

In te dienen uitwerkingen van de wensen:

Van onderstaande onderdelen wordt van de inschrijver verwacht dat per onderdeel de uitwerking bij de inschrijving ingediend wordt:

<p>1. Optimaal werkend berichtenverkeer iWmo en iJW</p> <p>en / of</p> <p>koppelingsuitwisseling in de situatie van de Gemeente Nijkerk:</p>	<p>Gemeente Nijkerk wenst de aangeboden oplossing zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten bij de eigen organisatiebehoeften en de reeds in gebruik zijnde applicaties. Gelijk aan de huidige situatie verwacht Gemeente Nijkerk dat er sprake zal zijn van een hybride verwerking van het i-berichtenverkeer in de SOLL-situatie. Tevens is Gemeente Nijkerk ervan op de hoogte dat er met andersoortige koppelingen inmiddels een meer optimale integratie realiseerbaar is.</p> <p>In het programma van eisen is het volgende verplicht gesteld ten aanzien van de aansluiting en verwerking in dit hybride landschap: De indicaties Wmo en Jeugdwet dienen geautomatiseerd vanuit de aangeboden oplossing aan de in gebruik zijnde backoffice-oplossingen aangeboden te worden, zodanig dat correcte verwerking hiervan plaatsvindt in deze backoffice-oplossingen voor tenminste correcte financiële verwerking van de iWmo en iJW-berichten.</p> <p>De applicaties betreffen specifiek: Suites4SociaalDomein van Centric Public Sector Solutions, in gebruik voor de Wmo bij de Gemeente Nijkerk en JeugdNed van ZorgNed Automatisering, in gebruik voor de Jeugdwet (specifiek Zorg In Natura) bij FoodValley. In de IST-situatie werkt dit als volgt: MensCentraal van LostLemon is de huidige regie-applicatie en koppelt enkel met JeugdNed voor wat betreft de Jeugdwet-indicaties op basis van een iJW-301-bericht conform de actuele standaard.</p> <p>Gemeente Nijkerk heeft hiermee een werkende situatie voor ogen, gelijk aan de huidige situatie, voor zowel Wmo als Jeugdwet als een minimum. Tegelijkertijd wenst Gemeente Nijkerk ook een aantal bestaande knelpunten zo goed als mogelijk op te lossen en is daarmee bereid processen op een alternatieve wijze in te regelen. Het betreft hier globaal de volgende vier knelpunten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vrijwel alle iWmo- en iJW-berichten worden ontvangen en verzonden met het doel de financiële verwerkingsprocessen en -stromen uit te voeren. Daarmee vallen deze berichten niet altijd op de juiste plaats in het applicatielandschap. Concreet zouden medewerkers van het Sociaal Team Nijkerk behoefte hebben aan de informatie van het berichtenverkeer, zonder dat zij hiermee direct verantwoordelijk zijn voor de administratieve verwerking van dit berichtenverkeer en zonder dat genoemde financiële verwerkingsprocessen en stromen hierbij in gevaar komen. Het betreft hier vooral i-berichtsoorten 301, 305, 307, 315 en 317.- Gemeente Nijkerk zou voor wat betreft de managementinformatie meer controle willen hebben over de regie-processen en de indicaties die daaruit voortvloeien. Momenteel beschikt de gemeente alleen over aantallen en niet over euro's/financiële verplichtingen. Let op: Het betreft dan alleen de openstaande indiceringen en niet de werkelijke uitnutting van deze indiceringen. Hiervoor lijkt het echter noodzakelijk ook prijscomponenten
--	--

van zorgproducten en -diensten in de aangeboden oplossing op te kunnen nemen om deze beschikbaar te maken in het genereren van de managementinformatie, ook al worden andere oplossingen nadrukkelijk niet uitgesloten. De IST-situatie voorziet hier niet in.

- Gemeente Nijkerk zou graag maximaal efficiënt, effectief en digitaal willen werken. In de hybride IST-situatie geschieden diverse activiteiten buiten de systemen om. Dit komt mede door het berichtenverkeer, maar heeft ook alleszins te maken met beperkingen in de geautomatiseerde uitwisseling tussen eerder genoemde systemen. Bijvoorbeeld: een correctie in de backoffice leidt niet automatisch tot een signaal/actie in de regie-oplossing. Graag zouden we de ontvangst en verwerking van het berichtenverkeer, eventueel gebruik makend van additionele koppelingen, op logische en zo mogelijk uniforme wijze organiseren zodat deze handelingen zo veel mogelijk wegvallen.

- Gemeente Nijkerk hanteert een producten- en dienstencatalogus voor Wmo en Jeugdwet. Deze catalogi staan opgenomen in de twee eerder genoemde backoffice-oplossingen en worden hier momenteel beheerd. Een kopie-PDC wordt in MensCentraal handmatig onderhouden. Dit vergt extra beheerlast met kans op fouten. Tevens bestaat het gevaar dat de PDC's met elkaar out-of-sync zijn en aldus niet matchen. Het is een wens dat de PDC's van Wmo en Jeugdwet in geautomatiseerde sync worden gehouden met de PDC-items van de aangeboden regie-oplossing. Dit om de beheerlast en foutgevoeligheid te reduceren.

Gemeente Nijkerk wordt hierover graag geadviseerd door de inschrijver aan de hand van de mogelijkheden van de aangeboden oplossing(en) en de best-practices van de inschrijver. Let op: mogelijk alternatieve inrichting van de processen rondom het berichtenverkeer of het verkrijgen van andersoortige koppelingen in de aanbieding van de inschrijver behoren beiden tot de mogelijkheden. Alle aspecten die benodigd zijn om de uitwerking van deze wens ook voor Gemeente Nijkerk te realiseren dienen onderdeel uit te maken van uw aanbod en gerelateerde prijsstelling.

Vereiste: inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de aangeboden mogelijkheden en opgedane kennis en ervaringen voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 5 x A4 in een leesbaar lettertype en lay-out. Tekst, afbeeldingen, bijlagen, etc. die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld.

De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij Gemeente Nijkerk), meerwaarde van de uitwerking (welke toegevoegde waarde wordt – extra op de geformuleerde eisen - aangeboden) en de mate van de zekerheid die aan Gemeente Nijkerk wordt geboden.

<p>2. Burger-self-service en / of ketensamenwerking in de regie-processen:</p>	<p>Gemeente Nijkerk wenst de inwoners en ketenpartners, zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein van Gemeente Nijkerk op het gebied van ten minste Wmo en Jeugdwet, maar mogelijk ook andere wettelijke regelingen. Het betreft dan onder meer inzage in relevante gegevens, aanpassen van deze gegevens, het communiceren met Gemeente Nijkerk, een afspraak maken, het indienen van verzoeken en aanvragen, inzage in zaken/dossiers, mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten) en digitaal paraferen van documenten. Zo wenst Gemeente Nijkerk optimale dienstverlening aan haar inwoners, met inzet van haar ketenpartners, aan te bieden op basis van een self-service-gedachte.</p> <p>Let op (1): Gemeente Nijkerk wenst inzicht te krijgen in bestaande mogelijkheden van de door u aangeboden oplossing op dit gebied. Er behoeft aldus geen visie en/of roadmap op toekomstige ontwikkelingen te worden uitgewerkt.</p> <p>Let op (2): Deze wens behelst alleen de mogelijkheden van de oplossing om hierin te kunnen voorzien. Vooralsnog wordt niet aan de inschrijver gevraagd deze mogelijkheden daadwerkelijk te implementeren binnen de scope van deze opdracht.</p> <p><u>Vereiste:</u> inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de aangeboden mogelijkheden van de oplossing voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 5 x A4 in een leesbaar lettertype en lay-out. Tekst, afbeeldingen, bijlagen, etc. die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld.</p> <p>De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij Gemeente Nijkerk), meerwaarde van de uitwerking (welke toegevoegde waarde wordt – extra op de geformuleerde eisen - aangeboden) en de mate van de zekerheid die aan Gemeente Nijkerk wordt geboden.</p>
<p>3. Inzicht in gegevens van andere Sociaal Domein applicaties (DAT-informatie) en / of intake en regie voeren en doorgeleiden naar andere Sociaal Domein applicaties</p>	<p>Gemeente Nijkerk wenst een zo optimaal mogelijk klantbeeld, ook als de informatie hiertoe is ontsloten in andere applicaties, denk aan de eerder genoemde backoffice-oplossingen voor Wmo en Jeugdwet zelf, maar tevens de Participatiewet (Suites4SociaalDomein van Centric Public Sector Solutions), Schuldhulpverlening (uitbesteed aan PlanGroep), Leerplicht en leerlingenvervoer (CAREL van Eljakim Information Technology B.V.) en Verwijs Index (regionaal initiatief (https://signaleren.multisignaal.nl)). Het betreft hier vooral de behoefte aan DAT-informatie. Zeer waarschijnlijk wordt de regie-applicatie vanuit de gedachte van één integrale intake voor het Sociaal Domein ook voor intake- en regieprocessen voor deze en andere wettelijke regelingen ingezet. Het betreft hier dan zowel de behoefte aan DAT- en WAT-informatie.</p> <p>Let op (1): Gemeente Nijkerk wenst inzicht te krijgen in bestaande mogelijkheden van de door u aangeboden oplossing op dit gebied. Er behoeft aldus geen visie en/of roadmap op toekomstige ontwikkelingen te worden uitgewerkt.</p>

	<p>Let op (2): Deze wens behelst alleen de mogelijkheden van de oplossing om hierin te kunnen voorzien. Vooralsnog wordt niet aan de inschrijver gevraagd deze mogelijkheden daadwerkelijk te implementeren binnen de scope van deze opdracht.</p> <p><u>Vereiste:</u> inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de aangeboden mogelijkheden van de oplossing voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in een leesbaar lettertype en lay-out. Tekst, afbeeldingen, bijlagen, etc. die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.</p> <p>De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij Gemeente Nijkerk), meerwaarde van de uitwerking (welke toegevoegde waarde wordt – extra op de geformuleerde eisen - aangeboden) en de mate van de zekerheid die aan Gemeente Nijkerk wordt geboden.</p>
<p>4. Onafhankelijkheid back-office</p>	<p>Gemeente Nijkerk heeft bij het opstellen van deze aanbestedingsstukken het huidige applicatielandschap als uitgangspunt voor implementatie en de in gebruik name gehanteerd. Gemeente Nijkerk kan echter niet uitsluiten dat gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomsten wijzigingen plaatsvinden in de genoemde backofficeoplossingen, specifiek: Suites4SociaalDomein van Centric Public Sector Solutions, in gebruik voor de Wmo bij de Gemeente Nijkerk en JeugdNed van ZorgNed Automatisering, in gebruik voor de Jeugdwet (specifiek Zorg In Natura) bij FoodValley.</p> <p>Het is vanzelfsprekend een wens wendbaar te kunnen zijn ten aanzien van dergelijke wijzigingen en de regie-oplossing in voorkomende gevallen aan te kunnen sluiten op andere backoffice-oplossingen. Wij vragen aan de inschrijver concreet aan te geven of dit tot de mogelijkheden behoort, of er hiermee afbreuk wordt voorzien op het programma van eisen, of er hiermee afbreuk wordt voorzien op het programma van wensen en wat de concrete ervaring hiermee is.</p> <p><u>Vereiste:</u> inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de aangeboden mogelijkheden van de oplossing voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in een leesbaar lettertype en lay-out. Tekst, afbeeldingen, bijlagen, etc. die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.</p> <p>De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij Gemeente Nijkerk), meerwaarde van de uitwerking (welke toegevoegde waarde wordt – extra op de geformuleerde eisen - aangeboden) en de mate van de zekerheid die aan Gemeente Nijkerk wordt geboden.</p>
<p>5. Implementatieplan:</p>	<p>De oplossing dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 31-12-2021, volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige opdrachtscope. Inschrijver dient een volledig implementatieplan in waarmee zij aantoont de technische en organisatorische implementatie op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren.</p>

Het implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen: de technische architectuur i.r.t. de Gemeente Nijkerk, implementatie-strategie en -aanpak, planning en mijlpalen, wederzijdse inspanningen, wederzijds in te vullen randvoorwaarden, risico-analyse van de meest voorkomende risico's inclusief effectieve beheersmaatregelen, opleidingen, en de wijze van opleveren, testen, accepteren.

Onderdeel van het implementatieplan is een afzonderlijke paragraaf voor de conversie met – uiteraard op verkorte wijze – aandacht voor: conversiestrategie en -aanpak, planning en mijlpalen, wederzijdse inspanningen, wederzijds in te vullen randvoorwaarden, risico-analyse van de meest voorkomende risico's inclusief effectieve beheersmaatregelen en de wijze van opleveren, testen, accepteren.

Let op: in het programma van eisen staan mogelijkheden om van voorkeuren bij gestelde eisen af te wijken. Het betreft hier eis 63 en 69 on & off-premisse. Besteed in de uitwerking vooral ook aandacht aan deze eventuele afwijkingen. Niet vermelde afwijkingen worden later niet meer geaccepteerd, indien daar hier geen duidelijke vermelding van is gemaakt.

Vereiste: inschrijver dient een concept implementatieplan in voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 10 x A4 in een leesbaar lettertype en lay-out. Tekst, afbeeldingen, bijlagen, etc. die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld.

De schriftelijke uitwerking van de inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij Gemeente Nijkerk), meerwaarde van de uitwerking (welke toegevoegde waarde wordt – extra op de geformuleerde eisen - aangeboden) en de mate van de zekerheid die aan Gemeente Nijkerk wordt geboden.

Te geven demonstratie / presentatie:

Van onderstaande onderdelen wordt van de inschrijver verwacht dat een demonstratie/presentatie wordt verzorgd op basis van de demonstratiescripts in bijlage 6 bij het aanbestedingsdocument:

<p>6. Gebruik(er)s- en/of beheerders- vriendelijkheid:</p>	<p>Een belangrijk kwaliteitsaspect van de aangeboden oplossing is de mate waarin deze aansluit bij de gebruikerswensen en in hoeverre de aangeboden oplossing de gebruikers ondersteunt bij de adequate, efficiënte en effectieve uitvoering van hun werkzaamheden.</p> <p>Vereiste: om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van uw systeem vast te stellen verzorgt u een presentatie/demonstratie op welke wijze uw oplossing de uitvoering van de hoofdfunctionaliteiten van de opdracht ondersteunt. Hiervoor stellen wij de door de inschrijver te demonstreren casussen beschikbaar in de bijlage 6 Demonstratiescripts.</p> <p>Inschrijver presenteert hierbij de versie(s) van de oplossing die u daadwerkelijk in de aanbieding heeft aangeboden. Let op: alles wat inschrijver demonstreert maakt onderdeel uit van de aanbieding. Gebruik hiervoor maximaal 2 uur. Presentatietijd die dit gestelde totaal overschrijdt, wordt afgekapt en wordt aldus niet beoordeeld.</p> <p>Voor het stellen van vragen door het beoordelingsteam wordt aansluitend aan de 2 uur een extra half uur ingepland. Let op: Wij vragen u hiertoe de data van maandag 7 juni (ochtend en middag) en woensdag 9 juni (ochtend en middag) ook in uw agenda's vrij te houden om het inplannen van de definitieve presentaties te vereenvoudigen.</p> <p>De gebruik(er)s- en beheervriendelijkheid wordt beoordeeld op basis van: intuïtiviteit – de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn; efficiëntie – de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken; effectiviteit – de mate waarin het aangeboden systeem over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker. Naast gebruik(er)s- en beheervriendelijkheid wordt tevens beoordeeld op volledigheid.</p> <p>Exacte definiëring van gebruiksvriendelijkheid is niet volledig te beschrijven. Wij noemen ter illustratie de volgende kenmerken als elementen van de beoordeling:</p>
<p>Bedienbaarheid:</p>	<p>Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden.</p>
	<p>Vanuit de functioneel beheeromgeving kan alle configuratie op vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.</p>
	<p>Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere inwoners, dossiers, etc. tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.</p>
	<p>Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.</p>

	De oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord als met de muis. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
	De schermen van de oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrollbalken.
	Reeds bekende gegevens van entiteiten (inwoner, gezin, dossier, etc.) worden - indien reeds bekend - in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
	Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de oplossing in brede zin).
	Op alle mogelijke kolomvelden kan naar worden gesorteerd en gefilterd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen per persoon worden bewaard.
	Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
	Documenten kunnen raadplegen door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
	Documenten kunnen via "drag & drop" worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
	De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de oplossing.
Consistentie:	Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) men zich bevindt.
	Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen.
	Alle interfaces van de oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
	Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is (zoals bijvoorbeeld meldingen in iOS van Apple, Facebook tijdlijn, e.d.)
	De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
	Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
	Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.
Zoeken en vinden:	De geselecteerde inwoner / het gezin wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.

	De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en / of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg / gevuld zijn, zonder door te klikken.
	In de oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
	De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden (standaard gedrag of bijv. met +), exacte woordvolgorde (bijv. met aanhalingstekens) en met perioden (van/tot).
	De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
	Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht en kan aanpassing van deze criteria plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
	Er wordt full-search gebruikt op alle content die matcht. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
	Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).