

Bijlage 9 Kwaliteitscriteria

Het onderdeel kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande kwalitatieve subcriteria:

Subcriteria	Maximale punten	Presentatie
Usecase Aanvraag	100	Film van maximaal 20 minuten
Usecase Aanvraag Bijzonder Bijstand	100	Film van maximaal 20 minuten
Usecase Kinderopvang	100	Film van maximaal 20 minuten
Usecase Inkomstenverklaring	100	Film van maximaal 20 minuten
Usecase Mutatieonderzoek	100	Film van maximaal 20 minuten
Usecase Debiteuren	100	Film van maximaal 20 minuten
Usecase Functioneel beheer	100	Film van maximaal 20 minuten
Implementatieplan	200	Schriftelijke beantwoording van maximaal 8 A4, exclusief Cv's
Open vragen; 10 stuks	100	Varieert per Open Vraag, zie desbetreffende Open vraag. Schriftelijke beantwoording. Het maximum aantal A4 is per open vraag aangegeven. Screenshots tellen niet mee bij maximum A4 waar dat is aangegeven bij de desbetreffende vraag.

Usecases

We willen de usecases gepresenteerd zien in een filmpje per usecase.

De opname moet de werking van de aangeboden ICT oplossing voor de specifieke casus laten zien.

De gevraagde functionaliteiten willen we werkend zien in de gebruikersschermen. Dus niet alleen de "knoppen" maar ook de werking van de desbetreffende "knoppen".

Het gebruik van PowerPoint of andere presentatieprogramma's is niet toegestaan. U kunt de film maken door bijvoorbeeld een opname te maken van een "teams overleg" waarin u de usecase presenteert.

De opname kan/mag daarbij worden ondersteund door voice-over/toelichting aan de hand van een ingesproken stem. Indien er tegenstrijdigheden aanwezig zijn tussen wat te zien is in het filmpje en de eventuele voice-over/toelichting, is het zien t.a.v. de beoordeling leidend.

De uitgewerkte usecases worden beoordeeld op functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid.

Een filmopname dient te worden geleverd in MPPEG, MP4 of WMV. De opgenomen film kan vervolgens in een zip-bestand worden geüpload op TenderNed. Een te uploaden bestand in TenderNed kan maximaal 2 gigabyte zijn.

De film dient te voldoen aan het maximale aantal minuten dat gegeven is per usecase. Indien uw film langer duurt dan toegestaan, worden de extra minuten terzijde gelegd en niet beoordeeld. Een beknopte/compacte film wordt over het algemeen beter begrepen/gelezen dan een uitgebreide film.

Open vragen en implementatieplan

De geschreven uitwerkingen moeten leesbaar zijn en gebruik maken van lettertype Arial, lettergrootte 10. De beantwoording dient te voldoen aan het maximale aantal pagina's dat gegeven is per vraag.

Indien inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Een inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Alleen de eerste pagina van het door inschrijver gegeven antwoord wordt beoordeeld. Een beknopte/compacte beantwoording wordt over het algemeen beter begrepen/gelezen dan een uitgebreide beantwoording.

Het aanbod op kwalitatieve criteria is niet vrijblijvend voor inschrijver. De films en schriftelijke beantwoording maken onderdeel van de aanbieding en het contract en zijn inbegrepen in de geoffreerde prijzen (bijlage prijzenblad). De getoonde functionaliteiten en werking zijn dan ook zonder enig voorbehoud te leveren.

Als bij de beantwoording van een open vraag of implementatieplan sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat de gemeente er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van, en inbegrepen zijn in, de aangeboden oplossing en/of dienstverlening óók voor wat betreft de geoffreerde prijzen(prijzenblad). Deze functionaliteit en/of toezegging zijn dan ook zonder enig voorbehoud te leveren.

Usecase Aanvraag

Doelstelling usecase	Vanuit het perspectief van medewerkers hebben we de volgende dienstverleningsdoelen geformuleerd: • De ICT oplossing is gebruiksvriendelijk. Hieronder verstaan wij dat alle modules/schermen eenzelfde interfase hebben, de schermen overzichtelijk zijn, intuïtieve bediening, weinig klikwerk en eenvoudige en uitgebreide zoekmogelijkheden. • De hoogte van de uitkering is op eenvoudige wijze te berekenen. • De standaard GBI-koppeling wordt op juiste wijze ondersteund. In de usecase willen we aan de hand van video zien hoe de functionaliteit van de aanvraag werkt.
Casusbeschrijving	Johanna en Klaas werken beide niet en hebben geen geld meer om rond te komen en willen in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering. Johanna meldt zich bij de gemeente en beiden worden uitgenodigd voor een start/ontvangst-gesprek. Tijdens dit gesprek wordt de situatie van Johanna en Klaas geïnventariseerd en wordt bepaald of zij een aanvraag mogen indienen. De gemeente beschikt over een systeem voor het indienen van een PW-aanvraag (Ois-R4) en Johanna en Klaas dienen hun aanvraag in dit systeem digitaal in. Gedurende de aanvraag hebben zij de benodigde gegevens aangeleverd alsook de benodigde bewijsstukken (deze zijn toegevoegd aan het DMS) de beschikking is verstuurd en recht en hoogte van de uitkering zijn bepaald in het systeem Ois-R4 Uw ICT-oplossing: Nadat de aanvraag volledig is ingevuld stelt Ois via het standaard koppelvlak GBI de gegevens beschikbaar. Uw ICT-oplossing gaat de aanvraag (inclusief gegevens) ophalen en verwerken en de uitkering betaalbaar stellen zonder verdere uitvraag bij de klant. Laat zien op welke wijze de werking zal zijn op het moment dat de gemeente de ICT oplossing in gebruik zal gaan nemen.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

	De ICT oplossing functioneert gebruiksvriendelijk, zie doelstelling.
	Op welke wijze worden de gegevens die geleverd zijn met het standaard koppelvlak opgenomen in uw oplossing.
	Op welke wijze kan de (backoffice) medewerker deze accorderen/ fiatteren.
	Op welke wijze wordt de medewerker ondersteund met het doen van een proefberekening.
	Op welke wijze voorziet uw oplossing in het ondersteunen van een analoge aanvraag.
	Op welke wijze is de medewerker in staat eventueel opgemerkte omissies terug te melden aan de beslisser.
	Op welke wijze wordt de backoffice medewerker ondersteund bij het controleren van de juistheid van het overgenomen besluit.

Usecase Aanvraag Bijzondere Bijstand

Doelstelling usecase	Vanuit het perspectief van klant hebben we de volgende dienstverleningsdoelen geformuleerd: • Klanten hebben toegang tot en regie op hun eigen gegevens. • Digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk, ook voor klanten die minder digitaal vaardig zijn. • Klanten hoeven hun verhaal maar één keer te vertellen. Vanuit het perspectief van de medewerker hebben we de volgende dienstverleningsdoelen geformuleerd: • Medewerkers en management kunnen sturen op de werkvoorraad. • Processen zijn eenvoudig en overzichtelijk uit te voeren. • De ICT oplossing is gebruiksvriendelijk. Hieronder verstaan wij dat alle modules/schermen eenzelfde interfase hebben, de schermen overzichtelijk zijn, intuïtieve bediening, weinig klikwerk en eenvoudige en uitgebreide zoekmogelijkheden. In de usecase willen we aan de hand van video zien hoe de functionaliteit van de aanvraag werkt.
Casusbeschrijving	Piet en Riet willen bijzondere bijstand aanvragen voor rechtsbijstand en dieetkosten. Hun inkomen ligt boven minimum. Piet en Riet dienen digitaal de aanvraag in. Dit doen zij met behulp van DigiD. Gedurende de aanvraag doorlopen zij een beslisboom en moeten zij afhankelijk van de situatie verschillende bewijsstukken uploaden om de aanvraag compleet te maken. Nadat de aanvraag volledig is ingevuld moet deze aanvraag door beiden ondertekend worden met DigiD. De aanvraag komt binnen bij de gemeente en bij de eerste beoordeling ontbreekt er een bewijsstuk in de aanvraag. Piet en Riet ontvangen een hersteltermijn voor het aanleveren van het ontbrekende bewijsstuk. Het bewijsstuk wordt ingeleverd en Piet en Riet waarmee de aanvraag compleet is. De medewerker ontvangt hierover een melding in de oplossing en gaat de aanvraag beoordelen. Er volgt een toekenning en Piet en Riet ontvangen een beschikking met het besluit van de gemeente.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

	De ICT oplossing functioneert gebruiksvriendelijk, zie doelstelling. Deze doelstelling geldt voor de gehele oplossing: klantportaal, gebruikersdeel en beheerdersdeel.
	Op welke wijze wordt de klant op een laagdrempelige manier wordt ondersteunt voor het doen van een aanvraag?
	Op welke wijze krijgt de klant toegang tot het persoonlijke, beveiligde inwonerportaal?
	Op welke wijze worden reeds bekende gegevens van de klant gebruikt ten behoeve van het voorinvullen van formulieren?
	Op welke wijze wordt de klant ondersteund met het doorlopen van de beslisboom en het indienen van de juiste bewijsstukken?

	Op welke wijze wordt de klant ondersteund met het indienen van de ontbrekende bewijsstukken?
	Op welke wijze wordt de klant (en zijn partner) ondersteund bij het ondertekenen van de aanvraag?
	Welke gegevens er worden getoond aan de klant?
	Welke gegevens kan de klant invullen (ondertekening document, contactmomenten, aanvragen) en hoe is de reactiemogelijkheid binnen het klantportaal en hoe worden deze worden verwerkt in de Oplossing?
	Hoe wordt een afspraak (telefonisch of persoonlijk) vastgelegd in de ICT oplossing? Hoe kunnen deze afspraken worden doorgezet naar de out-look-agenda van de medewerker(s)? Hoe kunnen deze afspraken centraal uitgevoerd worden door bijvoorbeeld de administratie?
	Op welke wijze ontvangt de klant de beschikking van de gemeente?
	Op welke wijze worden de gegevens van de aanvraag verwerkt in de oplossing?
	Op welke wijze de draagkracht wordt uiterekend, verrekend en geregistreerd?
	Op welke wijze gebruik gemaakt kan worden van vrije velden (bijvoorbeeld ten behoeve van gemeentelijke regelingen)?
	Op welke wijze het systeem voorziet in een analoge aanvraag?
	Op welke wijze wordt een verkort proces ondersteund voor "bestaande PW-klanten"?
	Hoe vindt journalisering Bijzonder Bijstand plaats bij 100 verschillende kostensoorten?
	Hoe wordt data vanuit een webformulier, ten behoeve van een aanvraag, ingelezen en op een logische plek in de ICT oplossing overgenomen zodat een proces kan worden opgestart?
	Hoe kunnen documenten direct verstuurd worden naar de berichtenbox van MijnOverheid? Hoe worden documenten verstuurd naar klanten die dit niet willen?
	Op welke wijze houden medewerkers en management zicht en grip op de werkvoorraden?
	Op welke wijze wordt de medewerker ondersteund bij het nemen van een beslissing?
	Op welke wijze wordt de medewerker ondersteund met behulp van workflow?
	Op welke wijze wordt de medewerker ondersteund bij het opbouwen van de rapportage en beschikking?
	Op welke wijze wordt vermogensvrijlating toegepast?
	Op welke wijze kunnen "vrije velden" worden toegevoegd en gebruikt?

Usecase Kinderopvang op sociaal-medische indicatie

Doelstelling usecase	Vanuit het perspectief de klant hebben we de volgende dienstverleningsdoelen geformuleerd: • Klanten hebben eenvoudig en gebruiksvriendelijk toegang tot en regie op hun eigen gegevens. • Digitale dienstverlening is voor iedereen toegankelijk, ook voor klanten die minder digitaal vaardig zijn. • Klanten hoeven hun verhaal maar één keer te vertellen. Vanuit het perspectief van medewerkers hebben we de volgende dienstverleningsdoelen geformuleerd: • De ICT oplossing is gebruiksvriendelijk. Hieronder verstaan wij dat alle modules/schermen eenzelfde interfase hebben, de schermen overzichtelijk zijn, intuïtieve bediening, weinig klikwerk en eenvoudige en uitgebreide zoekmogelijkheden. • De hoogte van de tegemoetkoming is op eenvoudige wijze te berekenen. • Alle benodigde functionaliteiten om de klant te helpen zijn aanwezig. In de usecase willen we aan de hand van video zien hoe de functionaliteit van de aanvraag werkt.
Casusbeschrijving	Riet is een alleenstaande moeder met drie kinderen van resp. 5, 3 en 1 jaar oud. Zij heeft momenteel een ziekteuitkering waarvan de hoogte boven 120% van de bijstandsnorm ligt. In verband met de thuissituatie verzoekt Riet kinderopvang op sociaal medische indicatie voor haar drie kinderen voor twee dagen in de week. Een professional doet namens Riet dit verzoek. Dit is de werkwijze van de gemeente. Nadat de aanvraag volledig is ingevuld moet deze aanvraag door de ouder (en bij echtparen door beiden) ondertekend worden. De aanvraag komt binnen bij de gemeente en bij de eerste beoordeling ontbreekt er een bewijsstuk in de aanvraag. Riet ontvangt een hersteltermijn voor het aanleveren van het ontbrekende bewijsstuk. Het bewijsstuk wordt ingeleverd en de gemeente gaat de aanvraag beoordelen. Er volgt een toekenning voor een tegemoetkoming kinderopvang voor twee dagen per week. Het kindje van 5 jaar gaat naar de buitenschoolse opvang, het kindje van 3 jaar gaat naar de dagopvang bij een kinderopvangorganisatie en het kindje van 1 jaar gaat naar een gastoudergezin. Riet ontvangt een beschikking met het besluit van de gemeente. Het volgende is van toepassing (conform de Verordening Kinderopvang van de gemeente): a) Bij een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm kunnen alle kosten van de opvang (aantal uren opvang x werkelijke uursprijs) vergoed worden. b) Bij een inkomen boven 120% van de bijstandsnorm is de berekeningssystematiek van de belastingdienst voor kinderopvangtoeslag van toepassing. Kinderopvang in verband met werk, opleiding, inburgering en traject naar werk De ziekteuitkering van Riet wordt beëindigd na 3 maanden en Riet doet een aanvraag voor uitkering via de Participatiewet. Deze wordt toegekend. De werkconsulent start in overleg met Riet een traject naar werk op. Een trajectovereenkomst wordt getekend. Om het traject te kunnen volgen is gedurende twee dagen per week voor hele dagen opvang nodig voor alle drie de kinderen.

De tegemoetkoming voor kinderopvang via de SMI wordt beëindigd omdat Riet recht heeft op kinderopvangtoeslag via de belastingdienst. Omdat de belastingdienst op dit moment nooit alle kosten vergoedt, doet Riet bij WXL een aanvraag voor de ouderbijdrage (niet vergoede deel via de belastingdienst). Volgens de Wet Kinderopvang en Verordening Kinderopvang van de gemeente 's-Hertogenbosch is dit mogelijk.

De gemeente beoordeelt de aanvraag, er volgt een toekenning en Riet ontvangt een beschikking van de gemeente.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

De ICT oplossing functioneert gebruiksvriendelijk. Dit houdt in: alle modules/schermen hebben interface, de schermen zijn overzichtelijke schermen, intuïtieve bediening, weinig klikwerk, eenvoudig en uitgebreide zoekmogelijkheden. Dit geldt voor de gehele oplossing: klantportaal, gebruikersdeel en beheerdersdeel.

Op welke wijze worden reeds bekende gegevens van klant gebruikt ten behoeve van het voorinvullen van formulieren.

Op welke wijze wordt de klant ondersteund met het indienen van de ontbrekende bewijsstukken.

Op welke wijze ontvangt de klant de beschikking van de gemeente.

Op welke wijze worden de gegevens van de aanvraag verwerkt in de oplossing.

Op welke wijze wordt de hoogte van de tegemoetkoming uitgerekend aan de hand van een toekenning.

Op welke wijze wordt aan de verplichting (opgelegd aan de gemeente) gedaan om gegevens aan het inlichtingenbureau/belastingdienst betreffende de combinatie traject naar werk en tegemoetkoming kinderopvang (ouderbijdrage)

De schermafhandeling moet ondersteund worden met zelf verklarende meldingen. Dit betekent dat de gebruiker moet kunnen lezen en zonder het raadplegen van documentatie moet kunnen begrijpen welke actie wordt vereist of wat fout is gegaan. Laat zien in deze case zien hoe dit werkt.

Usecase Inkomstenverklaring

Doelstelling usecase	Vanuit het perspectief van klant hebben we het volgende doel geformuleerd: • Klanten hebben toegang tot en regie op hun eigen gegevens. • Digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk, ook voor klanten die minder digitaal vaardig zijn. • De klant kan op een eenvoudige wijze zijn inkomstenverklaring indienen. Vanuit het perspectief van medewerkers hebben we het volgende procesdoel geformuleerd: Het proces Inkomstenverklaringen is snel en efficiënt. In de usecase willen we aan de hand van video zien hoe de functionaliteit van de verwerking van inkomstenverklaringen werkt.
Casusbeschrijving	Johanna en Klaas hebben een periodieke uitkering. Klaas heeft een parttimebaan voor 15 uur per week. Johanna en Klaas moeten maandelijks een inkomstenverklaring indienen bij de gemeente. Piet en Riet ontvangen maandelijks een klein pensioen en hebben daarbij een aanvullende uitkering. Piet en Riet moeten ieder half jaar een inkomstenverklaring indienen bij de gemeente.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

	De ICT oplossing functioneert in alle modules/schermen met eenzelfde interface waardoor deze eenduidig te bedienen is. De ICT oplossing functioneert gebruiksvriendelijk, hieronder verstaan wij in ieder geval overzichtelijke schermen, intuïtieve bediening, weinig klikwerk, eenvoudig en uitgebreide zoekmogelijkheden doorsteken. Dit geldt zowel voor het gebruikersdeel als het beheerdersdeel.
	Op welke wijze bepaald de oplossing wie wanneer een inkomstenverklaring moet indienen.
	Op welke wijze ontvangt de klant een bericht dat hij/zij een inkomstenverklaring moet indienen.
	Op welke wijze kan de klant de inkomstenverklaring indienen.
	Op welke wijze reeds bekende gegevens van klant worden gebruikt ten behoeve van het voorinvullen van de inkomstenverklaring.
	Op welke wijze wordt de klant ondersteund met het indienen van de inkomstenverklaring en de juiste bewijsstukken.
	Op welke wijze wordt de klant ondersteund met het indienen van de ontbrekende bewijsstukken.
	Op welke wijze wordt de klant (en zijn partner) wordt ondersteund bij het ondertekenen van de inkomstenverklaring.
	Welke gegevens er worden getoond aan de klant.
	Op welke wijze worden de gegevens van de inkomstenverklaring verwerkt in de oplossing.
	Op welke wijze kan de oplossing een herberekening uitvoeren over reeds verwerkte perioden.
	Op welke wijze ontvangt de medewerker een signaal dat een Inkomsten Verklaring (met bewijsstukken) is ontvangen.

	Op welke wijze worden de gegevens en bewijsstukken aan de medewerker getoond.
	Of en, indien van toepassing, op welke wijze een bewindvoerder Inkomstenverklaringen en bewijsstukken kan inleveren.
	Op welke wijze verrekent uw oplossing inkomsten boven de norm die na inkomstenvrijlating onder de norm zouden zijn.
	Op welke wijze kan gereserveerd vakantiegeld aangepast worden.

Usecase Mutatie onderzoek

Doelstelling usecase	Vanuit het perspectief van klant hebben we het volgende doel geformuleerd: • Klanten hebben toegang tot en regie op hun eigen gegevens. • Digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk, ook voor klanten die minder digitaal vaardig zijn. • De klant kan op een eenvoudige wijze zijn mutatie indienen. Vanuit het perspectief van de medewerker hebben we de volgende dienstverleningsdoelen geformuleerd: • De ICT oplossing is gebruiksvriendelijk. Hieronder verstaan wij dat alle modules/schermen eenzelfde interfase hebben, de schermen overzichtelijk zijn, intuïtieve bediening, weinig klikwerk en eenvoudige en uitgebreide zoekmogelijkheden. • Mutatie onderzoeken zijn eenvoudig en overzichtelijk uit te voeren. In de usecase willen we aan de hand van video zien hoe de functionaliteit voor het uitvoeren van een mutatieonderzoek werkt.
Casusbeschrijving	
Johanna en Klaas genieten een PW-uitkering. Op het adres is een persoon extra komen wonen. De gemeente stelt een mutatieonderzoek in. Johanna en Klaas ontvangen bericht dat nadere gegevens moeten worden verstrekt. Johanna en Klaas leveren deze gegevens en de medewerker voert het onderzoek uit met behulp van de beschikbare bronnen De gegevens worden aangepast aan de situatie en Johanna en Klaas ontvangen een beschikking met het besluit van de gemeente.	

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

	De ICT oplossing functioneert in alle modules/schermen met eenzelfde interface waardoor deze eenduidig te bedienen is, zie doelstelling. Dit geldt zowel voor het gebruikersdeel als het beheerdersdeel.
	Op welke wijze ontvangt de gemeente de gegevens van de klant en hoe worden deze in de oplossing verwerkt.
	Op welke wijze wordt de medewerker ondersteund met het herberekenen van de uitkering.
	Op welke wijze wordt de medewerker ondersteund met het opleggen van een vordering voor eventueel te veel genoten uitkering.
	Op welke wijze wordt de medewerker ondersteund met het verwerken van de gegevens van de klant in het uitkeringssysteem en uit Suwi en de BRP.
	Op welke wijze worden nieuwe vorderingen opgenomen in het systeem en op welke wijze worden deze vorderingen direct verrekend met een lopende uitkering?
	Op welke wijze wordt de klant geïnformeerd over het genomen besluit?
	Op welke wijze kan de klant de voortgang van het proces zien?

	Op welke wijze wordt de consulent geïnformeerd over de voortgang van het proces (status van opgevraagde gegevens, einde van hersteltermijn etc.).
	Op welke wijze signaleert het systeem of er nog andere lopende processen zijn bij de betreffende klant.
	Op welke wijze ondersteunt het systeem de klant om een signaal te melden?
	Op welke wijze wordt er op basis van het signaal van de klant (of een gekoppeld systeem (BRP) een actie zichtbaar voor de consulent.
	Op welke wijze wordt het proces automatisch gekoppeld aan de juiste consulent?
	Op welke wijze worden andere systemen geraadpleegd en wordt er een advies gegeven?
	Op welke wijze wordt beoordeeld of een signaal van de klant moet leiden tot een blokkade/ opschorting van de uitkering?
	Op welke wijze kan team Handhaving betrokken/ geïnformeerd worden bij een onderzoek?
	Op welke wijze geeft de oplossing signalen af betreffende bijvoorbeeld - bereiken leeftijd van 18 jaar kind - bereiken leeftijd van 21 jaar kind - bereiken leeftijd van 27 jaar medebewoner - bereiken pensioengerechtigde leeftijd.

Usecase Debiteuren

Doelstelling usecase	Vanuit het perspectief van klant hebben we het volgende doel geformuleerd: - Als klant heb ik zicht op mijn openstaande vorderingen. Vanuit het perspectief van medewerkers hebben we het volgende procesdoel geformuleerd: - Het eenvoudig kunnen berekenen van de op te leggen vordering. - Het eenvoudig kunnen versturen en beheren van verplichtingen en volgende aanmaningen. In de usecase willen we aan de hand van video zien hoe de functionaliteit van de verwerking van debiteuren werkt.
Casusbeschrijving	
Johanna en Klaas hebben ten onrechte uitkering ontvangen over een periode van 3 weken. Deze uitkering zal worden teruggevorderd. Er is afgesproken dat Johanna en Klaas iedere maand conform de draagkracht aflossen op de terugvordering. Johanna en Klaas hebben nu meerdere vorderingen bij de gemeente. Na enige periode blijkt dat Johanna en Klaas niet meer aflossen op de vordering en is er een achterstand ontstaan. Voor deze achterstand ontvangen zij een aanmaning.	

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

	De ICT oplossing functioneert in alle modules/schermen met eenzelfde interface waardoor deze eenduidig te bedienen is. De ICT oplossing functioneert gebruiksvriendelijk, hieronder verstaan wij in ieder geval overzichtelijke schermen, intuïtieve bediening, weinig klikwerk, eenvoudig en uitgebreide zoekmogelijkheden doorsteken. Dit geldt zowel voor het gebruikersdeel als het beheerdersdeel.
	Laat zien hoe het hele incasso traject verloopt van opleggen eerste verplichting tot het versturen van aanmaning, dwangbevel en verder.
	Op welke wijze kan de oplossing de op te leggen vordering berekenen en vastleggen.
	Op welke wijze kan de draagkracht worden bepaald.
	Op welke wijze hebben inwoners inzicht in vorderingen.
	Op welke wijze worden betaalverplichtingen verwerkt en kenbaar gemaakt aan de inwoner.
	Op welke wijze worden verplichtingen en aanmaningen aangemaakt, gecorrigeerd en verzonden.
	Op welke wijze kunnen achterstand worden aangepast.
	Op welke wijze is er inzicht in alle achterstanden.
	Op welke wijze de oplossing de verjaringstermijnen van de vorderingen bewaakt.
	Op welke wijze de oplossing omgaat met hoofdelijke aansprakelijkheid.
	Op welke wijze kunnen a.d.h.v. criteria betaalverplichtingen uitgesloten worden .
	Op welke wijze worden de aflossingsverplichtingen onderling geprioriteerd.

	Laat zien op welke wijze de vorderingshistorie en aflossingshistorie in beeld wordt gebracht
	Op welke wijze vindt de fiscale verwerking plaats (loonaangifte/jaaropgave) van een ontvangst en dan met name bij een terugvordering met een medeaansprakelijke.

Usecase functioneel beheer

Doelstelling usecase	Vanuit het perspectief van de medewerker hebben we de volgende dienstverleningsdoelen geformuleerd: • De ICT oplossing is gebruiksvriendelijk. Hieronder verstaan wij dat alle modules/schermen eenzelfde interfase hebben, de schermen overzichtelijk zijn, intuïtieve bediening, weinig klikwerk en eenvoudige en uitgebreide zoekmogelijkheden. • Het beheer van de ICT oplossing is eenvoudig en overzichtelijk uit te voeren. In de usecase willen we zien hoe het functioneel beheer werkt en bijdraagt aan de geformuleerde doelen.
Casusbeschrijving	
In het kader van functioneel beheer zijn er periodieke taken welke uitgevoerd moeten worden namelijk: - Het aanmaken en versturen van periodieke verklaringen voor verschillende betaalperioden (maandelijks en halfjaarlijks). - Het aanmaken en versturen van (bulk)documenten. - Dagelijkse verwerkingsrun in batch verwerken (dagelijks) - Het uitvoeren van bulkwijzigingen (halfjaarlijks en incidenteel) Maandelijkse en halfjaarlijkse en jaarlijkse periodieke verklaringen worden aangemaakt voor twee verschillende betaalperioden in dezelfde maand; Doelgroep 1 moet zijn periodieke verklaring inleveren voor het einde van de maand en Doelgroep 2 moet zijn periodieke verklaring inleveren voor de 10^e in de nieuwe maand. Niet iedereen moet een periodieke verklaring inleveren. Medewerkers bepalen welke uitkeringsgerechtigden een periodieke verklaring moeten indienen. Documenten zoals uitkeringsspecificaties, jaaropgaven, saldobiljetten etc, worden periodiek aangemaakt en worden aangeboden op het voorkeurskanaal van de burger (berichtenbox van MijnOverheid, portaal, analoog via de post). Uitkeringen, bijzondere bijstand en andere incidentele betalingen worden dagelijks betaald conform een vooraf opgegeven schema. In dit schema is bepaald welke verwerkingsperiode op welke datum uitgevoerd moet worden en voor welke doelgroep (in verband met verschillende betaalperioden). Deze dagelijkse betalingen worden uitgevoerd in batch en kunnen op ieder gewenst tijdstip worden uitgevoerd. Bulkwijzigingen worden uitgevoerd voor verschillende onderdelen namelijk: • Op basis van een lijst of selectie automatisch werkprocessen aanmaken, wijzigen of afsluiten • Op basis van een lijst of selectie automatisch documenten aanmaken en archiveren • Inlezen van nieuwe normen en berekeningsconstanten • Op basis van een lijst of selectie het aanpassen/indexeren van geregistreerde bedragen (zoals huur, bepaalde inkomsten of tarieven)	

- Op basis van een lijst of selectie automatisch betalingen klaarzetten (zoals IIT-betalingen of minimaregelingen)

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

	De ICT oplossing functioneert gebruiksvriendelijk. Dit houdt in: alle modules/schermen hebben interface, de schermen zijn overzichtelijke schermen, intuïtieve bediening, weinig klikwerk, eenvoudig en uitgebreide zoekmogelijkheden. Dit geldt voor de gehele oplossing (klantportaal, gebruikersdeel en beheerdersdeel).
	Op welke wijze kunnen er verschillende periodieke verklaringen worden geselecteerd (halfjaarlijks/maandelijks en jaarlijks voor doelgroep 1/doelgroep 2).
	De ICT oplossing bevat een mogelijkheid voor het vervaardigen van periodieke inkomstenverklaringen: - Aanmaken van periodieke verklaringen; - Blokkeren van uitkering voor betreffende periode; - Terugmelden van periodieke Inkomsten Verklaring; - Verrekening van inkomsten; - Aanleveren bewijsstukken;
	Hoe ziet de verwerkingswijze eruit van de periodieke verklaringen (client/server) en wat is hierbij de doorlooptijd?
	Hoe werkt de koppeling met de berichtenbox en worden de analoog te versturen documenten vervolgens verzameld in 1 bestand om aan te bieden aan onze printservice.
	Wat is de doorlooptijd van het aanmaken en versturen van de uitkeringspecificaties
	Op welke wijze kan je het schema inrichten voor toekomstige uitkeringsruns
	Is de batchverwerking client of server gestuurd?
	Wat is de doorlooptijd van de uitkeringsrun?
	Op welke wijze de bulkwijzigingen werken.
	Werken aangemaakte bulkprocessen en documenten ook met een zaakkoppeling?
	Gebeurt het aanmaken en aanbieden van documenten via de diverse kanalen via 1 of meerdere handelingen en is de opslag van documenten per client of per batch?
	De ICT oplossing kent mogelijkheden, voor ofwel specifiek geautoriseerde gebruikers ofwel beheerders, om foutieve data te herstellen. Denk aan verkeerde uitkeringen, verplichtingen, vorderingen of betalingen.

	IMPLEMENTATIEPLAN
Maximaal 8 A4-jes exclusief cv's.	Lever een implementatieplan bij deze aanbieding die aantoont hoe de geëiste implementatie gehaald kan worden. Het plan houdt rekening met alle relevante eisen en onderdelen in deze aanbesteding. Het implementatieplan bevat minimaal; • beschrijving van het projectteam en projectorganisatie inclusief rollen en taken; • fasering van de implementatie; • overzicht van de activiteiten en mijlpalen per fase; • doorlooptijd van de verschillende fases; • beschrijving van de gegevens die de opdrachtgever moet aanleveren, op welke wijze en wanneer; • beschrijving van de overige werkzaamheden van de opdrachtgever, op welke wijze en wanneer; • taakverdeling tussen opdrachtgever en inschrijver; • indicatie van de in te zetten uren van de opdrachtgever en inschrijver; • beschrijving van de nazorg gedurende het eerste kwartaal van 2023; • beschrijving het conversietraject inclusief de benodigde controles en welke gegevens geconverteerd kunnen worden; • risico's en risicobeheersing; • cv's van het beoogd projectteam; Geef aan op welke wijze het beste omgegaan kan worden met lopende werkzaamheden in het "oude" systeem zoals: • inkomsten verklaringen; • aanmaningen.

	OPEN VRAGEN (zonder punten)
A of B	Geef aan hoe u de archieffunctie inricht, zie Eis 33 in bijlage 6.
A of B	Geef aan hoe u de documentgenerator inricht, zie Eis 26 in bijlage 6.
max 1 A4	Geef een technische beschrijving van uw ICT oplossing aan de hand van de onderwerpen die in de Technische Architectuur (bijlage 8) staan, betrekking hebben op uw aanbieding en nog niet in uw aanbieding beschreven zijn.

Nr	OPEN VRAGEN
1. max 1 A4	Kan de klant zijn eigen gegevens inzien of kan de medewerker de gegevens verstrekken met 1 druk op de knop (in verband met WOB-verzoeken). Zo ja, licht toe hoe dit functioneert.
2. max 1 A4	In deze aanbesteding valt het onderdeel Werk (doelmatigheid) en Inburgering buiten de scope. Laat zien hoe u de interactie heeft geregeld met Werk (doelmatigheid) en Inburgering. Denk daarbij aan interactie t.b.v. maatregelen, start proces en contactregistraties.
3. max 2 A4	Uw ICT oplossing registreert uitkeringen. Is het mogelijk dat medewerkers inzicht krijgen in: - vermogen met daarbij de peildatum en vrijlatingen - afwijkende normen - contactregistraties - bewindvoering - genoten inkomsten en vrijlatingen - historie van de uitkering Zo ja, licht toe hoe dit functioneert.
4. max 2 A4	Laat zien op welke wijze u Collectieve Ziektekosten Minima (CZM) en "gezondverzekerd.nl" ondersteunt.

5. max 4 A4 Daarnaast kunnen screenshots worden toegevoegd.	Is er een klantportaal aanwezig waar de klant kan inloggen? Zo ja, laat zien op welke wijze de oplossing ondersteuning biedt voor: - inloggen met DigiD; - het indienen van een aanvra(a)g(en); - het volgen van de aanvra(a)g(en); - het indienen van bewijsstukken; - het inzien van zijn/haar gegevens; - het wijzigen van zijn/haar gegevens; - het inzien van zijn/haar dossier/documenten; - het doen van betalingen op vorderingen; - het invullen van de inkomstenverklaringen; - het indienen van de benodigde bewijsstukken; - het inzien van de betalingen van de klant; - het klaarzetten van opdrachten voor de klant; - het uitwisselen van gegevens van de klant zoals notities en bestanden; - het inloggen van een vertegenwoordiger en/of /bewindvoerder.
6. max 2 A4 Daarnaast kunnen screenshots worden toegevoegd.	Is het mogelijk te journaliseren op exploitatieniveau op basis van substatus zowel voor de opboekingen als de correcties op de vorderingen. Zo ja, licht toe hoe dit functioneert.
7. max 2 A4	Hoe zijn de loonaangiften te controleren? Doel van deze Open Vraag is te beoordelen of journalisering op uitkeringssoort goed gaat.
8. max 2 A4	Hoe is de betaalrun van een maand te controleren? Doel van deze Open Vraag is te beoordelen of de betaalrun te controleren is op inhoud, volledigheid en juistheid.
9. max 2 A4	Hoe zou u het aanpakken als we van 2 betaalmomenten naar 1 betaalmoment (alleen betaling achteraf) gaan? Doel van deze Open Vraag is te beoordelen welke mate u proactief meedenkt.
10. max 1 A4	Het koppelvlak volgt OData of GraphQL conventies zodat - specifieke selecties gemaakt kunnen worden op de bron; - combinaties gemaakt kunnen tussen logische objecten uit de informatiestructuur van de oplossing (joins); - paginering/ batching; - sortering van de resultaten. Ondersteunt u bovenstaande conventies? Zo ja, omschrijf hoe. Zo nee, geef aan wanneer u dit gaat doen met het bijbehorende ontwikkelpad.