



Bijlage 7 – Programma van Eisen

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1	Algemene informatie	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Almere	3
1.3	Kengetallen	3
1.4	Visie	3
1.5	Missie	4
1.6	Ambitie	4
1.7	Doel	4
1.8	Procesatlas	5
1.9	Ontwikkelingen	5
1.10	Definities	7
1.11	Gebruikers	8
2	Programma van eisen	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Algemene eisen	9
2.3	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO	15
2.4	Software Wmo	19

1 Algemene informatie

1.1 Inleiding

Voor u ligt het programma van eisen behorende bij de offerteaanvraag van gemeente Almere, als aanbestedende dienst met betrekking tot ondersteuning informatievoorziening Wmo processen en dienstverlening Backoffice processen Sociaal Domein als Business Process Outsourcing (BPO). De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de Inschrijver voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, landelijke architectuurprincipes, proces- en informatiestandaarden (zoals de ‘Standaard administratieprotocollen’ van Ketenbureau i-Sociaal Domein) binnen het Sociaal Domein en de gestelde eisen in dit document en gerelateerde bijlagen.

Wij vragen een Software Wmo ter ondersteuning van de informatievoorziening van de Wmo processen, door middel van een informatiesysteem én dienstverlening als BPO, waarbij de financieel-administratieve werkzaamheden die voortvloeien uit Wmo/Jeugd worden uitgevoerd. Die Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO dient vanuit een eigen (Dienstverleners) ICT-oplossing als BPO te worden verleend. In dit programma van eisen zijn de minimeisen opgenomen die van toepassing zijn op beide onderdelen.

Een Inschrijver die niet voldoet aan één of meer van de minimeisen wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat Dienstverlener (combinatie) niet voldoet aan één of meerdere minimeisen, terwijl Dienstverlener (combinatie) heeft verklaard dat hij aan alle minimeisen voldoet, dan wordt dit als niet-nakoming van de overeenkomst aangemerkt en zal de Dienstverlener (combinatie) in gebreke worden gesteld, tenzij correcte werking en nakoming blijvend onmogelijk is.

In het geval van blijvende onmogelijkheid, of in het geval dat Dienstverlener (combinatie) na het verstrijken van de in de ingebrekestelling gestelde termijn nog steeds niet correct nakomt, is de aanbestedende dienst gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

1.2 Almere

De afdeling Zorg & Welzijn van de gemeente Almere is verantwoordelijk voor de Jeugdzorg en Wmo. De Jeugdzorg wordt uitgevoerd door de partner JGZ Almere. De gemeente voert hierover de regie, geeft de beschikkingen af en de ketenpartner heeft zelf grote mate van vrijheid welke vorm van zorg nodig is. Op het gebied van Wmo is de gemeente wel zelf de uitvoerder, waarbij JPH consult Nieuwegein de partner is die het medisch onderzoek uitvoert en medisch advies geeft.

In de bijlagen zijn de organigrammen van de gehele gemeentelijke organisatie (bijlage 11) en Zorg & Welzijn (bijlage 12) opgenomen.

1.3 Kengetallen

In de gemeente Almere wonen ruim 216.000 inwoners en er werken ongeveer 1.900 ambtenaren. Actuele cijfers over Zorg & Welzijn zijn te vinden op de openbare [Monitor Sociaal Domein](#) bij “Welke hulp en ondersteuning gebruiken Almeerders?” en de volgende “Vormen van hulp en ondersteuning”:

- [Jeugdhulp](#)
- [Wmo-ondersteuning aan volwassenen](#)

1.4 Visie

Gemeente Almere wil dat inwoners zo lang mogelijk en zo zelfstandig mogelijk thuis kunnen opgroeien en thuis kunnen wonen, ook als zij beperkingen van fysieke of mentale aard hebben. Zie bijlage 13 “Anticiperen op wat nodig is. Beleidskader Sociaal Domein 2019-2022”.

Vanuit de visie op Sociaal Domein wenst Almere de volgende doelen te bereiken:

- Groeiende mogelijkheden om cliënten beheer te laten voeren op het eigen dossier en gegevens;
- Verlaging administratieve lasten voor zowel de klanten, zorgaanbieders als de gemeentelijke organisatie zelf;
- Innovatieve inzet van dataoplossingen middels AI/BI teneinde een verschuiving te bewerkstelligen binnen de zorgverlening van reactief naar preventief.

In die visie past het om met de Almeerse organisatie en haar ketenpartners te focussen op activiteiten die direct waarde toevoegen voor de inwoners.

Ten aanzien van de financieel-administratieve processen wenst Almere – net als in voorgaande jaren – ontzorgd te worden. Deze aanbesteding bestaat uit het selecteren en contracteren van een leverancier voor ondersteuning van de informatievoorziening Wmo processen door middel van een informatiesysteem samen met Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO.

1.5 Missie

Het streven is dat alle Almeerders, jong en oud, ‘zo thuis mogelijk’ opgroeien en wonen. Als zij daarbij ondersteuning nodig hebben, zorgt de gemeente voor een passende voorziening. Dat houdt in: afgestemd op iemands situatie, netwerk en mogelijkheden, op het juiste moment en in samenhang. Inwoners die ondersteuning krijgen houden zoveel mogelijk zelf de regie en zijn zowel klant als opdrachtgever van de gemeente.

Adequate informatievoorziening tussen alle stakeholders is een belangrijke randvoorwaarde om deze missie te verwezenlijken. Tools, content en kanalen sluiten aan op de wereld van de diverse gebruikersgroepen van bewoner tot ministerie, van jong tot oud.

1.6 Ambitie

De ambitie betekent voor inrichting van de informatievoorziening dat deze faciliterend is aan de visie. De stakeholders zijn onder meer: bewoners, zorgleveranciers, de gemeentelijke organisatie zelf, de partners die helpen bij de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet.

De ambitie kan als volgt worden samengevat: we realiseren een Informatievoorziening Zorg en Welzijn die:

- aansluit bij de behoefte in de maatschappij, de eindgebruikers, op het gebied van dienstverlening en goede zorg;
- invulling geeft aan de behoefte van de medewerkers van gemeente en partners en de eisen die aan hen gesteld worden;
- de gemeente in staat stelt te voldoen aan de wettelijke taken vanuit Wmo en Jeugdwet en;
- de gemeente in staat stelt de data die gegenereerd wordt, in te zetten voor Business Intelligence en het ‘voorspellen’ van de zorgbehoefte in de stad.

1.7 Doel

De aanbesteding omvat de ondersteuning door middel van een applicatie voor Wmo processen en een naadloze integratie met dienstverlening.

De uitvoering van de processen wordt gedaan door de gemeente. Opdrachtgever heeft de ambitie om aan te sluiten op de werkwijze die gangbaar is in het land en gebruik te maken van de nieuwe mogelijkheden die de systemen bieden.

Buiten de scope van deze aanbesteding vallen:

- wijkteams, de toeleiding;
- integrale regie (multiproblematiek);
- een uitgebreide burger-/inwonerportaal, waarbij inzicht in documenten, planvorming, digitale accordering en de voortgang van Wmo dossier wel binnen de scope valt.

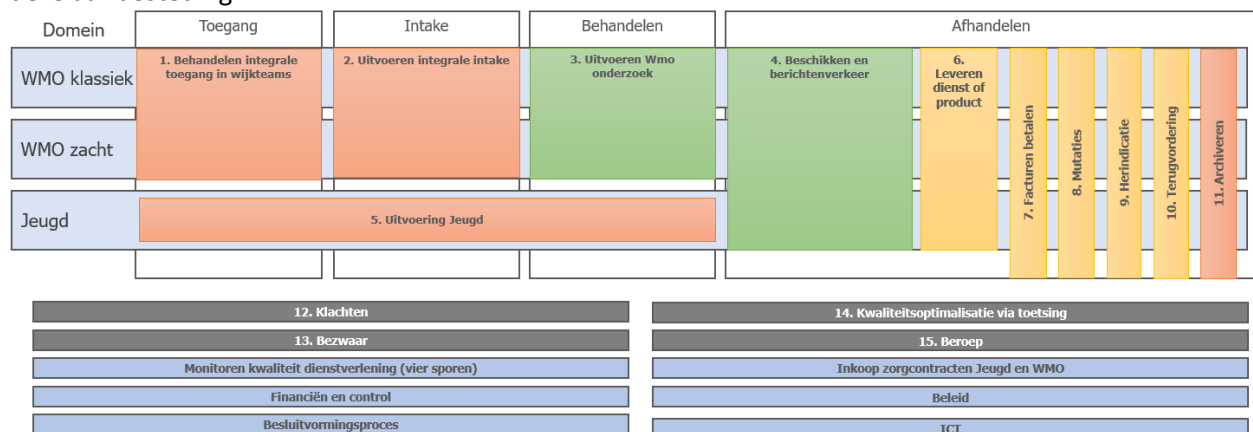
De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO bestaat uit werkzaamheden van de te selecteren financieel-administratieve Dienstverlener en start vanaf het moment waarop de beschikking verleend kan worden. Daarbij is de Dienstverlener verantwoordelijk voor:

- het beoordelen van de aanvraag en het beschikken of afwijzen ervan, inclusief de bijbehorende verweer en die rol in het geval er bezwaar wordt aangetekend. Uitzonderingen zullen handmatig door Opdrachtgever worden beoordeeld, inclusief het afhandelen van het bezwaar erover;
- Het berichtenverkeer dat voortvloeit uit iWmo en iJeugd tussen de gemeente, de Dienstverlener en haar ICT-oplossing, de zorgaanbieders, de landelijke voorzieningen en knooppunten, het CBS, etc.;
- Controleren, verwerken/uitvoeren van facturen, declaraties en betalingen;
- Het verwerken van de uitvalprocessen;
- Operationele contractbeheer van zorgaanbieders;
- Invulling geven aan de vraagbaakfunctie voor gemeente, relevantie instanties (zoals CAK, SVB) en zorgaanbieders over aanvragen, mutaties, beschikkingen, facturen, etc.;
- Rapporteren aan de gemeente;
- Portaal voor zorgaanbieders;
- Het actief invulling geven aan de verantwoordingsverplichtingen;
- Het verrichten van de betalingen aan zorgaanbieders vanaf een derdenrekening van de gemeente.

Samenvattend is na het verlenen van een beschikking de Dienstverlener verantwoordelijk voor de juiste en tijdige afhandeling van de financieel/administratieve processen, inclusief alle uitzonderingen.

1.8 Procesatlas

In onderstaande afbeelding zijn de werkprocessen weergegeven die binnen het Wmo/Jeugd domein spelen. In deze afbeelding zijn de processen groen en geel gemarkeerd waarop de gemeente op het gebied van informatievoorziening en uitbesteding van de dienstverlening ontzorgd wil worden middels deze aanbesteding.

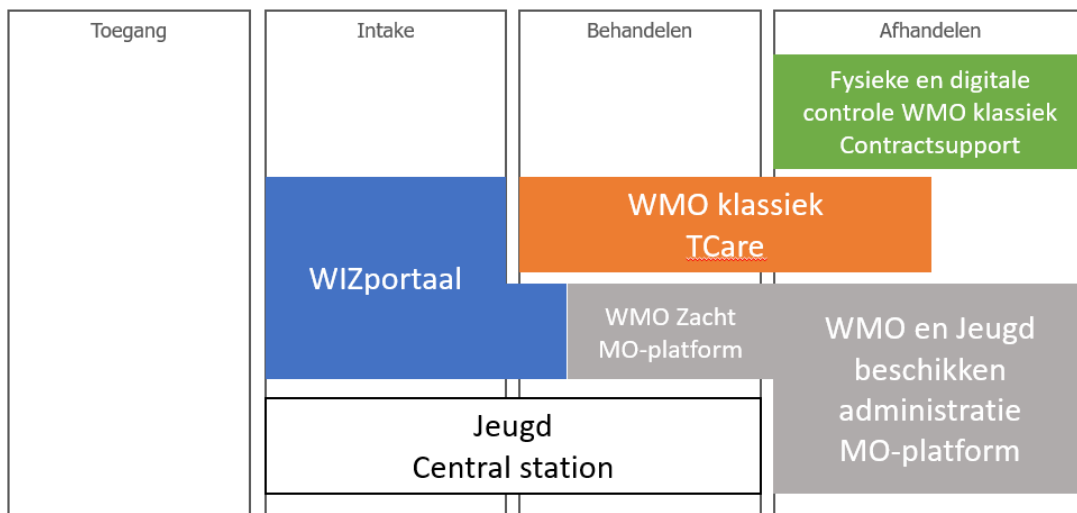


Figuur 1 Procesatlas

1.9 Ontwikkelingen

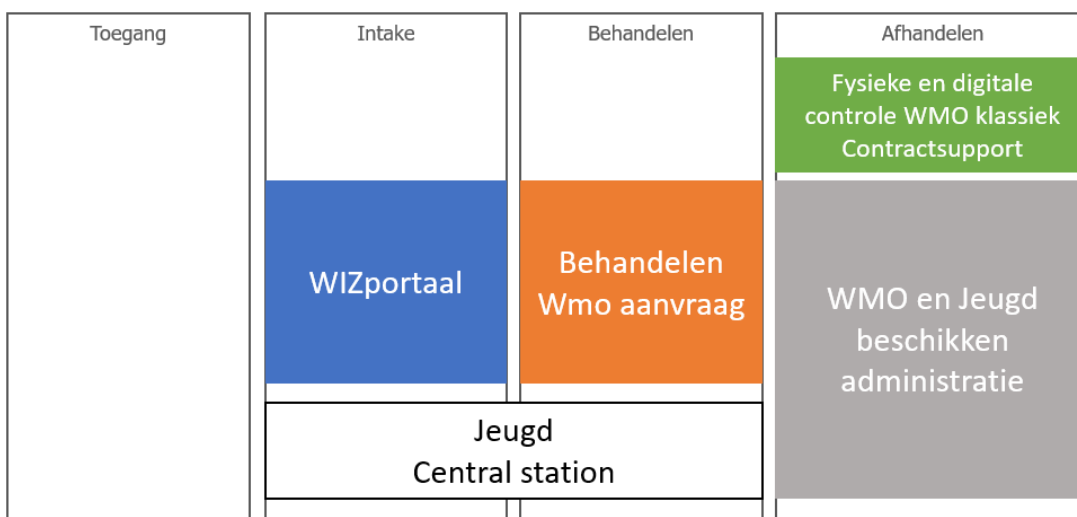
In de informatievoorziening van Zorg & Welzijn zullen de komende jaren verbeteringen worden doorgevoerd. In deze paragraaf is beschreven en schematisch weergegeven in welke fases dat plaats zal vinden.

De huidige werkprocessen worden door het volgende applicatielandschap (en de bijhorende koppelingen) ondersteund:



Figuur 2 Huidige situatie

De ambitie is om de functionaliteit van applicaties te laten corresponderen met de fases in het traject:

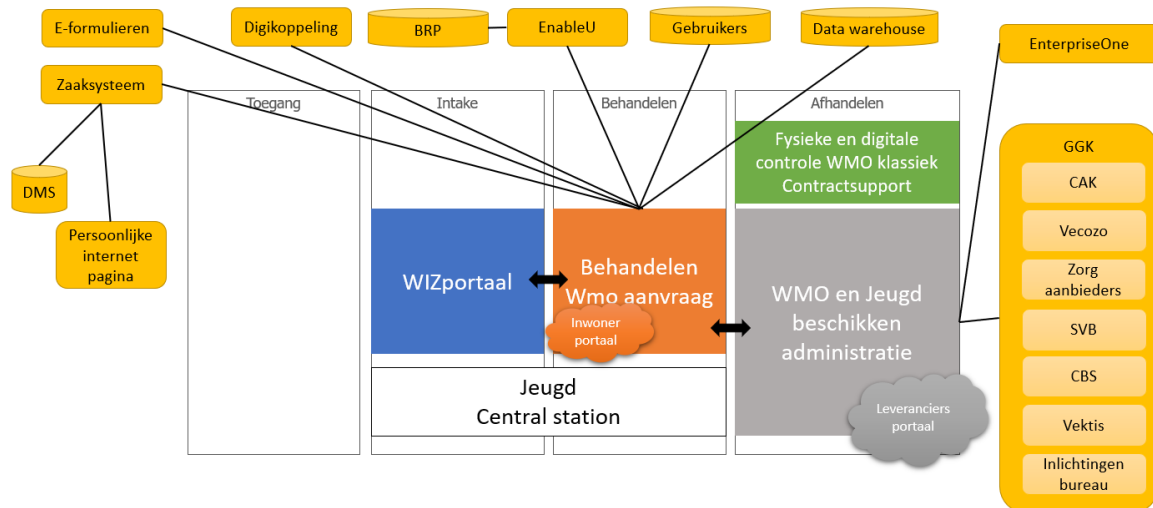


Figuur 3 Gewenste situatie na aanbesteding Software Wmo en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO

Met het resultaat van deze aanbesteding wenst Almere de volgende situatie te realiseren:

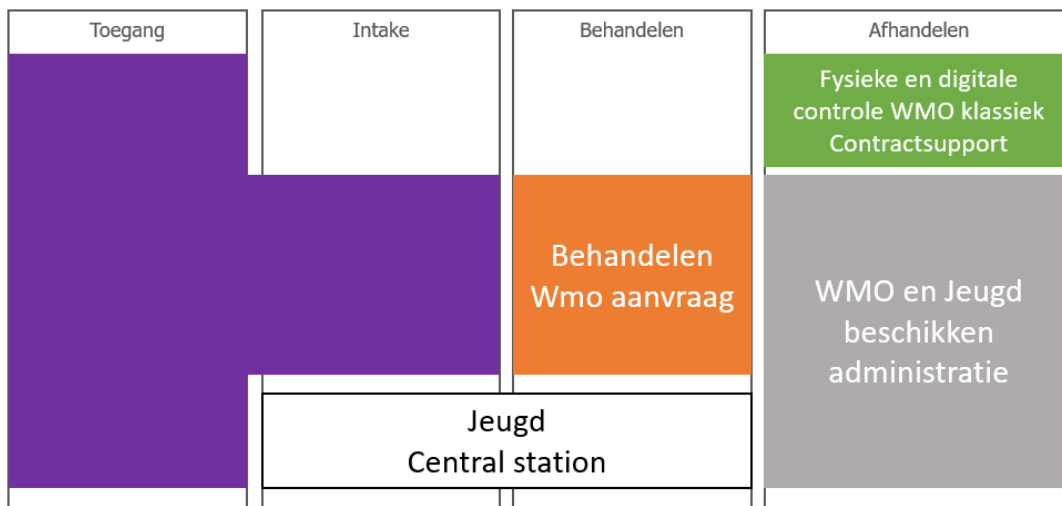
- Het beschikken van (zowel de klassieke als de zachte) Wmo vindt plaats door BPO dienstverlener;
- De administratieve/financiële administratie wordt verzorgd door de te selecteren Dienstverlener;
- Opdrachtgever eist dat de gewenste situatie succesvol geïmplementeerd en door haar geaccepteerd voorafgaand aan live gang 1 januari 2023, hetgeen noodzakelijk is voor de gewenste start in het kader van het nieuwe boekjaar.

De gewenste situatie inclusief (niet limitatieve) koppelingen ziet er als volgt uit:



Figuur 4 Gewenste situatie na aanbesteding, inclusief koppelingen

In de volgende fase van het gehele project Informatievoorziening Zorg & Welzijn, zie ook hoofdstuk 1.2, besteedt de gemeente de benodigde applicatie functionaliteit voor integrale frontoffice processen aan. Uiteindelijk zal dit leiden tot ondersteuning van de informatievoorziening in de toegang, breder dan alleen Wmo, zie Figuur 5.



Figuur 5 Uiteindelijke situatie

1.10 Definities

In dit document worden de volgende termen gehanteerd:

Term	Definitie
Klant	Client, inwoner, indiener van een melding.
Aanvragen	Behandelen en onderzoeken
Afhandelen	Beschikken, leveren en administratieve afhandeling
Leverancier	Zorgleverancier, (keten)partner, gecontracteerde (zorg)aanbieder.
Dienstverlener	Ook wel: Inschrijver. De partij inschrijft op deze aanbesteding.
Melding	Een aanvraag van een klant om ondersteuning.

Collectieve activiteit	Aangelegenheden die mensen met een vergelijkbare vraag of behoefte aan elkaar verbinden, die ze samen in een groep ondernemen en die effect op het individu, de groep en de wijk kunnen hebben. Het zijn vaak informele verbanden die worden uitgevoerd in de eigen buurt of wijk. Voorbeelden zijn: taalles, beweegclub of lotgenotengroep.
Beschikking	Ook wel: Toewijzing of toekenning. Gevolg van het besluit dat een maatwerkvoorziening geleverd mag worden.
Verzoek om toewijzing	Bericht van een zorgaanbieder aan de gemeente met de vraag of een klant mag worden geholpen om een resultaat te bereiken.
Verzoek om wijziging	Bericht van een zorgaanbieder aan de gemeente met de vraag of de inzet op basis van de actuele toewijzing kan worden aangepast omdat de huidige toewijzing niet afdoende is voor het behalen van het resultaat.
Beschikking	Een beschikking is een bericht (brief) met daarin de beslissing over de hulp/ondersteuning die de aanvrager mag ontvangen en welke eventuele eigen bijdrage van toepassing is.
PGB	Persoonsgebonden budget
DBC	Diagnose-behandel combinatie

1.11 Gebruikers

Rol	Toelichting	In-/extern
Klant	De inwoner die een behoefte heeft en een vraag stelt aan de gemeente.	Extern
Wmo consulent	De medewerker van de gemeente die de aanvraag behandelt.	Intern
Administratief medewerker	Medewerker van de gemeente die de controles doet op en verwerking van alle beschikkingen, facturen en leveringen.	Intern
Adviseur kwaliteit	Beleidsmedewerkers die sturen op processen en behalen van de tactisch/strategische doelen.	Intern
Medewerker Financiën	Medewerker van de gemeente die verantwoordelijk is voor de correcte financiële administratie.	Intern
Functioneel beheerder	Medewerker van de gemeente die de applicatie en processen op elkaar afstemt, verantwoordelijk is voor het goed functioneren van het systeem.	Intern
Medewerker beleid	Medewerker van de gemeente die verantwoordelijk is voor het ontwikkelen, implementeren, monitoren en evalueren van het beleid (zoals bijlage 13).	Intern
Zorgleverancier	Aanbieder uit de PDC, met toegang tot het leveranciersportaal.	Extern
Contract- en leveranciersmanager	Beheert en stuurt op de overeenkomsten met leveranciers.	Intern

2 Programma van eisen

2.1 Inleiding

Het programma van eisen is opgebouwd uit de volgende onderwerpen:

- Algemene eisen:
 - Algemeen;
 - Toegang;
 - Certificeringen;
 - Managementinformatie;
 - Gegevensuitwisseling;
 - Migratie/implementatie;
 - Samenwerking;
 - Exit;
- Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO:
 - Proces;
 - Financiële diensten;
 - Controle diensten;
 - Verantwoordingsdiensten;
 - Beheer van de ICT-Oplossing en koppelingen;
 - Data/informatie/normen;
 - Supportdiensten.
- Software Wmo:
 - Proces;
 - Koppelingen;
 - Functioneel beheer.
- Tarievenblad/facturering.

2.2 Algemene eisen

De eisen in deze paragraaf gelden voor beide delen van de opdracht.

Algemeen	
AA01	Inschrijver garandeert dat de Software Wmo en het deel van de functionaliteit die Opdrachtgever nodig heeft om haar deel van de werkzaamheden uit te voeren samen met de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO, gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen als SaaS voor gebruik beschikbaar is en ondersteund wordt.
AA02	Alle functionaliteit bevindt zich binnen de SaaS-omgeving. Er is géén aanvullende software of component nodig binnen of op de werkplekomgeving.
AA03	Er worden minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de opdrachtgever te benaderen.
AA04	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo maken alleen gebruik van die gegevens die noodzakelijk zijn om een bepaalde taak uit te voeren.
AA05	Inschrijver zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen welke voortvloeien uit wet- en regelgeving alsmede professioneel opdrachtnemerschap nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen onverwijld aan de gemeente worden gerapporteerd.

AA06	Inschrijver dient aantoonbaar de authenticiteit, de betrouwbaarheid, de integriteit en de bruikbaarheid van de beheerde informatie te waarborgen. Daartoe moeten de vorm, de structuur, de inhoud, het gedrag en de metadata van de archiefbescheiden behouden blijven en blijven voldoen aan de eisen m.b.t. veiligheid en privacy.
AA07	Het archiefbeheer moet gedocumenteerd zijn op de wijze zoals omschreven in artikel 3 van de Beheerregeling Informatiebeheer Gemeente Almere 2021 (bijlage 14). De documentatie moet actueel en volledig zijn, en beschikbaar voor de gemeente.
AA08	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo wordt in de Nederlandse taal geleverd en ondersteund.
AA09	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo moeten alle voorkomende diakrieten correct kunnen worden getoond, geëxporteerd en afgedrukt. De zoekfunctie moet de diakrieten negeren. Ook op alle koppelvlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.
AA10	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo geldt dat voor het scheiden van functionaliteit en gegevensopslag het systeem geen (of zo min mogelijk) gegevens zelf opslaat maar deze opvraagt bij de bron.
AA11	Opdrachtgever dient toegang te hebben tot het documentenbeheer en rechten om de standaarddocumenten te wijzigen.
AA12	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo bieden een Nederlandstalige servicedesk waar medewerkers van aanbestedende dienst en haar ketenpartners contact kunnen opnemen over producten, diensten, praktische vragen over facturen, betaling, contracten en overeenkomsten. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08:00-18:00, reactie op vragen binnen maximaal twee werkdagen.
AA13	Na een instelbare periode na de einddatum van de beschikking wordt de definitieve versie van het volledige dossier naar Djuma verplaatst. De gegevens in het dossier worden conform het vernietigingsproces van Opdrachtgever verwijderd uit de Software Wmo en het informatiesysteem van Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO.
Toegang	
AT01	Authenticatie en autorisatie dient plaats te vinden op basis van Microsoft Azure Active Directory, waardoor single sign-on en MFA mogelijk zijn. Hierbij wordt gebruik gemaakt van SCIM, SAML2.0 en/of OAUTH.
AT02	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo dienen onderscheid te kunnen maken in autorisaties voor verschillende rollen voor interne en externe gebruikers. Er dient toegang te kunnen worden verleend op basis van informatie (bijv.: type dossier, zoals beschermd wonen) en functionaliteit. De autorisaties worden beheerd door Opdrachtgever.
AT03	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo dienen voor interne gebruikers te kunnen werken met de laatste versies van Edge Chromium en Google Chrome. Voor mogelijke integraties van de browser met softwareonderdelen moet Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo kunnen werken met de volgende software: • MS 365 Apps Enterprise; • Java 1.8; • .NET 3.5 en 4.7.

AT04	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo dienen voor externe gebruikers te kunnen werken met de laatste versies van Edge Chromium, Google Chrome, Safari voor zowel desktop als mobiele apparaten, ongeacht het operating system.
Certificeringen	
AC01	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope.
AC02	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.
AC03	Met uw Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo wordt voldaan aan de relevante eisen en wensen op het gebied van beheer en beveiliging conform de BIO, Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (bijlage 5).
AC04	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo voldoet aan de normen ISO27001 en ISO27701, of gelijkwaardig.
AC05	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo worden ingericht conform de normen van NEN-ISO 16175 of gelijkwaardig, en zoals beschreven in de Richtlijn Applicatiefunctionaliteit (zie bijlage 15).
AC06	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo voldoet aan de norm ISAE 3402, of gelijkwaardig.
AC07	Gegevens die afkomstig zijn uit de huidige applicaties dienen gekenmerkt te worden.
AC08	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving.
AC09	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo geldt dat afsluiten van een verwerkersovereenkomst onvoorwaardelijk onderdeel is van de uiteindelijke gunning en overeenkomst.
AC10	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo geldt dat situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn, onmiddellijk worden gemeld aan en besproken met de gemeente.
AC11	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo geldt dat in rust en bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, door de dienstverlener altijd geschikte encryptie dient te worden toegepast.
AC12	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo geldt dat gegevensuitwisseling tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones inhoudelijk geautomatiseerd gecontroleerd dient te worden op aanwezigheid van bedreigingen (zoals virussen, malware).
AC13	Inschrijver gaat akkoord met een audit door een medewerker van de aanbestedende dienst of door de aanbestedende dienst ingehuurde accountants- of onderzoeksbureau.

AC14	Inschrijver hanteert onderstaande normen ten aanzien van Recovery Point Objective, Recovery Time Objective en Beschikbaarheid die noodzakelijk zijn om de financieel/administratieve processen en de informatievoorziening richting aanbestedende dienst en ketenpartijen tijdig uit te voeren: • maximaal 1 uur dataverlies; • maximaal 4 uur hersteltijd tot dienstverlening weer op niveau; • beschikbaarheid 99% maandelijks tijdens kantooruren (08:00-18:00).
AC15	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo zijn zo opgezet dat bij storing en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens wordt gewaarborgd.
AC16	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo passen binnen de voorwaarden welke door de VNG gesteld worden in de GIBIT (bijlage 4).
AC17	Dienstverlener conformeert zich aan de dan geldende richtlijnen van de IBD.
Managementinformatie	
AM01	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en Software Wmo geldt dat Opdrachtgever eigenaar is van de gegevens die verwerkt worden in het systeem.
AM02	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo geldt dat het systeem standaard operationele rapportages levert om de kwaliteit van de gegevens te kunnen beoordelen en sturen.
AM03	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo geldt dat Inschrijver een leesbaar ERD (Entity Relationship Diagram) en IM (Information Model) van de gegevens die verwerkt worden in het systeem levert.
AM04	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo geldt dat de volledige, genormaliseerde dataset en specifieke delen daarvan periodiek automatisch onttrokken kunnen worden uit de cloudoplossing.
AM05	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo geldt dat de gemeente zelf de dataselectie kan bepalen en op elk moment kan aanpassen.
AM06	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo een adequaat realtime totaaloverzicht beschikbaar van alle autorisaties van zowel de Inschrijver als de gemeente.
AM07	Voor de dienstverlening BPO en de ICT Prestatie Wmo geldt dat het systeem standaard operationele rapportages levert om te kunnen sturen op de beschreven processen die het systeem ondersteunt.
Gegevensuitwisseling	
AG01	De Software Wmo en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO moeten kunnen koppelen met het datadistributiesysteem 'Key2DDS' conform StUF-BG (versie n of n-1) voor basis- en kerngegevens uit het informatiemodel RSGB.
AG02	Voor de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO en de Software Wmo wordt bij de datacommunicatie voor gegevensuitwisseling en voor de user interface gebruik gemaakt van de meest recente versie van TLS en cliënt- en servercertificaat technologie: • User → SaaS TLS (meest recente versie) en enkelvoudig geldig certificaat; • LAN ↔ SaaS: Tweezijdig authenticatie middels certificaten.

AG03	De Software Wmo → Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO wisselen onderling gegevens uit zoals, maar niet beperkt tot: • Klantgegevens; • Productgegevens; • Onderzoeksgegevens.
AG04	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO → Software Wmo wisselen onderling gegevens uit zoals, maar niet beperkt tot: • Beschikkingen (zaakstatusinformatie en document, STUF-ZDS); • Volledige berichtenverkeer (i-standaarden); • Producten- en dienstencatalogus; • Status van debiteurenbeheer.
AG05	De Software Wmo en Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO moeten kunnen koppelen met de gemeentelijke BI&BA systemen conform REST/JSON.
AG06	E-mails met gevoelige gegevens dienen beveiligd te worden verstuurd.
AG07	Minimaal de volgende gegevens worden vastgelegd: • Clientgegevens; • Toegewezen product/dienst/voorziening per cliënt incl. financieringsvorm, indicatieperiode, contractperiode, aanmeldingsdatum en zorgsoort; • Start- en stop zorg voor Jeugd en Wmo; • Verwijzer/melder; • Statusinformatie en datumvelden van de product/dienst/voorziening, aanvraag, contract en indicatie; • Contract- en productinformatie: de soort, looptijd, levereenheid, frequentie en aanbieder; • Start- en stop zorg, vanuit de zorgaanbieder of vanuit gemeente; • De reden van wijziging of beëindiging product, dienst, voorziening of aanvraag; • AGB-code; • Aanbieder of zorgleverancier; • Status van de beschikking; • Gedeclareerde kosten WMO: per cliënt de voorziening of dienst, looptijd voorziening/dienst en gedeclareerde kosten per periode (jaar/maand/periode), periode waarop de declaratie betrekking heeft • Gedeclareerde kosten Jeugd: per cliënt de contractinformatie (o.a. zorgsoort, contract, productomschrijving, volume, eenheid, frequentie en gedeclareerd bedrag per periode (jaar/maand/periode), declaratiedatum, periode waarop de declaratie betrekking heeft); • Status declaratie; • Grootboeknummers; • Contracten- en/of productentabel Jeugd en Wmo, inclusief prijzen; • Aanbieders.
Migratie/implementatie	
AI01	De conversie van gegevens dient een volledige controle, uit te voeren door de dienstverlener BPO en Software Wmo, van alle gegevens te bevatten. De gegevens worden overgenomen van huidige dienstverlener. Hierbij wordt de procedure voor conversie en migreren gevolgd zoals beschreven in de Richtlijn Overdragen en Migreren van de gemeente Almere (bijlage 16).

AI02	Aanbestedende dienst levert zelf geen gegevens voor de conversie, maar geeft huidige dienstverleners opdracht voor een data-dump van gegevens die door dienstverlener BPO en Software Wmo geconverteerd kan worden.
AI03	Inschrijver biedt, samen met opdrachtgever, tijdens implementatie klassikale, in house trainingen voor interne gebruikers.
AI04	Inschrijver werkt een implementatieplan uit welke de acceptatie, voorafgaand aan de livegang van 1 januari 2023 garandeert, en naadloos aansluit op het Implementatieplan van Opdrachtgever.
AI05	De implementatie is door Opdrachtgever geaccepteerd, uiterlijk op 31 december 2022, zodat de livegang op 1 januari 2023 kan plaatsvinden.
AI06	Inschrijver werkt een concept SLA uit welke naadloos aansluit op de concept SLA van Opdrachtgever.
Samenwerking	
AS01	Opdrachtgever en Inschrijver hanteren minimaal onderstaande communicatiestructuur: Strategisch: • Periodiek (4x per jaar) afstemmen van ontwikkelingen: ◦ Wet- en regelgeving; ◦ Project en diensten portfolio Opdrachtgever en Inschrijver; ◦ Financieel beleid Opdrachtgever; ◦ Informatiebeveiliging en privacy compliance; ◦ Informatie en technische architectuur. • Is partner om gezamenlijk actief deel te nemen aan landelijke ontwikkelingen. Tactisch: • Periodiek (2x per kwartaal) afstemmen over: ◦ Contractuele zaken; ◦ Projecten (eisen, oplossingen, borging) en wijzigingen (impact, wijzigingsbeheerproces); ◦ Diensten behoefte Opdrachtgever en dienstencatalogus Inschrijver. Operationeel: • Dagelijks afstemmen over aanvragen die niet geautomatiseerd kunnen worden behandeld, service requests, incidenten en het bewakings-/beheerproces.
Exit	
AE01	Inschrijver moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. Inschrijver verwijdert daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Ook hier moet worden voldaan aan de Richtlijn Overdragen en Migreren (bijlage 16).
Tarievenblad/facturering	
TF1	Vul de spreadsheet zoals opgenomen onder Tarievenblad (bijlage 3) volledig in en voeg deze bij de Inschrijving. De ingevulde Prijs per inwoner en de fixed fee voor implementatie bepalen de score op het gunningscriterium prijs. Het is – op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure – niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen.
TF2	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Overeenkomst (waaronder Programma van Eisen en de Nota's van inlichtingen) dienen verdisconteerd te zijn in de Prijs

	per inwoner en de fixed fee voor implementatie. Alle kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.
TF3	Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief btw. De Opdrachtnemer brengt voor de gehele Dienstverlening een Prijs per inwoner in rekening. Deze Prijs per inwoner is een absoluut en vast bedrag in Euro's. Jaarlijks op 1 januari wordt het inwoneraantal (almere.incijfers.nl > Bevolking) vastgesteld en wordt er voor dat jaar op basis hiervan maandelijks gefactureerd.
TF4	De in de Inschrijving afgegeven Prijs per inwoner zijn minimaal vast tot 1 januari 2024. De geoffreerde Opslagen mogen alleen gewijzigd worden overeenkomstig onderstaande indexering: De Prijs per inwoner kan jaarlijks voor het eerst op 1 januari 2024 geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl), index 2015 = 100, onderwerp Jaarmutaties, dienstenprijsindex reeks "Zakelijke dienstverlening". De indexeringsperiode beslaat altijd 4 opeenvolgende kwartalen. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager van de Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Partijen, worden de eventuele nieuwe Prijs per inwoner van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
TF5	Facturatie vindt plaats maandelijks achteraf en vangt aan wanneer de dienstverlening daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Geprognoseerde startdatum live gang dienstverlening 1 januari 2023.

2.3

Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO

Proces	
BP01	Keurt realtime en geautomatiseerd, aan de hand van landelijke en Almeerse criteria, de Wmo aanvragen, Verzoeken om Toewijzing/Verzoeken om Wijziging goed of af, waarbij uitzonderingen handmatig worden beoordeeld en verwerkt door Opdrachtgever.
BP02	De beschikkingsbrief wordt automatisch, uit naam van Opdrachtgever, op formeel papier en met datumstempel, door Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO opgesteld en verzonden of handmatig door Opdrachtgever in geval van een uitzondering.
BP03	Controleert aanvragen/berichten technisch en inhoudelijk op juistheid, tijdigheid en volledigheid op zowel klantniveau als zorgaanbieder van levering van toegekende producten/diensten.
BP04	Controleert aanvragen/berichten technisch en inhoudelijk op juistheid, tijdigheid en volledigheid op zowel klantniveau als zorgaanbieder van uitnutting van het beschikbare budget.
BP05	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO is de bron voor de PDC en beheert deze. - De Software Wmo gebruikt deze bron d.m.v. een geautomatiseerde koppeling; - Dient mogelijk te zijn om in de PDC opmerking vast te leggen bij een aanbieder en product/dienst, bijvoorbeeld bijzonderheden m.b.t. declaratie.

BP06	De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO voldoet aan de meest recente versie van de Standaard administratieprotocollen van het i-Sociaal Domein.
BP07	Kan facturen (o.b.v. beschikking) van kinderopvang met sociaal medische indicatie verwerken.
BP08	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO dient handmatig beschikkingen te kunnen aanmaken (bijvoorbeeld: een aanvraag zonder onderzoek of bij herindicaties).
Financiële diensten	
BF01	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO legt verantwoording af over afsluiting van boekjaren.
BF02	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO dient spoedbetalingen te kunnen uitvoeren
BF03	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO berekent startsaldi en voert deze in.
BF04	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO dient tijdig voor afdoende bevoorschotting aan de SVB te zorgen.
BF05	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO doet betalingen van een/meerdere rekening(en) van en namens aanbestedende dienst aan (ook niet gecontracteerde) zorgleveranciers en klanten.
BF06	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO verwerkt geautomatiseerd declaraties van de zorgaanbieders.
BF07	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO dient declaraties binnen 7 kalenderdagen te betalen.
BF08	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO brengt facturen in mindering op de verplichting. Er wordt hierover periodiek gerapporteerd naar opdrachtgever.
BF09	Dient debiteurenbeheer uit te voeren. Status updates (herinneringen, openstaande bedrag, datum) worden verstuurd naar Software Wmo.
BF10	Dient het restbedrag van een beschikking (bijv. PGB) voor een voorziening te verhalen wanneer de klant gedurende de looptijd verhuist naar buiten gemeentegrenzen van Opdrachtgever.
BF11	Int vorderingen waarbij een derde partij meebetaalt (bijv.: woningbouw organisatie i.g.v. een woningaanpassing).
Controle diensten	
BC01	Realtime geautomatiseerde controle op dubbelingen in Wlz en Wmo/Jeugd beschikkingen (zoals: woonplaatsbeginsel), waarbij uitzonderingen handmatig worden beoordeeld en verwerkt door Opdrachtgever.
BC02	Digitale prijs- en factuurcontrole van zorgaanbieders. Doorlopend monitoren, offertes inhoudelijk en financieel controleren, controle prijzen en facturen. In het geval van afwijkingen contact zoeken met de desbetreffende zorgaanbieder om zaken te corrigeren en correct af te handelen.
BC03	Voert (financiële) controles uit op (maar niet beperkt tot) banktransacties, betalingen, accountants controles en materiële controles.

BC04	Monitort het de mate waarin administratieve- en contractafspraken tussen aanbestedende dienst en zorgaanbieders worden nagekomen en overtredingen en opvallende zaken hierop (zoals bijv.: stapeling) worden gesignaleerd aan aanbestedende dienst.
BC05	Controleert van toekenningen, wijzigingen en/of facturen of deze terecht zijn, aan de hand van criteria zoals (maar niet beperkt tot): • of reparaties onder het contract vallen; • de onderhoudsfactuur is voor een niet bestaande of verwijderde voorziening is; • overmatige reparaties aan oudere installaties; • of de klant is verhuisd; • of producten/diensten niet al zijn geleverd in een samenwerkingsverband; • dubbele facturen; • onterecht meerwerk; • of de voorziening (bijv. woningaanpassing) daadwerkelijk is geleverd; • de mate waarin het gefactureerde bedrag afwijkt van het toegekende bedrag (de beschikking) • overgang naar WLZ; • beschikkingen met terugwerkende kracht; • openstaande creditfacturen; • overlap met producten/diensten bij andere aanbieders. De communicatie en afhandeling hierover met Inschrijver vindt plaats door Dienstverlener. Er wordt hierover periodiek gerapporteerd naar opdrachtgever.
BC06	Aanbestedende dienst maakt gebruik van een derde partij die steekproefsgewijs controles uitvoert op geleverde producten/diensten. De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO dient gegevens voor deze steekproef aan te bieden aan de derde partij.
Verantwoordingsdiensten	
BV01	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO levert geautomatiseerd gegevens aan het CBS ten behoeve van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.
BV02	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO voert materiële controles en steekproeven uit.
BV03	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO legt verantwoording af over uitgaven derdenrekening
BV04	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO levert een goedgekeurde accountantsverklaring over de derdenrekening(en).
BV05	Levert aan aanbestedende dienst uiterlijk vóór 01 april van het boekjaar t+1 een controle verklaring over de door haar daadwerkelijk geleverde Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO. Ook is er het gedurende jaar een prognose nog te verwachten lasten in jaar t beschikbaar in het dashboard, zodat aanbestedende dienst gedurende het boekjaarjaar t een inschatting kan maken over de te verantwoorden last in haar jaarrekening van het desbetreffende boekjaar t. De controleverklaring per boekjaar richt zich: • Bij inspanningsgerichte financiering op de ingediende declaraties; • Bij outputgerichte financiering op de definitieve afrekening; • Bij taakgerichte financiering op het overeenkomen van de verantwoorde bedragen versus de betaalde bedragen;

	• Bij PGB tot het proces van de budgetberekening van de TKB; De verantwoording over het PGB wordt verzorgd door de SVB en maakt geen onderdeel uit van de verantwoording van Dienstverlener. De accountant geeft wel standaard een controleverklaring af over het proces van de budgetberekeningen, het versturen van de toekenningsbeschikkingen (TKB). Daar waar de extra Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO van de doorbetaling van de voorschotten aan de SVB is afgenomen, wordt dit onderdeel ook als zodanig opgenomen in de controleverklaring.
BV06	Inschrijver is verantwoordelijk voor verantwoording voor het verweer over de door hem, al dan niet toegekende, beschikkingen op het moment dat een klant bezwaar aantekent.
Beheer van de ICT-Oplossing en koppelingen	
BB01	Inschrijver realiseert en onderhoudt gestandaardiseerd i-berichtenverkeer via GGK/VECOZO met ketenpartijen, zoals, maar niet beperkt tot: • Zorgaanbieders; • SVB; • CAK; • Vektis; • Inlichtingenbureau.
BB02	Verwerkt wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig en verzorgt in overleg met aanbestedende dienst de aanpassingen op grond van wijzigingen in wet- en regelgeving in de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO, de koppelingen met interne en externe ketenpartners, de procesafspraken en de communicatie naar betrokken partijen.
Data/informatie/normen	
BD01	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO stelt dagelijks minimaal de volgende bestanden/rapportages beschikbaar: • Indicaties en contracten: Rapportage met ingangsdatum van een specifiek behaalde status weergegeven. Inzicht in alle lopende en geannuleerde contracten. Eén gesprek kan leiden tot meerdere contracten. Een contract kan echter worden terugverwezen naar slechts één gesprek; • Verplichtingen: Dit overzicht dient inzicht te geven in alle financiële verplichtingen die Opdrachtgever is aangegaan met het afgeven van contracten. Per contract één of meerdere regels weergegeven, die aanduiden voor welke periode welke kosten maximaal verwacht kunnen worden. Eén contract leidt tot meerdere regels in dit rapport conform ingestelde betaalfrequentie van een product; • Declaraties: Rapportage van alle goedgekeurde en uitbetaalde declaraties. Eén declaratie (debit of credit) dient te herleiden zijn naar één verplichting van één contract. Het is wel mogelijk dat meerdere declaraties bij één verplichting horen; • Declaratie met voorzieningen: Het geeft aan per declaratie hoe deze is verdeeld over kalenderjaren en hoe deze is verwerkt in het betalingsproces. Dit rapport moet inzichtelijk maken hoe DBC's zijn uitgesplitst naar kalenderjaren en of een declaratie (volledig) is betaald en/of verrekend met een creditpost en/of voorschot; • Budgetplafond en uitnutting: Inzicht welke aanbieders per budgettype per jaar gebruik maken van een budgetplafond en wat de status is van de uitnutting. Informatie over de status van openstaande voorschotten en creditposten; • Productaanbieder catalogus: Inzicht in alle voorzieningsgroepen met bijbehorende producten, tarieven en producteigenschappen. Eveneens wordt weergegeven welke aanbieders zijn gekoppeld aan de ingerichte producten en of er aanbiederprijsafspraken zijn gemaakt.

BD02	Dient periodiek te kunnen rapporteren en exporteren over nader vast te stellen periode(s): • Inkoop: grootboeknummers per leverancier met datum (i.v.m. zorgjaar); • Betalingen per leverancier t.b.v. liquiditeitsprognose; • Correcties of verrekeningen in de administratie (memoriaalboeking). De gegevens dienen beschikbaar gesteld te worden via sFTP en geschikt te zijn voor EnterpriseOne om deze geautomatiseerd in te lezen.
Supportdiensten	
BU01	Ondersteuning van Opdrachtgever bij (acceptatie) testen van wijzigingen en oplossingen die gerelateerd zijn aan Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO.
BU02	Ondersteunen en faciliteren van leveranciers die nog geen gebruik kunnen maken van berichtenverkeer.
BU03	Biedt een Nederlandstalige servicedesk waar zorgaanbieders contact kunnen opnemen over producten, diensten, praktische vragen over facturen, betaling, contracten en overeenkomsten.

2.4 Software Wmo

Proces	
WR01	De Software Wmo dient de uitvoeringsondersteuning van Wmo mogelijk te maken; registratie van indicaties en Wmo-verstrekingen (zoals Zorg In Natura, financiële verstrekingen, Mantelzorgvergoeding). Zie de niet limitatieve bijlagen 17 t/m 25. Let op: in deze bijlagen worden onderstaande verwijzingen gebruikt voor deze bijbehorende benaming: • 1B = Software Wmo • BPO = Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO
WR02	Interne gebruikers dienen, afhankelijk van autorisaties, gegevens en documenten realtime te kunnen inzien, wijzigen en aanvullen.
WR03	De zorgaanbieders dienen, afhankelijk van autorisaties, gegevens en documenten realtime te kunnen inzien, wijzigen en aanvullen.
WR04	De interne en externe gebruikers hebben, afhankelijk van autorisaties, toegang tot en de mogelijkheid tot wijzigen van documenten, voortgang en status van traject, in relatie tot (maar niet beperkt tot) de wettelijke termijn of gestelde (sub)doelen.
WR05	Het moet mogelijk zijn om brieven aan te maken en fysiek en digitaal te versturen.
WR06	Documenten dienen vooraf geautomatiseerd ingevuld te worden met standaard teksten, handmatig en geautomatiseerd aangevuld met de relevante gegevens uit het systeem.
WR07	In het dossier kunnen bestanden (documenten, foto's, geluidsopnames, video's) worden opgenomen en gerelateerd aan een proces en processtap.
WR08	De Software Wmo biedt interne gebruikers inzicht in informatie zoals, maar niet beperkt tot, inhoudelijke afspraken die met cliënt zijn gemaakt, betalingen en agenda-afspraken.
WR09	In de Software Wmo dienen contactmomenten met belanghebbenden van een dossier te kunnen worden vastgelegd.
WR10	De Software Wmo biedt inzicht in de werkvoorraad voor medewerkers, teams/afdelingen en zorgaanbieders.

WR11	De Software Wmo biedt de mogelijkheid op basis van parameters signalen te kunnen aanleveren in de werkvoorraad van de case manager en/of de algemene werkvoorraad.
WR12	De Software Wmo faciliteert in het bepalen van de zorgzwaarte, aan de hand van de aspecten van positieve gezondheid, zelfredzaamheidsmatrix of vergelijkbare methodiek, door middel van een score en toelichting per aspect.
WR13	De Software Wmo dient beheer van wachtlijst(en) mogelijk te maken.
WR14	Op klantniveau dienen doelstellingen en subdoelen te kunnen worden geformuleerd. Per klantgroep dienen verschillende methodieken, zoals effectenmonitoring te gebruiken om doelen op te stellen.
WR15	De Software Wmo toont op basis van de geboortedatum automatisch de leeftijd.
WR16	Van alle processen in het dossier dient zichtbaar te zijn wat de begin- en einddatum van het gehele traject en de individuele processtappen zijn.
WR17	Het dient voor de klant mogelijk te zijn dat het gehele dossier of een selectie daarvan kan worden geëxporteerd.
WR18	Per aanvraag en per dossier dient er een verantwoordelijke medewerker/dossierhouder te kunnen worden toegewezen.
WR19	Op klant- en/of gezinsniveau dient het mogelijk te zijn om interne gebruikers een signaal aan te laten maken voor specifieke situaties (zoals, maar niet beperkt tot: kwijtschelding gemeentelijke belastingen, agressiviteit).
WR20	Het dient mogelijk te zijn om aan een aanvraag een of meerdere kenmerken (bijv. rouwverwerking, scheiding, opvoeding, fysieke omgeving) te kunnen toekennen.
WR21	Een aanvraag hoeft niet altijd te resulteren in een beschikking.
WR22	Er dient te kunnen worden gezocht op de gebruikelijke velden zoals (maar niet uitsluitend): voor-/achternaam, dossiernummer, adres, BSN. Het gevonden resultaat dient zonder tussenstappen te bewerken te zijn.
WR23	De status van het iWmo berichtenverkeer dient geautomatiseerd zichtbaar te zijn in het dossier.
WR24	Fysieke kenmerken van klant dienen te kunnen worden bijgehouden t.b.v. producten en diensten (bijv.: lichaamseigenschappen voor kiezen van de meest geschikte rolstoel).
WR25	Naar aanleiding van mutaties in GBA/BRP wordt automatisch het bijbehorende wijzigingsproces opgestart en worden interne gebruikers hierop geattendeerd.
WR26	De Software Wmo is gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en intuïtief.
WR27	Voor de Software Wmo geldt dat het systeem standaard operationele rapportages levert om te kunnen sturen op de beschreven processen die het systeem ondersteunt.
WR28	De Software Wmo dient een workflow in documenten te faciliteren (bijv. van concept plan, goedkeuring door klant, betrokken gebruikers, daarna pas definitief), waarbij een audit trail wordt bijgehouden.
WR29	Documenten die gegenereerd worden kunnen alleen binnen De Software Wmo bewerkt en opgeslagen worden. Documenten dienen niet lokaal op het apparaat van de gebruiker opgeslagen te worden.

Koppelingen	
WK01	Voor de producten- en dienstencatalogus Wmo is de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO de bron; de Software Wmo dient de gegevens geautomatiseerd en realtime op te halen.
WK02	De Software Wmo dient gesynchroniseerd te zijn met Outlook Agenda voor interne gebruikers.
WK03	Het debiteurenbeheer vindt plaats door Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO. De statusupdates over debiteurenbeheer (herinneringen, openstaande bedrag, datum) dient, door middel van een geautomatiseerde koppeling, in de Software Wmo verwerkt en getoond kunnen worden.
WK04	De Software Wmo maakt gebruik van de Almeerse aansluitingen op DigiD en e-Herkenning.
WK05	Voor de Software Wmo, waar van toepassing worden de gegevensstandaarden RSGB (Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens) gebruikt, versie n of n-1.
WK06	Voor de Software Wmo, waar van toepassing worden de gegevensstandaarden RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken) gebruikt, versie n of n-1.
WK07	De Software Wmo moet kunnen koppelen met het zaakstelsel 'Djuma' conform StUF-ZKN (versie n of n-1) voor het uitwisselen van zaak(status)gegevens.
WK08	De Software Wmo dient het definitieve dossier te verzenden naar het zaakstelsel Djuma, gebaseerd op zaak- en documentservices (StUF-ZDS en CMIS).
WK09	Vanuit Software Wmo dient de interne gebruiker direct naar het dossier in het zaakstelsel Djuma te kunnen gaan.
Functioneel beheer	
WN01	De Software Wmo dient de mogelijkheid te hebben tot flexibele inrichting van onderdelen zoals volgorde van activiteiten, entiteiten, beheer van stamgegevens, workflow, termijnen en servicenormen.
WN02	De Software Wmo dient om, naast de aanbieders uit de PDC in de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO, niet gecontracteerde aanbieders te kunnen registreren en beheren.
WN03	De Software Wmo kan metagegevens opnemen zoals benoemd in schema 1 van het Metadatamodel Almere 2.0 (bijlage 26).
WN04	De Software Wmo dient een standaard oplossing te zijn en geen softwarematig maatwerk te bevatten. Functionaliteit die specifiek voor deze aanbesteding ontwikkeld zou moeten worden, dient in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit.