



Bijlage J Use casus voor Demonstratie gebruiksvriendelijkheid

Auteur:	Team Inkoop gemeente Hilversum
Datum:	5 november 2021
Naam aanbesteding:	Integrale Oplossing voor het Sociaal Domein
Kenmerk:	1039549

Gunningscriterium 5 **Gebruiksvriendelijkheid** wordt beoordeeld aan de hand van een gebruikerstest/demonstratie.

De Inschrijvers die een geldige inschrijving hebben gedaan, zullen worden uitgenodigd om de demonstratie (demo) te geven (14, 15, 16 februari).

De Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld om aan de hand van use cases, te tonen hoe de daarbij behorende bewerkingen in de Oplossing van het Sociaal Domein dienen te worden uitgevoerd.

Voor de beoordeling verwijzen wij u naar § 4.3.2 en § 5.2.2 van de Leidraad.

De casusbeschrijvingen die aan de orde dienen te komen zijn beschreven in deze bijlage.

Case 1

Casusbeschrijving WMO (indicatieve tijd 45 min)

Dhr. Wit wordt, met zijn toestemming, aangemeld door hulpverlener GGZ bij het SociaalPlein van gemeente Hilversum. Dhr. de Wit is een alleenstaande man. Hij heeft een CVA gehad en heeft hierdoor o.a. cognitieve en lichamelijke beperkingen en wordt behandeld door GGZ voor stemmingsstoornissen. Hij heeft hulp en advies nodig bij praktische zaken in de thuissituatie. Dhr. Wit heeft daarnaast dagbesteding nodig zodat hij af en toe uit huis kan en meer structuur in zijn leven gaat krijgen.

Casus stappen

1	Beide hulpvragen passen binnen de reikwijdte van de Wmo. Er komt een melding binnen bij de het KCC van gemeente Hilversum. De aanmelding wordt geregistreerd en op de werkvoorraad van het betrokken team geplaatst.
2	De zaak wordt verdeeld en opgepakt door een consulent. De consulent maakt een afspraak voor een intakegesprek met dhr. Wit en zijn vrouw bij hen thuis. Tevens vinden diverse contacten plaats met de behandelaar GGZ en de zorgorganisatie Inovum. Voor meer informatie volgt er nog een gesprek bij meneer thuis en vindt een aantal telefoongesprekken plaats. Alle handelingen worden door de consulent geregistreerd in een onderzoeksdossier. Diverse rapportages uit “het veld” worden bijgevoegd.
3	Het onderzoek wordt afgerond. In overleg met de betrokkenen worden de doelen en de daarbij behorende acties bepaald en gepland. Het plan van aanpak wordt, met deze geregistreerde informatie hierin opgenomen, gegenereerd. Dit vormt de aanvraag die door de inwoner ondertekend moet worden.
4	Op basis van de aanvraag worden er passende producten klaargezet voor de toewijzing. (Graag zowel de variant Zorg In Natura als de variant Persoons Gebonden Budget tonen en in deze casus Persoonsgebonden Budget meenemen voor het toewijzen).
5	De zaak wordt vervolgens op naam van de kwaliteitsmedewerker gezet. Deze kwaliteitsmedewerker valt uit door ziekte, de werkvoorraad van deze kwaliteitsmedewerker wordt overgezet naar een andere kwaliteitsmedewerker.
6	De kwaliteitsmedewerker dient akkoord te geven voordat het plan naar de administratie gaat die het proces vanaf daar zal overnemen. Er wordt hier nog een spelfout gecorrigeerd en daarna wordt akkoord gegaan.
7	Het ondersteuningsplan wordt aangemaakt en verzonden. (Graag duidelijk laten zien hoe het document wordt aangemaakt, opgeslagen en op welke wijze wijzigingen hierop kunnen plaatsvinden. Geef tevens aan hoe versiebeheer en archivering hiervan verlopen).
8	Als het ondersteuningsplan ondertekend is geretourneerd, wordt de beschikking gemaakt en verzonden. Daarnaast wordt de dhr. De Wit aangemeld voor de eigen bijdrage bij het CAK. (Voor de inzet van zorg in natura werkt de gemeente samen met de Regio Gooi & Vechtstreek. De gemeente zorgt zelf voor de aanmelding bij de Regio Gooi & Vechtstreek. Het gebruik van

	het iWmo berichten verkeer vind plaats bij de Regio Gooi & Vechtstreek en hoeft niet te worden opgenomen in de demonstratie).
9	Door omstandigheden start de uiteindelijke zorg voor dhr. De Wit een maand later dan oorspronkelijk gepland. De start van de eigen bijdrage wordt daarom ook één maand later worden gestart. Het CAK wordt geïnformeerd over de nieuwe start datum eigen bijdrage middels het iEb berichtenverkeer.

Case 2

Casusbeschrijving Participatiewet (indicatieve tijd 45 min)

Dhr. Zwart, 31 jaar oud, heeft zich in 2020 aangemeld bij de gemeente Hilversum om een uitkering aan te vragen via de Participatiewet. Zijn relatie is destijds stuk gelopen en woonde in bij zijn ex-partner, zij was tevens kostwinner en dhr. Zwart had geen betaalde baan. Ondanks zijn leeftijd heeft hij weinig werkervaring en heeft ook langere tijd niet gewerkt. Er is sprake van een afgebroken middelbare school opleiding.

Casus stappen

1	Om de kans op werk te vergroten heeft de re-integratie consulent met de dhr. Zwart afgesproken om cursus voor Winkelsurveillance te volgen. De re-integratie consulent legt deze afspraak vast in het dossier en registreert de cursus vast binnen het traject.
2	Dhr. Zwart gaat voor een midweek op vakantie in het buitenland. Dhr. Zwart vraagt de vakantie aan middels het Inwonersportaal bij de inkomensconsulent.
3	De vakantie die dhr. Zwart heeft aangevraagd valt samen met de cursus voor Winkelsurveillance. De Inkomensconsulent handelt de aanvraag af, in de afhandeling van het proces wordt de re-integratie consulent op de hoogte gesteld van de voorgenomen vakantie.
4	Dhr. Zwart heeft inkomsten uit arbeid en geeft deze inkomsten door op het Inwonersportaal middels een mobiel apparaat (telefoon of tablet). De doorgegeven inkomsten worden verwerkt door de uitkeringsadministratie.
5	Dhr. Zwart heeft een paar keer inkomsten verzwegen en er wordt een maatregel opgelegd. De Inkomensconsulent handelt het proces af. In de afhandeling van het proces wordt de re-integratie consulent op de hoogte gesteld van de maatregel die wordt opgelegd.
6	Dhr. Wit (casus 1) trekt in bij dhr. Zwart. De gemeente wordt op de hoogte gesteld middels een BRP mutatie. In de afhandeling van de BRP mutatie wordt de analyse gedaan welke consulenten geïnformeerd moeten worden over deze mutatie. Bij de verdere verwerking wordt zowel de Wmo-, re-integratie- als de inkomensconsulent op de hoogte gesteld van deze verhuizing.