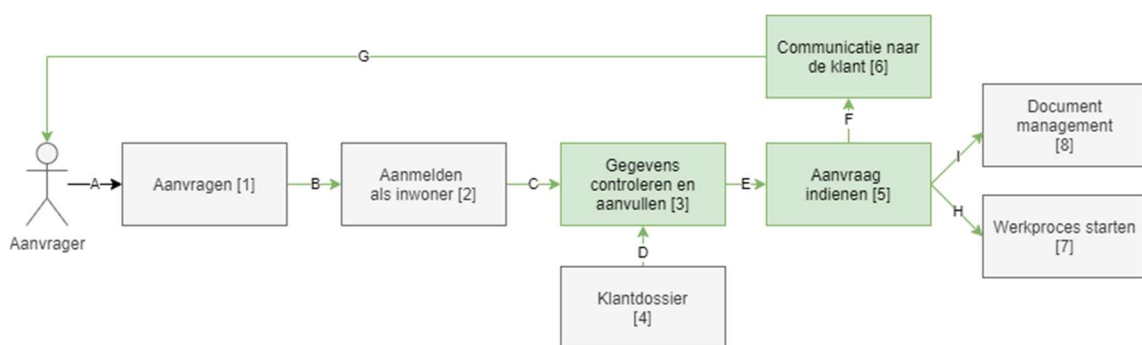


**Bijlage 7: Aanvullende eisen**  
**E-Diensten Aanvragen Meedoenbijdrage en Levensonderhoud**  
**Kenmerk: EHV-2021-JA-002**

In onderstaand overzicht zijn de stappen weergegeven, die een aanvrager doorloopt om een aanvraag in te dienen voor levensonderhoud en/of meedoenbijdrage.

De groene vlakken (punten 3, 5 en 6) en de lijnen (B, C, D, E, F, G, H en I), dienen door de ICT-oplossing te worden ondersteund. De grijze vlakken worden door de periferie van de ICT-oplossing ondersteund.



In onderstaand overzicht wordt per [cijfer] uit de afbeelding de situatie beschreven. Bij de punten 2 tot en met 8 staat aan welke eisen uw ICT-oplossing in ieder geval moet voldoen. Nadere eisen met betrekking tot de letters B tot en met I staan in bijlage 8.

**[1] Aanvragen**

- Een aanvrager kan via de website van de Gemeente Eindhoven controleren of hij/zij in aanmerking kan komen voor levensonderhoud (landelijke regeling) en/of meedoenbijdrage (plaatselijke regeling).

**[2] Aanmelden als inwoner**

- Aanvrager logt in met DigiD (authenticatie en ophalen van NAW-gegevens t.b.v. identificatieplicht).

Uw oplossing dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eis:

1. Inwoner kan in ICT-oplossing met gebruik van de meest voorkomende browsers.

**[3] Gegevens controleren en aanvullen**

Uw oplossing dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eisen:

2. De ICT-oplossing geeft bij aanvang van een aanvraag een melding dat de sessie bij 15 minuten inactiviteit eindigt.
3. De ICT-oplossing geeft bij aanvang van een aanvraag een melding dat als de sessie bij 15 minuten inactiviteit eindigt, de gegeven antwoorden 2 dagen worden bewaard en daarna worden verwijderd.

4. Voor Levensonderhoud: Vragen conform landelijke wet- en regelgeving (zie bijlage 12)  
[wetten.nl - Regeling - Participatiewet - BWBR0015703 \(overheid.nl\)](https://wetten.nl/Regeling-Participatiewet-BWBR0015703-overheid.nl).
5. Voor Meedoenbijdrage: Vragen conform plaatselijk beleid (zie bijlage 11)
6. Vragen (die standaard in de ICT-oplossing zitten) kunnen worden aan- en uitgezet.
7. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om **zelf** (door gemeente Eindhoven) nieuwe vragen aan de “beslisboom” toe te voegen.
8. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om alle stappen in het aanvraagproces te doorlopen, ondanks dat het gegeven antwoord op ieder moment zou leiden tot “einde aanvraag”.
9. De ICT-oplossing dient bij iedere vraag de mogelijkheid te bieden om begeleidende uitleg/informatie te tonen.
10. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid documenten te importeren (in ieder geval PNG, JPEG, PDF).
11. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid gegevens te exporteren (in ieder geval Excel, CSV).
12. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid gegevens te exporteren (in ieder geval PDF) t.b.v. operationele stuurinformatie en levert in ieder geval de volgende informatie:
  - totaal aantal aanvragen
  - aantal aanvragen die tijdens aanvraagproces niet doorkomen/verder gaan en waar dat gebeurt
  - aantal aanvragen die wel doorkomen
  - aantal aanvragers die meer dan 1x in een bepaalde periode (zelf in te stellen) aanvragen
  - aantal aanvragers ‘verkorte aanvraag’.
13. De ICT-oplossing biedt de aanvrager de mogelijkheid om minimaal 10 bestanden van minimaal 2 MB per bestand te uploaden.
14. De ICT-oplossing moet een controlecheck kunnen uitvoeren op geldigheid van Nederlandse bankrekeningnummers (geen spaarrekeningen).
15. De ICT-oplossing ondersteunt het gebruik van buitenlandse bankrekeningnummers.
16. De ICT-oplossing signaleert als een aanvrager een nieuwe uitkering aanvraagt en deze al een actieve uitkering ontvangt of een lopende aanvraag heeft.
17. De ICT-oplossing controleert of de aanvrager een eerdere uitkering Levensonderhoud korter dan 6 maanden geleden is beëindigd vanwege werk. Indien ja dan starten ‘verkorte aanvraag’. Hierin worden de volgende vragen gesteld:
  - Is de situatie gewijzigd t.o.v. de vorige aanvraag
  - Op het gebied van inkomen en Vermogen
  - Woon- leefsituatie
18. De ICT-oplossing verstuurt een e-mail na het indienen van de aanvraag ter bevestiging.

19. Documenten dienen aangemaakt en aangepast te kunnen worden op basis van de gemeentelijke huisstijlen. In de documenten moeten variabelen uit de aanvraag opgenomen kunnen worden. Alle documenten moeten voor aanvrager, direct via download, beschikbaar zijn.

#### [4] Klantdossier

Uw oplossing dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eis:

20. Gegevens worden opgehaald voor het aanbieden ter verificatie van reeds beschikbare gegevens.

#### [5] Aanvraag indienen

Uw oplossing dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eisen:

21. Als de gebruiker alle vragen heeft beantwoord en de benodigde bewijsstukken heeft toegevoegd, dient de gebruiker de aanvraag in te dienen. De ICT-oplossing ondersteunt in ieder geval het volgende:
- aanvraagformulier
  - koppeling Suite SD voor aanmaken werkproces
  - bevestigingsmail van indienen aanvraag

#### [6] Communicatie naar klant (indien van toepassing)

Uw oplossing dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eisen:

22. Afwijzingsbericht versturen.
23. Beschikking versturen.
24. Bevestiging versturen.

#### [7] Werkproces starten

Uw oplossing dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eisen:

25. Als de aanvraag is ingediend, dient de ICT-oplossing een werkproces te starten (SuiteSD).
26. Rapportage (Alle Aanvraaggegevens, Bekende (getoonde) gegevens uit het Digitaal Klant Dossier / Suite SD, Aangegeven afwijkingen van deze gegevens, Wel/niet aangeleverde bewijsstukken, berekening, Betaalwijze, Advies inclusief reden ).

#### [8] Document management

Uw oplossing dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eisen:

27. De ICT-oplossing plaatst de geüploade documenten van een aanvrager, voorzien van metadata, in het Document Management Systeem van de gemeente Eindhoven.
28. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om op ieder moment de status van de aanvraag te tonen.

29. Bij vragen om onderstaande bewijsstukken aan te leveren is het uploaden van documenten verplicht :
- Inkomen
  - Bankgegevens
  - Identiteitsbewijs (Paspoort of ID, geen rijbewijs)
30. De ICT-oplossing dient bij iedere vraag waarna op het antwoord een belemmering volgt voor het recht op de meedoenbijdrage/levensonderhoud, een uitleg te geven wat de aard van de belemmering is (Bijvoorbeeld bij het recht op een uitkering levensonderhoud, maar uit ingevoerde gegevens blijkt dat inkomen te hoog is).
31. De aanvrager is verplicht (bij Levensonderhoud) aan het einde van de aanvraag een clause de accorderen.
32. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om bij vragen een extra veld te tonen waar een aanvrager een toelichting kan geven.

### **Beheerseisen**

1. Gebruikersfuncties van de applicatie moeten afzonderlijk kunnen worden geautoriseerd via profielen/rollen aan (groepen) van gebruikers (autorisatiematrix).
2. Autorisaties moeten door de beheerder van de Gemeente kunnen worden aangebracht, gemuteerd en verwijderd.
3. De applicatie kent geen maximum op het aantal gelijktijdig ingelogde aanvragers/medewerkers.
4. Het functioneel beheer van de ICT-oplossing kan zonder programmeerkennis, maatwerk of aanvullende dienstverlening worden uitgevoerd.
5. Reguliere beheertaken, bijvoorbeeld autorisaties aanpassen, kunnen door de Gemeente worden uitgevoerd, terwijl gebruikers/inwoners zijn ingelogd zonder dat dit consequenties heeft voor deze gebruikers/inwoners of voor de performance van de applicatie.
6. Handleidingen voor eindgebruikers en beheerders zijn bij oplevering van de ICT-oplossing beschikbaar.
7. Er dient een test-omgeving te zijn ingericht (die gelijk is aan de productieomgeving).
8. De gebruikersinterface, de helpfunctie en de beheerdocumentatie zijn in de Nederlandse taal en deze functie wordt ook bij nieuwe releases onderhouden.

**Technische eisen**

1. Vanuit de applicatie wordt er geen bedrijfskritische of privacygevoelige data op het (virtuele of fysieke) device van de client opgeslagen. Deze dient in een gecontroleerde centrale omgeving opgeslagen te worden.
2. De toegang tot de SAAS-applicatie via een browser dient voor de werking van de applicatie géén plugins lokaal te installeren.

**Beveiligingseisen**

1. De applicatie moet aan de richtlijnen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) voldoen.
2. De webapplicatie wordt middels https ontsloten.
3. Leverancier geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van de gemeente Eindhoven.