
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeente Katwijk:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : KAT220928

Datum : 28 september 2022

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2022
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Integraliteit	5
3	Mobiel werken	6
4	Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	7
5	Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	8
6	Concept-implementatieplan	9
7	Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	10
8	Demonstratiescript A: Participatie & Inkomen.....	13
9	Demonstratiescript B: Jeugdwet & Wmo	15
10.	Demonstratiescript C: Functioneel beheer	17

1 Inleiding

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 gebruikers- en beheedersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie / demonstratie wordt verwacht). 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 Katwijk 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. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

2 Integraliteit

Gemeente Katwijk 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 Katwijk:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Katwijk 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 Katwijk 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 Katwijk 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 Katwijk;
- 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 Katwijk), 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.

3 Mobiel werken

De behoefte aan mobiele werkvormen binnen het Sociaal Domein wordt steeds actueler. Momenteel wordt er bij Gemeente Katwijk nog weinig mobiel gewerkt, uitgezonderd vanuit thuislocaties, vanwege de beperkte technische en functionele mogelijkheden hiertoe. Gemeente Katwijk 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 Katwijk), 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.

4 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Gemeente Katwijk. Momenteel bestaan er enkele maatwerk-aanvraagformulieren Sociaal Domein op de website van Gemeente Katwijk. Deze e-formulieren worden handmatig verwerkt in de in gebruik zijnde taakapplicaties van het Sociaal Domein.

Gemeente Katwijk wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Gemeente Katwijk 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 Katwijk een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Katwijk 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 ten minste de functionaliteit aan inwoners om aanvragen voor alle regelingen digitaal te kunnen indienen bij Gemeente Katwijk. Eveneens zijn inwoners ten minste in staat om – na het inloggen met DigiD - digitaal akkoord te geven op individuele en / of gezinsplannen. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Gemeente Katwijk (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken, 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 Katwijk zoals eerder gesteld een omni-channel-beleid. Zo wenst Gemeente Katwijk 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 Katwijk), 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.

5 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Gemeente Katwijk 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 Katwijk 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 te 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 Katwijk 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 Katwijk), 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.

6 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2023 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoonst 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), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Katwijk ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Katwijk te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Katwijk heeft de behoefte om, ook indien de bestaande oplossingen CiVision Samenlevingszaken en iSamenlevingszaken van PinkRocade Local Government hervormen worden, de in gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren, mede in relatie tot het in gebruik nemen van een nieuwe Jeugdwet-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 Katwijk 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 Katwijk.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente Katwijk zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie / -optimalisatie) 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.

7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

1. Participatie & Inkomen (zie script A)
2. Jeugdwet & Wmo (zie script B)
3. Functioneel beheer (zie script C)

We vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, de volgende dagen / dagdelen te reserveren in de agenda's: 16 januari 2023 en 17 januari 2023. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen neemt Gemeente Katwijk zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente Katwijk gegeven, in een setting die past binnen de 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 kan geven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur. De drie afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor onderdeel 1) en 2) is maximaal 60 minuten beschikbaar. Voor onderdeel 3) 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. Aan het einde van de demonstratie is er gedurende 30 minuten gelegenheid voor het stellen van algemene vragen. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript 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 Katwijk 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 Katwijk 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 beheedersvriendelijkheid

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 browserplug-ins, 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 zakenoverzicht 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.

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).

8 Demonstratiescript A: Participatie & Inkomen

Op basis van dit demonstratiescript wordt vanuit het perspectief van consulenten en administraties met betrekking tot Participatie en Inkomen de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid beoordeeld aan de hand van de volgende door Inschrijver te demonstreren processen / activiteiten / handelingen in de ICT-oplossing:

Casuscontext:

Iemand vraagt een uitkering aan in het kader van de Participatiewet. Aanvrager heeft nog een openstaande vordering bij de gemeente (samen met een ex-partner). Ook is er al een beslaglegger die zich heeft gemeld. De aanvrager werkt 15 uur per week bij een winkel. De aanvrager geeft aan niet meer dan 20 uur per week te kunnen werken en heeft hier ook de benodigde bewijzen voor. De aanvrager wordt eveneens aangemeld voor re-integratie. De aanvrager dient ook een aanvraag bijzondere bijstand in voor bewindvoeringskosten en doet ook een beroep op het minimabeleid. Vervolgens verandert gedurende het proces het adres van de klant. De norm blijft hierbij ongewijzigd. De betrokkene heeft inkomsten uit arbeid die hij / zij maandelijks moet doorgeven via een rechtmatigheidsformulier. Er is hierbij recht op vrijlating.

Casusproces:

Indienen aanvraag levensonderhoud: Toon in de ICT-oplossing hoe het aanvraagproces verloopt. Geef graag extra aandacht voor hetgeen de klant zelf kan aanleveren via een portaal van de ICT-oplossing. Laat zien hoe de klant zelf zijn gegevens hier kan invoeren, gegevens kan inzien en benodigde documenten kan uploaden.

Beschikken: Toon in de ICT-oplossing hoe de medewerker na ontvangst van de aanvraag kan zien of er op andere onderdelen van het Sociaal Domein al iets bekend is over deze aanvrager. Laat zien hoe de gebruiker beschikkingen kan samenstellen met behulp van tekstblokken. Laat zien hoe de digitale ondertekening en verzending is geborgd in de ICT-oplossing. Leg uit hoe de koppeling wordt gelegd met Djuma, hoe het functioneert en toon zo mogelijk hoe de archivering van opgestelde documenten (bij voorkeur eveneens in combinatie met Djuma) in zijn werk gaat / kan gaan.

Toetsing, kwaliteitscontrole: Toon welke mogelijkheden de ICT-oplossing biedt om de kwaliteitscontrole uit te voeren in de ICT-oplossing en een correcte uitvoering hiervan nadien is terug te vinden in de ICT-oplossing.

Opvoeren aanvraag levensonderhoud: Laat zien hoe de ICT-oplossing de norm bepaalt en hoe deze wordt opgevoerd. Laat zien welke afwijkende mogelijkheden er zijn voor het opvoeren van de norm.

Verwerking van inkomsten en mutaties: Toon in de ICT-oplossing hoe de inkomsten worden opgevoerd. Laat zien hoe de uitkering wordt berekend na het opvoeren van deze inkomsten. Laat zien hoe de verwerking van de maandelijkse inkomstenbriefjes verloopt en welke mogelijkheden er zijn om dit proces automatisch in te regelen. Laat zien hoe de inkomstenvrijlating correct wordt toegepast (zowel onder als boven de norm). Laat zien hoe een herberekening wordt uitgevoerd en hoe dit zichtbaar is in de ICT-oplossing.

Verhuizing en inkomsten doorgeven via portaal: Laat zien dat de klant mutaties digitaal via een portaal kan doorgeven, waarbij ten minste het doorgeven van een verhuizing en het maandelijks doorgeven van inkomsten wordt getoond. Laat zien welke gegevens de klant kan zien in zijn portaal. Laat zien dat mutaties automatisch wordt opgeboekt / bekend gemaakt op naam van de juiste gebruiker. Laat zien welke mogelijkheden de gebruiker heeft om zijn / haar individuele en groepswerkvoorraden in te zien en te beheren.

Aanmelding en registratie re-integratie: Laat zien hoe re-integratietrajecten in de ICT-oplossing worden verwerkt. Toon hoe deze trajecten ook zichtbaar voor andere professionals (ook aan te passen op privacy). Toon de mogelijkheden voor wat betreft het registreren van arbeidsverplichtingen, doelgroep, participatieladder, opleidingsniveau, trajecten en instrumenten.

Toon in de ICT-oplossing ook de mogelijkheden van het maken notities in de ICT-oplossing en de mogelijkheden om deze vervolgens af te schermen voor andere disciplines. Toon op welke wijze de consulent een overzicht kan inzien van zijn / haar klanten die in zijn / haar caseload zitten, om vervolgens op bepaalde groepen of bepaalde kenmerken te kunnen filteren.

Verwerken debiteuren: Laat zien hoe een vordering wordt opgevoerd en hoe er een betalingsregeling kan worden ingevoerd. Laat zien hoe de brutering automatisch wordt berekend en opgevoerd. Laat zien dat de administratie een signaal krijgt als de klant niet aflost. Laat eveneens zien op welke wijze de consulent hiervan een signaal ontvangt om actie te ondernemen (zowel in het geval van een klant als niet-klant).

Laat zien hoe inzichtelijk wordt dat er bij een vordering sprake is van een mede-aansprakelijke. Laat zien hoe mutaties op het vorderingssaldo kunnen worden gemaakt en eenvoudig op het saldoverloop inzichtelijk blijven. Laat zien hoe het beslag wordt verwerkt. Toon de mogelijkheden van een portaal ten behoeve van inzage self-service-gebruik voor debiteuren.

Verwerken aanvragen bijzondere bijstand en minimaregelingen: Laat zien hoe onderscheid wordt gemaakt tussen minima en bijzondere bijstand in de ICT-oplossing. Toon de methodiek van draagkracht opvoeren in de ICT-oplossing. Laat zien hoe ontsluiting van gegevens naar de klant over de status van de aanvraag plaatsvindt.

Financiële verwerking: Toon hoe journaalposten opgevraagd kunnen worden en toon de journaalposten van de betaling van de in deze casus opgevoerde uitkering(en) en de opgeboekte vordering. Toon hoe de debiteurenlijst gedraaid kan worden (voor bijvoorbeeld de terugvorderingen).

Managementinformatie: Laat zien hoe managementinformatie met de ICT-oplossing kan worden gegenereerd. Als voorbeeld willen we zien wat de ontwikkeling is van het totaal aantal klanten over 2021 en de ontwikkeling van de in-, door- en uitstroom over 2021, gespecificeerd naar reden van instroom en uitstroom.

9 Demonstratiescript B: Jeugdwet & Wmo

Op basis van dit demonstratiescript wordt vanuit het perspectief van consulenten en hulpverleners met betrekking tot Jeugdwet en Wmo de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid beoordeeld aan de hand van de volgende door Inschrijver te demonstreren processen / activiteiten / handelingen in de ICT-oplossing:

Casuscontext:

De casus heeft betrekking op gescheiden ouders van een viertal kinderen. De gescheiden ouders verzorgen de kinderen in co-ouderschap. De moeder (van kind 1 tot en met 4) heeft vragen over de opvoeding. De vader (van kind 3 en 4) is werkeloos, eenzaam en depressief.

Kind 1 is 24 jaar en gediagnosticeerd met autisme. Kind 2 is 15 jaar en heeft eveneens autisme met de hulpvraag voor het inzetten van weekendopvang op basis van een PersoonsGebonden Budget (PGB). Kind 3 en 4 zijn een tweeling van 12 jaar en maken reeds gebruik van de voorzieningen “brusjes-cursus (broertjes-zusjes-cursus)” en “kindcoaching”. Alle kinderen wonen nog thuis. Kind 1 wil evenwel graag het huis uit maar kan niet, wegens de woningcrisisproblematiek en het gebrek aan passend woonaanbod.

Kind 1 en 2 komen uit een eerdere relatie van moeder en wonen fulltime bij de moeder. De biologische vader van kind 2 heeft gezag, maar is niet betrokken bij de opvoeding van kind 1 en 2. Let op dat het gezag over kind 1 niet van toepassing is wegens de leeftijd van 24 jaar. De moeder en de biologische vader van kind 3 en 4 hebben beiden gezag over beiden kinderen.

De moeder woont nu met een nieuwe partner samen. Ook hij heeft kinderen uit een eerdere relatie, die om de week een weekend bij vader en stiefmoeder zijn. Deze kinderen maken geen onderdeel uit van het ondersteuningsplan en alle hieraan gerelateerde (privé)gegevens.

Casusproces:

Alle betrokkenen (vader, moeder en vier kinderen) worden aangemeld bij het wijkteam:

- De vader en kind 1 worden aangemeld bij wijkteam 18+;
- Kind 2 wordt aangemeld bij de jeugdconsulenten;
- De moeder en kind 3 en 4 worden aangemeld bij wijkteam 18-.

De volgende toestemmingen voor ondersteuning voor toestemming dienen afgegeven te worden:

- De vader geeft zelf toestemming;
- Kind 1 geeft zelf toestemming;
- De moeder, biologische vader van kind 2 en kind 2 moeten toestemming geven;
- De moeder, biologische vader van kind 3 en 4 en kind 3 en 4 moeten toestemming geven.

Bovenstaande situatie wordt in de ICT-oplossing vastgelegd en weergegeven. Eveneens wordt een netwerk van een aantal willekeurige betrokkenen met contactgegevens vastgelegd. Toon de mogelijkheden van de ICT-oplossing om dit sociogram / deze gezinskaart te bewerken, visueel te tonen en in documenten op te nemen.

Gemeente Katwijk werkt op basis het principe 1 gezin – 1 plan – 1 regiehouder: een regiehouder wordt aangewezen en in de ICT-oplossing vastgelegd en is duidelijk herkenbaar voor alle interne medewerkers, waaronder vooral de bereikbare dienst. Er is een mogelijkheid in de ICT-oplossing om een extra medewerker toe te voegen door de regiehouder en / of de werkverdelers aan een inwoner en / of inwonerdossiers.

Het uitgangspunt is dat er wordt gewerkt met één gezinsplan. Deze kan worden geschreven op het aangemelde kind indien de situatie hierom vraagt (bijvoorbeeld gescheiden, samengestelde gezinnen). Hierdoor is er een mogelijkheid dat er voor één gezin meerdere individuele plannen worden gegenereerd. Het kind wordt ook in deze situatie geplaatst binnen de context waarin het opgroeit; er wordt dan extra goed gekeken naar de formulering in verband met privacywetgeving.

De toegewezen regiehouder kan eerdere processen en contacten raadplegen. In de ICT-oplossing wordt een helder chronologisch inzicht gegeven in dossiers, processen, gegevens, documenten en contacten. Toon tevens de mogelijkheden van de ICT-oplossing om gegevens over te nemen uit deze eerdere dossiers, processen, gegevens, documenten en contacten. Toon hoe oude en lopende voorzieningen vanuit het gehele sociale domein in de ICT-oplossing zichtbaar zijn voor een andere medewerkers.

De moeder belt naar de bereikbare dienst (toegang Sociaal Domein) en is erg boos. Hiervan wordt melding gemaakt met een signaal aan de betrokken consulent. Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing hier melding met prioriteit van gemaakt kan worden en hoe deze onder de aandacht komt van consulent. De consulent neemt contact op met de moeder en registreert dit contact. Toon op welke wijze de ICT-oplossing kan ondersteunen een samenvattend verslag van dit contact te delen met de moeder.

In de gesprekken met betrokkenen wordt in eerste instantie een brede uitvraag gedaan op basis van één van de in gebruik zijnde analyse- en diagnosemodellen (zoals Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoefte (GIZ), de ZelfRedzaamheidsMatrix (ZRM), spinnenweb Mijn Positieve Gezondheid en Actuariel RisicotaxatielInstrument voor Jeugdbescherming (ARIJ)). Let op: niet al deze modellen zullen en behoeven bekend te zijn. De modellen kunnen in deze aanbestedingsprocedure niet gedeeld worden wegens hierop geldende auteursrechten.

Toon op welke wijze de ICT-oplossing de ZRM in het proces en gerelateerde procesdocumenten (zoals het ondersteuningsplan) ondersteund voor één van de betrokkenen. Toon eveneens welke mogelijkheden de ICT-oplossing biedt om een eigen analyse- en diagnosemodel in te richten en te gebruiken in het proces en de gerelateerde procesdocumenten (zoals het ondersteuningsplan) voor één van de betrokkenen.

Er worden met alle betrokkenen kennismakingsgesprekken gevoerd, informatie uitgewisseld en ondersteuningsplannen gemaakt. Toon op welke wijze de algehele registratie van deze gesprekken, informatie en doelen / plannen in de ICT-oplossing kan plaatsvinden.

Alle gesprekken leiden tot het inzetten van de volgende ondersteuning(safspraken):

- 18+ gaat aan de gang met opgestelde doelen onder begeleiding van eigen hulpverleners;
- Jeugdconsulenten gaat met 18- en externe partijen inventariseren hoe doelen voor kinderen en moeder kunnen worden behaald. Tevens wordt weekendopvang ingezet op basis van het toekennen van een PersoonsGebonden Budget (PGB) en begeleiding ingezet op basis van Zorg In Natura (ZIN);
- 18- gaat zelfstandig aan de gang met opgestelde doelen en evalueert dit periodiek.

Toon op welke wijze de analyse- en diagnoseresultaten / doelen / plannen / ondersteunings-afspraken, etc. kunnen worden opgenomen in te genereren document “integraal gezinsplan”. Toon tevens hoe de ICT-oplossing dit plan / deze plannen digitaal inzichtelijk maakt voor de betrokkenen en op welke digitale wijze akkoord hierop gegeven kan worden door alle betrokkenen.

Toon hoe een PGB-beschikking en Zorg In Natura-toeleiding (als opdrachtverstrekking document) worden gegenereerd. Laat hierin zien wat er automatisch ingevuld kan worden en in hoeverre de consulent zelf informatie / toelichting hierbij kan aanvullen. Het aantal verstuurd opdrachten (PGB en ZIN) moeten kunnen worden opgehaald in de managementgegevens. Toon het genereren van een dergelijk overzicht vanuit de ICT-oplossing door een gebruiker.

Toon hoe de ICT-oplossing erin ondersteunt te attenderen op het inplannen van evaluatiemomenten. Toon hoe de ICT-oplossing erin ondersteunt te attenderen op het evaluatiemoment zelf. Toon in welke mate de ICT-oplossing gedurende de evaluatiemomenten kan ondersteunen om eerdere analyse- en diagnoseresultaten / doelen / plannen / ondersteuningsafspraken, etc. en hun voortgang eenvoudig in te zien, over te nemen en zo nodig bij te stellen. Toon eveneens hoe aanpassingen aan deze onderdelen in een evaluatiemoment leiden tot een aangepast “integraal gezinsplan”.

De consulent heeft een fout gemaakt in het registreren van de doelen. Een gesteld doel duurt in tegenstelling tot een half jaar een heel jaar. Dit wordt aangepast in de ICT-oplossing en het “integraal gezinsplan” wordt aangepast. Toon hoe de ICT-oplossing het oude “integraal gezinsplan” vervangt of de mogelijkheden om deze te verwijderen.

10 Demonstratiescript C: Functioneel beheer

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

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 (en mogelijk ook voor Beschermd Wonen) 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.

Sommige voorzieningen moeten periodiek geherindiceerd worden. Dit speelt met name binnen de Hulp Bij Het Huishouden en Begeleiding. Toon de mogelijkheden van de ICT-oplossing om op adequate wijze deze voorzieningen te signaleren, uit te lijsten én processen op te kunnen boeken om deze herindicaties uit te kunnen laten voeren door de juiste consulenten.

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing gebruikers worden aangemaakt en onderhouden en op welke wijze(n) de autorisaties van deze gebruikers kunnen worden aangemaakt en onderhouden. Gemeente Katwijk wenst te autoriseren op functies en / of rollen.

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing een nieuwe werkproces Inburgering en één van de bijbehorende documentsjablonen kan worden ingericht en onderhouden. Geef eveneens concreet aan hoe tijdens het doorlopen van een proces stappen terug kunnen worden gezet en / of naar een voorgaande behandelaar kan worden gezet.

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing rapportages kunnen worden ontwikkeld om uitgevoerde processen, waaronder het voorgenoemde nieuwe proces Inburgering, vanuit diverse invalshoeken in beeld te brengen. Toon op welke wijze deze rapportages aan de gebruikers kunnen worden aangeboden.

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing het adequaat functioneren van koppelingen wordt gelogd en door functioneel beheer hierop kan worden gemonitord. Toon tevens hoe eventuele uitval hierop door het functioneel beheer kan worden opgelost en de juistheid van uitvalverwerking kan worden gecontroleerd.