.	E
150	Toevoegen van overige gegevens zoals mailadres, telefoon, rijbewijs, postadres en contactadres dient mogelijk te zijn.	E
151	Er is sprake van een adequate voorbereiding van ontwikkelingen koppelmogelijkheid met het Digitaal Klantdossier om eventuele klantgegevens uit die bronnen over te nemen in de applicatie	W
152	Waar mogelijk kunnen alle DKD-gegevens overgenomen worden in tenminste een document, en waar mogelijk direct in de database.	W
153	Het systeem heeft een automatische check op het voorkomen van dubbele gegevens. Het maakt melding bij het aanmaken van een nieuwe cliënt, wanneer deze al aanwezig is in het systeem en controleert ook op softnummer, adres en/of bankrekeningnummer, paspoortnummers, vreemdelingendocumenten, identiteitskaarten etc. Deze controle is op veldniveau door de applicatiebeheerder in en uit te schakelen.	E
	<i>Verificatie</i>	
154	Registratie zowel digitaal als ook analoog van gevraagde bewijsdocumenten per cliënt.	E
155	Registratie van geraadpleegde verificatiebronnen met verslaglegging is mogelijk per cliënt	E
156	Duidelijke omschrijving kunnen geven aan documenten. Opzoeken van documenten moet voor medewerkers overzichtelijk zijn.	E
157	Besluiten (documenten) mogen, na afsluiten werkproces, niet te wijzigen zijn.	E
	<i>Ontvangstregistratie</i>	
158	Ieder contact kan worden geregistreerd met het oog op eventuele rechten op een uitkering/re-integratie, invoer van gegevens direct aan de balie (receptie) is mogelijk, waarbij het aanbrengen van differentiatie mogelijk is	E
159	Meerdere processen kunnen gelijktijdig worden aangemaakt.	E

4.2 Onderzoek en rapportage/besluit

	<i>Interactie met andere systemen</i>	

160	Door het systeem wordt voor een ingenomen zaak/proces automatisch een klantnummer gegenereerd dat door een medewerker niet te wijzigen is en gemeentespecifiek herleidbaar is. Bij binnengemeentelijke verhuizing dient de klant met historie en actuele zaken in beeld te blijven.	W
161	Bij een aanvraag is de soort verstrekking met het daarbij behorende besluit vast te leggen (bijvoorbeeld aanvraag bijzondere bijstand bril = afwijzing).	W
162	In het documentenoverzicht is zichtbaar waar een document betrekking op heeft. Er moet een koppeling zijn met de kostensoort (bijvoorbeeld aanvraag bijzondere bijstand = aanvraag bijzondere bijstand bril).	W

4.3 Berekenen en betalen

	<i>Uitkeringsgegevens</i>	
163	Alle gegevens voor het juist kunnen berekenen van een uitkering moeten minimaal opgenomen zijn in een uitkeringendossier. Daarbij worden de wettelijke regelingen ondersteund: o.a. WWB, BBZ, IOAW /Z.	E
164	Naast de wettelijke regelingen is er plaats voor eigen regelingen zoals bijvoorbeeld Minimabeleid en Re-integratie.	E
165	Draagkrachtberekening volgens gemeentelijk beleid. Het is voor de applicatiebeheerder mogelijk om zonder tussenkomst van de leverancier deze berekening op te stellen en aan te passen.	E
166	Bij aanmaken uitkeringendossier automatische blokkering vanuit systeem. Daarnaast ook mogelijkheid tot blokkeren voor een bepaalde periode met vermelding van reden.	E
167	Het dient mogelijk te zijn om boetes en maatregelen op te leggen.	E
168	Echtparen kunnen uitkering ieder op een eigen bankrekening krijgen. Voor de betaling van de bijzondere bijstand kan daarbij een afwijkende rekening gekozen worden tov de algemene bijstand.	E
169	De reden uitstroom en reden instroom kunnen in vrij in te richten referentietabel worden vastgelegd, met een apart veld voor de statistiekcode.	E
170	Het is mogelijk te werken met een fiatteur. Als bijv. wijzigingen van cruciale gegevens leiden tot een blokkade van een uitkering, kan deze opgeheven worden door een fiatteur.	E
171	De mutatiehistorie van alle dossier gerelateerde gegevens is op gebruikersniveau raadpleegbaar. Wie heeft iets gewijzigd of gefiatteerd.	E
172	Uitkeringen die verstrekt zijn als lening kunnen 'om niet' gezet worden. Dit betreft WWB algemeen, WWB bijzonder, IOAW, IOAZ en BBZ.	E
173	Als een uitkering naar een gemachtigde moet, moet dit duidelijk in beeld gebracht worden voor de gebruiker.	E
	<i>Berekenen</i>	
174	Er is een mogelijkheid tot ingaven van genormeerde en variabele componenten.	E
175	Vast te leggen afwijkende norm is mogelijk.	E
176	Opgave van verschillende soorten inkomsten is mogelijk.	E
177	Inkomsten kunnen in meerdere periodiciteiten worden opgegeven met automatische doorberekening.	W
178	Van de opgegeven inkomsten kan door het systeem een vrijlating worden bepaald dan wel een premie, waarbij het systeem rekening moet kunnen houden met verwervingskosten. Dit dient ook mogelijk te zijn met terugwerkende kracht via herberekening.	E

179	Bijstand voor algemene bestaanskosten met korting inkomsten en bijzondere bijstand met korting inkomsten kunnen samen in één uitkeringsrun geboekt worden zonder dat dit belastingtechnische problemen oplevert.	E
180	Het systeem bewaakt de termijn van vrijlatingen/premieverstrekkingen.	E
181	Inkomsten kunnen zowel in- als exclusief vakantiegeld worden opgegeven, inclusief afwijkingen.	E
182	De invloed van opgegeven inkomsten op de reservering van de vakantietoelage is direct zichtbaar; er vindt geen negatieve reservering plaats.	E
183	Het is mogelijk om begin- en einddata in te geven voor zowel automatisch starten als tijdig stoppen voor alle regelingen van:	E
	* normen, kortingen en inkomsten	
	* bijzondere bijstand, premie en vrijlatingen	
	* maatregelen, beslaglegging	
	* inhoudingen en doorbetalingen	
	* interne verrekeningen.	
184	De componenten worden toegerekend (historisch) aan de periode waarop ze betrekking hebben. Het is mogelijk hiervan per cliënt, per range van cliënten of per regeling een overzicht te vervaardigen en het is per cliënt op het scherm te raadplegen.	E
185	Signalering dient mogelijk te zijn bij norm bepalende factoren, zoals leeftijd, burgerlijke staat, aantal inwonende kinderen, samenloopsignalen IB, verhuizingen, afgeloste vorderingen en of beslagleggingen (intern of extern), negatieve betalingen en leeftijdsveranderingen die gevolgen hebben voor de geldende normen.	E
186	Het is mogelijk inhoudingen te verrichten zonder dat een schuld is vastgelegd of dat het saldo € 0,00 is.	E
187	Ondersteunende berekeningsfaciliteit is aanwezig voor:	E
	* Bijzondere bijstand, zowel periodiek als incidenteel (draagkrachtberekening, berekening woonkostentoeslag)	
	* Krediet hypotheek (renteberekening, kredietlimietbewaking)	
	* Bijstandsbesluit zelfstandigen 2004 (jaarvaststelling, renteberekening, terugbetalingsregeling)	
	* Beslaglegging. Het moet mogelijk zijn het vakantiegeld automatisch door te betalen aan (een) aanwezige beslaglegger(s). Het uitbetaalde bedrag mag nooit meer zijn dan het restant van het bedrag dat wettelijk toelaatbaar is t.g.v. de beslaglegger(s)	
	* Bruterij van een uitkering (i.v.m. aflossing lening of terugvordering)	
	* Herberekenen uitkeringen alle regelingen, ook over periodes langer dan 1 maand.	
188	Er kan op ieder moment een proefberekening worden gemaakt per klant, dan wel voor het hele bestand. Hier kunnen eventuele selectiecriteria zoals medewerker, uitkeringsnummer aan worden meegegeven.	W
189	Indien inkomsten > norm, moet in de proefberekening de berekeningswijze te zien zijn.	E
190	Voor het hele bestand; een proefberekening voor klanten behorende tot eenzelfde doelgroep c.q. team voor een selectie van t/m. Er moet een zoekfunctie zijn op naam, klantnummer, uitkeringsnummer of regeling.	E
191	Historie van de normen moeten beschikbaar zijn en gebruikt kunnen worden in terugwerkende krachtberekeningen.	E
192	Een geannuleerde of teruggestorte uitkering kan exact per rubriek teruggeboekt worden in de uitkeringshistorie van de cliënt met daarbij als resultaat een correctie journaalpost.	E

193	Bij toekenning van Algemene bijstand aan zelfstandigen en de belanghebbende in oriënterende fase, vlg. art 2, 3e lid Bbz 2004, wordt loonbelasting berekend.	E
194	De berekening van de uitkering vindt plaats conform de voorgeschreven rekenregels naar gelang de soort regeling.	E
195	De mogelijkheid om te kiezen voor handmatige herberekening/ correctie.	E
	<i>Betalen</i>	
196	Het is mogelijk om dagelijks, wekelijks of maandelijks een berekeningsrun uit te voeren en betalingen te doen voor het hele bestand; voor klanten behorende tot eenzelfde doelgroep c.q. team; voor één klant; of voor een selectie van tot en met	E
197	Automatische herberekening of nabetaaling van alle van toepassing zijnde componenten (normen, toeslagen, kortingen, inhoudingen), zowel met oude en nieuwe normen (landelijke normwijziging) normwijziging als gevolg van leeftijd etc.	E
198	Tijdens een berekeningsrun kan normaal in het systeem worden geraadpleegd.	E
199	Het is mogelijk om verschillende verwerkingsruns als batchverwerking in de achtergrond op te starten op een vooraf zelf te bepalen tijdstip.	W
200	Het is mogelijk om een herberekening en/of terugwerkende kracht berekeningen in de berekeningsrun te starten (batch).	E
201	Bij de uitkeringspecificatie kan voor een eigen lay-out worden gekozen, zijnde af te drukken gegevens door het werkplein te bepalen, en kan gewerkt worden met een variabele tekst. De uitkeringspecificatie kan worden aangepast naar eigen inzicht zonder tussenkomst van de leverancier. Het systeem heeft de mogelijkheid om de uitkeringspecificatie automatisch aan te passen aan de huisstijl van het werkplein.	E
202	Een uitkeringspecificatie kan worden uitgedraaid overeenkomstig de gekozen betaalperiode. Als bijvoorbeeld gekozen is voor uitbetaling per maand en de cliënt ontvangt in één betaling 3 maanden uitkering dan is het mogelijk voor elke maand een specificatie te verstrekken.	E
203	Het is mogelijk een keuze te maken om de uitkeringspecificatie elke maand te sturen of alleen bij gewijzigde uitkering.	E
204	Het is mogelijk een mailing aan te maken met zowel betaalspecificatie als inkomstenverklaring. Het systeem heeft de mogelijkheid de mailing automatisch aan te passen aan de huisstijl van het werkplein .	E
205	Er kan een betaalbestand worden aangemaakt voor betaling door middel Clieop / XML (of door wettelijke wijzigingen zoals SEPA bestandsformaten die daarvoor vereist zijn)	E
206	Het is mogelijk om kascheques te vervaardigen in een zelf te bepalen lay-out. Het systeem heeft de mogelijkheid om de overzichten voor de kasbetalingen automatisch aan te passen aan de huisstijl van het werkplein.	E
207	Door het systeem worden journaalposten aangemaakt ten behoeve van de doorvoering naar het financiële pakket.	E
208	Het doorsturen van journaalposten uit het uitkeringspakket naar het financiële pakket vindt plaats op een eenvoudige en gebruikersvriendelijke manier en kan op elk gewenst moment dagelijks, wekelijks, maandelijks etc. plaatsvinden	E
209	Door het systeem worden per persoon, dus voor cliënt en partner apart cumulatieve gegevens bijgehouden. Deze cumulatieve gegevens zijn gezamenlijke maar ook apart zowel voor de cliënt als voor de partner op het scherm op te roepen en eventueel apart af te drukken.	E

210	De uitkering kan na een periodieke verwerking automatisch geblokkeerd worden, dit dient een keuze mogelijkheid te zijn.	E
211	Navolgende overzichten kunnen tijdens of direct na een berekeningsrun vervaardigd worden:	E
	* overzicht geblokkeerde betalingen (en reden waarom) borderel en/of overzicht bank, giro en kas en vervaardigen van kasbiljetten	
	* saldilijst verstrekte voorschotten	
	* overzicht uitkeringen hoger dan, gelijk aan en/of lager dan signaleringslijst aan de hand van zelf te bepalen codes	
	* overzicht derdebetalingen per cliënt en derde	
	* het systeem moet diverse boekingsverslagen kunnen genereren.	
212	Voorschotten kunnen zowel incidenteel als periodiek worden verstrekt.	E
213	Het is mogelijk verrekening van voorschotten geheel via de uitkering te laten verlopen. Hierbij mogen voorschotten verstrekt in het kader van bijvoorbeeld bijstand niet verrekend worden met een verstrekte algemene bijstand.	E
214	Door het systeem wordt de historie van het uitkeringsverleden bijgehouden.	E
215	Het voor beslag vatbare bedrag wordt automatisch berekend. Per beslaglegger kan aangegeven worden of het voor het beslag vatbare bedrag incl. of exc.lgereserveerde vakantiegeld wordt doorbetaald.	E
216	De uitkering kan periodiek worden verstrekt onder verband van een geldlening, gekoppeld aan een vordering/lening.	E
217	De toeslagen WWB en Bijzondere Bijstand zijn in te stellen op het beleid van de gemeente. Het ten onrechte bedrag aan bijstand dat is herberekend wordt automatisch in de vorderingenadministratie opgenomen. Het moet mogelijk zijn om automatisch volgtijdigheid en prioriteit van aflossing te regelen. Het systeem kan een budgetteringsadministratie bijhouden (derdenbetalingen/voorschotten/overzicht per cliënt).	E
218	Meerdere betalingen aan een derde kunnen worden gebundeld tot een verzamelbetaling. Het systeem biedt daarbij de mogelijkheid de betrokken derde op papier of elektronisch te voorzien van een specificatie.	E
219	Bij bewindvoering van cliënt(en) is het mogelijk om voor één bewindvoerder meerdere bank en/of gironummers te hanteren waarbij het bank of gironummer gerelateerd is aan de betreffende cliënt en de betreffende bewindvoerder slechts één keer voorkomt in de derdentabel.	E
220	Het systeem kan automatisch premiebetalingen richting ziektekostenverzekeraar genereren.	E
221	Het systeem voorziet in het kunnen registreren van gegevens en uitvoeren van werkzaamheden die voortvloeien uit een regeling voor (aanvullende) collectieve ziektekostenverzekering.	E
222	Het is mogelijk om jaargaven van de cliënt toe te voegen aan het elektronische klant dossier.	E
223	<i>Incidentele verwerkingen</i>	
224	Het systeem biedt alleen mogelijkheid tot handmatige correctie van cumulatieven, via autorisatie.	E
225	Het systeem biedt mogelijkheid tot collectieve wijziging van bedragen (bijv. indexering alimentatie of ziektekostenverzekeringspremie).	E
226	Het systeem biedt mogelijkheid tot automatische aanpassing van aflossingsbedragen.	E
227	<i>Re-integratie</i>	

228	De re-integratievoorzieningen voor het desbetreffende jaar waarvoor een contract is afgesloten en/of op dat moment (individueel) wordt ingekocht voor een klant, zijn opgenomen in het systeem met de juiste trajectprijs. Er dient ook een mogelijkheid te zijn om af te wijken van de trajectprijs die opgenomen zijn in het systeem. Handmatige invoer van trajectprijs moet mogelijk zijn.	W
229	Elke willekeurige factuur aan wie dan ook, kan betaald worden vanuit het systeem	E
230	Het systeem rekent uit c.q. sommeert over elk ingekochte re-integratievoorziening, welke openstaande verplichting er nog is, na inbreng van betalingsopdrachten voor wie dan ook, per externe klant of voor een selectie inclusief een bepaalde periode.	E
231	Het is mogelijk om dagelijks, wekelijks of maandelijks te betalen voor het hele bestand of voor een selectie van tot en met.	E

4.4 Boete en handhaving (fraude)

	<i>Boete</i>	
232	De aangeboden applicatie biedt de mogelijkheid om een werkproces boete op te starten. In dit werkproces dienen minimaal de volgende velden opgenomen te worden:	E
	* datum verzending brief voornemen opleggen boete + inlichtingenformulier = datumregistratie	
	* datum waarop de belanghebbende een reactie moet geven = datumregistratie. Op de datum die wordt ingegeven dient een signaal naar boven te komen in de agenda (wens).	
	* datum hoor- en wederhoorgesprek = datumregistratie	
	* boetewaardig gedrag ja/ nee = keuzeveld ja / nee	
	* maken van een rapportage = aan het werkproces moeten documenten gekoppeld kunnen worden	
	* datum van de beschikking = datumregistratie	
	* hoogte van het benadelingsbedrag = in dit veld moet een bedrag ingevuld kunnen worden m.b.t. het benadelingsbedrag (fraudebedrag)	
	* hoogte van de boete = in dit veld moet het boetebedrag ingevuld worden	
	* eventuele afwijking van de standaardboete = in dit veld moet het afwijkende boetebedrag ingevuld worden.	
	* de aanwezigheid van een dringende reden om af te zien van een boete = vinkje en een tekstveld waarin de motivatie verwerkt kan worden.	
	* boetebedrag netto / bruto = keuzeveld bruto of netto	
	* verrekening lopende uitkering / uitkering andere instantie / incassotraject = keuzeveld	
	* vorderingsperiode = datumvelden (begin- en einddatum)	
	* robuuste incasso = aanvinkveld	
	* recidive = aanvinkveld	
	* waarschuwing = keuze of aanvinkveld	
	<i>Handhaving (fraude)</i>	
233	De aangeboden applicatie biedt de mogelijkheid om een werkproces Handhaving (fraude) te kunnen verwerken. In dit werkproces dienen minimaal de volgende velden opgenomen te worden:	E
	* eigen onderzoek / sociale recherche	
	* datum aanvang onderzoek	
	* soort onderzoek (vermogen, samenwoning, arbeid)	

	* resultaat	
	* benadelingsbedrag	
	* periode fraude	
	* huisbezoek	
	* fraudebedrag	
234	Het is mogelijk om bij geconstateerde fraude, de gevolgen voor de uitkering te berekenen met functionaliteit binnen de applicatie. Bijvoorbeeld door het wijzigen van norm, toeslag of inkomsten. Deze berekening kan dan automatisch als vordering worden opgeboekt.	E
235	Verder kan vanuit het werkproces fraudeonderzoek een vervolg proces worden vastgelegd voor bijvoorbeeld terugvordering of boete , waarbij het mogelijk is de link vast te leggen tussen fraudeonderzoek en vervolgproces(sen).	E
236	Als onderdeel van het systeem is een module fraudebestrijding opgenomen.	E
237	Dit systeem biedt ondersteuning bij alle mogelijke vormen van fraude en het opstellen van een fraudeprofiel..	E
238	Het systeem biedt de mogelijkheid tot:	W
	* automatische berekening van fraudebedragen in norm en toeslagen en soort (algemeen of bijzonder)	
	* gebaseerd op actuele en historische regelingen	

4.5 Bezwaar en beroep

239	De aangeboden applicatie biedt de mogelijkheid tot ondersteuning bij de afhandeling van bezwaar en beroep (voor alle zaken waarop bezwaar of beroep mogelijk is). Daarin moet het volgende geregistreerd kunnen worden:	E
	* datum besluit = datum waarop de beschikking naar de klant is verstuurd	
	* datum bezwaar = de datum waarop het bezwaar van de klant is binnengekomen	
	* bezwaar / beroep / hoger beroep / voorlopige voorziening = keuzeveld waarin je kunt aangeven wat de klant heeft gedaan bezwaar, beroep....	
	* datum beroep = datum waarop de klant beroep heeft aangetekend	
	* datum voorlopige voorziening = datum waarop de klant een voorlopige voorziening heeft aangevraagd.	
	* ambtelijk / commissie = keuzeveld of de klant ambtelijk of door een commissie wordt gehoord.	
	* datum mediationgesprek = wanneer de klant een bezwaar heeft ingediend, vindt er een gesprek plaats voordat het bezwaar eventueel naar de commissie / ambtelijk gaat. Deze datum willen wij registreren.	
	* datum einde bezwaartermijn 12 weken = de termijn van het behandelen van een bezwaarzaak bedraagt 12 weken. We willen deze termijn monitoren.	
	* uitstel beslistermijn (datum) = datumveld waar de datum ingevuld kan worden nadat de beslistermijn is uitgesteld.	
	* datum hoorzitting = datum waarop de hoorzitting (ambtelijk / commissie) plaatsvindt.	
	* datum beslissing op bezwaar = datum waarop de beslissing op bezwaar wordt verstuurd.	
	* uitspraak: intrekking / gegrond / ongegrond/ deels gegrond - deels ongegrond / niet-ontvankelijk = keuzeveld	

4.6 Wet dwangsom

240	De aangeboden applicatie biedt de mogelijkheid om een werkproces wet Dwangsom te kunnen verwerken. In dit werkproces dienen minimaal de volgende velden opgenomen te worden:	E
	* datum aanvraag = datumregistratie	
	* datum 8 weken = datumregistratie. Een aanvraag moet binnen 8 weken afgewerkt worden. Wanneer iemand een beroep doet op de Wet Dwangsom, dient in dit veld de datum ingevoerd te worden wanneer de 8 weken is bereikt.	
	* uitstel beslistermijn ja / nee = keuzeveld	
	* datum aanvragen wet Dwangsom = datumveld	
	* datum maximale afhandelingstermijn = datumveld, automatisch 14 dagen na datum aanvragen Wet Dwangsom	

4.7 Reïntegratie

241	De volgende basis(uitkerings-)gegevens van de klant zijn nodig om de juiste re-integratie activiteit(en) in te zetten: leeftijd, woon-/leefsituatie, aantal kinderen, uitkeringsnorm, duur werkloosheid, inkomsten uit arbeid, reden van aanvraag uitkering.	W
242	Het systeem weergeeft het gehele profiel van een klant dat gebaseerd is op de verplichte onderdelen vanuit de door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en overige organen gestelde wettelijke verantwoordings-eisen en statistiekeisen die op dat moment gelden.	E
243	In het systeem kunnen gegevens worden ingegeven die het volgende beeld opleveren: - Profiel voor een CV, Diagnose (met belemmeringen die gevolgen hebben voor de uitstroom naar werk) - Arbeidsperspectief, plaatsbaarheid en werkomgeving.	W
244	Alle wettelijke verantwoordings-eisen & statistiekeisen die er zijn voor een gemeente op het gebied van re-integratie kunnen aangeleverd worden als een bestand	E
245	Op elk willekeurig moment is het klantenbestand via medewerkersnaam (ten minste op achternaam, BSN en geboortedatum) oproepbaar. De verantwoordelijke medewerker kan alleen in zijn/haar eigen klantenbestand muteren, tenzij via autorisatie machtiging wordt gegeven tot een collega.	E
246	Vanuit de module Re-integratie moet ook gematched kunnen worden op o.a. bemiddelingsberoepen, opleidingsniveau met diploma, (recente) werkervaring en reisafstand. Met deze criteria moet gematched kunnen worden op vacatures die door de werkgeversadviseurs worden ingevoerd bij de in het systeem aanwezige werkgevers.	W
247	Vanuit de module Re-integratie moet ook gematched kunnen worden op externe vacatures (de door de gebruiker geselecteerde media, zoals vacaturesites, sites van kranten en uitzendbureaus e.d.)	W
248	Een klant heeft zowel een werkcoach als een klantmanager. Beiden moeten dus geregistreerd kunnen worden in de klantgegevens en beiden moeten ook een eigen caseloadlijst (zelf of door applicatiebeheerder) kunnen draaien. Werkcoach en klantmanager hebben hun eigen werkprocessen, dus de bijbehorende werkvoorraad moet onafhankelijk van elkaar te zien zijn. Het moet per trajectplan mogelijk zijn om aanvullend een afwijkende behandelend medewerker in te geven.	W

4.8 Heronderzoek

249	Het systeem genereert automatisch signalen met betrekking tot voortgang van de processen.	E
251	Momenteel wordt gebruik gemaakt van een applicatie voor de indeling van het bestand in risicoprofielen. Afhankelijk van het risicoprofiel wordt er een hercontrole ingepland. Klanten met een hoog risico profiel worden eerder ingepland. De wens is dat er periodiek, een bij voorkeur XML - bestand kan worden aangeleverd vanuit de database, en dat na verwerking een xml kan worden ingelezen met de ingeplande hercontroles. Bij de hercontrole kan worden aangegeven welk profiel de klant heeft.	W

5 Frontoffice (registratie- en servicebalie), werkcoaches, jongerenloket en WerkgeverServicePunt (WSP)

5.1 Algemeen

Op 1 januari 2014 zal het Werkplein regio Etten-Leur bestaan uit een samenvoeging van de werkvelden Werk, Inkomen en Uitkeringen vanuit de gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen en Zundert (de traditionele backofficeactiviteiten). Daarnaast zullen enkele benodigde en gerelateerde faciliteiten ingericht worden. Hierbij moet gedacht worden aan een receptiebalie, servicebalie (deelaspecten van de frontoffice), een jongerenloket en een Werkgevers Service Punt (WSP) en werkcoaches. Omdat de werkzaamheden binnen deze onderdelen straks ook (deels) door de applicatie Werk en Inkomen ondersteund moeten worden is hier binnen het Programma van Eisen en Wensen een afzonderlijk hoofdstuk voor opgenomen. In dit hoofdstuk is een korte impressie opgenomen van de werkzaamheden die hier plaats (moeten gaan) vinden. Van de leverancier wordt verwacht dat de applicatie hierop inspeelt of aansluit. Daarnaast worden de verschillende onderdelen beschreven inclusief de eisen en wensen per onderdeel. In het aanbestedingsdocument is tevens beschreven op welke wijze de leverancier zich op dit onderdeel kan onderscheiden van de andere leveranciers.

Op het Werkplein zijn momenteel de volgende partijen werkzaam:

- Receptiebalie, hier melden nieuwe bijstandsklanten zich in eerste instantie. De receptionist noteert een aantal gegevens waarna de bijstandsklanten verder geholpen worden aan de Servicebalie.
- Servicebalie. Deze wordt bemand door klantmanagers inkomen van de verschillende deelnemende gemeenten. Hier worden de gegevens geregistreerd en wordt een eerste beoordeling gemaakt van de rechten en worden die klanten die waarschijnlijk recht hebben op een bijstandsuitkering en werkfit zijn ingepland voor de workshops.
- Werkcoaches oftewel klantmanagers werk. Zij begeleiden bijstand klanten die werkfit zijn terug naar werk.
- Jongerenloket: werkcoaches die jongeren begeleiden.
- Het WSP (WerkgeversServicePunt): ondersteunt werkgevers bij alle arbeidsmarkt gerelateerde vraagstukken. Belangrijk onderdeel is het genereren van vacatures die geschikt zijn en ingevuld kunnen worden door bijstandsklanten.

5.2 Frontoffice (receptie- en servicebalie)

Binnen het Werkplein zullen enkele (digitale) balies worden ingericht (de z.g.n. frontoffice) waar klanten zich in eerste instantie kunnen melden. Doelstelling is om de administratieve lasten voor zowel klanten als intakers zoveel als mogelijk te verminderen. Dit betekent dat reeds eerder vastgelegde gegevens niet nogmaals uitgevraagd of ingevuld moeten worden maar automatisch gevuld of overgenomen kunnen worden vanuit de bron.

Thans wordt gebruik gemaakt van het SONAR systeem en zelfontwikkelde Excel tabellen.

De applicatie dient deze werkzaamheden te ondersteunen op basis van de hieronder beschreven eisen en wensen.

252	servicebalie moet d.m.v. BSN het volgende overzicht krijgen op 1 scherm: NAW, leeftijd klant, laatste uitkeringsdatum, laatste datum trajectplan, workshops gevolgd van / t/m, fraude/boete/maatregel/registraties, eerdere melding uitkering.	W
253	De applicatie voorziet in een registratiedeel waarin basisgegevens op een eenvoudige wijze kunnen worden gevuld of overgenomen uit basis- en/of bronregistratiesystemen. De leverancier dient in een bijlage te omschrijven welke gegevens automatisch overgenomen kunnen worden en uit welk systeem. Koppelingen met deze gegevensbronnen maken onderdeel uit van de offerte.	W
254	Geregistreerde gegevens binnen de applicatie hoeven slechts éénmaal te worden geregistreerd. Indien de gegevens op andere onderdelen binnen de applicatie nodig zijn worden deze automatisch opgehaald vanuit de eerste registratie.	W
255	De leverancier dient bekend te zijn met het SONAR systeem. De aangeboden applicatie moet gelijkwaardige functionaliteit bieden.	W

5.3 Werkcoaches

Zodra de klant geregistreerd is (aangegeven heeft een uitkering aan te willen vragen) heeft hij meteen een werkcoach. Hij gaat direct deelnemen aan de workshops. Hij wordt ingedeeld in een groep (alle mensen die zich in één week gemeld hebben, komen samen in één groep) en deze groep krijgt een nummer. Op dit nummer moeten de mensen terug te vinden zijn in het systeem, zodat hierop ook de presentie bijgehouden kan worden. De workshops duren vier weken, waarbij in de derde week wordt bezien of een uitnodiging voor het intakegesprek kan worden verzonden. Niet deelnemen aan de workshops, is afsluiten van de dienstverlening. De klant verdwijnt dan van de caseloadlijst/klantenlijst van de werkcoach.

Naast het groepsnummer van de workshop, moet dus ook de caseloadlijst/klantenlijst per werkcoach uit te draaien te zijn.

Indien blijkt dat de klant vanwege persoonlijke omstandigheden niet kan deelnemen aan de workshops, moet deze klant worden aangemeld bij de arbeidsdeskundige/arts. Ook dit moet in het systeem mogelijk zijn (inplannen in een rooster en een korte uitleg met vraagstelling richting de arbeidsdeskundige/arts. Daarnaast moet de arbeidsdeskundige/arts zijn advies in het systeem kunnen zetten, zodat de informatie bij de betreffende klant terug te vinden is in het systeem.

De applicatie dient deze werkzaamheden te ondersteunen mede op basis van de hieronder beschreven eisen en wensen.

256	Registeren van onderstaande gegevens voor werkcoach (werkplein);	W
	<ul style="list-style-type: none"> * Melding leeftijd klant (signaal bij <27 jaar) * Klantmanager, werkcoach, alle functies in applicatie * Laatste uitkeringsdatum * Trajectplan * Laatste datum trajectplan en trede indeling * Registratiemogelijkheid inkoop re-integratie met ingangsdatum, verwachte einddatum en definitieve einddatum + resultaatvermelding (succesvol j/n) * Workshop gevolgd van t/m (data) * Verlengdatum inschrijving als werkzoekende bij het UWV werkbedrijf * Gesprekscontacten cq verslag of contactregistratie * Fraude maatregel registraties * Beroep en wensberoep 	

	<ul style="list-style-type: none"> * CV, als extern document of als veld voor gegevens en daarna als document een CV * Toevoegen als extern document en mails * Er moet een mogelijkheid zijn om in de klantgegevens ook het groepsnummer van de workshops te vermelden, zodat er lijstwerk kan worden gemaakt. Er dient een presentielijst t.b.v. de workshops bijgehouden te kunnen worden. * Registratie voor bezoek arbeidsdeskundige, arts, workshop op verschillende onderdelen (datum aanmelding) * Fraude, boete, maatregel registraties * Registratiemogelijkheid betaalde arbeid * Mails ivm privacy niet naar arts, via systeem afschermen en aanbieden * Registratiemogelijkheid uitstroomreden en -datum, bij reden 'werk' ook mogelijkheid om naam bedrijf te registreren en externe documenten te koppelen (gescande arbeidsovereenkomst/loonstrook) 	
257	Er moet een mogelijkheid zijn om in de klantgegevens ook het groepsnummer voor de workshops te vermelden, zodat er lijstwerk kan worden gedraaid. Daarnaast dient zowel de klantmanager/intaker als de werkcoach in het systeem vermeld kunnen worden, zodat ook hier aparte lijstwerken op kunnen worden gedraaid (caseloadlijst).	W
258	In het overzicht van de workshops dient ook een presentielijst bijgehouden te kunnen worden, zodat in één oogopslag duidelijk is of de klant zijn afspraken nakomt en ingepland kan worden voor het intakegesprek.	W
259	De leverancier biedt de mogelijkheid tot het registreren van de klanten die niet deel kunnen nemen aan de workshops vanwege persoonlijke omstandigheden, waarbij zij ingeroosterd worden op gesprek bij de arbeidsdeskundige/arts. Er moet ruimte zijn om de situatie van de klant en de vraagstelling te formuleren, waarna de arbeidsdeskundige/arts zijn advies weer kan geven bij de betreffende klant.	W
260	Naast het wel/niet volgen van de workshops worden er ook trajecten ingekocht. Deze moeten te registreren zijn met ingangs- en einddatum en succesvol/niet succesvol. Ook hier moet lijstwerk op kunnen worden gedraaid. De trajectsoorten moeten door onze applicatiebeheerder kunnen worden ingegeven waarna er een keuze menu ontstaat voor de werkcoach, zodat er voor wijzigingen geen contact hoeft te zijn met de leverancier.	W

5.4 Jongerenloket

Binnen het jongerenloket kunnen jongeren tot 27 jaar zich melden voor ondersteuning op het gebied van scholing, werk en uitkering. De applicatie dient deze werkzaamheden te ondersteunen op basis van de hieronder beschreven eisen en wensen.

261	Registeren van onderstaande gegevens voor jongerenloket (werkplein);	W
	<ul style="list-style-type: none"> * Melddatum, datum einde zoektermijn en terugmelddatum * Woonsituatie * Schuld * Diploma * Startkwalificatie j/n en scholingsmogelijkheden j/n * Trajectplan * Voortgangszaken kunnen registreren * Voortgang tot uitstroom registreren 	

5.5 WSP (WerkgeversServicePunt)

Binnen het Werkplein regio Etten-Leur komen ingeschreven werkzoekenden en werkgevers samen. De applicatie dient deze werkzaamheden te ondersteunen op basis van de hieronder beschreven eisen en wensen.

Het Werkgeversservicepunt is een dienstverleningsorganisatie voor werkgevers. Werkgevers kunnen hier terecht met al hun arbeidsmarktgerelateerde vraagstukken. Uiteindelijke doel is werkgevers bekend te maken met de doelgroep bijstandsklanten en vacatures bij werkgevers in te vullen met deze doelgroep.

Werkgevers zijn derhalve de klanten van het WerkgeversServicePunt. De werkgeversadviseurs hebben geen eigen caseload, maar proberen de vacatures bij werkgevers in te vullen met de bijstandsklanten van de werkcoaches.

Derhalve heeft het WerkgeversServicepunt behoefte aan de volgende systemen:

- Een crm om werkgeversgegevens te registreren en contacten te kunnen registreren. Momenteel gebruikt het WSP hiervoor WBS (het systeem van het UWV Werkbedrijf en Excel lijsten);
- een vacatureregistratiesysteem om vacatures te registreren en bij te kunnen houden wat er met de betreffende vacatures gebeurt (wie zijn er voorgesteld en wat is het resultaat daarvan) Ook hiervoor wordt momenteel gebruik gemaakt van WBS, maar ook van Excel lijsten en email.
- een matchingsmodule. Momenteel is het mogelijk om de klanten die als werkzoekenden geregistreerd staan in Sonar te matchen met een vacature die is ingevoerd in WBS. Indien de vacature niet in WBS wordt ingevoerd (het kan een keuze zijn om het UWV Werkbedrijf niet te informeren over de openstaande vacatures), zijn wij aangewezen op de werkcoaches voor het aanleveren van de juiste kandidaten. Dit is tijdrovend en de kans dat potentieel goede kandidaten 'vergeten' worden is groot. Het is wenselijk dat het nieuwe systeem een eigen crm/matchings-module heeft, danwel compatible is met een systeem vergelijkbaar aan WBS.

De applicatie dient deze werkzaamheden te ondersteunen mede op basis van de hieronder beschreven eisen en wensen.

	<i>Werkgeversservicepunt (WSP)</i>	
262	Registeren van onderstaande gegevens voor werkgeversadviseur (werkplein); Voor werkgeversadviseurs is het van belang om werkgevers te kunnen registreren, inclusief hun vacatures. Op die vacatures moeten bijstandsgerechtigden gematched kunnen worden. Werkgevers zijn de klanten van het WerkgeversServicePunt.	W
*	Inschrijfdatum werkgever	
*	Branche	
*	Contactpersonen van een bedrijf	
*	Competenties	
*	Arbeidsplaatsen	
*	Aantekenveld	
*	Registratie vacatures	
*	Vacaturetitel + omschrijving + Reguliere Baan (RB), Werkervaringsplaats (WEP), Vrijwilligerswerk (VW)	
*	Functie eisen	
*	Arbeidsverleden	
*	Ervaringsjaren	

	* Opleidingen	
	* Opleidingsniveau	
	* Rijbewijs	
	* Werklocatie, vast of wisselend	
	* Adres locatie	
	* Maximale reisafstand	
	* Soort contract	
	* Contractduur	
	* Eerste werkdag	
	* Salarisindicatie	
	* Arbeidstijdverkorting en werktijden	
	* Sollicitatiewijze, kan via 1 bepaald persoon (intern)of rechtstreeks	
	* Status bijv. uitgeschreven	
	* Status vacature, vervaldatum en reactietermijn	
	* Logboek, historie van vacatures	
	* Contactregistratie van bezoeken/contacten met werkgevers	
263	De leverancier dient bekend te zijn met het WBS systeem. De aangeboden applicatie moet gelijkwaardige functionaliteit bieden.	W
264	Mogelijkheid om eigen velden te creëren bijv. voor speciale voorzieningen bij een werkgever.	W
265	De handelingen c.q. vullen van het systeem volstaat zoveel als mogelijk met 'vinkjes' en keuzemenu's met op elk tabblad de mogelijkheid tot vrije tekstvelden.	E

6 Visie en beleid leverancier

Het domein samenlevingszaken kent een enorme doorontwikkeling. Dit vereist een flexibele organisatie die constant in kan spelen op nieuwe ontwikkelingen. Het is daarbij noodzakelijk dat het Werkplein regio Etten-Leur i.o. daarbij gefaciliteerd wordt door een leverancier die deze ontwikkelingen zo snel mogelijk verwerkt binnen de aangeboden applicatie. Het is daarom van belang dat de leverancier daar een uitgesproken visie op heeft. Dit dient niet alleen tot uiting te komen in de applicatie maar ook op alle daarbij behorende aspecten die passen bij deze ontwikkelingen. Hierbij wordt niet alleen gedacht aan (I)CT (zoals verbindingen of koppelingen met derden), maar ook aan organisatorische aspecten (zoals het ontzorgen van de klant).

De leverancier dient op dit onderdeel aan onderstaande eis te voldoen (hierbij wordt tevens verwezen naar het aanbestedingsdocument).

266	De leverancier dient in een bijlage bij de offerte visie en beleid weer te geven overeenkomstig de aspecten die benoemd zijn in hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument.	E
-----	---	---

Leverancier heeft de mogelijkheid om zich op dit punt te onderscheiden van andere leveranciers omdat de aspecten zoals beschreven in hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument meegenomen in de beoordeling van de leveranciers (zie hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument).

7 Technische eisen en wensen

7.1 Algemeen

Het domein samenlevingszaken is een omgeving die volop in ontwikkeling is. Maar ook de wereld daarom heen staat niet stil. Verplichte gebruik van (basis)registraties, maar ook de verbinding met ketenpartners maken het noodzakelijk om te opereren binnen een netwerk van verbindingen. Dit betekent dat ook het Werkplein regio Etten-Leur i.o. daar straks middenin komt te staan. Van de leverancier wordt verwacht dat deze daarop inspeelt en aangeeft hoe. Onderstaande eisen en wensen:

267	Contractueel wordt vastgelegd dat de data eigendom zijn en blijven van het Werkplein regio Etten-Leur.	E
268	Bij beëindiging van het contract treedt er een 'exit-strategie' in werking waarbij alle data in een door de afzonderlijke gemeenten gedefinieerd format wordt overgedragen. De leverancier dient in een bijlage bij de offerte (maximaal 4 pagina's A4 dubbelzijdig lettertype arial 12 met een verwijzing naar het nummer voor de eis of wens) aan te geven op welke wijze dit wordt gerealiseerd.	E
269	Applicatiebeheer moet een databasedump kunnen genereren met eventuele subsets op basis van de gemeente. Hierbij moet het in ieder geval mogelijk zijn voor een applicatiebeheerder om de gegevens van een uittredende gemeente te scheiden van de overige gemeenten zodat de uittredende gemeente deze individuele gegevens via een dumpfile (die gebruikt kan worden voor een conversie naar een andere applicatie) mee kan nemen en de overblijvende gemeenten verder kunnen zonder dat de gegevens van de uittredende gemeente.	E
270	De leverancier richt bij aanvang van het project zowel een test- als productieomgeving in waarbij de applicatiebeheerder(s) instructie (zowel schriftelijk als mondeling) krijgen op welke wijze deze omgevingen zelf eenvoudig beheerd kunnen worden. Nieuwe functionaliteit en updates worden vervolgens eerst in een testomgeving geïmplementeerd en pas na bewezen stabiliteit en na goedkeuring van het Werkplein regio Etten-Leur doorgezet naar de productieomgeving.	E
271	De applicatie kan probleemloos worden gebruikt met minimaal de volgende typen internet browser. [Microsoft IE8 en hoger, Google Chrome22 en hoger en Firefox18 en hoger.	E
272	De leverancier dient in een bijlage bij de offerte (maximaal 4 pagina's A4 dubbelzijdig lettertype arial 12 met een verwijzing naar het nummer voor de eis of wens) een opsomming aan te leveren van de componenten / applicaties / databases / etc. die in het kader van de voorgestelde oplossing moeten worden geïnstalleerd binnen het Werkplein regio Etten-Leur.	E
273	De leverancier moet een uitputtende set documentatie aanleveren waarin wordt beschreven welke eisen de aangeboden oplossing stelt aan de technische infrastructuur van het Werkplein regio Etten-Leur	E
274	De leverancier dient in een bijlage bij de offerte (maximaal 10 pagina's A4 dubbelzijdig lettertype arial 12 met een verwijzing naar het nummer voor de eis of wens) een gedetailleerde beschrijving van de benodigde technische infrastructuur te geven.	E
275	De gangbare maatregelen voor technische informatiebeveiliging dienen in de applicatie te zijn geïmplementeerd. De wijze van technisch en fysiek beveiligen van software en data wordt uitgebreid toegelicht in de offerte.	E

276	Het moet mogelijk zijn een test- en productieomgeving onafhankelijk van elkaar in te richten, welke beide vanaf een cliënt te benaderen zijn.	E
277	Het moet mogelijk zijn om de test- en productieomgeving gelijktijdig vanaf dezelfde cliënt op te starten en te gebruiken.	W
278	Het is mogelijk op basis van Transaction Log Recovery option een 'point in time restore' uit te voeren.	W
279	Open of defacto overheidsstandaarden op het gebied van gegevensopslag worden ondersteund. Toekomstige standaarden in dit domein worden binnen redelijke termijn (een half jaar) geïmplementeerd	E
280	Leverancier ondersteunt een nieuw Microsoft besturingssysteem minimaal 6 maanden na de RTM er van.	E
281	Leverancier ondersteunt een nieuw Microsoft SQL of Oracle Database systeem minimaal 1 jaar na de RTM er van.	E

I&A Ondersteuning (inclusief beschikbaar stellen van de systemen) wordt afgenomen van de gemeente Etten-Leur. De centrale ondersteuning I&A en de computerruimte zijn daardoor ondergebracht in het gemeentehuis van Etten-Leur. Alle werkplekken zijn standaard voorzien van een pc. De gebruikers kunnen via Citrix standaard gebruik maken van de in de met Etten-Leur overeengekomen DVO inclusief MS Office 2000 en MS Outlook 2000. Daarnaast zijn ook voorzieningen als e-mail, internet standaard via Citrix beschikbaar.

De applicaties zullen, met toepassing van de daarvoor benodigde en vastgestelde veiligheidsmaatregelen, via de Citrix omgeving niet alleen op kantoor beschikbaar, maar ook thuis beschikbaar worden gesteld.

7.2 Uitgangspunt systeemomgeving

Uitgangspunt is dat de thans aangevraagde applicatie ingericht wordt binnen de infrastructuur van de gemeente Etten-Leur. Hierbij gelden de volgende eisen:

282	De applicatie dient geplaatst te worden binnen de systeemomgeving van de gemeente Etten-Leur. Hierbij dient voldaan te worden aan de IV richtlijnen van de gemeente Etten-Leur (zie bijlage 1).	E
283	De leverancier geeft in een bijlage bij de offerte (maximaal 4 pagina's, A4, dubbelzijdig lettertype arial 12) aan welke systemen er binnen het landschap en overeenkomstig de IV richtlijnen van de gemeente Etten-Leur nodig zijn om een test- en productieomgeving in te richten ten behoeve van de applicatie en daarbij benodigde overige tools en/of applicaties.	E

7.3 Alternatieve omgeving

Omdat de dienstverlening rondom ICT geen onderdeel uit maakt van de organisatie van het Werkplein kijkt de organisatie ook naar alternatieven. De leverancier dient in een korte en bondige omschrijving aan te geven welke alternatieven de leverancier kan bieden. Hiervoor is de volgende eis geformuleerd:

284	De leverancier geeft in een bijlage bij de offerte (maximaal 4 pagina's A4 dubbelzijdig lettertype arial 12 met een verwijzing naar het nummer voor de eis of wens) aan op welke wijze de inrichting van de applicatie en de daarbij behorende componenten buiten de systemen van de gemeente Etten-Leur ingericht kan worden en welke kosten daaraan verbonden zijn (bijvoorbeeld SAAS omgeving).	E
-----	---	---

8 Eisen en wensen ten aanzien van koppelingen en gegevensoverdracht en gegevensuitwisseling

8.1 Algemeen

Het domein samenlevingszaken is een omgeving die volop in ontwikkeling is. Maar ook de wereld daarom heen staat niet stil. Verplichte gebruik van (basis)registraties, maar ook de verbinding met ketenpartners maken het noodzakelijk om te opereren binnen een netwerk van verbindingen. Dit betekent dat ook het Werkplein regio Etten-Leur i.o. daar straks middenin komt te staan. Van de leverancier wordt verwacht dat deze daarop inspeelt en aangeeft hoe. Onderstaande eisen en wensen geven aan wat het werkplein op dit gebied (minimaal) van de leverancier verwacht.

5.1	Algemeen	
285	De organisatie Werkplein regio Etten-Leur is een organisatie in oprichting. Dit betekent dat er bij de inrichting van de applicatie (nog) geen functionarissen in dienst zijn. Daarom heeft het werkplein tevens ondersteuning nodig als het gaat om het leggen van de juiste verbindingen, koppelingen, het aanvragen van certificaten e.d.. De leverancier geeft in een architectuur overzicht aan hoe de omgeving van de applicatie eruit ziet als van de volledige (en toekomstige) functionaliteiten binnen de applicatie gebruik wordt gemaakt. Het ondersteunen bij het aanvragen en inrichten van integratie(koppelingen), gegevensuitwisselingen met derden en ondersteuning bij het aanvragen van de daarbij behorende certificaten e.d. maakt onderdeel uit van de offerte.	E
286	De leverancier dient een koppeling tot stand te brengen met gegevens uit verplichte basisregistraties voor wat betreft gegevens die gebruikt worden of gaan worden binnen uw applicatie. Deze koppeling dient binnen de duur van het contract tevens onderhouden te worden op basis van de meest actuele wet-, regelgeving en mogelijkheden binnen het samenwerkingsverband waarvoor u offerte uitbrengt en eventueel daaraan toetredende gemeenten. De wijze waarop de koppeling tot stand moet worden gebracht zal in nauw overleg worden beschreven.	E
287	De applicatie moet zowel een proef- als een productie-import uitvoeren van de te importeren gegevens.	E
288	De applicatie produceert een logfile uit een proefimport en productie-import met foutmeldingen die tijdens de import van gegevens optreden	E
289	Foutmeldingen vanuit een import worden ook op het scherm weergegeven.	E
290	Foutmeldingen kunnen direct worden gecorrigeerd waarna deze gecorrigeerde gegevens geautomatiseerd ingelezen worden.	W
291	De basisgegevens (GBA e.d.) worden onttrokken uit de bronnen waar de entiteit volgens wettelijke richtlijnen gebruik van moet maken. De koppeling(en) hiervoor maken onderdeel uit van de offerte.	E
292	De applicatie is voorbereid om gegevens te onttrekken uit landelijke systemen (zoals mijnoverheid.nl) die mogelijk als brongegevens aangemerkt kunnen worden. Daarnaast is er een mogelijkheid om deze gegevens aan te vullen met een voorkeurgegeven van de klant. De applicatie kent hierbij de mogelijkheid om zelf een keus te maken welk gegeven leidend is binnen de applicatie.	W

293	<p>Naast de koppelingen met de basisregistratie(s) (zien punt 286) dienen een aantal andere koppelingen cq gegevensoverdrachtprocessen ingericht te worden. Het Werkplein gaat zoveel als mogelijk gebruik maken van systemen ten behoeve van secundaire processen waarvoor functionaliteit benodigd is binnen het Werkplein. Om dit mogelijk te maken dienen er koppelingen cq gegevensoverdrachtprocessen ingericht te worden om dit mogelijk te maken. Hieronder worden een aantal systemen genoemd waar het Werkplein een koppeling cq gegevensoverdracht mee wil maken. Daar waar een eis is opgenomen maakt de koppeling onderdeel uit van de offerte. Omdat gebruik zal worden gemaakt van één van de systemen van de deelnemende gemeenten zijn in paragraaf 2.5 van het PvE de systemen die thans in gebruik zijn bij de individuele gemeenten in beeld gebracht. De leverancier dient minimaal te kunnen koppelen met één van de gebruikte systemen en dient dit in een bijlage bij de offerte (maximaal 4 pagina's A4 dubbelzijdig lettertype arial 12 met een verwijzing naar het nummer voor de eis of wens) zichtbaar te maken (met de mogelijkheden en de daarbij behorende investeringen. De koppelingen dienen daarbij ingericht te worden op een wijze die minimaal voldoet aan landelijke standaardisatie. Naast onderstaande integratie eisen en wensen dient de leverancier in een bijlage bij de offerte aan te geven met welke andere systemen de leverancier reeds een koppeling heeft ontwikkeld. Onderstaande koppelingen dienen minimaal in beeld te worden gebracht:</p>	
A	<ul style="list-style-type: none"> · GBA(V); 	E
B	<ul style="list-style-type: none"> · SUWI; 	E
C	<ul style="list-style-type: none"> · Financieel systeem van één van de deelnemende gemeenten; 	E
D	<ul style="list-style-type: none"> · DMS 	E
E	<ul style="list-style-type: none"> · Generieke sjablonengenerator 	W
F	<ul style="list-style-type: none"> · Zaaksysteem 	W
G	<ul style="list-style-type: none"> · KCS of KCC 	W
H	<ul style="list-style-type: none"> · MijnOverheid 	W
I	<ul style="list-style-type: none"> · SONAR 	W
J	<ul style="list-style-type: none"> · WBS 	W
K	<ul style="list-style-type: none"> · Werk.nl 	W
L	<ul style="list-style-type: none"> · Interne controle (bijv checkpoint) 	W