

Programma van Wensen (zie gunning)

Onderstaande wensen kunnen door Inschrijver en / of met de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde Opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle wensen dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van deze wensen kan plaatsvinden. Van de Inschrijver wordt verwacht dat per wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruiksvriendelijkheid). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het aanbestedingsdocument.

De wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door de Serviceorganisatie en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen en/of voorbehouden, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

1. Aanbiederportaal:

Binnen de Serviceorganisatie is de afgelopen jaren de cliëntadministratie een steeds grotere rol gaan spelen. Daar waar deze afdeling voorheen primair het beschikkingsproces faciliteerde, zijn ze nu ook steeds meer het aanspreekpunt geworden voor vragen van zorgaanbieders. Hoofdzakelijk zijn dit vragen ten aanzien van het berichtenverkeer en bestaande productinrichting.

Vanzelfsprekend is het hebben van een passende informatievoorziening essentieel in dit proces. Het eenvoudig inzichtelijk maken van deze informatie is noodzakelijk om zorgaanbieders van antwoorden te kunnen voorzien. Daarbij is het van nog groter belang dat dit niet alleen voor de Serviceorganisatie het geval is, maar dat juist de zorgaanbieders zelf inzicht hebben in deze informatie. Op deze manier wordt de zelfredzaamheid van zorgaanbieders vergroot, wat met de omvang aan gecontracteerde zorgaanbieders van vereist is, en is de cliënt administratie primair aan zet om het gebruik van deze informatievoorziening te stimuleren en waar nodig uit te leggen.

Informatie die de Serviceorganisatie graag inzichtelijk heeft middels een aanbiederportaal is:

- Overzichten/lijstwerk van toewijzingen (per product, periode, status, etc.)
- Overzichten/lijstwerk van declaraties (per product, periode, status, etc.)
- Detailoverzichten van toewijzingen
- Detailoverzichten van declaraties, inclusief functionele toelichtingen in geval van uitval
- Inzage in contractafspraken
- Inzage in productinrichting

Naast bovengenoemde voorbeelden staat de Serviceorganisatie ook nadrukkelijk open voor andere mogelijke faciliteiten van het portaal, en ziet deze graag terug in het oplossingsvoorstel.

De ICT-oplossing dient dus over een voorziening te beschikken die zowel door de Serviceorganisatie als door zorgaanbieders gebruikt kan worden. De Inschrijver dient een Oplossingsvoorstel in ter zake de bovengenoemde behoeftestelling. In dit kader dient u bij het beschrijven van een Oplossingsvoorstel in ieder geval aan de volgende aspecten aandacht te besteden:

- de inhoudelijke informatie die beschikbaar gesteld kan worden aan zorgaanbieders;

- de wijze waarop informatie beschikbaar gesteld kan worden aan zorgaanbieders;
- de wijze waarop informatie beschikbaar gesteld kan worden aan de Serviceorganisatie;
- de (eenvoudige) vindbaarheid van informatie voor zorgaanbieders;
- de wijze waarop de toegang voor zorgaanbieders beheerd kan worden;
- beoogde doorontwikkeling van deze informatievoorziening.

Inschrijver dient een Oplossingsvoorstel uit te werken ter zake de bovengenoemde behoeftestelling. Gebruik hiervoor maximaal 10 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 10 x A4 gezien.

Voor de beoordeling van het Oplossingsvoorstel:

De uitwerking van het Oplossingsvoorstel is maximaal volledig en / of sluit naadloos aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk, overtuigend, specifiek en / of meetbaar en doeltreffend. De uitwerking kent veel bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling.

2. Samenwerking met de frontoffice:

Stichting Jeugdteams is een aan Serviceorganisatie toeleidende organisatie die namens alle deelnemende gemeenten, en in opdracht van die gemeenten, de toegang tot de jeugdhulp organiseert (m.u.v. externe verwijzers). Deze organisatie maakt gebruik van een eigen softwarepakket in een eigen technische omgeving. De Serviceorganisatie heeft geen zeggenschap over de inrichting en/of het gebruik hiervan, anders dan dat er enkel afstemming plaatsvindt over hoe administratieve processen het beste op elkaar kunnen aansluiten.

De lokale teams van Stichting Jeugdteams staan in direct contact met cliënten en kunnen vaststellen of er een voorziening nodig is voor een jeugdige. In opvolging hierop dient Stichting Jeugdteams namens deze cliënt een aanvraag in bij de Serviceorganisatie. In de huidige backoffice-applicatie worden enkel de noodzakelijke gegevens voor de aanvraag geregistreerd. Alle overige cliëntgegevens uit het dossier van de Stichting Jeugdteams blijven in TICK, het administratieve softwarepakket van de Stichting.

Om de administratieve lasten tussen de Serviceorganisatie en Stichting Jeugdteams te beperken, is het de wens van de Serviceorganisatie om een functioneel rijke koppeling tussen de front- en backoffice te realiseren. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende functionaliteiten:

1. Het plaatsen van productbestellingen (van front- naar backoffice)
2. Het uitwisselen van dossier- en cliëntgegevens (van back- naar frontoffice)
3. Het uitwisselen van een producten- en dienstencatalogus (van back- naar frontoffice)

Toelichting:

1. *Het uitwisselen van toewijzingsgegevens m.b.t. PGB en ZIN tussen front- en backoffice. De gegevens zoals onder andere: NAW-gegevens, productinformatie, start- en einddatum, gegevens m.b.t. de zorgaanbieder, en een eventuele toelichting van de Stichting Jeugdteams. Minimaal gebaseerd op het iJW berichtenverkeer maar bij voorkeur ook aan te vullen met optionele velden die van functionele toegevoegde waarde kunnen zijn.*
2. *Gedurende het onderzoeksproces kan een medewerker van de Stichting Jeugdteams van de frontoffice-applicatie informatie over een specifieke cliënt ophalen over: afgegeven toewijzingen en ingezette jeugdhulp.*

3. *De backoffice is leidend in het beheren van de producten- en dienstencatalogus. Bij het wijzigen, toevoegen of verwijderen van producten en/of leveranciers dient de frontoffice hier geautomatiseerd informatie over te ontvangen, om op basis daarvan haar eigen producten- en dienstencatalogus te synchroniseren.*

Hierbij dient is het plaatsen van productbestellingen middels een koppelvlak vanaf livegang beschikbaar te zijn, en hebben de overige twee functionaliteiten een uitgesteld karakter, maar dienen wel uiterlijk 31-12-2023 gereed en geïmplementeerd te zijn.

Inschrijvers dienen een Oplossingsvoorstel uit te werken ter zake de bovengenoemde behoeftestelling. Toon hierbij op overtuigende wijze aan hoe u als Inschrijver een dergelijke koppeling voor ogen ziet en wat voor aanpak gehanteerd zal worden om tot realisatie te komen. Gebruik hiervoor maximaal 10 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 10 x A4 gezien.

Voor de beoordeling van het Oplossingsvoorstel:

De uitwerking van het Oplossingsvoorstel is maximaal volledig en / of sluit naadloos aan op de doelstellingen / vraagstelling. De uitwerking is aansprekelijk, overtuigend, specifiek en / of meetbaar en doeltreffend. De uitwerking kent veel bijzondere elementen die meerwaarde opleveren - bovenop datgene dat reeds wordt vereist - ten aanzien van de doelstellingen / vraagstelling. Daar waar sprake is van een uitgestelde levering wordt maximale zekerheid gegeven dat er daadwerkelijk wordt geleverd.

3. Concept-implementatieplan:

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2022 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (exclusief eventueel later af te nemen, te implementeren en in gebruik te nemen opties). De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen, op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. De Serviceorganisatie ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om de Serviceorganisatie te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing / communicatiestructuren;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- specifieke aandacht voor de conversie;
- specifieke aandacht voor de opleidingen;
- specifieke aandacht voor de impact op het (lopende) berichtenverkeer
- wederzijdse verantwoordelijkheden;
- wederzijdse (tijds)inspanningen;
- wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- de wijze van opleveren, testen en accepteren;
- een schematische uitwerking van de technische architectuur.

De Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Leverancier en de Serviceorganisatie.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin de Serviceorganisatie zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

4. Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid:

Toelichting Oplossingsvoorstel

Om er zeker van te zijn dat uitwerkingen uit het wensen kader juist wordt geïnterpreteerd zal het eerste uur van de demonstratie zal worden gereserveerd voor de Inschrijver om extra toelichting/uitleg over de wensen/ het Oplossingsvoorstel te geven. Hier wordt geen aparte score toegekend, en is enkel bedoeld ter verscherping (verduidelijking) van de wens en eventuele bijstelling aan reeds toegekende score. Indien mogelijk worden hier ook zaken in gepresenteerd/gedemonstreerd om nog meer expliciete duiding te geven aan de wens door Inschrijver. De vorm is door Inschrijver zelf te bepalen. LET op: Het toevoegen van nieuwe informatie aan de inschrijving is niet toegestaan.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid:

Een belangrijk kwaliteitsaspect van de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing is de mate waarin deze aansluit bij de gebruikerswensen en in hoeverre de aangeboden ICT-oplossing de gebruikers adequaat en vriendelijk ondersteunt bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Let op: onder meer in het licht van de wens 'Aanbiederportaal' dienen zorgaanbieders ook als volwaardig gebruiker van de ICT-oplossing te worden aangemerkt. Dit geldt eveneens voor de functioneel beheerders van de ICT-oplossing waarvoor onverminderd de behoefte aan zogenaamde beheedersvriendelijkheid speelt.

Om de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid van de aangeboden ICT-oplossing vast te stellen verzorgt de Inschrijver een presentatie / demonstratie over de wijze waarop de aangeboden ICT-oplossing de uitvoering van de hoofdfunctionaliteiten van de Opdracht ondersteunt en hoe de ICT-oplossing functioneel wordt beheerd. Hiervoor stelt de Serviceorganisatie de door de Inschrijver te demonstreren casussen beschikbaar (zie bijlage 6). Betreffende:

- Casus over het toewijzingsproces (ZIN +PGB).
- Casus over declaraties en het betalingsproces.
- Casus over het beheer van het productenboek, grootboeken en aanbieders.

Met het tonen van de genoemde casussen wordt de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid door Inschrijver gedemonstreerd.

Inschrijver presenteert / demonstreert hierbij de versie(s) van de ICT-oplossing die de Inschrijver daadwerkelijk in de Inschrijving heeft aangeboden. Let op: alles wat Inschrijver presenteert / demonstreert maakt onderdeel uit van de Inschrijving. Gebruik hiervoor maximaal 1,5 uur. Voor het stellen van vragen door het beoordelingsteam wordt aansluitend een extra half uur ingepland.

Presentatietijd die dit gestelde totaal overschrijdt, wordt afgekapt en wordt aldus niet beoordeeld. Let op: de Serviceorganisatie vraagt Inschrijvers alvast de gereserveerde data (12, 13, 16 en 17 mei 2022) in de agenda's vrij te houden om het inplannen van de definitieve presentaties / demonstraties te vereenvoudigen. In beginsel zullen de demonstraties fysiek op locatie van de Serviceorganisatie plaatsvinden, op het adres Karel Lotsyweg 40, 3318AL Dordrecht.

De gebruikers- en beheedersvriendelijkheid wordt beoordeeld op basis van:

- intuïtiviteit – de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn;
- efficiëntie – de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken;
- effectiviteit – de mate waarin het aangeboden systeem over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker;
- volledigheid – de mate waarin het aangeboden systeem over voldoende functionaliteiten beschikt om de genoemde processen te ondersteunen.

Naast gebruikers- en beheedersvriendelijkheid wordt tevens beoordeeld op volledigheid aan de hand van de casussen.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid zijn niet gemakkelijk volledig en eenduidig te beschrijven. De Serviceorganisatie noemt ter illustratie de volgende kenmerken als mogelijke elementen van een beoordeling op gebied van gebruikers- en beheedersvriendelijkheid. Voor de duidelijkheid, onderstaande aspecten worden niet afzonderlijk en individueel beoordeeld en hebben niet de intentie een dekkend karakter te geven aan de begrippen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid en de oordeelsvorming hierover. Daarentegen geven alle aspecten met elkaar een gemeenschappelijk referentiekader voor de beoordeling van de presentatie / demonstratie. Uiteraard geldt wel: hoe meer wordt voldaan aan onder meer de genoemde aspecten, hoe beter de ICT-oplossing voor wat betreft gebruikers- en beheedersvriendelijkheid beoordeeld zal worden.

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. voor de gehele ICT-oplossing vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden (zie ook wens 'Integraliteit');
- Vanuit de functioneel beheedersomgeving kan alle configuratie voor de gehele ICT-oplossing vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd (zie ook wens 'Integraliteit');
- Er kunnen meerdere sessies op 1 werkplek naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere inwoners, dossiers, etc. tegelijkertijd kan worden gewerkt, zonder gegevensverlies;
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds (geautomatiseerd) op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten zonder enig gegevensverlies;
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord als met de muis. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden. Het is ook mogelijk om te werken met sneltoetsen;
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van één of meerdere verticale en horizontale scroll-balken en zijn schermvullend voor ieder device;
- Reeds bekende gegevens van entiteiten (inwoner, gezin, dossier, etc. maar ook waar mogelijk bij het invullen van referentiewaarden) worden in alle omgevingen vooraf en automatisch ingevuld bij registraties en verwerkingen (prefill van gegevens);
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder valt ook de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin);
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd en gefilterd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen per persoon worden bewaard en later worden hergebruikt;

- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal binnen de ICT-oplossing consequent doorgevoerd;
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hiervoor hoeft te worden geopend;
- Documenten kunnen via 'drag & drop' worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.;
- De gebruiker / beheerder ontvangt duidelijke en real-time berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de ICT-oplossing;
- Er is een overzichtelijk startscherm waarin relevante informatie aan de gebruiker / beheerder wordt getoond, bijvoorbeeld een dashboard met de belangrijkste gegevens per rol zoals belangrijkste acties/taken, prioriteiten, werkvoorraad, stuurinformatie, etc.;
- Het is voor de gebruiker / beheerder altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing bevindt (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.);
- Alle gebruikers en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel die consistent in alle omgevingen is doorgevoerd, gebaseerd op onder meer dezelfde wijze van uiterlijk en bediening voor registreren, raadplegen, bewerken en verwijderen van gegevens in de ICT-oplossing;
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere (bij voorkeur proactieve) foutmeldingen;
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is (zoals bijvoorbeeld meldingen in iOS van Apple, Facebook tijdlijn, Materials-design, e.d.);
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface;
- Alle knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van 'bevestigen' en 'annuleren' of soortgelijk;
- Er worden geen schermen, velden, functies etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond in de gehele ICT-oplossing;
- De geselecteerde inwoner / het gezin wordt bij het zoeken als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht en selectie plaatsvindt;
- De gebruiker / beheerder kan eenvoudig door de schermen en / of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg / gevuld zijn, zonder door te hoeven klikken naar een detailpagina;
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker of de beheerder in alle gevallen correct in acht wordt genomen;
- De zoekfunctionaliteit van de ICT-oplossing biedt: zoeken op meerdere woorden (standaard gedrag of bijvoorbeeld met +), exacte woordvolgorde (bijvoorbeeld met aanhalingstekens) en met perioden (van / tot);
- De zoekfunctie van de ICT-oplossing is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht en kan aanpassing van deze criteria dan wel verfijning van deze criteria plaatsvinden voor een nieuw zoekresultaat;
- Er wordt full-(text-)search gebruikt op alle content die matcht (waaronder ook de inhoud van documenten). Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag);

- De gebruiker / beheerder kan, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s);
- De ICT-oplossing geeft een melding / signaal bij nieuwe werkprocessen, wijzigingen in werkprocessen, nieuwe documenten bij werkprocessen, uitgevoerde taken door anderen en / of andere meldings- of signaalwaardige events;
- Op alle mogelijke kolomvelden van zoekresultaten kan worden gesorteerd en gefilterd. De zoekopdrachten zelf als wel de eventuele sortering en filtering hierop kunnen per persoon worden bewaard en later worden hergebruikt.