
Informatie-uitvraag marktconsultatie applicatie(s) Sociaal Domein

Namens Gemeente Katwijk:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Informatie-uitvraag marktconsultatie applicatie(s) Sociaal Domein

Kenmerk : KAT220509

Datum : 9 mei 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
	Aanleiding	4
	Begeleiding	4
	Doelstellingen	4
	Uitgangspunten	4
	Resultaat.....	5
	Communicatie	5
2	MARKTCONSULTATIE.....	6
	Doelstelling	6
	Procedure	6
	Planning	6
	Consultatiesessie	7
	Prijsindicatie	7
	Overige bepalingen.....	7
3	SITUATIECONTEXT	8
	Organisatie	8
	Kengetallen.....	9
	Opdrachtscope	11
4	CONSULTATIETHEMA'S.....	12
	Integraliteit	12
	Gezinsaanpak.....	12
	Hulpverlening	12
	Digitale dienstverlening.....	13
	Self-service	13
	Gebruiksvriendelijkheid.....	13
	Mobiel werken.....	13
	BIJLAGE I: MARKTCONSULTATIETEAM	14
	BIJLAGE II: PRIJSINDICATIEBLAD	15
	BIJLAGE III: CASUSBESCHRIJVINGEN	16

1 Inleiding

Gemeente Katwijk heeft u uitgenodigd deel te nemen aan een marktconsultatieprocedure ter voorbereiding op haar Europese aanbesteding van haar applicatie(s) voor het Sociaal Domein (in het vervolg ook: de ICT-oplossing of de oplossing), die zij voornemens is in het najaar van 2022 te publiceren.

Aanleiding

Gemeente Katwijk is, vanwege het verlopen van het huidige contract met PinkRoccade Local Government voor het gebruik van Civision Samenlevingszaken, iSamenlevingszaken en aanverwanten, voornemens om een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor het Sociaal Domein via een openbare Europese aanbesteding in de markt te zetten. Eveneens zal het gebruik van CARE4 van Avinty (ingezet voor uitvoeringsondersteuning van de Jeugdwet) worden beëindigd en deze Jeugdwet- ondersteuning in de ICT-oplossing worden ondergebracht.

Het betreft dan specifiek: de levering (inclusief het gebruiksrecht), de implementatie, het beheer en het onderhoud van een ICT-oplossing (inclusief koppelingen) voor het Sociaal Domein voor Gemeente Katwijk. Eveneens maakt een conversie van de bestaande naar de nieuwe oplossing deel uit van de opdracht. Gemeente Katwijk beoogt een langdurig partnership hieromtrent aan te gaan.

De oplossing wordt geleverd in SaaS-vorm (Software-as-a-Service) met de concrete voorwaarde dat de oplossing aldus vanuit een door de leverancier aangeboden / aangewezen locatie remote en webbased voor het gebruik van Gemeente Katwijk beschikbaar wordt gesteld. Eveneens wordt het technisch beheer ten aanzien van deze oplossing door de leverancier in de service inbegrepen en meegeleverd.

Begeleiding

Gemeente Katwijk laat zich hierbij door adviesbureau InnoviQ begeleiden. InnoviQ begeleidt de marktconsultatie projectmatig en levert inhoudelijk advies en ondersteuning gedurende de marktconsultatie- en aanbestedingsprocedure. De medewerkers van InnoviQ spelen geen rol in de beoordelings- en selectieprocedure. De inkoopbegeleiding wordt tezamen met Team Inkoop van Gemeente Katwijk verzorgt.

Doelstellingen

De doelstellingen van Gemeente Katwijk voor de bovengenoemde aanbesteding zijn als volgt:

- Duurzame en continue invulling van de primaire applicatie(s) voor het Sociaal Domein. Daarmee is het de basis voor optimalisatie en innovatie gericht op meer efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering en dienstverlening van Gemeente Katwijk, vormgegeven vanuit partnership;
- De aangeboden oplossing faciliteert verdere innovatie en vernieuwing van de dienstverlening van Gemeente Katwijk, waarbij begrippen als vooruitstrevendheid in haar bedrijfsvoering en dienstverlening en self-service vanuit een reële kosten-batenanalyse centraal staan;
- Rechtmatigheid van de contractering van de applicatie(s) voor het Sociaal Domein.

Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten tijdens en na de implementatie van de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein worden geformuleerd:

- De initiële implementatie is uiterlijk 31-12-2023 voor de gehele scope gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Gemeente Katwijk;
- De opdrachtnemer verzorgt de gehele initiële implementatie van de oplossing, zoals beschreven in de opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen, en neemt de operationele hoofdverantwoordelijkheid.

Resultaat

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer voor een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. De beoogde looptijd van de overeenkomst bedraagt initieel vijf jaar met de mogelijkheid om deze daarna nog viermaal met een periode van twee jaar te verlengen.

Communicatie

Peter Kuijer, inkoopadviseur van Gemeente Katwijk, zal het proces van de marktconsultatie en aanbesteding verzorgen en gedurende het traject als enig aanspreekpunt fungeren voor de hieraan deelnemende partijen.

Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot de inkoopadviseur via het emailadres inkoop@katwijk.nl

Het is - op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om in het kader van de procedure op een andere dan de in dit document aangegeven wijze contact te zoeken met Gemeente Katwijk of leden van het marktconsultatie- en / of aanbestedingsteam ter verkrijging van welke informatie dan ook.

2 Marktconsultatie

Onderstaand wordt de beoogde marktconsultatie beschreven ten behoeve van het (her)verwerven van een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein voor Gemeente Katwijk aan de hand van de doelstelling, de uitgangspunten, de procedure en de voorgenomen planning.

Doelstelling

Gemeente Katwijk is geïnteresseerd in de laatste marktontwikkelingen rondom ICT-oplossingen voor het Sociaal Domein. Om een beter beeld te verkrijgen van de potentiële aanbiedersmarkt en hun ICT-oplossingen voor het Sociaal Domein en om de scope en aanpak van de aanbesteding aan te scherpen, wenst Gemeente Katwijk een marktconsultatie uit te voeren. In deze marktconsultatie worden verschillende leveranciers benaderd om deel te nemen aan een consultatiegesprek / demonstratie op basis van deze informatie-uitvraag.

Procedure

- Leveranciers worden uitgenodigd voor een consultatiegesprek dat bestaat uit een presentatie / demonstratie bij Gemeente Katwijk. Bijgaand ontvangen zij de “Informatie-uitvraag marktconsultatie applicatie(s) Sociaal Domein” om zich een juist beeld te kunnen vormen van Gemeente Katwijk en haar voornemen tot aanbesteding van de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein;
- In een afzonderlijk consultatiegesprek per leverancier, waarbij het accent ligt op het geven van een presentatie / demonstratie, vragen wij te reflecteren op de informatie-uitvraag en een beschouwing te doen op de passendheid van de eigen oplossingen voor de beoogde aanbesteding van de ICT-oplossing voor het Sociaal Domein voor Gemeente Katwijk en aanstaande ontwikkelingen die hierbij spelen;
- Leverancier krijgt de mogelijkheid vooraf vragen te stellen die zullen worden beantwoord door Gemeente Katwijk voor het consultatiegesprek. De vragen kunnen via de email inkoop@katwijk.nl voor onder gestelde datum worden ingediend en worden in beginsel via een openbare inlichtingennota per mail aan alle deelnemende partijen retour beantwoord;
- De duur van het consultatiegesprek betreft maximaal drie uur. Deze tijd is inclusief introducties / vragen / pauzes / etc., welke in goed onderling overleg met elkaar worden vastgesteld. Er zal ingepland worden op woensdag 1 juni 2022 of donderdag 2 juni 2022 (tijdsblokken van 9.00 tot 12.00 uur of 13.00 tot 16.00 uur). In bijlage I is een overzicht van de deelnemende rollen van het marktconsultatieteam opgenomen die hierbij aanwezig zullen zijn;
- Van de marktconsultatiegesprekken wordt een samenvattend geanonimiseerd verslag gemaakt. Dit verslag wordt tevens gepubliceerd bij de aanbestedingsdocumenten. Prijsinformatie en overige concurrentiegevoelige informatie worden vanzelfsprekend niet in het verslag opgenomen. Hiertoe kan eventueel gevoelige informatie gedurende het marktconsultatiegesprek wederzijds kenbaar worden gemaakt om zorgvuldig rekening te kunnen houden met elkaars belangen.

Planning

In onderstaande tabel is de planning van de marktconsultatieprocedure weergegeven. Gemeente Katwijk is gerechtigd om deze tijdsplanning tussentijds aan te passen indien hier redelijke noodzaak toe bestaat.

Marktconsultatieplanning:	
Aankondiging en uitnodiging marktconsultatie	09-05-2022
Indienen inlichtingen via inkoop@katwijk.nl	16-05-2022 voor 12.00 uur
Verzending antwoorden op inlichtingen via retouremail	20-05-2022
Marktconsultatie-sessies (3 uur per deelnemende partij)	01-06-2022 en 02-06-2022
Indienen indicatieve prijsstelling via inkoop@katwijk.nl	07-06-2022 voor 12.00 uur
Verzending verslag marktconsultatie via retouremail	10-06-2022
Indicatie start aanbestedingsprocedure	Najaar 2022

Consultatiesessie

De onderwerpen die in het consultatiegesprek per leverancier staan geagendeerd, betreffen een:

- Korte introductie op de onderneming, visie en aanpak van deze deelnemer (max. 15 min.);
- Reflectie op de haalbaarheid van de aanbesteding en optimaliseringsadviezen (max. 15 min.);
- Presentatie / demonstratie waarin achtereenvolgens aandacht wordt besteed aan:
 - 1) de werking van de oplossing o.b.v. drie casussen (zie bijlage III, Casusbeschrijvingen), in relatie tot de situatiecontext (zie hoofdstuk 3) en de consultatiethema's (zie hoofdstuk 4) (3 casussen, per casus circa 40 minuten, max. 120 min.);
 - 2) het vrijelijk demonstreren van andere innovatieve ontwikkelingen en / of het presenteren van de beoogde ontwikkelingsroadmap voor de komende jaren (max. 30 min.).

Let op: bovengenoemde tijden zijn indicatief op basis van eenzijdige behoeftestelling. Deze tijd is inclusief introducties / vragen / pauzes / etc., welke in goed onderling overleg met elkaar worden vastgesteld.

Prijsindicatie

Enkel ten aanzien van de prijs, vragen we deelnemende partijen schriftelijk een indicatie te geven van de opdrachtwaarde. De uitwerking hiervan dient aangeleverd te worden conform bijlage II Prijsindicatieblad. Wij vragen u deze na afloop van het marktconsultatiegesprek te mailen aan inkoop@katwijk.nl. De resterende onderwerpen worden mondeling in het gesprek besproken en behoeven geen schriftelijke uitwerking.

Overige bepalingen

Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is volledig vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor de uitkomst van de aanbestedingsprocedure die daarna volgt.

De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de eventuele aanbestedingsprocedure. De partijen die meedoen aan de marktconsultatie kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie. Gemeente Katwijk behoudt zich het recht voor om:

- De planning zoals in dit document geschetst, is naar eigen inzicht aan te passen;
- De marktconsultatie en aanbesteding op een andere wijze uit te voeren dan beschreven is;
- Het traject van de marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken.

Verder geldt:

- De gemeente is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
- Op geen enkele wijze rechten kunnen worden ontleend aan de verstrekte informatie. De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de voorgenomen aanbestedingsprocedure;
- Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat ze geen enkele aanspraak maken op het gebied van auteursrecht op de door hen aangeleverde informatie. De gemeente beschikt vrijelijk over de informatie en kan het zowel intern als extern gebruiken, behoudens de schriftelijke prijsindicaties en de informatie die expliciet als vertrouwelijk is gemarkeerd. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprojecten. Evenmin worden marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
- Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens Gemeente Katwijk ontleen. Deelname aan deze marktconsultatie biedt nadrukkelijk geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- De grondbeginselen van aanbesteden, te weten objectiviteit, transparantie en non-discriminatie, zullen ook bij deze marktconsultatie gerespecteerd worden;
- Door deelname aan de marktconsultatie de deelnemende marktpartij verklaart ondubbelzinnig akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

3 Situatiecontext

Gemeente Katwijk bestaat uit 66.081 inwoners (peildatum: 31-1-2022). Gemeente Katwijk voert de kerntaken met betrekking tot Werk, Inkomen en Zorg, gebaseerd op de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet in haar Sociaal Domein uit, in samenwerking met diverse regionale ketenpartners. Daarnaast worden er diverse overige regelingen zelfstandig uitgevoerd zoals aanvragen voor gehandicaptenparkeerkaarten en -plaatsen en leerlingenvervoer.

Organisatie

Bij Gemeente Katwijk werken circa 850 medewerkers, verdeeld over concerns / sectoren, te weten:

- Dienstverlening (inclusief Bedrijfsvoering);
- Inclusieve Samenleving (ook wel: Sociaal Domein);
- Leefbaarheid (ook wel: Fysiek Domein).

De uitvoering van de werkzaamheden binnen het Sociaal Domein vinden volledig plaats binnen het concern Inclusieve Samenleving. Dit concern kent diverse clusters, deze zijn:

- Cluster Servicepunt (56 medewerkers);
- Cluster Wijkteams (78 medewerkers);
- Cluster Beleid Sociale Leefomgeving (34 medewerkers).

De clusters Servicepunt en Wijkteams zijn binnen deze sector voor een groot deel verantwoordelijk voor de primaire processen rondom de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet, e.a.

Er wordt intensief samengewerkt met onder meer de volgende ketenpartners op de volgende deelgebieden:

- Zorg: Zorggroep Katwijk (1^e lijns-ondersteuning en -dienstverlening), aanbieders specialistische zorg, zorgaanbieders Wmo (begeleiding, beschermd wonen en hulp bij het huishouden), hulpmiddelen-leveranciers, Otolift en Meyra Wooncare (woningaanpassingen), Holland Rijnland (Regiotaxi), Bollen 6 (leerlingenvoer), Welzijnswartier (lokaal vervoer), Salude (medische adviezen), e.a.;
- Veiligheid: Veilig Thuis, Jeugdbescherming, Politie, GGD;
- Welzijn: Welzijnswartier;
- Wonen: Dunavie, Binnenvest;
- Geldzaken: Plangroep, Grip op de Knip;
- Werk en dagbesteding: Provalu, UWV;
- Inkomen: IND, COA, UWV, kinderopvangorganisaties, IMK;
- Inburgering: DUO, IND.

Voor de primaire processen in het Sociaal Domein gebruiken we de volgende applicaties:

- iSamenlevingszaken (1^e aanmelding 0-100 jaar, registratie hulpverlening 18+ jaar, regievoering casus);
- CARE4 (registratie hulpverlening 18- jaar);
- Civision Samenlevingszaken (registratie, onderzoek, besluitvorming en betalingen voor Participatiewet, Wmo, Inburgering, leerlingenvervoer en gehandicaptenparkeerkaarten en -plaatsen);
- Djuma: archivering (gekoppeld met Civision Samenlevingszaken).

Kengetallen

Hieronder wordt een aantal kengetallen genoemd van concern Inclusieve Samenleving van Gemeente Katwijk, specifiek rondom de bedrijfsvoering en dienstverlening van de onderdelen Werk, Inkomen & Zorg e.a. Let op: onderstaand aantal medewerkers betreft het cluster Servicepunt en het cluster Wijkteams, die de hoofdgebruikers van de applicatie(s) Sociaal Domein (zullen) zijn, exclusief het cluster Beleid Sociale Leefomgeving.

Rollen en medewerkers

Medewerkersrollen	Aantal medewerkers
<i>Medewerker bereikbare dienst</i>	7
Participatiewet / Inburgering	
<i>Consulent Inburgering</i>	1
<i>Consulent Participatiewet & Inburgering</i>	16
<i>Administratie Participatiewet & Inburgering</i>	4
<i>Kwaliteitsmedewerker Participatiewet & Inburgering</i>	3
Wet maatschappelijke ondersteuning	
<i>Consulent Wmo</i>	13
<i>Administratie Wmo</i>	4
<i>Kwaliteitsmedewerker Wmo</i>	2
Jeugdwet	
<i>Jeugdconsulent (incl. Administratie Jeugdwet) (incl. Consulent leerlingenvervoer)</i>	14
<i>Kwaliteitsmedewerker Jeugdwet</i>	3
Hulpverlening	
<i>Hulpverleners volwassenen</i>	20
<i>Jeugdhulpverleners wijk</i>	24
<i>Jeugdhulpverleners school</i>	6
Overig	
<i>Algemeen coach</i>	2
<i>Gedragswetenschapper jeugd</i>	3
<i>Medewerkers bedrijfsvoering</i>	5
<i>Ondersteunend medewerkers</i>	2
<i>Medewerkers KCC</i>	5
Totaal aantal medewerkers	134

Aanvragen, inwoners, voorzieningen

Regeling / categorie	Aantal aanvragen 2021	Aantal inwoners 2021	Aantal voorzieningen 2021
Participatiewet			
<i>Algemene bijstand</i>	333	1000	1037
<i>IOAW</i>	9	50	50
<i>IOAZ</i>	1	3	4
<i>Bbz (incl. TOZO)</i>	297	204	367
<i>Bijzondere bijstand</i>	1936	868	1662
<i>Minimaregelingen</i>		22	46
<i>Re-integratie</i>	877	835	1058
Wet maatschappelijke ondersteuning			
<i>Vervoersvoorzieningen</i>	305	2818	3644
<i>Rolstoelen</i>	86	558	885
<i>Woonvoorzieningen</i>	241	1903	5429
<i>Huishoudelijke hulp</i>	434	1539	2137
<i>Begeleiding</i>	273	777	1757
<i>Gehandicaptenparkeerplaats</i>	66	119	122
<i>Gehandicaptenparkeerkart</i>	250	644	680
<i>Blijk van waardering</i>	862	790	790
Jeugdwet			
<i>Begeleiding</i>	(Nog) niet beschikbaar, worden extern opgevraagd.		
<i>Persoonlijke verzorging</i>			
<i>Verblijf</i>			
<i>Vervoersvoorzieningen</i>			
<i>Leerlingenvervoer</i>	294	334	539
Overig			
<i>Kinderopvangvergoeding</i>	87	22	46

Opdrachtscope

De opdracht betreft specifiek: de levering (inclusief het gebruiksrecht), de implementatie, het beheer en het onderhoud van een ICT-oplossing (inclusief koppelingen) voor het Sociaal Domein voor Gemeente Katwijk. Eveneens is een conversie van bestaande oplossingen naar de nieuwe oplossing inbegrepen.

Gemeente Katwijk zoekt, met de herverwerving of vervanging van de bestaande ICT-oplossing, voornamelijk uitgaande van de keuze voor een all-in-one oplossing, een bewezen en robuuste oplossing voor:

- Uitvoeringsondersteuning Participatiewet;
- Uitvoeringsondersteuning re-integratie;
- Uitvoeringsondersteuning IOAW;
- Uitvoeringsondersteuning IOAZ;
- Uitvoeringsondersteuning Bbz (incl. TOZO);
- Uitvoeringsondersteuning bijzondere bijstand;
- Uitvoeringsondersteuning minimaregelingen;
- Uitvoeringsondersteuning kinderopvangvergoeding;
- Uitvoeringsondersteuning Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerplaats;
- Uitvoeringsondersteuning gehandicaptenparkeerkaart;
- Uitvoeringsondersteuning Jeugdwet;
- Uitvoeringsondersteuning leerlingenvervoer;
- Uitvoeringsondersteuning Wet inburgering;
- Uitvoeringsondersteuning regeling-overstijgende regie- en hulpverleningsprocessen;
- Uitvoeringsondersteuning vroegsignalering schuldhulpverlening;
- (Self-service) portalen voorzien van DigiD en e-Herkenning;
- Genereren managementinformatie (stuurinformatie en operationeel / tactisch lijstwerk).

Deze oplossing dient gekoppeld te kunnen worden op basis van standaarden aan de volgende systemen:

- Gekoppeld aan Basis Registratie Personen via een Enterprise Service Bus (ESB);
- Gekoppeld aan GBA-V en VOA via een Enterprise Service Bus (ESB);
- Gekoppeld aan NHR via een Enterprise Service Bus (ESB);
- Gekoppeld aan Djuma met Zaak- en Document-Services (van Visma Circle);
- Gekoppeld aan Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (iWmo-, iJW-, iEB- en iPGB-standaarden);
- Gekoppeld aan Justitieel Kader (CORV-berichten);
- Gekoppeld aan Rijks Dienst Wegverkeer;
- Gekoppeld aan Suwinet-keten (Suwinet-Inlezen);
- Gekoppeld aan ActiveDirectory (authenticatie en Single-Sign-On);
- Gekoppeld aan Microsoft Office (Word, Outlook, etc.);
- Gekoppeld aan WLZ-register;
- Gekoppeld aan Verwijs Index Risicjongeren (MULTIsignaal);

De oplossing dient bestandsverkeer te ondersteunen op basis van standaarden met de volgende instanties:

- Bestandsuitwisseling met CBS (BUS, BDFS, SRG, GMSD, e.a.);
- Bestandsuitwisseling met Inlichtingenbureau (DKD, IB-signalen) (en toekomstontwikkelingen zoals LKS ziekmeldingen en realtime looninformatie);
- Bestandsuitwisseling met Belastingdienst (Digipoort);
- Bestandsuitwisseling met SVB (indien geen of als alternatief op iPGB-standaard);
- Bestandsuitwisseling met BNG (SEPA-betalbestanden);
- Bestandsuitwisseling met financiële administratie Key2Financiën (van Centric IT Solutions).

4 Consultatiethema's

Graag wordt Gemeente Katwijk in de consultatiesessies geïnformeerd over de visie van leveranciers, bestaande (on)mogelijkheden hiervoor in de ICT-oplossing en ontwikkelingen op ondergenoemde thema's.

Integraliteit

Gemeente Katwijk zoekt een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente Katwijk:

- Technisch: De 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 oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de 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 oplossing (kortom: alle gevraagde 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 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 oplossing, zo ook een eventuele front- en backofficescheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de 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 oplossing wordt, conform de gestelde eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

Gezinsaanpak

Gemeente Katwijk wenst het gezin, zoveel als mogelijk, integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Er wordt hierbij uitgegaan van het principe "één gezin, één plan, één regisseur". 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 in één applicatie (of een combinatie van naadloos op elkaar aansluitende applicaties) voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben. Tevens is het gewenst vanuit deze geboden oplossing integraal dossier op te bouwen en in te zetten maatwerk-ondersteuning vanuit een centrale plaats te kunnen beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken. Zo wenst Gemeente Katwijk optimale integrale dienstverlening aan haar burgers aan te kunnen bieden.

Hulpverlening

Gemeente Katwijk verzorgt onder meer met haar eigen medewerkers kortdurende hulpverlening. Kortdurende (psychosociale) hulpverlening heeft als doel inwoners te helpen met het oplossen van hun (psychosociale) problemen in samenhang met aanwezige somatische, materiële of maatschappelijke problemen (stressoren). Het betreft specifiek het bieden van hulp door hulpdiensten, organisaties of professionele hulpverleners (GGZ, thuiszorg, politie, woningbouw, scholen, huisartsen, etc.) aan inwoners. Dit vanuit het principe 1 gezin, 1 plan (1G1P). Hierbij is het uitgangspunt de zelfredzaamheid van de inwoner te bevorderen, met als streven het netwerk om de inwoner zo te verstevigen dat terugval op hulpverlening idealiter niet meer nodig is. Gemeente Katwijk heeft aldus behoefte aan een oplossing in het Sociaal Domein die analyse en diagnose, registratie van contacten en acties met betrekking tot deze hulpverlening, voortgangsbewaking van ingezette acties, voortgangsbewaking van de situatie van de inwoner en de resultaten van dit alles adequaat kan vastleggen.

Digitale dienstverlening

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 voor het 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 burgers 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). Alle communicatie dient via dit veilige portaal te verlopen. Gemeente Katwijk ziet graag klassieke vormen van communicatie via brieven zo snel mogelijk verdwijnen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit een ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund (zie eveneens het thema 'integraliteit').

Self-service

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente Katwijk wenst burgers 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 Katwijk (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). Zo wenst Gemeente Katwijk optimale dienstverlening aan te bieden op basis van een self-service-gedachte en op basis van digitale ketensamenwerking.

Gebruiksvriendelijkheid

Gebruiksvriendelijkheid van de ICT-oplossing is belangrijk voor Gemeente Katwijk. De oplossing ondersteunt gebruikers bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Gemeente Katwijk is op zoek naar een ICT-oplossing voor het Sociaal Domein die zeer intuïtief is in gebruik en tijd bespaart voor medewerkers door eenmalige registratie en meervoudig gebruik van gegevens, automatische gegevensovername, handige beslisbomen en rekenmodules. De ICT-oplossing dient optimaal te voldoen aan moderne behoeften rondom bedienbaarheid, consistentie, zoeken & vinden, etc. Voortkomend uit eerdergenoemde thema's 'digitale dienstverlening' en 'self-service' geldt deze gebruiksvriendelijkheid eveneens voor externe betrokkenen. Dit moet zo optimaal mogelijk leiden tot gebruiksgemak en de reductie van arbeidsintensiteit bij alle betrokkenen.

Mobiel werken

In het perspectief van gebruiksvriendelijkheid zijn ook mobiele werkvormen niet meer weg te denken. Momenteel wordt bij Gemeente Katwijk nog weinig mobiel gewerkt, uitgezonderd vanuit thuislocaties, vanwege de beperkte technische mogelijkheden. Gemeente Katwijk zou dit graag anders zien. De volledige ICT-oplossing is bij voorkeur remote beschikbaar te stellen via enkel een webbrowser en zowel binnen als buiten het gemeentelijk domein toegankelijk, zonder afbreuk te doen aan de veiligheid. Alle gebruikersinterfaces van de oplossing voor gebruikers, 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.

Bijlage I: Marktconsultatieteam

Naam	Rol
Tim Hartog (InnoviQ)	Projectleider / adviseur
Peter Kuijer	Inkoopadviseur
	Informatieadviseur
	Functioneel applicatiebeheerders
	Kwaliteitsmedewerkers
	Consulenten Jeugdwet
	Hulpverleners Jeugdwet
	Consulenten Wmo
	Consulenten Participatiewet & Inburgering
	Medewerkers bedrijfsvoering
	Medewerkers administratie

Bijlage II: Prijsindicatieblad

Onderstaand prijsindicatieblad wordt tevens in XLSX-formaat bijgevoegd om digitaal in te kunnen vullen.

Bedrijfsnaam:	
----------------------	--

Geef bijgaand schriftelijk (en nog zonder enige verplichting) een indicatie van de waarde van de opdracht voor onderstaande bedragen en tarieven in Euro's, exclusief BTW en inclusief alle bijkomende kosten, waarin inbegrepen de kosten voor onderhoud, updates, upgrades, service en support conform standaard SLA.

Aantal inwoners Gemeente Katwijk per 31 januari 2022	66.081
Aantal gebruikers Gemeente Katwijk per 31 januari 2022	168

Jaarlijkse licentietarieven/gebruiksrechten	Prijs per inwoner	Totaal	Opmerking/onderbouwing
Totaal jaarlijkse licentietarieven	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	€ 0,00	
		€ 0,00	

Enmalige (implementatie) kosten	Kosten	Opmerking/onderbouwing
Totaal eenmalige implementatiekosten	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
<eventuele specificaties>	€ 0,00	
	€ 0,00	

Bijlage III: Casusbeschrijvingen

Hieronder volgt de uitwerking van drie casussen ten behoeve van de presentatie / demonstratie, deel 1. Onderstaand schetsen wij de diverse processtappen die bij Gemeente Katwijk worden gevolgd om deze casussen nader op te pakken en af te handelen. De stappen zijn tevens voorzien van eventuele vragen over de (on)mogelijkheden van de gedemonstreerde oplossing ten aanzien van de uitvoering van deze stappen. Let op: graag vragen wij gedurende de presentatie / demonstratie van beschreven casussen tevens waar mogelijk aandacht voor de diverse consultatiethema's zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Casus 1: Participatiewet

Nr.	Processtap	Omschrijving
1	Ontvangst aanvraag	De inwoner dient een aanvraag levensonderhoud in. - Hoe kan de medewerker zien of er op andere onderdelen van het Sociaal Domein iets bekend is over deze inwoner? - Hoe kan deze aanvraag zo digitaal mogelijk plaatsvinden? En wat zijn de digitale mogelijkheden voor mutaties nadien? - Is er koppeling met zaak- en documentmanagementsysteem Djuma?
2	Verwerken aanvraag	De aanvraag wordt geregistreerd, beoordeeld en toegekend. De norm wordt bepaald en op een juiste wijze vastgelegd.
3	Verwerken inkomsten	De inwoner werkt 15 uur per week bij een winkel. De periodieke inkomsten worden geregistreerd in het dossier. - Hoe verloopt de verwerking van de maandelijkse inkomstenbriefjes? - Hoe kunnen wijzigingen nadien digitaal doorgeven worden?
4	Verwerken re-integratie	De inwoner geeft met divers bewijs aan niet meer dan 20 uur per week te kunnen werken. De inwoner wordt aangemeld voor re-integratie. Er wordt een traject voor de inwoner opgestart. De volgende aspecten worden geregistreerd: arbeidsverplichtingen, doelgroep, participatieladder, opleidingsniveau en instrumenten. - Op welke wijze zijn deze trajecten ook digitaal zichtbaar voor andere professionals (op hoofdlijnen) en geldt dit zowel in- als extern?
5	Verwerken debiteuren	Deze inwoner heeft nog een openstaande vordering bij de gemeente. De vordering wordt opgevoerd en een betalingsregeling wordt ingevoerd. Ook is er al een beslaglegger die zich heeft gemeld. Er wordt eveneens een beslag op de uitkering verwerkt. - Op welke wijze kunnen deze gegevens digitaal inzichtelijk worden gemaakt voor de inwoner? - Welke acties kan de inwoner digitaal verrichten?
6	Verwerken bijzondere bijstand en minimaregeling	Inwoner dient ook een aanvraag bijzondere bijstand in voor de bewindvoeringskosten en doet ook een beroep op het minimabeleid. - Hoe wordt er onderscheid gemaakt in deze regelingen? - Hoe wordt de methodiek van draagkracht bepalen ondersteund? - Op welke wijze kunnen deze gegevens digitaal inzichtelijk worden gemaakt voor de inwoner?
7	Toetsing, kwaliteitscontrole	De aanvraag wordt getoetst op correcte bepaling en verwerking van alle bovengenoemde acties. Het geheel wordt goedgekeurd.

8	Beschikken	Er wordt een beschikking opgesteld voor alle bovengenoemde onderdelen. De beschikking wordt verzonden naar de inwoner. - Op welke wijze kan de beschikking digitaal inzichtelijk worden gemaakt voor de inwoner?
9	Betalen	De uitkeringsadministratie zet betalingen klaar. In een batch gaan dagelijks alle betalingen van Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz, Loonkostensubsidie en Wmo eruit. Fysiek worden maandelijkse regelmatigheidsonderzoeksformulieren opgeslagen. Medewerkers van de uitkeringsadministratie controleren de gegevens en stellen het uit te betalen bedrag vast en verwerken de betalingen.
10	Controle en correctie	Bedrijfsvoering controleert of de dagelijkse uitgaven en de journaalposten op elkaar aansluiten. Maandelijks wordt er een aansluiting gemaakt naar de rekening courant. Daarbij wordt ook gekeken of de ontvangsten op de bank juist geboekt zijn in het administratieve systeem. Eenmaal per maand worden de journaalposten naar Financiën gestuurd om overgeheveld te worden naar Key2Financiën. Bij het maken van aansluitingen en verantwoordingen is er wens om veel cumulatieven te draaien en totalen en subtotalen te zien: cumulatieven (op stuks en financieel) voor verstrekte voorzieningen, uitkeringen, maar ook voor soorten vorderingen, ontvangsten, rente boekingen en correcties.
11	Jaarwerk	Afsluitend aan het jaar moeten alle totalen in de administratie sluiten met de totalen in de financiële administratie. Eveneens moeten vorderingen (behorend bij belaste uitkeringen) op juiste wijze gebruteerd worden. Eveneens moet er fiscaal jaarwerk gedraaid worden. Alle afgedragen belasting per BSN aan de belastingdienst moet juist zijn. Iedere inwoner krijgt een correcte jaaropgave. - Welke controles kunnen uitgevoerd worden? - Kunnen er correcties doorgevoerd worden?

Casus 2: Dienstverleningsproces Jeugdwet / Wmo

Nr.	Processtap	Omschrijving
1	Ontvangst aanmelding	<i>Aanmeldingsfase: De bereikbare dienst filtert op Wmo / Jeugd, consulent of hulpverlener en 18- of 18+ jaar. De melding gaat door naar de aanmeldcoördinator / hulpverlening 18+ / Wmo. De aanmeldcoördinator heeft het eerste contact met het gezin namens het Wijkteam 18- jaar en zorgt voor een brede uitvraag, maakt alvast een dossier aan in CARE4 en verwerkt alle gegevens in het ondersteuningsplan. Daarnaast wordt de Algemene Risico Inventarisatie Jeugd (In het vervolg: ARIJ) uitgevraagd (zie bijlage ARIJ aan het slot van deze casussen) en een informatiepakketje aan de inwoner verstuurd.</i> Jos en Henk worden aangemeld vanuit een Veilig Thuis-melding. Hun kinderen worden aangemeld bij een jeugdconsulent en worden geregistreerd. De vader heeft geen werk en wordt aangemeld bij een jobcoach vanuit het wijkteam 18+. De moeder heeft persoonlijkheidsproblematiek en ondersteuning nodig op diverse leefgebieden Wmo en wordt dus aangemeld bij de Wmo-

Nr.	Processtap	Omschrijving
		consulent. In het verleden toen ouders nog bij elkaar waren, waren zij reeds bekend bij het wijkteam en hebben hulp gekregen. In de oplossing kan in deze situatie terug worden gekeken en bepaald worden wie de betrokken wijkteammedewerker was. De nieuwe dossiers worden gecontroleerd en aangevuld vanuit de BRP. - Aanvragen Wmo kunnen nu ook worden opgestart via zaak- en documentmanagementsysteem Djuma. Kan de oplossing dit ook?
2	Verwerken aanmelding	<i>Kennismakingsfase: De zaak / casus komt op naam van de jeugdhulpverlener/jeugdconsulent en zorgt ervoor dat binnen 8 weken alle stappen worden doorlopen die geldend zijn vanuit afspraken en de verordening / wet. Voor jeugdigen wordt een risicotaxatie door middel van de Algemene Risico Inventarisatie Jeugd (ARIJ) afgenomen, ingebracht in de casuïstiek en ondertekend door alle betrokken partijen.</i> - Op welke wijze worden automatisch de doorlooptijden geregistreerd en hierop signaleerd? De aanmeldcoördinator belt naar aanleiding van de aanmelding op en vraagt of ouders op de hoogte zijn van de melding en legt het proces uit. De persoonsgegevens worden gecontroleerd. Er worden vragen gesteld met betrekking tot veiligheid (aan de hand van de ARIJ). De aanmeldcoördinator geeft prioritering aan de hulpvraag en plaatst het gezin op de wachtlijst. De aanmeldcoördinator stuurt een brief met informatie, meldt het gezin aan MULTIsignaal, start de ondersteuning en geeft uitleg over het vervolgproces en toepassing van de diverse diagnostiek.
3	Verwerken contacten	De Jeugd / Wmo-consulent pakt de casus op en de consulent krijgt deze op de eigen caseload. Alle contacten kunnen worden vastgelegd met vermelding van wie, hoe, waar met specifieke aandacht voor het resultaat en de gemaakte afspraken. Er kan bij behoefte een overzichtelijke rapportage van worden gemaakt. - Op welke wijze kunnen deze gegevens digitaal inzichtelijk worden gemaakt voor de inwoner? - Welke acties kan de inwoner digitaal verrichten?
4	Verwerken kennismaking (keukentafelgesprek)	De vader en moeder zijn gescheiden en worden in verband met de lastige situatie samen uitgenodigd op het Kwadrant of het gemeentehuis. In andere situaties wordt de voorkeur gegeven aan een gesprek thuis. Bij de kennismakingsgesprekken kunnen mantelzorgers, cliëntondersteuners of hulpverlening aanwezig zijn. Er wordt een uitnodiging opgesteld en verzonden. Hierbij worden diverse controlevragen doorlopen en geregistreerd: - Akkoord met inzet van hulp door inwoner; - BurgerServiceNummer kind(eren); - Toestemmingsakkoord voor contact met ketenpartijen.
5	Verwerken verslaglegging (Ondersteuningsplan)	<i>Hulpverlenings- of coördinatiefase: De (voorgenomen) acties worden vastgelegd in een ondersteuningsplan. Eveneens wordt er zo nodig beschikt voor maatwerkondersteuning of -voorzieningen. De ondersteuningsactiviteiten worden gestart en (op)gevolgd.</i>

Nr.	Processtap	Omschrijving
		Voor het gezin worden diverse aspecten vastgelegd zoals: school, huisarts, werk, betrokkenen, netwerk, etc. - Kunnen suggesties uit oude dossiers worden overgenomen? Voor het gezin worden diverse doelen en acties vastgelegd waarbij het mogelijk is een status (behaald – deels behaald – niet behaald) met een toelichting hierop te registreren.
6	Verwerken casuïstiek (collegiaal overleg)	Het concept-ondersteuningsplan wordt automatisch gegenereerd. Het plan wordt besproken, afgestemd (eventueel bijgesteld) en goedgekeurd door het team.
7	Verwerken voorzieningen (ZIN of PGB)	De diverse in te zetten voorzieningen kunnen worden geregistreerd voor de inwoner(s). Hierbij wordt gekozen uit een product- en dienstencatalogus en is duidelijk welke zorg is gecontracteerd. Alle voorzieningen kunnen worden beargumenteerd / toegelicht met een eigen vrije toelichting. Er wordt hier gezocht naar de juiste zorgorganisaties, contact gelegd en wanneer een optie wordt geselecteerd kan het daadwerkelijke toelichtingsverzoek (automatisch) worden gegenereerd met de basisgegevens vanuit het systeem en doorgestuurd worden naar de aanbieder of in het PGB-plan met de inwoner ingevuld. Specifiek voor Wmo is het belangrijk de vorm van hulp en ernst van de problematiek te kunnen linken aan de intensiteit en de duur van de huishoudelijke hulp of het in te zetten hulpmiddel.
8	Beschikken	Het ondersteuningsplan wordt definitief gemaakt en er wordt waar nodig aanvullend beschikt. De inwoner dient het ondersteuningsplan te accorderen. De beschikkingen worden toegestuurd. - Op welke wijze kunnen deze gegevens digitaal inzichtelijk worden gemaakt voor de inwoner? - Welke acties kan de inwoner digitaal verrichten? - Kan de inwoner digitaal het ondersteuningsplan ondertekenen? Tot slot wordt er – indien nodig – een betaalvoorziening klaargezet voor de financiële administratie. Het proces wordt doorgezet naar de financiële administratie*. *Dit geldt voor het leeuwendeel van de processen. Sommige processen worden eerst doorgezet naar een kwaliteitsmedewerker (toetsing). Wanneer dat het geval is, zal de kwaliteitsmedewerker het proces na toetsing doorzetten naar de financiële administratie.
9	Financiële administratie	De financiële administratie verwerkt de betaalvoorzieningen. Er wordt uitbetaald aan de inwoner, hulpmiddelenleveranciers, overige leveranciers, zorgaanbieders (iWmo / iJW) en de SVB (PGB's). Het betreft zowel incidentele als periodieke betalingen. De uitkeringsadministratie betaalt dagelijks de betalingen die klaargezet zijn (door de zorg- en uitkeringsadministratie).

Nr.	Processtap	Omschrijving
10	Regievoering (evaluatiemomenten)	<i>Monitoringsfase: In deze fase wordt periodiek en incidenteel geëvalueerd (mondeling / met formulieren, etc.). Deze momenten kunnen worden ingepland.</i> Het systeem geeft op tijd aan wanneer er weer actie vereist is (ingepland door de consulent / hulpverlener of op vaste mijlpalen van het proces zoals een voorziening die afloopt). Er kunnen automatisch brieven worden gegenereerd en verzonden naar de inwoner als een evaluatiemoment aanstaande is. Er wordt periodiek aan iedere doelstelling van het ondersteuningsplan een cijfer gegeven. Een voldoende cijfer voor het doel leidt tot het afsluiten hiervan. Uiteraard is het eveneens mogelijk om nieuwe doelen te formuleren.
11	Borgingsplan / perspectiefplan	<i>Borgingsfase: Het ondersteuningsplan kan worden afgesloten met een borgingsplan wanneer alle doelen met een voldoende zijn afgesloten. Wanneer een jeugdige 17 jaar is, wordt een perspectiefplan opgesteld. Het systeem signaleert de inwoners die aanmerking dienen te komen voor een dergelijk perspectiefplan.</i>
12	Veiligheidsafspraken / Monitoren	Als een casus als mogelijk onveilig wordt beoordeeld wordt dit direct opgepakt. Alle zaken worden geregistreerd in het systeem zoals: afspraken, vooruitgang, achteruitgang en ingezette of voorgestelde dwangmaatregelen. Ook hier wordt de ARIJ als methodiek toegepast en gedocumenteerd in het dossier.

Casus 3: Hulpverleningsproces Jeugdwet / Wmo

Het hulpverleningsproces Jeugdwet / Wmo lijkt in veel facetten op het dienstverleningsproces Jeugdwet / Wmo, maar accentueert zich vanzelfsprekend op de hulpverleningsaspecten en behoeften die de hulpverleners van Gemeente Katwijk meer specifiek of aanvullend hebben in de ondersteuning van hun werkzaamheden. In onderstaande casus worden zodoende alleen deze meer specifieke of aanvullende aspecten benoemd. De context van de casus mag zelf worden gekozen of wel wordt de context van casus 2 hiervoor gehanteerd.

Nr.	Processtap	Omschrijving
1	Ontvangst aanmelding	De verwijzer wordt in het dossier aangegeven. De verkregen documentatie wordt in het dossier opgenomen. Het telefoonnummer en emailadres worden geregistreerd. Er wordt indien toepasselijk gecontroleerd in het Wlz-register. - Hoe kan de urgentie worden aangeven van casussen?
2	Verwerken aanmelding	De hulpvraag kan in onbeperkt vrije tekst worden aangegeven. De betrokkenen in breedste zin worden geregistreerd, ondersteund door een visueel eco- en / of geneogram. - Op welke wijze kan worden terugverwezen in het systeem (zoals bijvoorbeeld naar Participatiewet & Inburgering, Wmo, 18-/18+)? Op welke wijze kan de ARIJ door het systeem worden ondersteund (zie bijlage ARIJ aan het slot van deze casus)?

Nr.	Processtap	Omschrijving
3	Verwerken contacten	Van afspraken worden niet alleen de data maar eveneens de tijden van de afspraak geregistreerd. Op welke wijze kan een tijdsregistratie van activiteiten per inwoner in de oplossing worden geregistreerd?
4	Verwerken kennismaking (keukentafelgesprek)	- Op welke wijze kan een intake (met een intakeverslag) worden ondersteund door de oplossing, uitgebreid met specificatie per levensdomein van de ZRM? - Er wordt een format Spinnenweb Positieve Gezondheid ingevuld. Op welke wijze kan de oplossing dit ondersteunen?
5	Verwerken verslaglegging (Ondersteuningsplan)	- Op welke wijze kunnen gegevens onder autorisatie digitaal inzichtelijk worden gemaakt voor de betrokken ketenpartijen? - Op welke wijze kan worden gezorgd dat registraties en verslaglegging niet zichtbaar worden gemaakt in dossiers?
6	Verwerken casuïstiek (collegiaal overleg)	Geen bijzonderheden en / of aanvullingen en / of vragen
7	Verwerken hulpverlening (of overdragen / verwijzen)	- Op welke wijze kan een overdracht en / of verwijzing in het dossier worden geregistreerd en de casus worden gesloten? - Hoe kunnen gegevens nog steeds inzichtelijk blijven voor de hulpverlener en passief worden gemonitord op verloop / voortgang (waarbij inwoners zichtbaar blijven in de caseload)?
8	Rapporteren	Er wordt gerapporteerd per individu (inclusief alle gegevens die hierbij uit het systeem in de rapportage kunnen worden geplaatst, waaronder tijdsduur / doelen / resultaten.
9	Financiële administratie	Niet van toepassing
10	Regievoering (evaluatiemomenten)	Geen bijzonderheden en / of aanvullingen en / of vragen
11	Borgingsplan / perspectiefplan	Geen bijzonderheden en / of aanvullingen en / of vragen
12	Veiligheidsafspraken / Monitoren	Geen bijzonderheden en / of aanvullingen en / of vragen

Bijlage op Casus 2 / Casus 3: Algemene Risico Inventarisatie Jeugd (ARIJ)

Toekomstige onveiligheid	Beïnvloeden	ARIJ bij evaluatie	Uitleg	Veiligheidsplan/afspraken
Laag	Laag	Nee	Risico is laag	Nee
Midden	Midden	Wel	Heeft de mate van beïnvloeding effect gehad	Wel
Hoog	Hoog	Wel	Heeft de mate van beïnvloeding effect gehad, is de toekomstige onveiligheid nog steeds hoog...VTO?	Wel
Laag	Midden	Nee	Risico is laag, er valt weinig te beïnvloeden	Nee
Midden	Hoog	Wel	Heeft de mate van beïnvloeding effect gehad op de TO	Wel
Hoog	Laag	Wel	Er kan spraken zijn van een onveilige situatie waar hulp voor nodig is, gezin lijkt niet/nauwelijks beïnvloedbaar.	Wel
Laag	Hoog	Nee	Toekomstige onveiligheid is laag, er valt ook weinig te beïnvloeden	Nee
Midden	Laag	Wel	Er kan spraken zijn van een onveilige situatie waar hulp voor nodig is, gezin lijkt niet/nauwelijks beïnvloedbaar	Wel
Hoog	Midden	Wel	Er kan spraken zijn van een onveilige situatie waar hulp voor nodig is, gezin lijkt niet/nauwelijks beïnvloedbaar	Wel