
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeenten Koggenland en Opmeer:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : KOG230928

Datum : 28 september 2023

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2023
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

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding.....	4
2 Integraliteit.....	5
3 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking.....	6
4 Concept-implementatieplan	7
5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	8
6 Demonstratiescript A: Jeugdwet en Wmo	11
7 Demonstratiescript B: Functioneel beheer	14

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 Gemeenten Koggenland en Opmeer 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

Gemeenten Koggenland en Opmeer zoeken 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 Gemeenten Koggenland en Opmeer:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeenten Koggenland en Opmeer 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: Gemeenten Koggenland en Opmeer kunnen 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: Gemeenten Koggenland en Opmeer kunnen 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 Gemeenten Koggenland en Opmeer;
- 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 Gemeenten Koggenland en Opmeer), 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. 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 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 Gemeenten Koggenland en Opmeer. Momenteel bestaan er enkele webformulieren Sociaal Domein op de website van Gemeenten Koggenland en Opmeer. Deze webformulieren worden handmatig verwerkt in de in gebruik zijnde taakapplicaties van het Sociaal Domein.

Gemeenten Koggenland en Opmeer wensen graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Gemeenten Koggenland en Opmeer 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 communicatie-kanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteren Gemeenten Koggenland en Opmeer een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeenten Koggenland en Opmeer wensen 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 functionaliteiten zoals die zijn beschreven in het Programma van Eisen in bijlage 04. 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 Gemeenten Koggenland en Opmeer (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 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.

Tot slot wensen Gemeenten Koggenland en Opmeer ook de afhandeling van bedrijfsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van Gemeenten Koggenland en Opmeer om ook afhandelings-processen, navolgend en aansluitend op de self-service, te automatiseren. Uiteraard wordt gestart met meer eenvoudige afhandelingsprocessen, maar worden meer complexe afhandelingsprocessen op termijn niet uitgesloten. Voorbeelden zijn het automatisch beoordelen en beschikken van aanvragen bijzondere bijstand of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Zo wensen Gemeenten Koggenland en Opmeer optimale dienstverlening aan te bieden en ketensamenwerking aan te gaan op basis van self-service en procesautomatisering. Ook worden hiermee doelstellingen als meer efficiency en handelingssnelheid beoogd.

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 Gemeenten Koggenland en Opmeer), 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. 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 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 30 oktober 2024 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont 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. Gemeenten Koggenland en Opmeer zien graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeenten Koggenland en Opmeer te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeenten Koggenland en Opmeer hebben de behoefte om, ook indien de bestaande oplossingen CiVision Samenlevingszaken en iSamenleving van PinkRoccade Local Government hervormen worden, de in gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren. 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. Gemeenten Koggenland en Opmeer wensen 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 Gemeenten Koggenland en Opmeer.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeenten Koggenland en Opmeer 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. 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.

5 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vragen Gemeenten Koggenland en Opmeer om een presentatie / demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

1. Jeugdwet en Wmo (zie script A) (tijdsindicatie 60 minuten)
2. Functioneel beheer (zie script B) (tijdsindicatie 30 minuten)

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen / dagdelen bedoeld voor de presentaties – demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met Inschrijvingen nemen Gemeenten Koggenland en Opmeer zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeenten Opmeer gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2 uur, inclusief een korte introductie van de organisatie en de aangeboden ICT-oplossing en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. Voor zover de demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Per onderdeel is bovenstaand de indicatieve tijdsduur aangegeven. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Let op: Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het timemanagement van de presentatie / demonstratie. 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: Gemeenten Koggenland en Opmeer kunnen 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: Gemeenten Koggenland en Opmeer kunnen 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 schaaft 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).

6 Demonstratiescript A: Jeugdwet en Wmo

Het gezin:

Petra en Kevin vormen met hun kinderen een samengesteld gezin.

Wesley de 17-jarige zoon van Petra uit een eerdere relatie heeft een forse autistische stoornis die onlangs is vastgesteld.

May de 5-jarige dochter van Petra en Kevin is ernstig gehandicapt en zit in een elektrische scootmobiel.

Kevin heeft nog 2 kinderen uit een andere relatie die af en toe komen logeren.

Het gezin heeft moeite de eindjes aan elkaar te knopen. Petra heeft zich in eerdere contacten met de gemeenten agressief opgesteld.

Wie?	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen?
Petra (het gezin)	Maakt via het online portaal een melding dat de situatie met het autisme van zoon Wesley volledig uit de hand loopt.	Toon welke informatie de client ziet met betrekking tot de melding. Geef aan welke mogelijkheden er zijn voor (beperkt) inzicht betrokkenen.
Backoffice	Ontvangt de melding, registreert deze en vult de contactgegevens aan doet een eerste inschatting van de route.	Toon hoe de Backoffice gegevens uit de BRP over kan nemen. Toon hoe gegevens m.b.t. het gezag en woonplaatsbeginsel verzameld kunnen worden. Toon hoe een casus-indicatie (enkelvoudig/meervoudig/complex) kan worden meegegeven Toon hoe zichtbaar is wie al bij deze casus betrokken is (geweest).
Wijkteam	De melding is doorgezet naar het wijkteam. Tijdens het wekelijkse casusoverleg wordt de casus toebedeeld aan een sociaal werker jeugd. Tijdens een volgend casusoverleg blijkt dat de melding aan een andere collega moet worden toegewezen.	Toon hoe een casusoverzicht van onverdeelde casussen er uit ziet en hoe casussen op naam gezet kunnen worden. Toon hoe de gezinskaart van dit gezin er uit ziet inclusief waarschuwing omtrent eerdere agressie.
Sociaal werker	De sociaal werker krijgt de melding in zijn werkvoorraad en maakt een afspraak om het gezin te bezoeken.	Toon hoe de afspraak geregistreerd kan worden. Kan dit in de gezamenlijke agenda van het team? In te plannen in eigen agenda en die collega? Is de afspraak ook zichtbaar voor de burger via het online portaal? Toon mogelijkheden om burger een herinnering te sturen voor de gemaakte afspraak. Toon op welke manier de sociaal werker zicht heeft op andere eerder verstrekte voorzieningen, contactmomenten en andere relevante gegevens.

Sociaal werker	De sociaal werker bezoekt het gezin en neemt daarbij zijn tablet mee om aantekeningen voor het gespreksverslag te maken. Na het gesprek legt de sociaal werker de afspraken vast in het gespreksverslag en stuurt deze via het online portaal naar het gezin.	Hoe zijn de reeds aanwezige documenten en voorzieningen zichtbaar voor de sociaal werker? De sociaal werker moet een keuze kunnen maken uit meerdere formats voor een gespreksverslag, of situatiebeschrijving.
Petra	Krijgt een mailtje dat het gespreksverslag klaar staat en logt in om dit te openen. Zij heeft nog een aantal opmerkingen over het verslag en stuurt deze online terug.	
Sociaal werker	De sociaal werker krijgt een notificatie dat Petra nog opmerkingen heeft. Hij neemt telefonisch contact op. In overleg met Petra worden uiteindelijk 2 voorzieningen ingezet (1 ZIN en 1 PGB). Het aangepaste verslag gaat richting Petra ter accordering.	Toon hoe Sociaal werker zicht heeft op aanpassingen t.o.v. de vorige versie(s) Toon hoe automatisch doorlooptijden aan acties gekoppeld kunnen worden en op welke wijze gebruikers geïnformeerd worden over naderende/verstreken deadlines. Toon op welke wijze het besluit onderbouwd kan worden in de oplossing.

Petra	Is nu akkoord en ondertekent het verslag.	
Sociaal werker	Krijgt notificatie dat het verslag akkoord is en maakt een verzoek voorziening voor de backoffice.	Toon hoe dit in z'n werk gaat.
Backoffice	Backoffice krijgt het verzoek in de werkvoorraad. Legt de voorzieningen vast en maakt een beschikking en verzendt de nodige berichten (elektronisch berichtenverkeer)	Kan het PGB via het systeem berekend worden? Toon in hoeverre de beschikking automatisch gevuld wordt met velden uit de voorziening en andere relevante inwonergegevens. Hoe kan de beschikking automatisch ondertekend worden.
Backoffice	De backoffice medewerker heeft inzicht in de gegevensuitwisseling (i-standaarden).	Toon een overzicht van de verschillende berichten bij deze casus inclusief een declaratiebericht. Toon welke handelingen vereist zijn om declaraties af te handelen en betaalbaar te stellen. Toon hoe betalingen vanuit de applicaties gegenereerd kunnen worden inclusief bijhorende journaalposten.
Kevin (het gezin)	Na enige maanden belt Kevin dat er problemen zijn met de scooter van dochter May	
Frontoffice	De melding wordt doorgezet naar de betrokken sociaal werker.	Toon hoe een telefonische melding kan worden geregistreerd als contactmoment en

		kan worden omgezet in een proces.
Sociaal werker	Deze haakt een collega aan met meer kennis van de Wmo. Deze bezoekt het gezin en regelt een aanpassing van de scootmobiel. Tijdens het bezoek blijkt dat het gezin moeite heeft de eindjes aan elkaar te knopen er zijn beginnende schulden.	Toon hoe de sociaal werker een rapport met voor-ingevulde velden kan maken. Hoe kunnen meerdere werkers bij een casus aangehaakt worden? Wat kan er wel of niet zichtbaar gemaakt worden voor het gezin?
Sociaal werker	De sociaal werker maakt een beschikking voor de aanpassing van de scootmobiel en doet een melding vroeg-signalering schulden naar een collega in het wijkteam.	Hoe kan de vroeg-signalering schulden worden vastgelegd?
Backoffice	Impact op Eigen bijdrage beoordelen en vervolgstappen uitvoeren.	Toon hoe in de oplossing een nieuwe aanlevering aan het CAK plaats kan vinden middels een WMO405 bericht.

Werkbeheersing De teamleider wil op regelmatig basis inzicht in:	Aandachtspunten:
Werkvoorraad op teamniveau	Toon hoe dit er uit ziet
Werkvoorraad per behandelaar	Toon hoe dit er uit ziet
Volledigheid dossiers	Kan bij afsluiten van een casus een melding gegenereerd worden dat er documenten in het dossier ontbreken?
Status van dossiers	Is gedurende de afhandeling zicht op de status, doorlooptijden, ontbrekende documenten en processtappen in de dossiers?
Geplande heronderzoeken/ evaluatie en signalen in de toekomst	
Signalen caseload	Is het mogelijk deze automatisch in te stellen?

7 Demonstratiescript B: Functioneel beheer

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

Bij het contracteren van een nieuwe iJw-zorgaanbieder, of bij de overgang naar een nieuw kalenderjaar, moeten er nieuwe tarieven worden ingevoerd. Dit gaat per zorgaanbieder, per iJw-product. Toon hoe nieuwe leveranciers kunnen worden toegevoegd, hoe producten kunnen worden gekoppeld en hoe jaarlijks tarieven worden geïndexeerd.

Sommige voorzieningen moeten periodiek geherindiceerd worden. 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 consultants.

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 wenst te autoriseren op functies en / of rollen. Toon hoe gebruikers gedeactiveerd kunnen worden bij bijvoorbeeld uitdiensttreding. Toon hoe autorisaties voor verschillende domeinen (Wmo/Jeugd/Participatiewet) ingeregeld kunnen worden. Toon onderscheid tussen inzien en bewerken van gegevens.

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing een nieuwe werkproces aanvraag jeugdhulp en één van de bijbehorende documentsjablonen kan worden ingericht en onderhouden. Toon op welke manier gegevens automatisch geladen kunnen worden in de verschillende documenten. 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 stappen en processen verplicht of flexibel kunnen worden ingericht.

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing rapportages kunnen worden ontwikkeld om uitgevoerde processen, waaronder het voorgenomde nieuwe proces aanvraag jeugdhulp, 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.

Toon op welke wijze sjablonen kunnen worden opgesteld en kunnen worden onderhouden. Toon op welke manier gegevens automatisch geladen kunnen worden in de verschillende documenten.

Toon de verschillende beheer mogelijkheden van het burgerportaal.

Toon op welke manier functioneel beheer een rol heeft bij de uitrol van nieuwe versies van de oplossing op de verschillende omgevingen. Geef daarnaast aan hoe ondersteuning van (functioneel) gebruikers in de oplossing werkt in de vorm van FAQ's en documentatie.