



Den Haag

Leeswijzer Klantreis Werk en Participatie

20.388-SZW

- 1.Vraag aan de Inschrijver
- 2.Toelichting
- 3.Aanwijzingen voor de Inschrijver
- 4.Overzicht hoofdstappen

De klantreis hoort bij het subgunningscriterium 4: Kwaliteit van de oplossing (zie Aanbestedingsleidraad, paragraaf 10.1.5. Subgunningscriterium kwaliteit 4).

De vraag aan de Inschrijver is een schriftelijke uitwerking te maken op basis van de klantreis en deze met een demonstratie te onderbouwen. De Inschrijver geeft hiermee antwoord op de vraag;

Hoe ondersteunt de oplossing de klantreis?

De klantreis is gebaseerd op Bijlage '17. Programma van Eisen Kernsysteem Werk en Participatie'. Aan de hand van de schriftelijke uitwerking en de demonstratie wordt de kwaliteit van de bestaande oplossing getoetst. We toetsen niet of functionaliteit zoals gespecificeerd in het Programma van Eisen aanwezig is in de oplossing: alleen de kwaliteit van de oplossing wordt beoordeeld. Ook de aanwezigheid van aanvullende functionaliteit(en) wordt niet beoordeeld binnen dit subgunningscriterium.

- De klantreis is generiek: deze is van toepassing op de dienstverlening Participatie èn Werk. In sommige stappen zijn ter illustratie elementen die specifiek zijn voor Participatie of Werk ingevoegd.
- De klantreis start *nadat* de burger aangemeld is voor dienstverlening Werk & Participatie.
- Burgers kunnen op verschillende manieren de klantreis starten. De meeste burgers komen (automatisch) binnen via de melding of aanvraag Levensonderhoud die zij op denhaag.nl doen. Anderen (zoals NUG/NUO, dak- en thuislozen) komen binnen via een bezoek aan een van de balies of een andere vorm van persoonlijk contact, waarbij de Professional de burger aanmeldt.
- De klantreis is niet lineair: de dienstverlening wordt afgestemd op wat op een bepaald moment nodig is. Ook kan parallel dienstverlening uit verschillende 'tegels' (VNG Werklandschap) worden ingezet.
- De persona's geven een beeld van de diversiteit van burgers in onze dienstverlening. De uitspraken van persona's in de klantreis kunnen voor meerdere persona gelden/relevant zijn.
- Burgers hebben in verschillende mate behoefte aan ondersteuning en zij gaan in hun eigen tempo door het proces. Een belangrijk uitgangspunt is dat SZW digitale dienstverlening biedt waar het kan, en persoonlijk waar het moet.

- De regisseurs en uitvoerders die worden genoemd geven rollen weer en geen functies in de organisatie. De rollen kunnen door verschillende typen functionarissen worden ingevuld. In de klantreis zijn voor de herkenbaarheid binnen de eigen organisatie bij bepaalde stappen specifieke functionarissen genoemd (zoals Medewerker administratie).
- Begeleiding na Plaatsing (stap 11) komt alleen bij Werk voor.
- Verwijzingen naar externe applicaties zijn met **highlight** weergegeven. Bijvoorbeeld in stap 1, waarin wordt verwezen naar de melding via de aanvraag bijstandsuitkering op denhaag.nl.
- Sommige koppelingen (zoals PPS, Hallo Werk, HAS) zullen bij de implementatie van KWP nog niet aanwezig zijn. Wanneer er nog geen koppelingen zijn leggen de gebruikers handelingen, zoals terugkoppeling over activiteiten en afspraken, handmatig vast.

1. Werk de 11 hoofdstappen uit.
2. In de klantreis zijn in elke hoofdstap de belangrijkste elementen vetgedrukt weergegeven. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij minimaal deze elementen laat terugkomen in de hoofdstappen.
3. De uitwerking wordt beoordeeld op de mate waarin:
 - De oplossing binnen een activiteit/taak alleen noodzakelijke handelingen vereist
 - De oplossing helpt om de juiste activiteiten/taken op te pakken of te onderkennen
 - De oplossing precies die informatie geeft die nodig is om de goede keuzes te maken
 - De oplossing op het juiste moment, de juiste interactie tussen burger en professional ondersteunt
 - De oplossing informatie intuïtief en begrijpelijk voor de burger presenteert

NB. De volledige beschrijving van het subgunningscriterium Kwaliteit van de oplossing staat in de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 1.1.5. Subgunningscriterium kwaliteit 4.

De klantreis bestaat uit 11 hoofdstappen. Iedere hoofdstap is op een apart blad omschreven. Bij iedere stap wordt omschreven;

1. wat de burger doet
2. wat de gewenste klantbeleving is
3. wat de professional doet
4. wat de gewenste beleving is van de professional

De 11 hoofdstappen in de Klantreis zijn:

1. Starten dienstverlening
2. Voorbereiden Brede Intake
3. Intake
4. Voorbereiding
5. Vaststellen profiel en perspectief
6. Activiteiten vaststellen Perspectiefplan
7. Uitvoeren Perspectiefplan
8. Bijstellen
9. Met begeleiding / zelf doen
10. Actief zijn
11. Begeleiding na plaatsing (alleen bij Werk)