

Bijlage 12: Programma van wensen

Het programma wensen bestaat uit een pakket van wensen zonder knock-out karakter.

Aan het totale pakket aan wensen is per wens een aantal te behalen punten toegekend. Het maximaal aantal te behalen punten voor alle wensen is: 100

De beoordeling van wensen vindt als volgt plaats: er wordt een waardering toegekend aan de mate waarin de Inschrijving aansluit bij het gevraagde.

Deze waardering wordt gevolgd door een percentage van het aantal punten volgens het onderstaande scoresysteem:

- Uitstekend : 100% punten
- Goed : 70% punten
- Gemiddeld : 50% punten
- Onder gemiddeld : 20% punten
- Niet acceptabel : 0% punten

Sommige vragen zijn alleen te beantwoorden met Ja of Nee. Een Ja scoort 100% van de punten. Een Nee scoort 0% van de punten.

De punten worden per wens middels consensus gegeven. Het totaal van de scores op de wensen bepaalt de eindscore voor het Programma van wensen.

Per wens (die niet met Ja of Nee dienen te worden beantwoord) mag u maximaal een half A4 gebruiken om uit te leggen hoe u aan de wens kan voldoen. U dient dit per wens in **Bijlage 6** aan te geven.

Ja/Nee vragen beantwoordt u (in **bijlage 6**) alleen met Ja of Nee.

Nummer	Wens	Punten
Wensen met betrekking tot klantgeleiding en afspraken		
P.W. 1.	Bij een afspraak voor meerdere personen hoeft de medewerker tijdens de afspraak geen reminder te krijgen voor wat betreft de afspraktijd per persoon . JA/NEE	2
P.W. 2.	Een afspraak kan op meerdere manieren (bijvoorbeeld op naam, geboortedatum, afspraaknummer, emailadres) worden teruggevonden in het systeem. Beschrijf de mogelijkheden.	5
P.W. 3.	Het is mogelijk dat het afsprakensysteem gegevens kan halen uit de plaatselijke BRP of de GBA-V. Het systeem voorziet hiertoe in een mogelijkheid om gegevens op te	2

Nummer	Wens	Punten
	vragen uit BRP / GBA-V. JA / NEE	
P.W. 4.	Het is mogelijk om gegevens van iemand met een lokaal verbod in te vullen zodat dit bij het maken van een afspraak opvalt. Geef aan op welke wijze dit gebeurt.	2
P.W. 5.	De communicatie naar de burger kan vanuit het systeem in meerdere talen worden aangeboden. Naast in ieder geval Nederlands ook Engels en Duits. Beschrijf de mogelijkheden.	7
Wensen met betrekking tot planning en rooster		
P.W. 6.	Wij willen graag gebruik maken van forecasten. Hiermee bedoelen we dat het systeem actief meedenkt over de planning naar aanleiding van de informatie die wij beschikbaar kunnen stellen (aantal aanvragen etc.). Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem actief kan meedenken, waardoor forecasten mogelijk wordt.	7
P.W. 7.	Met betrekking tot het rooster / de planning van de medewerker willen we graag de mogelijkheid hebben voor medewerkers om op vrijgekomen diensten snel en makkelijk te kunnen inschrijven om de betreffende dienst te werken. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	5
P.W. 8.	Wij willen dat het systeem actief meedenkt, dat als de agenda (afsprakenplanning) vol loopt en de KPI's niet meer gehaald kunnen worden het planningssysteem aangeeft wat mogelijk zou zijn in de planning om de KPI's alsnog te halen. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	7
P.W. 9.	Bij ziekte of verlof denkt het systeem mee over de invulling van de planning / het rooster. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	5
P.W. 10.	De planner kan zien of een roosterwijziging naar de medewerker is gestuurd en of de medewerker dit heeft gelezen. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	5
P.W. 11.	Het is mogelijk om op eenvoudige wijze in te zien hoeveel uren er op een bepaalde taak zijn ingepland in een bepaalde periode (individueel en op teamniveau). Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	5
P.W. 12.	Het systeem geeft aan de medewerker en de planner de mogelijkheid om 'reden niet beschikbaar' (bijvoorbeeld iemand heeft een cursus) aan te geven. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	2
P.W. 13.	Op het moment dat geen auditief signaal wordt gegeven is het mogelijk muziek af te spelen. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	2

Nummer	Wens	Punten
Wensen met betrekking tot betalingen		
P.W. 14.	Het moet mogelijk zijn om betaalverzoeken te kunnen versturen naar de klant vanuit het systeem en kunnen zien of de betaling is voldaan binnen de vakapplicatie (bv iBurgerzaken). Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	7
P.W. 15.	Terugbetaling, inclusief retour-pinnen, moet direct vanuit het systeem kunnen worden geregeld. JA / NEE	5
P.W. 16.	Het systeem biedt de medewerker de mogelijkheid na betaling te kiezen een bon wel of niet uit te printen. JA / NEE	2
P.W. 17.	Bij het beschikbaar komen van nieuwe wettelijke betaalmiddelen zorgt inschrijver er voor dat deze snel beschikbaar komen voor gebruik binnen het systeem. Beschrijf of en zo ja hoe u dit aanpakt in dergelijke situaties.	2
P.W. 18.	Het moet mogelijk zijn om vanuit de betaalapplicatie bij iedere betaling (kas en Ideal), indien de klant erom vraagt, een signaal te geven naar de administratie dat zij een factuur naar de klant moeten nasturen. De wens is om Idealontvansten op debiteurenniveau in de administratie vast te leggen om desgewenst een nota te kunnen sturen. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert	7
P.W. 19.	Als er via de vakapplicatie een product online wordt betaald, dan wordt dit naar de betaalapplicatie doorgestuurd. De betaling zelf wordt naar de internetkassa doorgestuurd. In beide gevallen moet er hetzelfde kenmerk worden meegestuurd zodat de betaling altijd kan worden gematched. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert	7
Technische wensen		
P.W. 20.	Bij voorkeur wordt de data verwerkt (opgeslagen) in Nederland. Geef aan of de data in Nederland wordt opgeslagen. JA/NEE	7
P.W. 21.	Venlo wenst gebruik te maken van groepen en rollen op basis van Active Directory gegevens. Beschrijf of en zo ja hoe uw systeem deze wens faciliteert.	7