

Werk hieronder je casus uit:

Er komt digitaal een melding binnen van een mevrouw die een vraag heeft over een traphekje en rubberen tegels in de tuin. Het Krachtteam (frontoffice) pakt de melding telefonisch op, doet brede uitvraag en legt een contactmoment vast. De melding leidt niet tot een onderzoek.

Een paar weken later doet dezelfde mevrouw opnieuw een melding voor haar dochter, die een meervoudige beperking heeft. Het Krachtteam (frontoffice) pakt de melding telefonisch op, doet een brede uitvraag. Deze melding leidt wel tot een onderzoek.

Omdat de casus meervoudig is, wordt deze overgedragen aan het Expertteam (midoffice). De consulent doet onderzoek en komt tot de conclusie, er is nodig:

- een aangepaste wandelwagen: ZIN, huur. Kan meteen naar leverancier met een 301 met een toelichtingenveld voor het programma van eisen. Eigen bijdrage is uitgesloten voor wandelwagens.
- een rolstoelfiets: wordt initieel aangevraagd bij leverancier via 301. Ouders willen een bakfiets, maar dit levert de leverancier niet. Rolstoelfiets wordt ingetrokken (via 301), bakfiets wordt PGB.
- douchebrancard aan de wand: er moet offerte bij een andere leverancier opgevraagd worden. Dit wordt met een papieren factuur betaald aan leverancier.
- uitgebreide woningaanpassing: is groot, moet via bouwkundig adviseur. Er worden meerdere offertes opgevraagd, een taxatie en evt. een bouwvergunning. Dit onderzoek duurt zo'n drie maanden en de verbouwing blijkt ongeveer een ton te kosten. Er wordt met termijnen gewerkt door de gekozen hoofdaannemer. De ouders betalen een eigen bijdrage op basis van kostprijs.

Kind heeft daarnaast ondersteuning nodig vanuit de Jeugdwet.

Het onderzoeksverslag wordt in Klantportaal geplaatst, net als de beschikkingen. Moeder wil ook graag een papieren versie. Wel ondertekent ze het onderzoeksverslag digitaal via het Klantportaal.

Hercontrole / melding in systeem (oid) voor backoffice na 3 maanden om te checken of de PGB factuur is ingediend.

Hercontrole / melding in systeem (oid) voor Expertteam na 1 jaar voor evaluatiemoment. Laatst betrokken consulent is zichtbaar.

Drie jaar na de melding verhuizen ouders en dochter naar een andere gemeente. Dit leidt tot een beëindiging van alle voorzieningen en de eigen bijdrage. Er moet een deel van de woningaanpassing (20.000 Euro) terugbetaald worden. Er wordt een beschikking ter beëindiging met alle nodige informatie verstuurd.

Beschrijf hier welke elementen je in de demonstratie verwacht te zien:

- Op welke manieren kan een melding binnenkomen in het klantportaal en/of de vakapplicatie / hoe kan het geregistreerd worden?
- Cliëntregistratie (incl. koppeling BRP). Ook inzage in wie op een adres wonen en waar de client gewoond heeft in het verleden.
- Contactregistratie incl. toevoegen documenten wanneer het niet leidt tot onderzoek.
- Een contactregistratie weer kunnen openen om aan te vullen na nieuw moment met zelfde onderwerp
- Een proces dat opgedeeld kan worden deelprocessen die verschillende looptijden hebben, waarvan het hoofdproces de totale looptijd weergeeft. Zo kan de ene voorziening al eerder afgehandeld worden dan de ander. De documenten en info die voor de cliënt worden aangemaakt, zijn zichtbaar in alle betrokken processen, en mogelijkheid dat verschillende collega's aan deelprocessen werken.
- Hoofdproces, na afsluiting, kunnen heropenen om nog een deelproces toe te voegen, of een deelproces naderhand aan hoofdproces toevoegen
- Hoe (Team/persoonlijke) werkvoorraad is ingericht
- Is het mogelijk om in het systeem in fases te werken?
- Een compact dashboard van de cliënt, incl. (lopende) voorzieningen, processen, laatst betrokken consulent, eigen bijdrage en welke documenten aan de klant gekoppeld zijn (liefst in 1 keer te openen/1 tab).
- Het aanmaken van documenten op een eenvoudige en snelle wijze
- Mogelijkheden van het Klantportaal m.b.t. documenten, ondertekenen en communicatie
- Wat ziet klant in het portaal en kan er ook worden afgeschermd?
- Schakeling/communicatie van Krachtteam naar Expertteam naar administratie naar financiële administratie en evt. ad hoc communicatie tussen teams.
- Het opvoeren en oppoppen van een hercontrole / melding in systeem
- Het registreren van een toewijzing incl. toelichtingen/motivering veld dat meegaat naar aanbieder/leverancier
- Het versturen van de toewijzing (301) en inzage in het bericht (en historie)
- Het versturen van de aanmelding CAK (401)
- Het verwerken van regieberichten (305/307) en inzage in de berichten (en historie)
- Het (proef)verwerken van een declaratie (323) en directe inzage in toewijzing wanneer afkeur optreedt
- Uitsluiten van voorzieningen of op individueel niveau voor eigen bijdrage
- Het aanmelden van een cliënt bij het CAK via berichtenverkeer (en mogelijkheid voor collectief verzenden)
- Het doorzetten van het proces naar de financiële afdeling zodat de papieren factuur verwerkt kan worden, dan het verwerken van de incidentele betaling
- Boeking van de declaratie en bijbehorende verslag
- Betaling aan crediteur incl. SEPA en het samenstellen van de journalisering
- Koppeling met financieel systeem (UNIT4)
- Bij het regie voeren / evalueren overzichtelijk het complete dossier kunnen raadplegen
- Het automatisch binnenkomen van een beëindiging nav verhuizing (op basis van BRP wijziging)
- Terugvordering van een deel (20.000) van de kosten van de woningaanpassing d.m.v. opvoeren schuld en uiteindelijke ontvangstboeking inzichtelijk maken.

Eisen aan het systeem die niet in de casus beschrijving geraakt worden (mag schriftelijk):

Front-midoffice:

- Hoe kun je werkbelasting vastleggen? Ook denkend aan losse vragen die beantwoord worden door consultants zonder dat de klant helemaal wordt opgevoerd?
- Hoe kun je snel inzicht krijgen in workload van een consultant (dus niet aantallen, maar gewogen)?
- Hoe kun je complexiteit en urgentie van een aanvraag vastleggen?
- Kun je een label aan een werkproces koppelen (bijvoorbeeld 18-/18+ of beschermd wonen) en dit direct inzichtelijk maken voordat je op het werkproces klikt?
- Hoe gaan jullie om met klanten zonder BSN? Wat is er wel/niet mogelijk in het systeem? Kun je een toewijzing aanmaken voor een klant zonder BSN?
- Kan het systeem een melding geven wanneer er al een werkproces openstaat voor de inwoner waar een nieuw werkproces voor aangemaakt wordt?
- Automatische communicatie naar portalen, zoals Mybility, collectief vervoer, hulpmiddelenleveranciers
- Kun je een JW product afgeven voor een volwassene, incl. betaling
- Koppeling met Outlook voor het registreren van afspraken
- Inzicht in relaties
- Kun je contactpersonen vastleggen in het systeem, zodat deze meegaan in PGB of 301-berichten?
- Hoe leg je doelen vast en kan je hier meerdere malen regie op voeren? En hoe vertaalt zich dat naar een document (verslag)?
- Inzage in het feit dat er ook werkprocessen (hebben) open (ge)staan van andere afdelingen zoals jeugd/zaffier (participatie)/leerlingenvervoer/wonen (urgenties en huisvestingsindicaties)
- Niet afgesloten werkprocessen een andere kleur
- Intrekkingen uit het systeem (niet meer zichtbaar?)
- Als contactgegevens niet zijn ingevuld een popup dat deze verplicht zijn in te vullen oid.
- Raadplegen gegevens zoals betalingen aan aanbieders bv m.b.t. begeleiding/dagbesteding
- Het extern toevoegen van documenten aan een proces, ook als deze al is afgesloten

Backoffice:

- Tijdelijke stop van een lopende toewijzing en vervolgens een (her)start na 2 maanden. Wat voor signaleringen bestaan hiervoor en hoe werkt dit door in de eigen bijdrage?
- Registratie van een GPK en automatische communicatie naar RDW
- Corrigeren van start/stopberichten (305/307) en 401/403 en het corrigeren van een aangeleverd PGB
- Automatische ontvangst Wlz signalen
- Overzichten van bulkverwerkingen incl. (fout)meldingen, zoals na verwerken berichtenverkeer, BRP mutaties, betaalruns etc.
- Is er een mogelijkheid tot het opnieuw versturen van berichten?
- Kun je product categorieën toevoegen buiten de wettelijke voor het uitvoeren van diensten/producten die niet onder wettelijke aanbod vallen, zoals bijv. GPK en SMI?

Financieel:

- Inzage in de historie van declaratieverwerkingen, boekingen, cumulatieven, betalingen en de aansluiting met journaalposten
- Bulkverwerking van facturen die niet via het berichtenverkeer gaan (oude hulpmiddelenfacturen) maar wel geregistreerd en geboekt per klant
- Collectief verhogen / indexeren van voorzieningen die niet via berichtenverkeer lopen en periodiek betaald moeten worden in bulk
- Het opvoeren en vervolgens aanmelden van een budget bij SVB (wat voor koppeling?)
- Automatisch berekenen PGB budget n.a.v. volume, uurtarief en frequentie / looptijd.
- Proefboeking kunnen doen op cliënt niveau, maar ook op grotere volumes zoals aanbieder
- Proefboeking voor handmatige facturen (papier), zoals voor de hulpmiddelen
- Kunnen betalen van de bulk facturen (oude hulpmiddelen) per aanbieder
- Boekjaar (op betrekkingsperiode) kunnen afsluiten en kunnen goedkeuren als er een declaratie komt. Sommige declaraties spreek je af in je jaarwerk, sommige declaraties zijn niet afgestemd in jaarwerk en wil je niet meer verwerken.
- Actieve meldingen bij herhaalde afkeur van dezelfde declaratieregel (dus herhaaldelijk declaratie voor bijv. maand mei die voor de 3^e keer wordt afgekeurd). Dan kunnen we proactief contact opzoeken naar de aanbieder.
- Jaarlijks PGB budgetten collectief aanmaken voor SVB
- Terugvorderingen (terugvordering verrekenen met betaling)
- Storeren van boekingen
- Vrije inrichting grootboek
- Kunnen er betalingen aan aanbieders gedaan worden?
- Hoe worden hulpmiddelen aangeboden bij het CAK als ze niet via het berichtenverkeer lopen?
- Hoe werkt kostprijsbewaking voor eigen bijdrage in het systeem? Wat als de toewijzing stopt voordat de kostprijs volledig is afbetaald?
- Overzicht van alle PGB's, overzicht van alle toewijzingen op filterniveau,
- Bulkverwerking van 323 berichten en automatische verwerking van deze berichten
- Controles op tarief kunnen zetten waarbij er automatische meldingen komen dat een lagere prijs is gedeclareerd
- Duidelijk inzicht in welke producten en op een regionaal contract worden uitgegeven, landelijk of lokaal (Betaalovereenkomsten).

Beheer:

- Hoe kunnen de autorisaties mbt privacy per regeling en evt per team ingericht worden?
- Vrije velden toevoegen in bepaalde schermen
- Is de leverancier aangesloten bij landelijke instanties die zich bezighouden met het berichtenverkeer? Zo ja, hoe actief?
- Is er een testset voor het systeem beschikbaar met fictieve personen met BSN waarmee getest kan worden? (Ook bruikbaar voor KTO)
- Kunt u ons een overzicht toesturen van de modulaire opbouw van uw systeem, incl. beschikbare modules, koppelingen en opties? En hoe corresponderen mogelijke modules met elkaar functioneel gezien?
- Hoe worden productomzettingen van lopende toewijzingen / AGB wijzigingen gefaciliteerd binnen het systeem?
- Hoe kun je nieuwe prijsafspraken opvoeren bij een bestaand product?
- Hoe ziet jullie koppeling met de BRP eruit? Zit deze op het hele systeem, of alleen

specifieke onderdelen? En worden er automatische koppelingen/ontkoppelingen gelegd met cliënten?

- Hoe worden updates uitgevoerd? Indien SAAS: hoe werkt de uitrol van updates (planning, communicatie, testen)? Indien on-premise: frequentie, cumulatieve updates?
- Is de database via sql (oid) benaderbaar en wijzigbaar?

Overige functionaliteiten

- Hoe kun je rapportages maken en hoe en door wie kunnen deze gedraaid worden?
- Is er ook standaard managementinformatie beschikbaar? Bijv. doorlooptijden per team, in/uitstroom van aanvragen per team of medewerker, aantallen (PGB's, toewijzingen etc.
- Testomgeving waarin boekingen, processen, situaties getest kunnen worden
- Leeromgeving voor nieuwe medewerking incl. duidelijke handleidingen
- Duidelijke scheiding tussen inzien en muteren
- Mogelijkheid om buiten werkproces mutaties te kunnen doen op verschillende schermen
- Wat voor archiveringsmogelijkheden volgens archiefwet biedt het systeem intern? Bij geen: Kunt u een toelichting geven op de koppeling met het zaaksysteem? Op welke wijze kunnen documenten en zaken tussen uw regiesysteem en het zaaksysteem (Zaaksysteem.nl van XXLNC) met elkaar worden uitgewisseld en bewerkt worden? Zijn bijvoorbeeld beschikkingen die in het zaaksysteem vanuit de backoffice applicatie zijn opgeslagen op te vragen in uw regiesysteem? Kunnen dergelijke beschikkingen ook door het regiesysteem worden doorgezet naar het inwonerportaal?
- Wat kan worden meegenomen bij conversie vanuit onze huidige systemen?