

BIJLAGE G

Casussen voor demonstratie

Aanbesteding 'Integraal informatiesysteem Sociaal Domein'

Gemeente Eemsdelta

Aanbestedingsnummer: TN 393941

CASUSSEN

1 Inleiding 2

2 Casussen Regie, WMO en Jeugd 3

2.1 Casusbeschrijving 1 3

2.2 Casusbeschrijving 2 5

2.3 Aanvullende vragen Regie, WMO en Jeugd 6

3 Casussen Werk en Inkomen 7

3.1 Casus Inkomen 7

3.2 Casus Werk en re-integratie 9

CASUSSEN

1 Inleiding

Voor het Gunningscriterium **GC4 Presentatie en Demonstratie** (zie paragraaf 5.5.4 van de Aanbestedingsleidraad) worden de Inschrijvers gevraagd een presentatie en een demonstratie te geven.

Een van de demonstratieonderdelen is 'Demonstratie van de Oplossing volgens de beschreven casussen'. Deze casussen zijn hieronder in hoofdstukken 2 en 3 beschreven.

De Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld om aan de hand van casussen, te tonen hoe de daarbij behorende bewerkingen in de Oplossing van het Sociaal domein dienen te worden uitgevoerd. Het gaat daarbij dus om bewerkingen die de betreffende Medewerkers, op het moment dat de Oplossing is geïmplementeerd, in de toekomst ook daadwerkelijk zullen moeten uitvoeren. Het gaat daarbij zowel om bewerkingen die in een Citrix-omgeving als op een mobiel apparaat (iPad/Smartphone) moeten worden uitgevoerd. Daarnaast gaat het om het gebruiksgemak van de Inwoners bij het eventueel gebruik van het Inwonersportaal of Digitaal loket.

De beoordeling van de demonstratie is in paragraaf 5.5.4 van de Aanbestedingsleidraad beschreven.

Deze Onderwerpen zijn uitdrukkelijk niet uitputtend en laten expliciet ruimte voor de Inschrijver om afwijkende of aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze in de filosofie van 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 Onderwerpen automatisch tot een lagere score leidt.

Andersom zal de meerwaarde van de Oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

2 Casussen Regie, WMO en Jeugd

We willen dat we vanuit verschillende vakteams in hetzelfde dossier kunnen werken. De casusregisseur is de verantwoordelijke consulent en de overige collega's van de vakteams worden als betrokkene toegevoegd.

2.1 Casusbeschrijving 1

Er wordt een melding gedaan bij het Sociaal Plein Eemsdelta (integrale toegang). Het betreft een meneer X, getrouwd met mevrouw X-W en hun 4 kinderen. Er zijn zorgen over de kinderen en zijn echtgenote. Gevraagd wordt om mee te kijken in de gezinssituatie.

Stappen:

1. Er wordt, door de SPE medewerker, een melding geregistreerd in het regiesysteem en gekoppeld aan het juiste gebied.
2. Vanuit het integrale team binnen het gebied wordt bepaald welk vakteam (jeugd & Jongeren) het initiatief gaat nemen bij deze melding. Melding dient naast een koppeling aan een gebied ook gekoppeld te worden aan het vakgebied Jeugd en aan een consulent.
3. Vanuit het integrale team wordt eveneens bepaald wie er vanuit de andere vakgebieden worden gekoppeld aan het gezin. Deze consulenten moeten als betrokkene worden toegevoegd aan het dossier van het gezin.
4. De consulent jeugd maakt, samen met een Wmo consulent, een afspraak voor een intakegesprek met meneer en zijn echtgenote bij hen thuis. Afspraak wordt bevestigd met de klant en is zichtbaar in het burgerportaal en er wordt een e-mail verzonden vanuit het regiesysteem.
5. Er vinden diverse contacten plaats met de voorliggende welzijnsorganisatie Cadansz Welzijn. Voor meer informatie volgt er nog een gesprek bij meneer thuis en vindt een aantal telefoongesprekken plaats. Alle handelingen worden door de consulent Jeugd en consulent Wmo geregistreerd in een onderzoeksverslag in een dossier. Diverse rapportages uit "het veld" worden bijgevoegd.
6. Het onderzoek van de jeugdconsulent wordt afgerond. In overleg met de betrokkenen worden de doelen en de daarbij behorende acties bepaald en gepland. Het jeugdonderdeel van het verslag wordt voor ondertekening klaargezet op het Inwonersportaal / Digitaal loket. Klant ontvangt hierover een bericht (e-mail o.i.d).
7. Klant tekent het jeugdverslag en dit wordt gezien als aanvraag. Consulent jeugd ontvangt hierover een melding.
8. De Wmo consulent heeft geconstateerd dat er mogelijk zorg ingezet moet gaan worden op het gebied van de Wmo. Er dient aanvullend medisch onderzoek te gaan plaatsvinden naar de situatie van mevrouw X-W. Er dient een nieuwe melding te worden aangemaakt op het vakgebied Wmo of wellicht kan de melding gesplitst worden. De melding dient gekoppeld te worden aan het gezinsdossier. Mevrouw ontvangt hierover een informatieve brief en deze moet zichtbaar zijn in het Inwonersportaal / Digitaal loket.
9. Mevrouw kan in het Inwonersportaal / Digitaal loket zien wat de status is van haar melding bij de Wmo. Zo kan zij zien op welke datum het medisch advies is opgevraagd en wanneer deze retour is gekomen en weer in behandeling is bij de consulent.
10. Na ontvangst van het medisch advies wordt deze opgeslagen in het dossier. Consulent besluit aan de hand van het advies een voorziening in te zetten op grond van de Wmo.
11. Voor de jeugd en wmo-voorzieningen worden passende producten klaargezet voor de toewijzing. Graag zowel de variant Zorg In Natura als de variant Persoons Gebonden Budget tonen en in deze casus Zorg in Natura meenemen voor het toewijzen.
12. De toetser dient akkoord te geven voordat het producten naar de administratie gaat die het proces vanaf daar zal overnemen. Er wordt hier nog een spelfout gecorrigeerd en daarna wordt akkoord gegaan. Graag zien we hier hoe de toetser rol zichtbaar is in het systeem en hoe iemand met die rol een melding krijgt dat er iets klaar staat voor toetsing.

CASUSSEN

13. Vanuit Jeugd worden er twee beschikkingen aangemaakt (beide kinderen 1 beschikking). Vanuit de Wmo wordt 1 voorziening ingezet op naam van moeder. De beschikkingen worden beschikbaar gesteld in het Inwonersportaal / Digitaal loket.
14. De voorzieningen ingezet middels het iWmo en iJW berichtenverkeer.
15. Wanner wij het ontvangen 305 bericht positief hebben beoordeeld dient er een iEB bericht te worden verzonden waarbij de ingangsdatum van het iEB bericht gelijkwaardig is aan de startdatum zoals genoemd in het 305 bericht.

Algemene vraag over casus 1:
Bij jeugd hebben wij een verschil in ondertekening van documenten. Bij een kind <12 jaar tekenen ouders, bij een kind tussen de 12-16 tekenen ouders en kind allebei, vanaf 16 jaar tekent het kind alleen. Hoe maakt het Inwonersportaal / Digitaal loket deze scheiding? Als we gaan werken met 1 verslaglegging (1 gezin 1 plan) hoe kunnen we er voor waken dat de ouders niet alles zien van het kind van 16 jaar en dat de kinderen niet alle informatie van de ouders zien?

CASUSSEN

2.2 Casusbeschrijving 2

Er komt via de politie een melding binnen over een verwarde man. Hij is afgelopen nacht aangehouden omdat de buren hebben geklaagd over het geschreeuw en zijn agressief gedrag. Melding komt binnen bij Zorg & Veiligheid met de vraag hem op te pakken.

Stappen:

1. Zorg & Veiligheid controleert of de klant bekend is binnen 1 van de vakteams binnen ons sociaal domein. Zij moeten in één oogopslag kunnen zien of de klant bekend is binnen de domeinen.
2. In deze situatie is de klant niet bekend. Er wordt door Zorg en Veiligheid een OGGZ-dossier aangemaakt. Zij willen dan een mail sturen naar de OGGZ leden (externe partijen) met daarin de vraag of deze klant bekend is binnen hun organisatie. Kan deze mail (beveiligd) verstuurd worden naar deze externe partijen?
3. Vanuit het dossier moet een mogelijk beschikbaar worden gesteld waaruit duidelijk wordt dat dit dossier op de agenda voor de eerstvolgende vergadering wordt gezet.
4. Vanuit de OGGZ-vergadering wordt een medewerker van een externe partij gekoppeld aan het dossier van deze klant. Externe medewerkers moeten toegang hebben tot beperkte informatie in het OGGZ-dossier. Ook moeten zij bewerkingsrechten krijgen op het gebied van voortgangsrapportages.
5. Van de OGGZ-vergadering worden notulen gemaakt. Deze moeten inzichtelijk zijn voor alle in- en externe medewerkers van de OGGZ.
6. De Externe OGGZ medewerker moet digitaal kunnen aangeven bij de administratief medewerker van de OGGZ wat de uitkomsten zijn van zijn/haar onderzoek.
7. Als de klant toegeleid kan worden naar zorg, dan sluit de OGGZ de bemoeienis met dit dossier. Het kan zijn dat de zorg wordt ingezet door de externe partij die ook gekoppeld is aan het OGGZ-netwerk. Doordat de zorg dan via die organisatie gegeven gaat worden kan de melding bij ons worden afgesloten. Het dossier wordt pas afgesloten als het zorgtraject is gestopt. De externe organisatie geeft hier een terugkoppeling over aan de administratief medewerker.
8. Als de zorg via de Jeugdwet / Wmo gegeven moet worden dient de melding te worden ingetrokken bij de OGGZ en vervolgens bij het vakteam worden ingezet.

CASUSSEN

2.3 Aanvullende vragen Regie, WMO en Jeugd

Nr	Wat gebeurt er	Wat willen we zien in de Oplossing
1	Alle declaraties zijn verwerkt. Er moet nu een betalingsbestand worden aangeleverd aan de financiële administratie.	Hoe ziet het proces er rondom het maken van een betalingsbestand uit?
2	Er wordt een tarief door beleid aangepast. Dit heeft invloed op lopende toewijzingen.	Hoe wordt deze aanpassing uitgevoerd? Hoe wordt de berekening gedaan op de bestaande toewijzingen, wat de invloed is op reeds gedane declaraties en laat zien dat de Oplossing er rekening mee houdt dat er per jaar verschillende tarieven gelden. Herberekening van boekingen.
3	De tariefswijzigingen worden automatisch in alle contracten aangepast.	Hoe wordt deze aanpassing uitgevoerd?
4	Alle cliënten met een hulpmiddel moeten worden aangeschreven ivm de wijziging.	Een groep cliënten wordt geselecteerd en ontvangen een brief. De verzonden brief is bij de individuele cliënten terug te vinden.
5	Ivm aanleveren van financiële informatie voor de jaarrekening moet een totaaloverzicht van alle uitgaven van jaar x gemaakt worden.	Hoe ziet dit overzicht eruit (totaal en de verschillende producten van de verschillende wetten).
6	1 persoon uit het dossier verhuist naar een ander adres.	Wat zie je hier van in het gezinsdossier? Krijgt deze persoon dan een eigen dossier?
7	Een einddatum van een hulpmiddel wordt bereikt.	Er dient een melding te worden verzonden bij het bereiken van einddata bij hulpmiddelen / voorzieningen (in te stellen per productgroep in beheer).
8	As de klant tussentijds wil wisselen van zorgaanbieder, hoe gaat dit in zijn werk?	

3 Casussen Werk en Inkomen

3.1 Casus Inkomen

Nr	Wat gebeurt er	Wat willen we zien in de Oplossing
1	Een Inwoner meldt zich voor een aanvraag bijstandsuitkering PW.	• Registratie van de aanvraag en het klantcontact, zowel via Inwonersportaal / Digitaal loket als een papier aanvraag. • Koppeling met BRP en DKD.
1a	Aanvraag is niet compleet.	• (Digitale) Communicatie met de inwoner. • Aanvraag / dossier compleet maken. • Hoe verloopt controle van een aanvraag.
1b	Inwoner verzoekt om voorschot.	Registratie en afhandeling
1c	Beslissing op aanvraag.	• Kennisboom. • Aanmaken rapportage / beschikking. • Meerdere mogelijke beslissingen en ook geen beslissing. • Signaal naar het re-integratie team / medewerker.
1d	Collegiale toetsing van een aanvraag.	Hoe is dit vormgegeven en hoe de monitoring van de stappen mogelijk is in de Oplossing.
2	Nieuwe klant met inkomen (niet bekend in het systeem) verzoekt om Bijzondere bijstand.	• Registratie van de aanvraag en het klantcontact, zowel via Inwonersportaal / Digitaal loket als een papier aanvraag. • Draagkracht berekening van inkomen en vermogens.
3	Opleggen maatregel en boete.	• Hoe wordt dit vastgelegd in de Oplossing. • Koppeling met een vordering. • Grondslag en hoogte van een boete. • Registreren horen van de klant. • Communicatie met de klant, zowel via Inwonersportaal / Digitaal loket als via brief.
4	Klant gaat werken.	• Registratie (en de werking) van de vrijlating. • Registratie van de (meerdere) inkomsten / LHK. • Bijhouden medische uren beperking.
4a	Verrekening inkomsten voorgaande periodes.	
4b	Klant ontvangt te veel uitkering.	• Registratie in de Oplossing. • Berekening. • Herberekening. • Vordering.
4c	Aanmaken inkomstenverklaringen.	• Digitaal en papier. • Registratie in het uitkeringsdossier.
4d	Klant levert inkomstenverklaring niet in.	• Hoe worden gevolgen voor een uitkering in de Oplossing doorgevoerd.

CASUSSEN

		• Terugkoppeling / signaal naar de klant (digitaal en papier).
5	Er wordt een beslag gelegd op de uitkering.	• Volgorde van beslaglegging. • Registratie en berekening (inkomsten, VT, beslagvrije voet). • Registratie van meerdere beslagleggers.
6	Uitvoeren van de uitkeringsrun.	• Uitvoering van de proefrun. • Aanmaken en controle van borderel, meldingenlijst, betaalbestand en journaalbestand.
7	Verwerken van ontvangsten n.a.v. een vordering.	Hoe is dit vormgegeven in de Oplossing.
8	Klant lost zijn / haar vordering niet af.	• Hoe worden aanmaningen aangemaakt en geregistreerd. • Meerdere niveaus van aanmaning.
9	Beëindiging van een uitkering.	• In geval van schendingen inlichtingenplicht. • Beslagleggers / deurwaarders communicatie.
10	Verwerken van de IB-signalen	Hoe verloopt dit in de Oplossing.

CASUSSEN

3.2 Casus Werk en re-integratie

Nr	Wat gebeurt er	Wat willen we zien in de Oplossing
1	Zoekperiode jongeren 27-	• De route van de zoekperiode vastleggen in de Oplossing. • Vastleggen van de eindbeoordeling van vier weken.
2	Loonkostensubsidie	Berekening en beschikking in de Oplossing.
3	Aanmelding voor een re-integratietraject van een gezin komt bij de klantmanager binnen.	• Registratie in de Oplossing. • Registratie van bijzonderheden die van belang zijn, zoals agressie. • Hoe worden harde en zachte kenmerken op alle leefgebieden geregistreerd. • Hoe worden de doelmatigheidsafspraken en verplichtingen conform de PW vastgelegd en richting de klant doorgegeven.
4	Een wijziging in de persoonlijke situatie van een klant, zoals een verhuizing of een scheiding.	• Hoe worden wijzigingen in de persoonlijke situatie aangepast. • Hoe wordt de klantmanager geattendeerd op wijzigingen in het gezin die invloed hebben op de rechten en plichten. • Hoe worden belemmeringen (bijvoorbeeld woonsituatie, geen opvang e.d.) vastgelegd.
5	Wijzigen van en binnen een re-integratietraject.	• Hoe worden vaardigheden en competenties vastgelegd? • Hoe wordt vastgelegd en gemonitord als een opleiding gevolgd gaat worden? • Hoe wordt kinderopvang vastgelegd? • Hoe wordt het niet behalen van een startkwalificatie vastgelegd? • Hoe worden maatregelwaardige gedragingen vastgelegd? • Hoe wordt een aanvraag indicatie Banenafspraak of nieuw Beschut vastgelegd, doorgegeven aan het UWV en de daaropvolgende toekenning van het UWV vastgelegd? • Hoe wordt een wijziging klantmanager vastgelegd en gecommuniceerd naar de klant? • Hoe worden re-integratietrajecten zoals proefplaatsing, scholing, en werkervaringsplaats (WEP) geregistreerd en bewaakt? • Hoe wordt een nazorgtraject vastgelegd?
6	Registratie van niet-uitkeringsgerechtigde	Hoe wordt een niet-uitkeringsgerechtigde (NUG) vastgelegd en hoe wordt zijn / haar traject geregistreerd.