

BIJLAGE 12

USE CASES EUROPESE AANBESTEDING INFORMATIEVOORZIENING SOCIAAL DOMEIN

Gunningscriterium 1 Gebruiksvriendelijkheid wordt beoordeeld aan de hand van een gebruikerstest/demonstratie.

De Inschrijvers die een geldige inschrijving hebben gedaan, zullen worden uitgenodigd om de demonstratie (demo) te geven (dinsdag 6 december en woensdag 7 december 2022).

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

Voor de beoordeling verwijzen wij u naar § 5.3.1. van het Beschrijvend Document.

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

UC1: Wmo (indicatieve tijd **XX** min)

Casusbeschrijving

Dhr. De Vries wordt, met zijn toestemming, aangemeld door hulpverlener **XXX** bij het sociaal wijkteam (SWT) van gemeente Lelystad. Dhr de Vries is een alleenstaande man en kan zijn huis niet meer geheel zelfstandig schoonhouden en geeft aan de was niet te kunnen verzorgen.

UC1 Stappen

Stap	Omschrijving
UC1.1	- De hulpvraag wordt digitaal via het inwonerportaal namens dhr. De Vries ingediend. - De hulpvraag wordt geautomatiseerd geregistreerd en op de werkvoorraad van het team geplaatst. - De Klant Contact Medewerker (KCM) neemt de hulpvraag in behandeling. - De KCM doet onderzoek naar het voorliggend veld waarvan de uitkomst wordt vastgelegd in de Oplossing (in dit geval m.b.t. het verzorgen van de was). - Het KCM plant een keukentafelgesprek in en zet de melding door naar een generalist. (Dit betreft alleen die onderdelen waarvoor inzet van een maatwerkvoorziening mogelijk lijkt. In dit geval huishoudelijke ondersteuning) Of melding hulpvraag via UC1.2
UC1.2	- Er komt een melding binnen bij het team KCM van het SWT van gemeente Lelystad. - De aanmelding wordt geregistreerd en op de werkvoorraad van het team geplaatst. - De KCM neemt de aanmelding in behandeling. - De KCM doet onderzoek naar het voorliggend veld.

	- Het KCM plant een keukentafelgesprek in en zet de melding door naar een generalist. In dit geval inzake huishoudelijke ondersteuning. (Oplossingen in het voorliggend veld (het doen van de was) worden niet in de nieuwe Oplossing geregistreerd).
UC1.3	- De generalist voert het keukentafelgesprek (bij de inwoner thuis) en registreert het gesprek in de Oplossing. - De generalist vraagt een ergotherapeutisch rapport aan bij medisch adviesbureau en voegt het rapport toe aan het dossier. - De generalist vraagt enkele experts telefonisch om advies en registreert de uitkomsten in de Oplossing. - De generalist vraagt om toestemming tot digitale communicatie met dhr. De Vries als de melding niet via het inwonerportaal is gedaan. - De generalist rondt het onderzoek af door het opstellen van een Ondersteuningsplan, waarbij in te zetten acties en doelen worden bepaald en gepland. - De generalist kiest uit de PDC een product Huishoudelijke ondersteuning in de variant Zorg in Natura (ZiN). - De generalist vraagt een 2^e generalist (optioneel) de uitkomst van het onderzoek te verifiëren.
UC1.4	- De 2^e generalist geeft feedback (ter verbetering) aan de 1^e generalist. - of - De 2^e generalist geeft de 1^e generalist akkoord om door te zetten naar beoordeling en besluitvorming.
UC1.5	- De generalist rondt het onderzoek af stuurt het Ondersteuningsplan ter ondertekening aan dhr. De Vries (via inwonerportaal. Dhr de Vries krijgt hierover een bericht. - De generalist controleert in de Oplossing of de status van het werkproces veranderd is in 'Wacht op retour ontvangst Ondersteuningsplan'.
UC1.6	- Dhr. de Vries constateert een fout in het Ondersteuningsplan en meldt dat terug via het Inwonerportaal.
UC1.7	- De generalist ontvangt het bericht over de fout van dhr. De Vries. - De generalist wijzigt het Ondersteuningsplan en stuurt dit nogmaals ter ondertekening naar dhr. De Vries, die hierover een bericht ontvangt.
UC1.8	- Dhr. de Vries ondertekent het Ondersteuningsplan en stuurt deze terug naar de gemeente Lelystad.
UC1.9	- Het getekende Ondersteuningsplan (= aanvraag) wordt retour ontvangen. - De aanvraag wordt doorgezet naar de werkvoorraad van het besluit en beslisteam.
UC1.10	- Een werkverdelers van het besluit en beslisteam plaatst de aanvraag in de persoonlijke werkvoorraad van een medewerker besluit en beslisteam. - De medewerker besluit en beslisteam beoordeelt de aanvraag juridisch inhoudelijk op basis van het Ondersteuningsplan en de in de Oplossing aanwezige informatie. - De medewerker besluit en beslisteam deelt de noodzakelijke informatie vanuit de Oplossing met de aanbieder huishoudelijke ondersteuning (HH) voor het kunnen opstellen van een werkplan; De wettelijke afhandeltermijn (2 weken) dreigt te worden overschreden. - De medewerker besluit en beslisteam stuurt een bericht 'Verlengen beslistermijn' naar dhr. de Vries (via het inwonerportaal). Dhr de Vries krijgt hierover een bericht. - Het werkproces wordt hiervoor doorgelanceerd naar een herstelfase. In de herstelfase kun je zelf een wachtperiode instellen (bijv. 14 dagen).

UC1.11	- Zodra alle informatie compleet is (in deze casus het ontvangen van het Werkplan) wordt door de medewerker besluit en beslis team voor elke maatwerkvoorziening een afzonderlijk besluit genomen middels het vullen van de motivatie in de toewijzing. - Het werkproces wordt teruggezet naar de beslisfase. De wettelijke afhandeltermijn gaat vanaf dit punt weer lopen. - De beschikking wordt vanuit de klaargezette toewijzing geautomatiseerd ingevuld en waar nodig aangevuld/aangepast. De medewerker besluit en beslisteam zet de aanvraag door naar het team administratie Wmo.
UC1.12	- De administratief medewerker Wmo verstuurt de beschikking (in PDF) door deze klaar te zetten in het inwonersportaal. Dhr. De Vries krijgt hierover een bericht. - De administratief medewerker Wmo controleert de geautomatiseerde registratie en zorgt daar waar mogelijk voor het iBerichtenverkeer richting leveranciers/aanbieders en CAK. Niet in deze casus, maar als sprake is van een PGB ook naar SVB. - Daar waar geen geautomatiseerd berichtenverkeer mogelijk is, worden toewijzingen gestuurd via beveiligde email.
UC1.13	Er komt een BRP-melding binnen inzake het overlijden van dhr. De Vries. - De administratief medewerker Wmo beoordeelt de BRP-melding inhoudelijk en zorgt voor stopzetting van de zorgverlening middels een registratie in de Oplossing (iBerichtenverkeer richting zorgleverancier en CAK). - De erven van dhr. De Vries worden middels een beschikking per post geïnformeerd over de stopzetting van de Huishoudelijke ondersteuning.

UC3: Participatie - Inkomen (indicatieve tijd **XX** min)

Casusbeschrijving
Dhr. Bakker, 31 jaar oud, heeft zich in 2022 aangemeld bij de gemeente Lelystad om een uitkering aan te vragen via de Participatiewet. Dhr. Bakker heeft via het inwonersportaal een aanvraag ingediend. Zijn relatie is destijds stuk gelopen en woonde in bij zijn ex-partner, zij was tevens kostwinner en dhr. Bakker had geen betaalde baan. Ondanks zijn leeftijd heeft hij weinig werkervaring en heeft ook langere tijd niet gewerkt. Er is sprake van een afgebroken middelbare school opleiding.

UC3 Stappen

Stap	Omschrijving
UC3.1	Aanvraag met bewijsstukken komt via het inwonersportaal binnen
UC3.2	- Door middel van een DDS (BRP) koppeling wordt het BSN van client in het systeem gekoppeld en krijgt een klantnummer - De overige gegevens (contactgegevens, soort huisvesting, ID gegevens aan de hand van legitimatiebewijs en eventuele betaalgegevens) worden op clientniveau in het systeem geregistreerd - De aanvraag en bewijsstukken worden in het zaaksysteem opgenomen
UC3.3	Er wordt een werkproces in het systeem geregistreerd.
UC3.4	Het werkproces wordt voor afhandeling (op medewerkersniveau) klaargezet.

UC3.5	- De medewerker screent middels bronsystemen (niet de oplossing maar bijv. Suwinet) de aanvraag op compleetheid - De bevindingen worden in een screeningsformulier (of kladblok) vastgelegd. LET OP: deze bevindingen mogen nooit met de klant gedeeld of in het zaakstelsel terecht komen!
UC3.6	- Er moeten aanvullende bewijzen worden opgevraagd, het werkproces wordt hiervoor doorgelanceerd naar een herstelfase. In de herstelfase kun je zelf een wachperiode instellen (bijv. 14 dagen) - Er wordt een herstelbrief opgesteld. Zodra het document definitief is wordt deze klaargezet in het inwonersportaal (indien klant niet digitaal is, moet verzending per post mogelijk zijn)
UC3.7	- De klant levert de gevraagde bewijzen via het inwonersportaal in. Deze bewijzen worden in het zaakstelsel klaargezet voor de betreffende medewerker - Het werkproces wordt in onderzoeksfase gezet. De Abw termijn gaat vanaf dit punt weer lopen
UC3.8	- De klant heeft ondertussen een verzoek voor een voorschot gedaan - De medewerker maakt een betalingsopdracht voor het voorschot. Deze wordt toegevoegd aan het zaakstelsel. - De betalingsopdracht wordt digitaal doorgezonden naar de financiële administratie die de betaling vervolgens registreren en klaarzetten - In geval van nieuwe client of gewijzigd rekeningnummer moet voor de betaling eerst worden gefiatteerd
UC3.9	Om de kans op werk te vergroten wordt door de klantmanager een werkproces voor de re-integratie consulent (het werkbedrijf) klaargezet. Tevens wordt dit doelmatigheidsaspect apart geregistreerd in het systeem
UC3.10	De aanvraag wordt middels een kennisondersteuningsysteem afgehandeld. Hierbij wordt een rapportage gegenereerd, een beschikking gegenereerd en wordt het uitkeringsdossier door de klantmanager voor betaling klaargezet.
UC3.11	Nadat de aanvraag is af gerapporteerd en de beschikking is gemaakt, wordt het werkproces door de klantmanager doorgelanceerd naar de beslissingsfase. De beschikking wordt in het inwonersportaal (in PDF) klaargezet
UC3.12	Het werkproces wordt in de werkvoorraad van team financiën geplaatst.
UC3.13	Team financiën pakt het werkproces uit de werkvoorraad en controleert of het uitkeringsdossiers en alle componenten waaronder het verrekenen van het voorschot en de toepassing van de juiste norm, goed staan.
UC3.14	Bij akkoord zal team financiën de betaling moeten fiatteeren. Dit gebeurt op basis van het 4-ogenprincipe, een college van team financiën zal fiatteeren. Om deze reden wordt het werkproces doorgelanceerd naar de fase voor fiatteeren en pakt een collega deze op.
UC3.15	Nadat de betaling is gefiatteerd wordt het werkproces klaargezet voor KCC in de daarvoor bestemde werkvoorraad
UC3.16	- De medewerker KCC maakt een brief via het werkproces aan waarin de klant wordt verteld welke klantmanager de casemanager wordt en welke gesprekken van toepassing zijn. - De brief wordt via het inwonersportaal klaargezet voor de klant

	- Het uitkeringsdossier wordt op casemanager (klantmanager) gezet. Hierdoor komen de BRP meldingen bij de juiste medewerker terecht en kan het management zien wat de caseload per medewerker is.
UC3.17	Medewerker KCC sluit, nadat de brief aan de aanvrager is verzonden (straks klaargezet in het inwonersportaal), af