

Bijlage 10 Demo aan de hand van casussen perceel II

ICT-oplossing voor het sociaal domein

Kenmerk WDW-2021-001

Algemeen:

Aanvullend op het aanbestedingsdocument paragraaf 5.4.2 Criterium 1 Demo aan de hand van casussen geldt het volgende:

- Tijdens de demo de onderstaande volgorde zo veel mogelijk chronologisch laten zien / toelichten
- Laat zien hoe u uw oplossing gaat opleveren zodat de processen eenvoudig, efficiënt en effectief worden uitgevoerd
- Laat met name zien;
 - Welke handelingen moeten door medewerkers van de WDW worden verricht
 - Hoe ondersteunt uw oplossing de processen

Casus 1

Een 43-jarige vrouw (Lana Çöğürçü) vraagt een uitkering levensonderhoud aan.

Zij is zwanger van haar 3e kindje en net gescheiden en verhuisd naar de gemeente Wijchen. Er is sprake van veel schulden en een krap budget.

Let op: Stap 13 is fictief. We willen alléén de berekening zien indien Lana Çöğürçü bijzondere bijstand had aangevraagd in plaats van aanvraag levensonderhoud.

Het gezin bestaat uit een alleenstaande moeder, Rick 9 en Mieke 4.

De vader van Rick en Mieke en 3^e kind is in beeld. Rick en Mieke wonen nu bij hun vader in Arnhem.

	Casus aanvraag Levensonderhoud	Laat zien
1.	Lana Çöğürçü meldt zich via een digitaal formulier (e-formulier) bij de gemeente voor levensonderhoud.	Geef aan hoe registratie van digitaal meldingsformulier (e-formulier) plaatsvindt - Registratie van het digitale formulier in de oplossing - Dossiervorming in Decos Join (zie ook stap 9 en 10) - Inzien (en aanpassen) van documenten vanuit de oplossing (zie ook stap 9 en 10)
2.	Registratie van de melding van Lana Çöğürçü	Registratie van een melding / signaal / fraude - Client gegevens en contactgegevens en bijvoorbeeld email en telefoonnummer - Betrokken medewerkers, vaste contactpersoon - Wijze van binnenkomst (telefonisch, email, post, face tot face) - Soort melding/signaal of fraude/start aanvraag - Data binnenkomst - Weergave van status melding en bij wie deze ligt en of er spoed is - Toevoegen persoonlijk kenmerk – alleen indien voor de veiligheid van medewerkers dit noodzakelijk is
3.	De consulent heeft overzicht in alle uitkeringsgegevens (heden en verleden) van de cliënt en het huishouden.	Overzicht op cliënt- en huishouden niveau - Overzicht huishouden - Status van melding of aanvraag - Lopende uitkeringen en historie van uitkeringen, vorderingen - Wat is in het verleden aangevraagd, toegekend, afgewezen - Overzicht van alle externe en interne professionals welke bij cliënt in beeld zijn (geweest) - Aanwezige dossier met verslagen, formulieren en beschikkingen en contactmomenten - Inzicht in mutaties met betrokken medewerker en mutatiedatum

4.	Consulent heeft overzicht in eigen werkvoorraad en werkvoorraad van het team.	Inzicht in eigen werkvoorraad lijst en werkvoorraad van het team/ afdeling - Overzicht van openstaande meldingen, aanvragen en andere taken zoals terugbelverzoeken en andere acties op cliënt niveau - Overzicht in eigen cliëntenbestand - Overzicht van nog toe te bedelen openstaande meldingen, aanvragen - Mogelijkheid om de voorraad te sorteren en te filteren (op onderwerp, op medewerker en team niveau) - Inzicht in wanneer en door wie de actie is aangemaakt, wanneer deze is binnengekomen en wanneer deze dient te worden afgewerkt (uiterste termijn) - Het overzicht biedt raadpleeg-, zoek en bewerkmogelijkheden
5.	Consulent maakt afspraak met moeder	Afspraak maken - Afspraak maken in agenda van consulent (koppeling outlook agenda WDW) - Maken van afspraakbevestiging
6.	De consulent heeft gesprek met Lana Çöğürçü en belt later met de cliënt.	Toevoegen van algemene informatie in vooraf bepaalde invulvelden en eenvoudig toevoegen van losse contactmomenten in een tijdlijn - Inzicht en toevoegen gezinssituatie (vader, moeder, leefsituatie) - Invullen en wijzigen van de invulvelden - Gebruik maken van verplichte en niet verplichte invulvelden en bewijsstukken - Inzicht en overzicht in de tijd van contactmomenten, e-mails aan en van de cliënt - Rangschikking op datum, onderwerp, naam of thema - Toevoegen van aantekening, vervolgactie naar aanleiding van klantcontact
7.	De consulent krijgt telefoon van cliënt van Druten. En consulent wisselt van gemeente.	Meer-gemeente functionaliteit Consulent wisselt van cliënt van gemeente Druten naar een cliënt van de gemeente Wijchen
8.	De consulent vraagt ontbrekende gegevens op bij cliënt. En schort beslistermijn op.	Mogelijkheid van het opvoeren herstelperiode en opschorten beslistermijn - Opvragen van ontbrekende gegevens - Overzicht in tijdspad en inzicht in wettelijke termijnen en het stopzetten van de termijn
9.	Consulent stuurt verzoek/document aan Lana Çöğürçü om de ontbrekende stukken toe te sturen.	(Digitaal) Verzenden naar inwoner en (automatisch) toevoegen van document bij het dossier in Decos Join en inzien van de documenten vanuit de oplossing - Het bewerken van het document vanuit de oplossing - Registratie van het uitgaande document in Decos Join in dossier van Lana Çöğürçü (aanvraag levensonderhoud) - Mogelijkheden van digitaal verzenden van documenten naar de cliënt eventueel via burgerportaal - Het verzonden document is in te zien en te bewerken vanuit de oplossing - Mogelijkheid van het afschermen van documenten (zelf kiezen welke documenten je wilt delen)

10.	Lana Çöğürçü levert/stuurt de ontbrekende stukken/documenten aan	(Digitaal) ontvangen van documenten en (automatisch) toevoegen bij het dossier in Decos Join en inzien en bewerken van de documenten vanuit de oplossing - Wijze van (digitaal) verzenden van documenten door de inwoner naar gemeente – eventueel via burgerportaal - Wijze van (digitaal) ontvangen van documenten door de gemeente met een signalering - Registreren (automatisch) en toevoegen van ontvangen documenten aan het dossier in Decos Join - Inzien van de documenten/dossier vanuit de oplossing.
11.	Consulent voert onderzoek uit en maakt rapportage	Maken en uitvoeren rapportage aan de hand van eigen invulvelden - Toevoegen (uitkerings)gegevens in vooraf gedefinieerde velden - Toevoegen in velden: problematisch schulden, vrijwilligerswerk, taalniveau en andere signalen of belemmeringen en overdracht aan Werkbedrijf - Invoeren van randvoorwaarden voor inkomensondersteuning zoals vermogen, leeftijd kinderen etc - Invoeren onderhoudsbijdrage ex-partner - Maken van rapportage door gebruik te maken van de reeds ingevulde velden
12.	Consulent constateert schulden. Client wordt overdragen naar medewerker Schuldhulpverlening.	Aanmaken registratie en start traject Schuldhulpverlening - Registreren begin- en eventuele einddatum traject, reden beëindiging traject - Toevoegen extra gegevens zoals soort en hoogte schulden, soort en hoogte inkomen, doelgroep e.d.
13.	Let op: deze stap is fictief en betreft aanvraag bijzondere bijstand Consulent voert onderzoek uit en maakt berekening bij aanvraag bijzondere bijstand.	Maken van draagkrachtberekening en uitvoeren rapportage aan de hand van extra invulvelden - Toevoegen extra gegevens voor het bepalen van bijzondere bijstand - Draagkrachtberekening maken voor de bijzondere bijstand
14.	De consulent II stelt beschikking op. Let op: dit is een andere consulent	Opstellen en genereren beschikking door gebruik te maken van reeds ingevulde velden in de oplossing - De beschikking neemt invulvelden over zoals naam, adres en (naar keuze) andere invulvelden - De beschikking neemt invulvelden (reeds ingevulde velden) over van het onderzoek - Consulent genereert beschikking/herstel beschikking - Het word-document/beschikking moet nog te wijzigen zijn door de consulent - Geef overzicht van de mogelijke modeldocumenten voorbeelden zijn toestemmingsformulier, brief door gebruik te maken van invulvelden en eigen tekst blokken

15.	Medewerker backoffice voert administratieve verwerking door	Administratieve verwerking van de beschikking - Registreren van begin- en eventuele einddatum uitkering, soort uitkering, leefvorm, fiscale gegevens, mogelijk tot het kunnen korten van div soorten inkomsten (uit arbeid, alimentatie etc.) - Het registreren van evaluatiemomenten en het bewaken hiervan - Het verwerken van alimentatie/ onderhoudsbijdragen - Het blokkeren van de uitkering - Het geautomatiseerd kunnen genereren van formulieren, op basis waarvan de uitkering al dan niet wordt vrijgegeven - Geautomatiseerd kunnen berekenen van de hoogte van de uitkering, - Het kunnen verwerken van voorschotten - Inzicht in betalingen - Het collectief kunnen aanmaken, en digitaal versturen van de maandelijkse uitkeringsspecificaties. - Het bepalen van het fiscaal jaarinkomen op basis van het rekenvoorschrift van de Fiscus en het collectief kunnen aanmaken en versturen van jaaropgaven.
16.	Klant geeft inkomsten uit arbeid digitaal door. Daarnaast is er een persoon in komen wonen	Klant geeft zijn gegevens door aan de gemeente via de website/portaal Eenvoudige verwerking van gewijzigde (maandelijkse) gegevens/ zoals bijvoorbeeld inkomsten uit arbeid of wijziging van de leefsituatie
17.	De backofficemedewerker herberekent achteraf de uitkering	Corrigeren van verkeerd betaalde bedragen - Herberekenen van de juiste uitkering - Het kunnen vastleggen en bewaken van (diverse soorten) vordering - Het kunnen verrekenen met de jaaropgave van de klant
18.	De beleidsmedewerker/consulent heeft managementinformatie.	Management- en sturingsinformatie - Geeft inzicht in het verloop zoals hoe lang na eerste contact beschikking is afgegeven - Welke medewerkers betrokken zijn geweest - Aantal afgehandelde beschikkingen per medewerker per periode - Cliëntenbestand per medewerker per periode - Het moet mogelijk zijn om te filteren per periode - Inzicht in de status van de aanvragen - Specifieke informatie over aantal, reden instroom, soort en duur, reden beëindiging uitkeringen - Specifieke informatie over leeftijd, nationaliteit, geslacht, leefvorm cliënt - Inzicht in werkvoorraad, doorlooptijden, overschrijdingen en resultaten - Inzicht in inkomsten en uitgaven vanuit uitkeringsregelingen debiteuren. - Inzicht in trajectgegevens schuldhelpverlening en overige informatie van de cliënt

Casus 2 – Meer-gemeente functionaliteit en Beheer van de applicatie

		Laat zien
19.	Functioneel beheerder	Inrichten van modeldocumenten voor gemeente Wijchen en gemeente Druten a. Inrichten van twee verschillende modeldocumenten voor Druten en Wijchen b. Inrichten van dezelfde modeldocumenten voor Druten en Wijchen
20.	Functioneel beheer	Geef inzicht in beheermogelijkheden a. Zelf inrichten van het werkproces (voor 2 gemeenten) b. Inrichten van vrije (niet voorgeschreven) regelingen zoals minimaregelingen (daarbij rekening houden van de voorgeschreven CBS-categorieën) c. Zelf inrichten van extra velden (voor 2 gemeenten)