

Bijlage 10 – Use cases en implementatieplan

ICT oplossing werk en inburgering gemeente 's-Hertogenbosch

1.	Klantinteractie	2
2.	Beheer	3
3.	Sjabloongenerator	4
4.	Interactie inkomen	5
5.	Medewerkersportaal	7
6.	Inburgering	9
7.	Implementatie	12

1. Klantinteractie

Stelling usecase	Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch willen wij zoveel mogelijk digitaal communiceren met de burger. Hierbij houden wij graag ook het dossier op orde.
Casusbeschrijving	
1.1 Casus	
1.1.1 Piet en Riet hebben een uitkering. Een werkconsulent nodigt Piet uit om een traject naar werk te bespreken en verzoekt om een document aan te bieden. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de uitnodiging naar Piet communiceert. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing contactregistratie kan vastleggen. - Beschrijf op welke wijze Piet wordt gevraagd een document aan te bieden. - Beschrijf op welke wijze hij een document kan aanbieden. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing signaleert als een document niet tijdig wordt aangeboden. - Beschrijf op welke wijze het plan van aanpak (PVA) wordt opgesteld en aangeboden aan Piet. - Beschrijf op welke wijze Piet het plan van aanpak kan ondertekenen. - Beschrijf op welke wijze Piet bezwaar kan maken tegen een besluit. 1.1.2 Piet gaat op traject bij een externe aanbieder. Piet moet worden aangemeld, er wordt een instrument voor Piet gestart en Piet wordt geïnformeerd. Met Piet wordt een werkrooster afgesproken en er wordt een informatiebijeenkomst ingepland. - Beschrijf op welke wijze de professional de gegevens vast moet leggen en welke acties geautomatiseerd zijn. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing alle betrokkenen informeert. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing het werkrooster registreert. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing verzuim kan verwerken. 1.1.3 Binnen Werk kennen wij meerdere teams. Piet moet naar een ander team en professional. Piet heeft een lopend instrument die moet worden gecontinueerd. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de overdracht faciliteert. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing alle betrokkenen informeert. 1.1.4 Piet wil inzicht in zijn gegevens. Verouderde gegevens en komt: - Beschrijf op welke wijze uw oplossing inzicht biedt in: - historie (o.a. instrumenten en behandelaars) - documenten - werkrooster - geregistreerd verzuim - klantcontact - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de mogelijkheid biedt om de gegevens waar de vertrouwelijkheid van de professional in het gedrang komt te presenteren gegevens te "filteren".	
1.2 Managementinformatie	
Beschrijf welke managementinformatie uw oplossing biedt op het gebied van klantinteractie.	

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

Welke kanalen worden gebruikt.

Hoe wordt er onderscheid gemaakt tussen klant gebonden (Piet of Riet) en uitkering gebonden (Piet en Riet) communicatie.
Hoe uitgebreid is de informatievoorziening naar de burger.
Gebruiksvriendelijkheid.
Actualiteit en compleetheid van de gegevens van eventuele portalen t.o.v. bronsystemen.
Beschikbare managementinformatie in de oplossing.

2. Beheer

Stelling usecase	De Gemeente 's-Hertogenbosch wil gebruik maken van de standaardoplossingen die de leverancier aanbiedt.
Casusbeschrijving	
2.1 Autorisatie en rollen	
Er gaat een nieuwe tijdelijke professional (werkconsulent) volgende week beginnen. De professional is ingehuurd voor een periode van 6 maanden. Deze moet geautoriseerd worden met de juiste rol(len).	
- Beschrijf hoe uw oplossing de professional registreert. - Beschrijf hoe uw oplossing rollen kan toewijzen voor deze specifieke periode. - Beschrijf hoe uw oplossing tijdelijk een extra rol kan toekennen. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de autorisaties inzichtelijk maakt.	
2.2 Bulkverwerking	
Periodiek wordt voor een (grotere) groep bulkacties uitgevoerd.	
- Beschrijf hoe uw oplossing voor een groep personen processen kan opstarten. - Beschrijf hoe uw oplossing voor een groep personen een document kan aanmaken. - Beschrijf hoe uw oplossing voor groepen selecties kan maken om bovenstaande acties uit te voeren.	
2.3 Audit trail/ logging	
Er komt een verzoek binnen van de auditor welke professional er verwerkingen heeft uitgevoerd in een bepaalde periode.	
- Beschrijf hoe uw oplossing deze selectie mogelijk maakt. - Beschrijf hoe uw oplossing dit kan doen voor een specifieke burger. - Beschrijf hoe uw oplossing deze overzichten kan exporteren.	
2.4 Managementinformatie en stuurinformatie	
Beschrijf op welke manier het voor de beheerder mogelijk is om management- en sturingsinformatie ter beschikking te stellen en te bewerken voor medewerkers.	

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

De responsetijd van de oplossing.
De gebruiksvriendelijkheid van de beheeromgeving.
Beschikbare managementinformatie in de oplossing.

3. Sjabloongenerator

Stelling usecase	De Gemeente 's-Hertogenbosch wil gebruik maken van de standaardoplossingen die de leverancier aanbiedt.
Casusbeschrijving	Er is een voorkeur om te koppelen met Xential. Wanneer u deze koppeling aanbiedt (deze wordt uitgevraagd in het PVE toelichting) hoeft u onderstaande punten niet weer te geven en krijgt u de maximale score op deze usecase. 3.1 Er komt een verzoek om een nieuw (document)sjabloon in te richten. - Beschrijf hoe uw oplossing sjablonen aanmaakt om in te richten. - Beschrijf hoe uw oplossing variabelen (alle mogelijke velden, ook eigen gemaakte, uit de database) kan toevoegen aan een sjabloon. - Beschrijf hoe uw oplossing omgaat met repeterende gegevens. Bijvoorbeeld kinderen of meerdere instrumenten. - Beschrijf hoe uw oplossing een vertaling kan maken a.d.h.v. data (M=Dhr., M/V = Hem/Haar etc.). - Beschrijf hoe uw oplossing gebruik kan maken van reeds bestaande bouwblokken van een sjabloon. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing wijzigingen in bouwblokken automatisch doorvoert in bestaande sjablonen. - Beschrijf hoe uw oplossing deze sjablonen voor alle kanalen (hard-copy, portal, berichtenbox etc.) kan gebruiken. - Beschrijf overige functionaliteiten waar uw oplossing onderscheidend kan zijn.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

De gebruiksvriendelijkheid van het bouwen/aanpassen van sjablonen.
De gebruiksvriendelijkheid van de beheeromgeving.

4. Interactie inkomen

Stelling usecase	Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch wordt voor inkomen de oplossing "Civision Samenlevingszaken" van leverancier PinkRocade Local Government gebruikt. Tussen werk en inkomen is interactie wanneer er zich bij de burger specifieke wijzigingen voordoen of gebeurtenissen plaatsvinden. Deze usecase is bedoeld om een goed inzicht te krijgen op welke wijze de oplossing de interactie met inkomen ondersteunt.
Casusbeschrijving	
4.1 Algemeen	Inkomensgegevens worden geregistreerd in I-samenlevingszaken van leverancier Pink Rocade: - Beschrijf hoe uw oplossing uitkerings-, ontheffings- en inkomstengegevens weergeeft. - Beschrijf hoe uw oplossing weergeeft of er een mutatie- of beëindigingsonderzoek plaatsvindt.
4.2 Casus	
4.2.1	Piet en Riet hebben een aanvraag gedaan en zijn in beide systemen opgevoerd. Binnen Werk wordt "groen licht gegeven" op het beschikken van de uitkering. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de communicatie naar inkomen ondersteunt. - Beschrijf op welke wijze er een eventuele maatregel en arbeidsverplichting wordt gecommuniceerd.
4.2.2	Gedurende het traject werkt Piet onvoldoende mee. Er zijn gesprekken geweest met Piet en de professional (werkcoach) legt een maatregel op, op de gezamenlijke uitkering. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de communicatie naar inkomen ondersteunt. - Beschrijf hoe de oplossing recidive bewaakt. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing hierin communiceert naar Piet en Riet. - Beschrijf hoe de oplossing de ingezette maatregel door team inkomen weergeeft in uw ICT-oplossing.
4.2.3	Na verloop van tijd blijkt dat Piet Riet heeft verlaten en is verhuisd naar een adres buiten 's-Hertogenbosch. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de beëindiging van de uitkering van Piet in het Werk systeem verwerkt. - Beschrijf op welke wijze uw oplossing de beëindiging signaleert en weergeeft. - Beschrijf wat dit betekent voor het dossier van Piet en dat van Riet.
4.2.4	Riet heeft parttime werk gevonden (met loonkostensubsidie). - Beschrijf hoe uw oplossing dit doorgeeft aan inkomen als Riet dit aan heeft gegeven bij Werk. - Beschrijf hoe uw oplossing dit verwerkt als Riet dit aan heeft gegeven bij Inkomen. - Beschrijf hoe uw oplossing de medische urenbeperking verwerkt en communiceert naar inkomen.
4.3 Managementinformatie	Beschrijf welke managementinformatie uw oplossing biedt op het gebied van interactie met inkomen.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

Gebruiksvriendelijkheid.
Welke interactie is automatisch en welke acties moeten handmatig worden uitgevoerd.

Welke signalen naar inkomen worden ondersteund.
Welke signalen vanuit inkomen worden ondersteund.
Zijn er API's beschikbaar en op welke wijze zijn deze in te richten.
Op welke wijze maakt het systeem onderscheid tussen het verwerken van persoonsgebonden en uitkeringsgebonden gegevens.
Op welke wijze geeft de oplossing inzicht in de inkomensgegevens m.b.t. bijvoorbeeld vakantiedagen, ingangsdatum uitkering, datum beschikking en recidive maatregelen van een persoon.
Beschikbare managementinformatie in de oplossing.

5. Medewerkersportaal

Stelling usecase	Kerntaak van onze professionals is het zo goed mogelijk laten participeren van onze burgers. Om dit zo goed mogelijk te doen is het voor de professional belangrijk dat hij/zij de juiste informatie over de burger snel kan inzien. Vanzelfsprekend zal er administratie gevoerd moeten worden, maar administratieve verwerking zouden we liefst tot een minimum beperkt zien.
Casusbeschrijving	
5.1 Inzicht/klantbeeld	
Piet en Riet hebben een traject en binnen dat traject zijn een aantal contactmomenten geweest. Piet en Riet hebben deelgenomen aan een informatiebijeenkomst, Piet heeft gebeld met een vraag over zijn traject en de professional heeft Riet gebeld om haar te informeren over een vakantieverzoek. De professional (werkconsulent) besluit om geen toestemming te geven. Over een maand wil de professional evalueren hoe het traject loopt: • Beschrijf hoe uw oplossing bovenstaande contactmomenten registreert en kan inzien. • Beschrijf hoe in uw oplossing de toekomstige taak wordt vastgelegd en bewaakt. • Beschrijf hoe de professional in uw oplossing documenten in het dossier van de burger kan inzien. • Beschrijf hoe de professional in uw oplossing inzicht krijgt in het totaaloverzicht (actueel en historisch) van de burger (het klantbeeld). • Beschrijf hoe uw oplossing kinderen van burger en partner weergeeft. • Beschrijf hoe uw oplossing een wijziging in de NAW-gegevens (bijvoorbeeld adres of overlijden) signaleert.	
5.2 Werkprocessen en taken	
5.2.1 De professional heeft een case-load en een workload.	
• Beschrijf hoe de professional in uw oplossing zijn caseload (klantenbestand) in beeld krijgt. • Beschrijf hoe de professional in uw oplossing zijn workload (actieve taken en processen) in beeld krijgt. • Beschrijf hoe uw oplossing de burgers labeld om aan te geven dat ze tot een subgroep behoren. (vrij in te richten labels) • Beschrijf hoe de professional in uw oplossing wordt gewezen op dreigende en daadwerkelijke overschrijdingen van termijnen voor uit te voeren acties door een burger. • Beschrijf hoe de professional in uw oplossing wordt gewezen op dreigende en daadwerkelijke overschrijdingen van termijnen in zijn eigen workload. • Beschrijf hoe uw oplossing weergeeft van welke instrumenten de burger gebruik maakt. • Beschrijf hoe uw oplossing instrumenten die niet meer in gebruik zijn kunnen worden verwijderd van de instrumentenlijst, zonder dat de historie van de instrumenten wordt verwijderd.	
5.2.2 Een professional moet (tijdelijk) de workload en caseload van een collega overnemen	
• Beschrijf hoe uw oplossing het tijdelijk en definitief overnemen van de gehele workload van een collega ondersteund. • Beschrijf hoe uw oplossing het tijdelijk en definitief overnemen van een selectie van de workload van een collega ondersteund. • Beschrijf hoe uw oplossing het definitief overnemen van de gehele caseload van een collega ondersteund. • Beschrijf hoe uw oplossing het definitief overnemen van een selectie van de caseload van een collega ondersteund.	

5.2.3 De inzetbaarheid van burgers kan wijzigen. Als dat gebeurt wordt de burger "overgezet" naar een ander team.

- Beschrijf hoe uw oplossing een burger kan overzetten naar een ander team.

5.2.4 Het komt voor dat burgers niet verschijnen op een gemaakte afspraak of zich niet houden aan het afgesproken werkrooster;

- Beschrijf hoe uw oplossing verzuim registreert.
- Beschrijf hoe uw oplossing dit ondersteund bij "verzuim bij derden"

5.2.5 Als een professional een taak uitvoert heeft hij/zij behoefte om het dossier van de betreffende klant in te zien:

- Beschrijf op welke wijze het mogelijk is om vanuit een taak een dossier te kunnen openen.

5.2.6 Burgers kunnen worden gelabeld (zie eerdere vragen). Het doel van het labelen is om voor specifieke burgergroepen specifieke acties uit te voeren

- Beschrijf op welke wijze een professional de burgers met een specifiek label kan vinden/zoeken
- Beschrijf op welke wijze een professional persoonlijke labels kan aanmaken, labelen, en weer verwijderen.
- Beschrijf op welke wijze een professional een actie uit kan voeren voor een groep burgers met een specifiek label.

5.3 Loonwaarde

- Beschrijf hoe uw oplossing de indicatieve loonwaarden bepaald en hoe deze getoond worden binnen uw oplossing.
- Beschrijf hoe uw oplossing de actuele en historische loonwaarde in beeld brengt.

5.4 Managementinformatie

- Beschrijf welke managementinformatie uw oplossing biedt op het gebied van inzicht/klantbeeld, werkprocessen en taken en loonwaarde.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

Hoeveelheid administratieve last
De compleetheid van het klantbeeld/ het gemak waarmee inzicht wordt gekregen in de gegevens van een specifieke burger.
De compleetheid van de uitkering gebonden informatie (burger en partner).
Hoe intuïtief uw oplossing werkt.
Hoe gebruikersvriendelijk de oplossing werkt.
Het gemak waarmee inzicht wordt verkregen in de caseload.
Het gemak waarmee meerdere labels bij een burger aan- en uitgezet kan worden.
Het gemak hoe burgers met labels gevonden kunnen worden.
Beschikbare managementinformatie in de oplossing.

6. Inburgering

Stelling usecase	Inburgering is een gereguleerd proces. De gemeente zou graag gebruik maken van een standaard proces voor de professional.
-------------------------	---

6.1 Casusbeschrijving

6.1.1 Vanuit afdeling "wonen" wordt kennisgenomen dat er een woning gekoppeld wordt met de inburgeraar. Hierop volgend wordt er door de professional (consulent werk en inburgering) contact gelegd met de inburgeraar voor een warme overdracht en uitgenodigd voor een startgesprek. Deze inburgeraar is nog niet bekend in de BRP. Het kan voorkomen dat er zelfs nog geen BSN-nummer bekend is. Inburgeraar wordt vervolgens ingeschreven in de gemeente 's-Hertogenbosch. Hierop volgend vindt het startgesprek plaats. Binnen dit gesprek wordt met de inburgeraar afgesproken dat de leerbaarheidstoets wordt ingepland.

- Beschrijf hoe binnen uw oplossing de gegevens van de inburgeraar worden overgenomen.
- Beschrijf hoe uw oplossing de overdracht van de gegevens vanuit DUO en TVS worden overgedragen.
- Beschrijf hoe uw oplossing de "brede intake" en de "PIP" voltrekken binnen het systeem.
- Beschrijf hoe uw oplossing de voortgang monitort en registreert (PVT (participatie verklaring traject), MAP (Module arbeidsmarkt en participatie), Leerroutes).

6.1.2 Vanuit de brede intake wordt een brugklas ingezet voor de bepaling van de leerroute. De inburgeraar volgt de geadviseerde leerroute. (M.u.v. gezinsmigranten (hebben vrije schoolkeuze)) Er vinden voortgangsgesprekken plaats. Vervolgens meldt de inburgeraar zichzelf aan bij de DUO voor het inburger examen.

- Beschrijf hoe uw oplossing de verschillende leerroutes registreert en monitort.
- Beschrijf hoe uw oplossing de afschaling binnen de B1 route of de wisseling tussen de routes registreert. Hierop volgend moet er een nieuwe PIP worden opgesteld. Laat ook zien hoe de oplossing hierin voorziet.
- Beschrijf hoe uw oplossing de 5 verschillende DUO examens kan registreren. Het moet mogelijk zijn om meerdere examendatum's en uitslagen te registreren.
- Beschrijf hoe uw oplossing het eind gesprek van de Z-route registreert inclusief niveaus.
- Beschrijf hoe uw oplossing de verschillende niveaus (Lees, luister, schrijf en spraak) kan registreren per examen.
- Beschrijf hoe uw oplossing een leerroute on-hold kan zetten.
- Beschrijf op hoe uw oplossing de medewerker informeert over dreigende overschrijding van termijnen bij een inburgeraar.
- Beschrijf op hoe uw oplossing de inburgeraar informeert over uit te voeren acties en op welke wijze de inburgeraar wordt gewezen op dreigende overschrijding van termijnen.

6.1.3 De inburgeraar komt voor de tweede keer, zonder afmelden, niet opdagen op een brede intakegesprek. Hierna wordt een brief opgesteld voor een uitnodiging voor de derde maal met daarbij een boete van €250,-.

- Beschrijf hoe uw oplossing de boete vastlegt.
- Beschrijf hoe uw oplossing communiceert met de inburgeraar.
- Beschrijf hoe uw oplossing communiceert naar de innende partij.

6.1.4 De inburgeraar komt in aanmerking voor financiële ontzorging en maatschappelijke begeleiding. Daarnaast biedt gemeente 's-Hertogenbosch na toestemming volledig budgetbeheer aan.

- Beschrijf hoe uw oplossing in elk geval bovenstaande processen ondersteunt.
- Beschrijf hoe uw oplossing omgaat met verlengingen.

6.2 Managementinformatie

- Beschrijf welke managementinformatie uw oplossing biedt op het gebied van inzicht/klantbeeld, werkprocessen en taken en loonwaarde.

Aandachtspunten tijdens de beoordeling

Hoe uitgebreid is de informatievoorziening naar de burger en naar de professional.

Gebruiksvriendelijkheid.

Beschikbare managementinformatie in de oplossing.

7. Implementatie

In de uitwerking zet de inschrijver zo concreet mogelijk uiteen op welke wijze de inschrijver het implementatieproces vormgeeft. Het implementatieplan bevat in elk geval:

- De beschrijving van de samenstelling van het projectteam;
- Projectorganisatie;
- Fasering van de implementatie;
- Overzicht van de activiteiten en mijlpalen per fase in A3-formaat;
- Doorlooptijd;
- Nazorg;
- Taakverdeling tussen opdrachtgever en inschrijver;
- Indicatie van in te zetten uren van opdrachtgever en inschrijver;
- Het overnemen van gegevens uit het huidige systeem;
- Risico's en risicobeheersing;
- Beschrijving en CV van het beoogd projectteam.

Door middel van het implementatieplan geeft Inschrijver duidelijk aan dat tijdig het beoogde resultaat wordt behaald. Opdrachtgever verwacht dat het systeem operationeel is op 1 september 2024 en dat gebruikers en beheerders uiterlijk op deze datum zijn opgeleid.