

Programma van Wensen

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 Gemeente Berg en Dal 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, 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.A. Integraliteit:

Gemeente Berg en Dal zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente Berg en Dal:

- **Technisch:** De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Berg en Dal en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- **Functioneel:** Gemeente Berg en Dal kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- **Gebruik:** Gemeente Berg en Dal kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- **Gegevensontsluiting:** Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- **Dienstverlening / self-service:** De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en / of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Gemeente Berg en Dal;
- **Innovatie:** De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Gemeente Berg en Dal), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

1.B. Mobiel werken:

De behoefte aan mobiele werkvormen binnen het Sociaal Domein wordt steeds actueler. Momenteel wordt er bij Gemeente Berg en Dal nog weinig mobiel gewerkt, uitgezonderd vanuit thuislocaties, vanwege de beperkte technische en functionele mogelijkheden hiertoe. Gemeente Berg en Dal zou dit graag anders zien. De volledige ICT-oplossing is bij voorkeur remote beschikbaar te stellen via enkel een webbrowser voor zowel binnen als buiten het gemeentelijk domein toegankelijk, zonder afbreuk te doen aan de veiligheid. Alle gebruikersinterfaces van de ICT-oplossing voor gebruikers, inwoners en ketenpartners zijn volledig web-gebaseerd (bij voorkeur web-native) en 'responsive', wat wil zeggen dat deze interfaces zich aanpassen aan de gebruikte device (desktop / laptop / tablet / smartphone / etc.) en haar resolutie.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie met betrekking tot mobiel werken kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van mobiel werken. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Berg en Dal), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

1.C. Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking:

Op dit moment zijn er geen voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Gemeente Berg en Dal. Gemeente Berg en Dal wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Gemeente Berg en Dal heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatiekanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Berg en Dal een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Berg en Dal wenst inwoners en / of bedrijven en / of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Gemeente Berg en Dal (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken en aanvragen, inzage in het eigen dossier en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit de Wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, gemeentelijke website, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Berg en Dal zoals eerder gesteld een omni-channel-beleid. Zo wenst Gemeente Berg en Dal optimale dienstverlening aan te bieden en ketensamenwerking aan te gaan op basis van een self-service-gedachte.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Berg en Dal), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

1.D. Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering:

Gemeente Berg en Dal wenst een integrale toegangspoort multi-channel aan te kunnen bieden aan al haar inwoners. Een meervoudige ondersteuningsaanvraag kan (indien van

toepassing ook regeling-overstijgend) worden ontvangen, beoordeeld en verwerkt, zo gelijk mogelijk als de werkwijzen en mogelijkheden zoals bij een enkelvoudige zorgvraag en / of -behoefte binnen één regeling. Zogenaamde frontofficecontacten en -activiteiten worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

Gemeente Berg en Dal wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Er wordt hierbij uitgegaan van het principe 'één gezin, één plan, één aanspreekpunt'. Alle disciplines van het Sociaal Domein (inclusief ketenpartners) worden hier met gebundelde kracht ingezet ter ondersteuning van een ondersteuningsvraag. Hiervoor is het gewenst alle gegevens met een gezinsperspectief in één ICT-oplossing voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben, gezamenlijk een integraal gezinsdossier op te bouwen en in te zetten maatwerk-ondersteuning vanuit dit gezinsperspectief te kunnen beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken.

De ICT-oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners. De integrale regievoering die hiermee gepaard gaat, wordt op een eenvoudige wijze ondersteund door een integraal inwoner- en / of gezinsbeeld over alle regelingen heen. Dit inwoner- en / of gezinsbeeld betreft hierbij een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk, zonder beperkingen op de mogelijke beschikbaarheid van detailgegevens. Deze mogelijkheden kunnen op basis van autorisaties worden geconfigureerd door het functioneel beheer van Gemeente Berg en Dal om (delen van) gegevens niet te ontsluiten indien hier organisatorisch toe is besloten en / of de inwoner hiervoor geen toestemming geeft.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Berg en Dal), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

1.E. Integratie met CompetenSYS Diagnose en Matching:

Gemeente Berg en Dal gaat de cloudapplicatie CompetenSYS Diagnose en Matching in het eerste kwartaal van 2023 gebruiken ter ondersteuning van haar participatie-activiteiten. In dit kader wenst Gemeente Berg en Dal een zo optimaal mogelijke uitwisseling van onder andere inwoners (BSN, personalia en adresgegevens), verblijfs-vergunningen (soort, start- en einddata), uitkeringen (soort, start- en einddata), klantprofielen en participatie- en reïntegratietrajecten tussen CompetenSYS Diagnose en Matching en de aangeboden ICT-oplossing.

Er geldt: Gemeente Berg en Dal wenst binnen de bestaande mogelijkheden die aangeboden kunnen worden, zo geautomatiseerd mogelijk gegevens uit te wisselen ter maximale ondersteuning van een efficiënte en effectieve uitvoering van haar werkzaamheden. In dit licht heeft een geautomatiseerde koppeling aldus de voorkeur boven een bestandsuitwisseling, een standaardkoppeling de voorkeur boven het beschikbaar stellen van een koppeling en / of bestandsuitwisseling op basis van maatwerk en een tweeweg-koppeling de voorkeur boven een éénweg-koppeling, waarbij zoveel mogelijk informatie over deze koppelingen wordt uitgewisseld.

CompetenSYS biedt hiervoor een SFTP-koppeling waarbij in overleg met de gebruikende organisaties en hun applicatieleveranciers wederzijds inhoudelijke datasets worden klaargezet aan de hand waarvan er middels Xml-bestanden een geautomatiseerde en tweezijdige gegevensuitwisseling kan plaatsvinden. Deze SFTP-koppeling sluit dan uiteraard aan op de import- en exportmogelijkheden die de beide applicaties hebben binnen de context van de gebruikende organisatie. Alternatieven hierop worden echter ook geaccepteerd.

De Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente Berg en Dal), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing en / of de mate waarin de aangeboden integratie-oplossing reeds operationeel is en / of inhoudelijk afgestemd is met CompetenSYS.

Gebruik hiervoor maximaal 2 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 2 x A4 gezien.

1.F. Concept-implementatieplan:

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2023 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 (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), en inclusief het afsluiten van het jaarwerk van 2023, op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Berg en Dal ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Berg en Dal te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Berg en Dal heeft de behoefte om, ook indien de bestaande oplossing CiVision Samenlevingszaken van PinkRocade Local Government herverworven wordt, de in

gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren, mede in relatie tot het in gebruik nemen van een nieuwe frontoffice-oplossing. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze renovatie- en optimalisatiebehoefte en hier binnen de Inschrijving rekening mee dienen te houden. Gemeente Berg en Dal wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het Concept-implementatieplan.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- specifieke aandacht voor procesrenovatie / -optimalisatie;
- specifieke aandacht voor de conversie;
- specifieke aandacht voor de opleidingen;
- specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
- 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 Gemeente Berg en Dal.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente Berg en Dal 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, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

2. Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid:

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt Gemeente Berg en Dal om een presentatie / demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

- 2.A. Participatie & Inkomen (zie script A)
- 2.B. Inburgering & Participatie (zie script B)
- 2.C. Jeugdwet & Wmo (zie script C)
- 2.D. Functioneel beheer (zie script D)

We vragen u, in overeenstemming met de planning in het aanbestedingsdocument, de dagdelen te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Gemeente Berg en Dal zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties /

demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente Berg en Dal gegeven, in een setting die past binnen de actuele regels over Covid-19. Mocht de situatie zich voordoen dat dit door de maatregelen zodanig belemmerd wordt of gewoonweg niet is toegestaan, dan dient de Inschrijver zorg te dragen voor een virtuele omgeving (bijvoorbeeld Microsoft Teams) waarin zij de demonstratie / presentatie kan geven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur. De vier afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor de onderdelen 1) script A, 2) script B en 3) script C is per onderdeel maximaal 45 minuten beschikbaar. Voor onderdeel 4) script D is maximaal 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Halverwege de demonstratie is er gedurende 15 minuten gelegenheid voor een gezamenlijk overeen te komen pauzemoment. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript aan het slot bijgevoegd.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden.

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Gemeente Berg en Dal kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Gemeente Berg en Dal kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en / of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en / of beheerdersaspecten worden gelezen / geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplugins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de ICT-oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de ICT-oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de ICT-oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zaak- / dossieroverzicht op scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.

- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van de Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.
- Er wordt duidelijk onderscheid gemaakt in de administratief – financiële verwerkingsstromen van verstrekkingenregelingen zoals Wmo en Jeugdwet en inkomensregelingen zoals Participatiewet, zodat het door elkaar heenlopen van deze regelingen zo mogelijk wordt vermeden.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en / of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg / gevuld zijn, zonder door te klikken.
- 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 in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van / tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

Demonstratiescripts

2.A. Participatie & inkomen

Toon het volgende in de ICT oplossing:

Nr.	Processtap	Omschrijving
1	Aanvraag uitkering levensonderhoud Participatiewet, vanuit melding Statushouders	
2	Overbruggingsuitkering	
3	Inrichtingskosten	Bestaande uit deel gift voor stoffering en deel in vorm van lening voor de inrichtingskosten van de woning
4	Financiële ontzorging statushouder	
5	Statushouder heeft rolstoel nodig	
6	Kind 9 jaar jeugdzorg ivm onhandelbaar gedrag	
7	Nareizende gezinsmigrant	
8	Heronderzoek wordt gestart.	Inwoners hebben 2 een jaar uitkering levensonderhoud Participatiewet en de nodige vormen van bijzondere bijstand ontvangen. De gezinssamenstelling is gewijzigd omdat er een kindje is geboren.
09	Afspraak heronderzoek Schuldhelpverlening (voor schuldhelpverlening wordt de applicatie Allegro van Kred'IT gebruikt)	Tijdens het Heronderzoekgesprek geeft inwoner aan dat ze vele schulden hebben. Ze heeft al vaker met de gemeente hierover gebeld, maar is dat niet door de inkomensconsulente opgepakt.
10	Onderzoek debiteuren wordt gestart om de inhouding lening inrichtingskosten te volgen.	
11	Parttime inkomsten uit arbeid.	De man heeft € 400,00 per maand netto inkomsten uit arbeid.
12	Na 5 jaar wordt vrouw overgedragen aan de consulenten Participatie voor het uitvoeren van de tegenprestatie met matching op vrijwilligersvacatures	
13	Beëindiging uitkering ivm verhuizing buiten de gemeente	De uitkering kan daardoor worden beëindigd.
<p>Vragen omtrent de beschreven casus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Op welke wijze kan vanuit rol statushouder Inkomen worden bericht over melding en toewijzing woning in deze gemeente. Op welke wijze worden minderjarige kinderen aan statushouder gekoppeld. 		

- 2) Kan in 1 oogopslag de opbouw van de uitkering worden geraadpleegd?
Als er een beschikking wordt verstuurd, in welke fase van het proces gebeurt dit?
- 3) Kan op basis van gemeentelijk beleid bij overbrugging op basis van juist gevulde norm automatisch een berekend bedrag aan overbrugging worden gevuld?
Van de Overbrugging moet een deel naar inwoners en een deel naar de verhuurder.
- 4) Kan onder 2 kostenpost een gesplitste betaling worden ingezet, te weten een x bedrag voor de woninginrichting in de vorm van een lening en een x bedrag voor de stoffering wat om niet is?
- 5) Is het mogelijk om via self service inwonersportaal door Vluchtelingenwerk/inwoner de nodige kosten van vaste lasten worden gevuld ter inhouding en doorbetaling via uitkering?
Wie kan intern de relevante lasten in het systeem invoeren ter inhouding en doorbetaling?
Hoe gaat het systeem om met gesplitste betalingen en hoe is dat in het systeem te zien? Zijn deze ook in rapport en beschikking terug te vinden?
- 6) Is er een mogelijkheid om het verzoek tot contact door WMO via het systeem in te zetten?
- 7) Is er een mogelijkheid om het verzoek tot contact door WMO/JEUGD via het systeem in te zetten? En kan ook worden gezien wie vanuit het Sociaal Team is betrokken bij het gezin/kind/ouder? Zo ja, waar te vinden?
- 8) Partner, echtgenoot, reist na en moet aan gezin gekoppeld worden. Norm moet gewijzigd worden, op welke wijze wordt dit uitgevoerd aangezien al een lopend dossier is op naam van mevrouw. Inwoners willen ieder de helft van de uitkering op eigen rekening ontvangen en het vermogen moet naar de gewijzigde norm opnieuw worden vastgesteld.
Hoe gaat het systeem om met gesplitste betalingen, hoe is dat in het systeem te zien? Zijn deze ook in rapport en beschikking terug te vinden?
Hoe kan het vermogen worden gewijzigd?
- 9) Worden geboren kinderen automatisch na aangifte bij BRP (net als verhuizing) aan de inwoner in het systeem gekoppeld? Zo nee, hoe dan aan inwoner te koppelen?
Hoe kunnen de rapporten uit het verleden overzichtelijk worden geraadpleegd?
- 10) Kan via het inwonersportaal verzoek om SHV worden gestart?
- 11) Kan een lopend danwel gesloten SHV traject worden ingezien, zo ja hoe/waar?
- 12) Kan men in het inwonersportaal verzoeken om vrijlating en op welke wijze kan deze vrijlating in het systeem verwerkt worden?.
- 13) Op welke wijze kan de partner bij team Participatie worden aangemeld? Wat de werkwijze voor Participatie? Is dat procesmatig bij ieder contact, via een klantvolgsysteem en kunnen collega's vanuit dezelfde rol in een klantvolgsysteem aanvulling invoeren?
- 14) Als de uitkering wordt beëindigd, welke schermen moeten hieromtrent worden gevuld? (o.a. vanwege CBS zaken) en zijn er extra schermen te vullen vanwege partner? Zo ja, welke?
Kan het contact van inwoner met de gemeente uit het verleden worden ingezien/gevolgd? Zo ja, hoe.. zo nee, waarom niet?

2.B. Inburgering & participatie

Een jong gezin: vader en moeder met 2 minderjarige kinderen (zoon en dochter) - en 1 meerderjarig kind (zoon). Gezin wordt binnenkort gehuisvest in onze gemeente. De ouders hebben relatieproblemen en de oudste zoon wil een eigen woning. 1 van de jongere kinderen (zoon) heeft gezondheidsproblemen. Niemand spreekt de Nederlandse taal. Vader valt onder de oude wet inburgering. Moeder en oudste zoon vallen onder de nieuwe wet inburgering. We krijgen een bericht in TVS (COA) dat dit gezin is gekoppeld aan de gemeente.

Het hele gezin staat in TVS (COA), maar hier staat niet wie er onder de oude of nieuwe wet inburgering valt. In DUO portaal zien de consulenten statushouder een nieuwe melding van de moeder en de oudste zoon. De consulenten statushouder gaan aan de slag met dit gezin ook al wonen ze nog niet bij ons in de gemeente, ze moeten het gezin dus wel kunnen registreren.

Vraag: Hoe zouden we dit zien in de ICT oplossing als DUO en COA gekoppeld zijn met de nieuwe oplossing?

Er wordt een woning in de gemeente toegewezen. De oudste zoon komt bij de rest van het gezin te wonen. Iedereen in 1 woning vanwege woningtekort. De 10 weken termijn gaat in. In het AZC is een kennismakingsgesprek geweest. De consulenten statushouder van de gemeente willen graag het verslag zien van dit gesprek. Ook is er een gesprek geweest tussen het COA en de gemeente. De gemeente maakt hier een verslag van en wil dit verslag registreren. Consulenten statushouder hebben contact met het sociaal team van de gemeente over zorgen zieke minderjarige zoon. Consulenten statushouder hebben ook contact gehad met vluchtelingenwerk. Alle afspraken die gemaakt zijn met het sociaal team en met vluchtelingenwerk, moeten ook geregistreerd worden.

Toon dit in de ICT oplossing.

Vluchtelingenwerk geeft bij aanvang van de 10 weken termijn, bij voorkeur in de nieuwe oplossing, aan wie de contactpersoon bij hun is en wanneer de maatschappelijke begeleiding is gestart en tot wanneer deze loopt en eventuele bijzonderheden.

Vluchtelingenwerk uploadt, bij voorkeur in de nieuwe oplossing, de maatschappelijke evaluatie alsmede de verlenging hiervan.

Toon hoe dit in de ICT oplossing gaat.

De 10 weken termijn is voor de gemeente ingegaan zodra het gezin de woning in de gemeente heeft gekregen. De consulenten statushouder willen graag in de nieuwe oplossing zien wanneer in deze 10 weken wat gepland staat en hier waarschuwingssignalen van krijgen. Het gaat over o.a. de leerbaarheidstoets, terugkoppeling onderwijsinstelling, vooraanmelding onderwijsinstelling, terugkoppeling van het sociaal team (jongste zoon die ziek is), vluchtelingenwerk en de maximale termijn van de pip (persoonlijk inburgerings plan). Er worden een aantal afspraken verzet en dit willen de consulenten statushouder ook graag weten om de 10 weken termijn niet te overschrijden.

Toon dit in de ICT oplossing.

De consulenten statushouder willen, bij voorkeur in de nieuwe oplossing, bij vader de PVT termijn (termijn waarbinnen hij deze cursus gevolgd moet hebben) zien door middel van een melding. Ook willen de consulenten statushouder, bij voorkeur in de nieuwe oplossing, de termijn voor PVT en MAP (termijn waarbinnen deze cursussen gevolgd moeten worden) voor de moeder en de oudste zoon zien. Er is, bij voorkeur, de mogelijkheid om aan te geven wanneer de PVT en MAP gerealiseerd moeten zijn alsmede melding van de training financiële zelfredzaamheid. Bij voorkeur ook een overzicht hoeveel tijd de gezinsleden voor deze onderdelen hebben en of deze gerealiseerd zijn. Tevens de mogelijkheid om te

registreren wanneer de MAP en PVT zijn afgerond met start datum en einddatum en follow up. Toon dit in de ICT oplossing.

Consulenten statushouder willen kunnen zien wie is aangemeld voor school (en welke school), wie nog niet en welke route gevolgd moet worden. Toon dit in de ICT oplossing.

Zij ontvangen bij voorkeur een melding als ze monitoringsgesprekken moeten voeren. En meldingen die aangeven wanneer ze een evaluatie horen te ontvangen van de betrokken partijen. Toon dit in de ICT oplossing.

De taallessen voor de ouders gaan starten en de dagen en de tijden dat zij de lessen gaan volgen zijn bekend. School moet dit melden. De consulenten statushouder zien dit bij voorkeur terug in de nieuwe oplossing. Toon dit in de ICT oplossing.

Instanties zoals school, VW en WBRN geven de evaluaties aan de gemeente door, bij voorkeur via de nieuwe oplossing. Toon dit in de ICT oplossing.

We zijn inmiddels 4 maanden verder. De oudste zoon is op kamers binnen de gemeente en heeft dus eigen woonruimte. De zieke jongere zoon heeft nog steeds niet de juiste hulp, mede omdat moeder niet accepteert dat het kind ziek is. Hierdoor is moeder nog niet gestart met inburgering en zijn er veel afspraken bij artsen en ziekenhuizen. Het inkomen van het gezin is veranderd. De oudste zoon is apart gaan wonen en uit de uitkering, omdat hij een fulltime baan gevonden heeft. Daarnaast is er ook een fraude melding omdat de vader zwart blijkt te werken. De consulent inkomen wil deze dingen melden, zodat de consulenten statushouder hier ook kennis van kunnen nemen. De consulenten statushouder willen vanaf dag 1 (maar ook na deze ontwikkelingen), bij voorkeur in de nieuwe oplossing, kunnen zien dat het financieel ontzorgen van start gaat, wanneer het afgebouwd gaat worden en wanneer het stopt. Toon dit in de ICT oplossing.

Consulenten statushouder willen de monitoringsrapportage kunnen labelen en het volledige beeld van alle volwassenen in het gezin (ook van de oudste zoon die op een ander adres woont) met alle belangrijke informatie mbt werk, inkomen, educatie kunnen zien. Zodat ze in 1 oogopslag kunnen zien wie het gezin is en wie van welke instantie hierbij betrokken is. Bijvoorbeeld label onderwijs, label gezinssituatie, label financiën, label werk, label inkomen en een label inburgering. Ze willen daarbij graag een zoekfunctie zodat je op label kunt selecteren en kunt zoeken op betrokken partijen zoals VW of school. Ze willen ook graag dat alle betrokken partijen informatie kunnen toevoegen aan de casus in een beschermde omgeving i.v.m. privacy met beperkte rechten voor externe partijen. De consulenten statushouder kunnen werken in deze casus zonder dat elke consulent statushouder een eigen werkproces/logboek moet aanmaken maar het is wel zichtbaar welke consulent wat heeft geschreven. Jeugdzorg meldt dat de jongste zoon nog niet de juiste hulp heeft. De consulenten statushouder zien bij voorkeur in de zelfredzaamheidsmatrix in de nieuwe oplossing in 1 oogopslag dat er aandacht gegeven moet worden aan het jongste kind. De school meldt dat moeder nog niet is gestart met inburgeren. Vluchtelingenwerk maakt zich zorgen om de financiële situatie. De consulenten statushouder willen in 1 oogopslag op diverse onderdelen kunnen zien of het goed gaat met iemand en waar de aandacht naar toe moet zoals bijvoorbeeld gezondheid, huisvesting, financiën etc. Zij willen graag voor de aandachtsgebieden de mogelijkheid om de info van betrokken partijen in te zien met de benodigde formulieren en brieven. Toon hoe dit eruit ziet in de ICT oplossing.

Consulenten statushouder willen de beschikbaarheid in een weekoverzicht van de verschillende aparte gezinsleden kunnen weergeven. In verband met kinderopvang, te volgen taallessen en school van de minderjarige kinderen. Toon dit in de ICT oplossing.

Het gezin is verspreid over 2 huizen maar consulenten statushouder willen graag in 1 oogopslag zien dat het gezin bij elkaar hoort met de 2 adressen. Toon dit in de ICT oplossing.

De gehele situatie van het gezin is bij voorkeur in het beginscherm van de nieuwe oplossing te zien, waar je op kan doorklikken. Toon dit in de ICT oplossing.

Consulenten statushouder zouden graag een caseload overzicht kunnen draaien en selecteren op: WBRN, Taalmaatje, vrijwilligerswerk, nationaliteit, ingangsdatum verblijfsvergunning, einddatum verblijfsvergunning, datum vestiging in gemeente, woonplaats, consulent, opleiding niveau, wens beroep, wens opleiding, leerroute, PVT plichtige, wie is doorgemeld naar participatie inburgering en wie is overgedragen aan team participatie en betaald werk. Toon dit in de ICT oplossing.

Volwassen gezinsleden kunnen hun eigen documenten inzien en berichten sturen naar de gemeente en de gemeente naar de inwoner. Ook andere samenwerkingspartijen kunnen in het portaal documenten toevoegen. Denk aan vluchtelingenwerk, COA en taalinstututen. Toon dit in de ICT oplossing.

Consulenten statushouder ontvangen graag een melding dat inburgeringstermijn einde in zicht is. Met de registratie of iemand deze wel of niet heeft behaald en op welk taalniveau deze is behaald. Melding als inwoner 5 jaar bij de consulenten statushouders is met de mogelijkheid om het dossier na 5 jaar over te dragen naar consulent participatie zonder te veel moeite. Tevens ontvangt de consulent statushouder een melding dat inwoner is verplaatst naar consulent participatie. Toon dit in de ICT oplossing.

2.C. Jeugdwet en WMO

De buurvrouw van mevrouw X neemt via de website van de gemeente Berg en Dal contact op met het sociaal team. Screener neemt telefonisch contact op met de buurvrouw. Naar aanleiding van contact met de buurvrouw wordt verzocht aan mevrouw X om zelf contact op te nemen met het screenteam van het Sociaal Team. Hiernaast heeft de buurvrouw zelf nog een vraag over de mogelijkheid van een kant- en klare maaltijdvoorziening. Screener heeft mevrouw doorverwezen naar Tafeltje-Dekje. De Screener maakt hier een melding van in de ICT oplossing.

Op 13 oktober 2022 neemt mevrouw X telefonisch contact op met het screenteam. De medewerker van het screenteam zoekt in de ICT oplossing of mevrouw X al bekend is binnen de gemeente Berg en Dal en of er al een Wmo dossier is en of er lopende maatwerkvoorzieningen zijn.

Ook wordt er gekeken of er al een consulent aan mevrouw X is toegewezen. Hiernaast wordt er gekeken of mevrouw staat ingeschreven in de Gemeentelijke Basis Administratie.

Screener neemt vervolgens de melding op:

Het betreft mevrouw X een alleenstaande moeder. Zij woont samen met haar 4 kinderen in de leeftijd van 6, 8, 10 en 13 jaar.

Moeder is gescheiden van vader in 2018. Vader en moeder dragen beiden het gezag over kinderen. Kinderen verblijven elke twee weken het weekend bij vader. Moeder heeft op dit moment een latrelatie.

Alle vier de kinderen hebben hun eigen problematiek. Dit vraagt om een specifieke benadering.

Het jongste kindje van 6 jaar heeft een meervoudige beperking. Het kind verblijft elders middels een indicatie voor de wet langdurige zorg (Wlz).

Op dit moment is er een indicatie afgegeven, door de huisarts, op naam van het oudste kind van 13 jaar. Het gaat hierbij om begeleiding in het dagelijks leven.

Bij moeder is er sprake van NAH problematiek. Op 16 jarige leeftijd heeft zij een ongeluk gehad. Op dit moment komt moeder nauwelijks aan zichzelf toe. Mevrouw ervaart beperkingen in haar dagelijks leven door haar NAH. Hiernaast bestaan er twijfels over of er sprake is van een (licht) verstandelijke beperking. Mevrouw heeft moeite met het ordenen van haar gedachten, het zelfstandig uitvoeren van het huishouden en ook lukt het haar niet om zaken te regelen. Het gevolg hiervan is dat er achterstand ontstaan is in het huishoudelijk werk en klusjes in en rondom de woning. Ook stapelen papieren zich op en weet mevrouw niet meer hoe ze dit weggewerkt moet krijgen.

Verder ontstaan er problemen rondom het vervoer aangezien mevrouw niet beschikt over een auto en geldig rijbewijs. Hierdoor moeten zij alles op de fiets doen.

Een van de kinderen is gezien zijn lichamelijke gezondheid niet in staat om te fietsen op een normale fiets. Er wordt daarom gevraagd om een aangepaste fiets vanuit de Wmo.

Vader en moeder hebben een complexe scheiding achter de rug, waarbij het moeilijk was om een nieuwe taakverdeling te organiseren rondom de kinderen. Ze kwamen niet uit met de omgangsregeling. Hiervoor gaan ouders een traject volgen van parallel ouderschap. Naar aanleiding van de scheiding is de financiële situatie bij vader erg veranderd. Hij heeft een nieuwe woning moeten vinden en moet alimentatie betalen. Vader heeft werk, maar vindt de nieuwe situatie moeilijk te accepteren en de vraag is of hij zijn werk vol gaat houden. Vader heeft hulp van een inkomensconsulent om zijn financiën op orde te houden. En een schuldhulpverlener is betrokken om ervoor te zorgen dat vader niet in de schuldhulp komt.

Er is sprake van een complexe gezinssituatie. Momenteel wordt mevrouw behandeld voor haar NAH maar komt hierbij nauwelijks toe aan haarzelf, gezien de problemen rondom kinderen en het huishouden. Mevrouw probeert alle ballen hoog te houden maar de situatie is wankel.

De melding wordt aangemaakt in de ICT oplossing voor het Sociaal Team en er wordt een "aanmeldingsbrief" verstuurd (dit kan analoog of per mail) aan mevrouw X.

De melding wordt vanuit een centrale wachtlijst opgepakt door een consulent Jeugd en een consulent Wmo. Toon in de ICT oplossing hoe dit gaat.

Na de melding wordt een huisbezoek gepland. Tijdens het huisbezoek levert de moeder diverse documenten aan en wordt door moeder toestemming gegeven voor het delen van deze gegevens. De vader wordt later apart om toestemming gevraagd. De documenten zijn relevant voor zowel Wmo als Jeugd.

Voor kind 2 en moeder dient een medisch advies te worden gevraagd. Het onderzoeksverslag moet m.u.v. zaken die alleen de moeder betreffen, worden gedeeld met moeder en vader. Toon dit in de ICT oplossing.

Er worden vervolgens diverse voorzieningen voor het gezin (moeder, oudste kind en vader (individueel), en de ouders samen) toegekend vanuit de Wmo, en Jeugd en Schuldhulpverlening, Inkomen (alleen vader). Ook zijn er voorzieningen vanuit de Wlz (jongste kind) en vader (schuldhulpverlening) waar we zicht op willen houden. Toon dit in de ICT oplossing.

De toekenning willen we in integraal monitoren/evalueren.

Toon bij dit script tevens of / hoe in de ICT oplossing tegemoet gekomen kan worden aan onderstaande punten:

1. Vanuit de administratie Jeugd / WMO:

- Hoe komt een productbestelling van een consulent binnen bij de administratie Jeugd / WMO?
- Hoe kan de administratie Jeugd / WMO deze eventueel afkeuren en terugzetten naar de consulent?
- Hoe kan de administratie Jeugd / WMO deze goedkeuren en verwerken tot een voorziening, toekenning (301 bericht) en een beschikking?
- Hoe kan de administratie Jeugd / WMO opnieuw een bericht versturen (vb 301)?
- Hoe kan de administratie Jeugd / WMO de verschillende berichten uit berichtenverkeer terugzien in een voorziening (vb 305/ 307 / 302)?
- Hoe en waar kan de administratie Jeugd / WMO uiteindelijk op een voorziening zien wat er gedeclareerd is (betaal historie)?

2. Algemeen:

Aanmelding

Als de inwoner contact opneemt met de screening:

- Inwoner kunnen zoeken op basis van: naam, adres, bsn, geboortedatum, roepnaam
- Zichtbaar of de inwoner al bekend is binnen de gemeente en bij welke afdelingen.
 - o Is de inwoner bekend: duidelijke weergaven wie binnen de gemeente betrokken is.
- Gegevens inwoner worden automatisch gesynchroniseerd met makelaar en zijn hierdoor ten alle tijden actueel.

- Melding maken van de hulpvraag.
 - o Diverse soorten meldingen kunnen maken: hulpvraag ST maar ook consult of een directe verwijzing naar het voorliggend veld. – functie met inzicht sociale kaart is hierin ondersteunend.
 - o Melding komt op een wachtlijst te staan (wachtlijst functie)
 - o Herindicatie: belangrijk inzicht te hebben in al afgegeven voorzieningen.
 - o Jeugd: noteren wie gezag heeft over de jeugdige (ouders, voogd, OTS).
 - o Volwassenen: is er sprake van mentorschap of een gedwongen opname.
 - o Jeugd: meerdere adressen automatisch inladen wanneer ouders gescheiden / uit elkaar zijn

Onderzoek en Advies

- Vragenlijsten: onderzoek apart formulier voor WMO en Jeugdwet (ZIN/PGB), herindicatie, meldcode, veiligheidsplan, eenmalige monitoring, SMI, spoedprocedure, fastlane
 - o Applicatie heeft de mogelijkheid deze formulieren aan te passen.
 - o Aantal woorden per invulveld is aanpasbaar.
- Input uit eerdere vragenlijsten makkelijk genereren in een nieuwe vragenlijst bijvoorbeeld bij een herindicatie.
- Inzicht in afgegeven voorzieningen op chrono vanuit de WMO, Jeugdwet, schuldhulpverlening, WLZ en vanuit participatie (SMI), Leerlingenvervoer.
 - o Pop up wanneer er al een WLZ is afgegeven!
- Tijdlijn functie – snel en duidelijk overzicht wie wat gedaan heeft.
- Overzichtelijk hoe gezinssamenstelling eruit ziet – organogram.
- Inwoners kunnen digitaal inzicht krijgen in hun plan en deze ondertekenen.
- Vanuit het plan en advies een onderscheid kunnen maken tussen aanvraag PGB en ZIN.
- PGB: Ouders kunnen zelf digitaal een PGB plan aanleveren.
- PGB: Ruimte voor het registreren van de PGB houder en de kwaliteitstoets zorgaanbieder (wettelijke eisen – verordening)
- Inwoners kunnen kiezen tussen digitaal ondertekenen of op papier middels de post.

Productbestelling

- Zaaknummer wordt pas gekoppeld als er een productbestelling wordt gedaan (voorkomt vervuiling).
- PGB tarief wordt direct door gekoppeld aan de backoffice (afwijkende tarieven).
- Veegcontract kunnen maken en vanuit het systeem door kunnen zetten naar de juiste persoon.

Één gezin één plan

- Op inwoner niveau een dossier te kunnen maken maar ook op alle inwoners van dit adres en eventuele andere adressen in één “casussysteem” te kunnen maken.
- Mogelijkheid om notities, e-mails, documenten etc. eenvoudig onderbrengen bij meerdere inwoners één systeem.
 - o Uitzonderingen: ook mensen kunnen registreren die geen inwoner zij maar wel betrokkenheid hebben tot het systeem. Alle leden van het systeem moeten zichtbaar kunnen zijn.
- Betrokken hulpverleners van het systeem kunnen zien.
 - o Naam, functie, periode en organisatie.
 - o Optie om te selecteren: alle zorgverleners van het systeem zien, of van individuele inwoner.

- Weergave op chronologische.
- Graag met een heden en verleden tabje.

Heden:

Naam	Van	Tot	Discipline	Betrokken bij
Janneke Maasen	04-10-2022	Heden	Hoofd Procesregisseur	Moeder, vader, kind A.B.C.D.E.
Solange de Maillie	08-10-2021	Heden	Jeugdconsulent	Kind D
Kim Geutjes	05-04-2020	Heden	Schuldhelpverlening	Moeder, vader
John Kersten	08-12-2018	Heden	Leerlingenvervoer	Kind D

Verleden:

Naam	Van	Tot	Discipline	Betrokken bij
Niels van Dijk	12-12-2018	02-11-2020	WMO consulent	Moeder
Mieke Nieuwestein	14-09-2017	28-02-2018	WMO consulent	Moeder
Medine Ergün	22-08-2017	06-18-2018	Statushouder consulent	Vader
Astrid Mulders	09-07-2016	15-12-2017	Jeugdconsulent	Kind E

- Overzicht van alle indicaties gerangschikt op datum met daarachter de persoon.
 - Bouwsteen, looptijd, aanbieder.
 - Optie om te selecteren: alle zorgverleners van het systeem zien, of van individuele inwoner.
 - Weergave chronologisch.
 - Graag met een heden en verleden tabje.

Startdatum	wat	Aanbieder	Einddatum	Betrokken bij:
01-05-2019	Traplift	Welzorg	01-05-2024	moeder
15-3-2022	Vaktherapie	Kind&Spel	14-03-2023	Kind C
02-02-2020	OTS	Leger des Heils	01-02-2022	Kind E

Notities

- Plek om telefonische, mail en afspraken te kunnen registreren.
- Notities zijn en blijven overzichtelijk.
- Bij voorkeur notities koppelen aan een proces.

Communicatie

- Vanuit het systeem alle betrokkenen bij het systeem kunnen e-mailen – koppeling met outlook. Bij voorkeur veilig mailen.
- Inwoners kunnen plan inzien en digitaal ondertekenen.
- Inwoners kunnen archiefwaardige documenten inzien.
- Inwoners kunnen zelf documentatie aanleveren bijvoorbeeld voor een herindicatie.
- Brieven kunnen genereren volgens een sjabloon, deze kunnen aanpassen en weer op kunnen slaan direct in het dossier en indien nodig in het zaakstelsel. Vanuit het systeem direct beveiligd kunnen mailen zou een pré zijn.
 - Hierin is het belangrijk dat ik naar de vader van kind A. of B. of de moeder van kind C een brief kan sturen, indien zij gezag hebben, ook als die in een andere gemeente wonen om bijv toestemming te kunnen vragen.
 - Er moet een onderzoeksverslag en plan gemaakt kunnen worden in een format, hieruit een brief kunnen genereren waarbij er de mogelijkheid is in verschil in leeftijd qua

aanspreektoon in brief en verzonden het liefst vanuit het systeem en dan ook in het systeem en keuze of je het ook in het zaaksysteem op wil slaan.

- Automatische herinnering naar inwoners als zij na x aantal dagen het verslag nog niet getekend teruggestuurd hebben.

Automatische meldingen

- Pop-up meldingen wanneer een situatie is gewijzigd: bijvoorbeeld bij verhuizing of overlijden.
- Alerts: extra opmerkingen, zogenaamde “alerts” geven over een inwoner of systeem bijv “geheim adres” of “klachtgevoelig dossier, met zijn tweeën oppakken” of “meneer kan agressief worden, bij gesprekken altijd samen gaan” etc. wens is om deze “alerts” wel te kunnen blijven behouden.
- Melding van retour ontvangen plan.
- Melding wanneer eenmalige monitoring plaats moet vinden.

Koppelingen

- CORV– berichten verkeer met Jeugdbescherming.
- Join – archief waardige documenten worden in 1 keer op de juiste plekken opgeslagen.
- Inzicht in gedeclareerde uren door zorgaanbieder.
- Outlook:
 - Mailen (zie bovenstaand)
- Brieven genereren in het systeem en direct kunnen afdrukken zonder dat deze eerst geopend worden in Word of pdf.
 - Agenda: afspraken maken vanuit registratiesysteem, komen automatisch in de agenda. Dit helpt tijdlijn te maken en geeft inzicht aan screening wanneer inwoners bellen.

Applicatie

- Werken middels checklist principe.
 - Duidelijk overzicht in welke fase de hulpvraag zich bevindt.
 - Proces van backoffice is hierin ook zichtbaar.
- Meerdere documenten in één keer kunnen opslaan.
- Geschreven tekst automatisch opslaan of bij afsluiten vragen of het opgeslagen moet worden.

2.D. Functioneel beheer

Op basis van dit demonstratiescript wordt vanuit het perspectief van functioneel beheer de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid beoordeeld aan de hand van de volgende door Inschrijver te demonstreren activiteiten / handelingen in de ICT-oplossing:

Casus 1:

Bij het contracteren van een nieuwe iWmo-zorgaanbieder, of bij de overgang naar een nieuw kalenderjaar, moeten er nieuwe tarieven worden ingevoerd. Dit gaat per zorgaanbieder, per iWmo-product.

Aangezien er met name voor Begeleiding veel producten en veel gecontracteerde zorgaanbieders zijn, is het invoeren van (nieuwe) tarieven potentieel veel werk. Toon de mogelijkheden van de ICT-oplossing om dit op adequate wijze uit te kunnen voeren.

Casus 2:

Door de uitkeringsadministratie is bij het verwerken van de uitkeringen een foutieve eind datum ingevoerd met betrekking tot de periode waarover de uitkering betaald moet worden. Bij de datum tot en met is in plaats van de maandultimo in het huidige jaar de maandultimo in het jaar 2025 ingevoerd. Hierdoor is ten onrechte de uitkering voor 35 maanden uitgeboekt. Op welke wijze kan deze foutieve boeking gecorrigeerd worden voordat het betaalbestand wordt aangemaakt? Toon dit in de ICT-oplossing.

Casus 3:

Door de uitkeringsadministratie is bij het verwerken van de uitkeringen een foutieve draaidatum (boekingsdatum) opgevoerd. In plaats van verwerking per ultimo maand is door de medewerker gekozen voor de verwerkingsdatum.

Op welke wijze kan de foutieve boekingsdatum gecorrigeerd worden zodat de betalingen worden verantwoord in de juiste maand? Toon dit in de ICT-oplossing.

Casus 4:

Door een verstoring in het systeem (oorzaak onbekend) zijn bij de verwerking van een WMO303 bericht de regels dubbel uitgevoerd.

Het oorspronkelijke bericht bevat 521 regels, na verwerking in de applicatie blijken er 1041 regels verwerkt te zijn.

Op welke wijze kan dit gecorrigeerd worden? Toon dit in de ICT-oplossing.

Casus 5:

Vanuit de gemeente wordt aan een specifieke groep inwoners een extra uitkering Bijzondere Bijstand verstrekt.

Laat in de ICT-oplossing zien hoe (op basis van een excel bestand) er in bulk een extra (uitkering 100 uitkeringen) kan worden opgevoerd in de applicatie.

Opvoeren van een uitkerings- en betaal-regel BYZondere bijstand.