
Bijlage F

Programma van Wensen

Gunningscriteria Kwaliteit

Namens Gemeente De Ronde Venen:



**Gemeente
De Ronde Venen**

Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage F Programma van Wensen

Kenmerk : DRV240110 (PRJ-2200321)

Datum : 31 januari 2024

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
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

Inleiding	4
1 SGC 1: Integraliteit	5
2 SGC 2: Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	6
3 SGC 3: Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	7
4 SGC 4: Domeingerichte dienstverlening en archivering	8
5 SGC 5: Concept-implementatieplan	9
6 SGC 6 t/m 9: Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (productdemonstratie)	10
SGC 6: Demonstratiescript A: Participatiewet	13
SGC 7: Demonstratiescript B: Inburgering	15
SGC 8: Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo	16
SGC 9: Demonstratiescript D: Functioneel beheer	18

Inleiding

Onderstaande Gunningscriteria Kwaliteit, hierna “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 beheerdersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie / demonstratie wordt verwacht). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De Wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het Aanbestedingsdocument.

De Wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door Gemeente De Ronde Venen 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.

SGC 1: Integraliteit

Gemeente De Ronde Venen zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente De Ronde Venen:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente De Ronde Venen en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd;
- Functioneel: Gemeente De Ronde Venen kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- Gebruik: Gemeente De Ronde Venen kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- Dienstverlening / self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en / of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Gemeente De Ronde Venen;
- Innovatie: De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen van Gemeente De Ronde Venen), 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 of vergelijkbaar. 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.

SGC 2: Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Gemeente De Ronde Venen. Momenteel bestaan er enkele webformulieren op de website van Gemeente De Ronde Venen. Deze webformulieren worden via RX.Enterprise van Visma Roxit geautomatiseerd doorgegeven aan de in gebruik zijnde taakapplicaties van het Sociaal Domein. Tevens wordt aanvullend gebruik gemaakt van diverse PDF-formulieren (op de website en / of per mail beschikbaar gesteld), die handmatig worden verwerkt in de in gebruik zijnde taakapplicaties van het Sociaal Domein.

Gemeente De Ronde Venen wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Gemeente De Ronde Venen heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatiekanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert Gemeente De Ronde Venen een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Gemeente De Ronde Venen wenst inwoners en / of bedrijven en / of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan ten minste de 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 Gemeente De Ronde Venen (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, VNG – MijnZaken, gemeentelijke website, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit.

Tot slot wenst Gemeente De Ronde Venen ook de afhandeling van bedrijfsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van Gemeente De Ronde Venen om ook afhandelingsprocessen, 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 wenst Gemeente De Ronde Venen 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 Gemeente De Ronde Venen), 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 of vergelijkbaar. 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.

SGC 3: Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Gemeente De Ronde Venen wenst een integrale toegangspoort multi-channel aan te kunnen bieden aan al haar inwoners. Een meervoudige ondersteuningsaanvraag kan (indien van toepassing ook regeling-overstijgend) worden ontvangen, beoordeeld en verwerkt, zo gelijk mogelijk als de werkwijzen en mogelijkheden zoals bij een enkelvoudige zorgvraag en / of -behoefte binnen één regeling. Zogenaamde frontofficecontacten en -activiteiten worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

Gemeente De Ronde Venen wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Er wordt hierbij uitgegaan van het principe 'één gezin, één plan, één aanspreekpunt'. Alle disciplines van het Sociaal Domein (inclusief ketenpartners) worden hier met gebundelde kracht ingezet ter ondersteuning van een ondersteuningsvraag. Hiervoor is het gewenst alle gegevens met een gezinsperspectief in één ICT-oplossing voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben, gezamenlijk een integraal gezinsdossier op te bouwen en in te zetten maatwerk-ondersteuning vanuit dit gezinsperspectief te kunnen beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken. Bij voorkeur worden ook registraties op gezinsniveau, het uitwisselen van gezinsinformatie en samenwerking rondom het gezin uitvoerig gefaciliteerd.

De ICT-oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners. De integrale regievoering die hiermee gepaard gaat, wordt op een eenvoudige wijze ondersteund door een integraal inwoner- en / of gezinsbeeld over alle regelingen heen. Dit inwoner- en / of gezinsbeeld betreft hierbij een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk, zonder beperkingen op de mogelijke beschikbaarheid van detailgegevens. Deze mogelijkheden kunnen op basis van autorisaties worden geconfigureerd door het functioneel beheer van Gemeente De Ronde Venen om (delen van) gegevens niet te ontsluiten indien hier organisatorisch toe is besloten en / of de inwoner hiervoor geen toestemming geeft. Bij voorkeur worden ook regeling-overstijgende registraties, regeling-overstijgende informatie-uitwisseling en regeling-overstijgende samenwerking uitvoerig gefaciliteerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente De Ronde Venen), 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 of vergelijkbaar. 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.

SGC 4: Domeingerichte dienstverlening en archivering

Gemeente De Ronde Venen heeft gekozen voor een domeingerichte dienstverlening en archivering en probeert dit waar mogelijk en gefaseerd in haar applicatielandschap door te voeren. Hierbij wordt een sterke positie voor de taakspecifieke applicaties, waaronder de applicatie(s) voor het Sociaal Domein, beoogd. Domeingericht werken is een inrichtingsmodel waarin klantvragen sneller naar het betreffende vakdomein worden doorgeleid en waarmee de dienstverlening dicht bij de inhoudsdeskundigen / vakteams is belegd. Systemen / applicaties zijn over het algemeen beter afgestemd op de domeinspecifieke wensen, zonder hierbij een grote afbreuk te doen aan organisatiebrede doelstellingen en verplichtingen.

Bij het domeingericht werken binnen Gemeente De Ronde Venen geldt het uitgangspunt dat het zaakgericht werken en de archivering zo mogelijk ook plaatsvindt in de taakspecifieke applicaties. Dit betekent dat de applicaties bij voorkeur geschikt zijn om in lijn met de Archiefwet te archiveren en te vernietigen en / of over te dragen. Eveneens kunnen de taakspecifieke applicaties zelfstandig aansluiten op de centrale scanstraat van Gemeente De Ronde Venen ter verwerking van de binnenkomende Sociaal Domein-post.

Daarbij heeft het domeingericht werken als consequentie dat geen gemeentebreed integraal klantbeeld en alle actuele statusinformatie direct uit één applicatie beschikbaar is. De taakspecifieke applicaties zullen derhalve, in voorkomende gevallen waarin Gemeente De Ronde Venen hier bewust voor kiest dan wel in voorkomende gevallen dat de taakspecifieke applicatie zelf onvoldoende in staat zijn aan de gestelde eisen en wensen te voldoen, aan moeten kunnen sluiten op gemeentebrede oplossingen voor onder meer zaak- en documentmanagement, KlantContactCentrum (KCC), MijnOverheid en een Persoonlijke InternetPagina (PIP).

Indien de ICT-oplossing zelf onvoldoende ondersteuning geeft aan Domeingerichte dienstverlening en archivering zoals voorgaand beschreven, wordt op basis van het eerste verzoek hiertoe door Gemeente De Ronde Venen, de ICT-oplossing op basis van de meest actuele versie van Zaak- en DocumentServices (StUF-Zaken / CMIS) met een 2-richtingsverkeer gekoppeld met de zaak- en documentmanagement-systeem Djuma van Visma Circle. Let op: indien compliance van de ICT-oplossing aan de Archiefwet niet door Inschrijver met passende certificeringen (bij voorkeur NEN-ISO 16175-1:2020 (opvolger van NEN2082)) aangetoond kan worden, dient Inschrijver deze compliance onomstotelijk op andere wijze aan te tonen.

Voor domeingerichte dienstverlening en archivering van de ICT-oplossing geldt: er dient eerst accordering door Gemeente De Ronde Venen plaats te vinden voordat besloten wordt om niet te koppelen omdat de ICT-oplossing hierin voldoende zelfstandig kan faciliteren. Indien dient te worden gekoppeld dan geldt: 1) de Eis dat de ICT-oplossing met een koppeling alle documenten zaakgericht en archiefwaardig opslaat in Djuma van Visma Circle, 2) de Eis dat de ICT-oplossing met een koppeling nieuwe zaken en nieuwe documenten kan ontvangen vanuit Djuma van Visma Circle en passende procesondersteuning opstart, 3 de Wens dat vernietigingsverzoeken uit Djuma van Visma Circle in de ICT-oplossing eveneens leiden tot correcte vernietiging.

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 of het hierop aangegeven alternatief kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn domeingerichte dienstverlening en archivering in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Gemeente De Ronde Venen), 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 of vergelijkbaar. 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.

SGC 5: Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 30 november 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. Gemeente De Ronde Venen ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente De Ronde Venen te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente De Ronde Venen heeft de behoefte om, ook indien de bestaande oplossingen CiVision Samenlevingszaken en iSamenleving van PinkRocade Local Government herverworven 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. Gemeente De Ronde Venen wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- de inrichting van de projectorganisatie;
- de wijze van projectbeheersing;
- projectfasering, -planning en -mijlpalen;
- specifieke aandacht voor procesrenovatie / -optimalisatie;
- specifieke aandacht voor de conversie;
- specifieke aandacht voor de opleidingen;
- specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
- wederzijdse verantwoordelijkheden;
- wederzijdse (tijds)inspanningen;
- wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
- een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
- de wijze van opleveren, testen en accepteren;
- een schematische uitwerking van de technische architectuur.

De Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Leverancier en Gemeente De Ronde Venen.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Gemeente De Ronde Venen 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 of vergelijkbaar. 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.

SGC 6 t/m 9: Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid (productdemonstratie)

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

1. Participatiewet (zie script A) (tijdsindicatie 60 minuten)
2. Inburgering (zie script B) (tijdsindicatie 30 minuten)
3. Jeugdwet en Wmo (zie script C) (tijdsindicatie 60 minuten)
4. Functioneel beheer (zie script D) (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 neemt Gemeente De Ronde Venen zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente De Ronde Venen gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3,5 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. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert / presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs. **Integraliteit** spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Gemeente De Ronde Venen kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Gemeente De Ronde Venen kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd. **Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid** betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en / of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en / of beheerdersaspecten worden gelezen / geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. intuïtief vanuit één omgeving plaatsvinden.
- Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen gepersonaliseerd worden bewaard.
- Vanuit de functioneel-beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd.
- Er kunnen meerdere sessies naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere registraties tegelijk kan worden gewerkt zonder gegevensverlies.
- Het is mogelijk om een scherm tussentijds op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten.
- De ICT-oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord, de muis als met een mobiel device. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden.
- De schermen van de ICT-oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van een of meerdere verticale en horizontale scrol balken.
- Reeds in de ICT-oplossing bekende gegevens worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens).
- Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder mede de vervaardiging van tekstproducten vanuit de ICT-oplossing in brede zin).
- Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.
- Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.
- Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de ICT-oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc.
- De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de ICT-oplossing.
- De gebruiker kan schermen (zoals de eigen werkvoorraad) personaliseren waarbij de instellingen die worden gemaakt, bewaard blijven voor volgende sessies. Denk aan: aanpassen van de te tonen kolommen, sorteren (oplopend en aflopend per zichtbare kolom) en filteren.
- De gebruiker heeft in de ICT-oplossing eenvoudig en real time inzicht in eenvoudige gebruiksrapportages, zoals inzicht in het aantal aanvragen en signaleringen op eigen naam of team.
- De gebruiker heeft inzicht in de plaats waar hij zich bevindt in de ICT-oplossing, bij voorkeur aangegeven door een kruimelspoor. Bij voorkeur is de navigatieroute interactief; medewerkers kunnen klikken op onderdelen in de route om snel te kunnen navigeren.
- De ICT-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen, bijvoorbeeld door een zakenoverzicht scherm 1 en een verwerkoverzicht op scherm 2.

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van de Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing 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 specifieker 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).

SGC 6: Demonstratiescript A: Participatiewet

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

Casuscontext:

Belanghebbende vraagt een uitkering aan in het kader van de Participatiewet. Belanghebbende heeft een inwonend kind ouder dan 27 jaar. Belanghebbende heeft nog een openstaande vordering uit een eerdere bijstandperiode bij de gemeente (samen met een ex-partner). Ook is er al een beslaglegger die zich heeft gemeld. Belanghebbende werkt 8 uur per week. Belanghebbende geeft aan niet meer dan 24 uur per week te kunnen werken. Belanghebbende wordt aangemeld voor re-integratie en wordt aangemeld bij een interne accountmanager. Belanghebbende dient ook een aanvraag bijzondere bijstand in voor een eigen bijdrage voor de kosten van rechtbijstand en doet ook een beroep op het minimabeleid. Belanghebbende heeft inkomsten uit arbeid die hij / zij maandelijks moet doorgeven via een digitaal rechtmatigheidsformulier. Er is hierbij recht op vrijlating.

Casusproces:

Indienen aanvraag levensonderhoud: Toon in de ICT-oplossing hoe het aanvraagproces verloopt. Geef graag extra aandacht voor hetgeen de belanghebbende zelf kan aanleveren via een portaal van de ICT-oplossing. Laat zien hoe de belanghebbende zelf zijn gegevens hier kan invoeren, gegevens kan inzien en benodigde documenten kan uploaden. Laat de mogelijkheden zien om velden in de aanvraag verplicht te maken alvorens de aanvraag kan worden doorgezet.

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

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

Toetsing, kwaliteitscontrole: Toon welke mogelijkheden de ICT-oplossing biedt om de kwaliteitscontrole uit te voeren in de ICT-oplossing en een correcte uitvoering hiervan nadien is terug te vinden in de ICT-oplossing. Laat zien hoe de kwaliteitsmedewerker feedback kan terug geven binnen de ICT-oplossing.

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

Wijzigingen in de persoonlijke situatie doorgeven via portaal: Laat zien dat belanghebbende mutaties digitaal via een portaal kan doorgeven, waarbij ten minste het doorgeven van bv. een verhuizing en het maandelijks doorgeven van inkomsten wordt getoond. Laat zien welke gegevens de belanghebbende kan zien in zijn portaal. Laat zien dat mutaties automatisch worden aangemaakt in de ICT-oplossing op naam van de juiste gebruiker. Laat zien welke mogelijkheden de gebruiker heeft om zijn / haar individuele en groepswerkvoorraden in te zien en te beheren.

Aanmelding en registratie re-integratie: Laat zien hoe re-integratietrajecten in de ICT-oplossing worden verwerkt. Laat zien hoe monitoring en voortgang wordt weergegeven in de ICT-oplossing. Toon hoe deze trajecten ook zichtbaar voor andere professionals (ook aan te passen op privacy). Toon de mogelijkheden voor

wat betreft het registreren van arbeidsverplichtingen, doelgroep, participatieladder, opleidingsniveau, trajecten en instrumenten.

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

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

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

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

Financiële verwerking: Toon hoe journaalposten opgevraagd kunnen worden en toon de journaalposten van de betaling van de in deze casus opgevoerde uitkering(en) en de opgeboekte vordering. Laat verder zien hoe een verkeerd aangemaakte betaling hersteld kan worden inclusief journaalpost. Toon hoe de debiteurenlijst gedraaid kan worden (voor bijvoorbeeld de terugvorderingen).

SGC 7: Demonstratiescript B: Inburgering

Demoscript Inburgering

Meneer Abdul woont in AZC (Asielzoekerscentrum) Meppel en wordt door COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers) gekoppeld aan gemeente De Ronde Venen. Meneer krijgt via de DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) portal de inburgeringsplicht opgelegd. Meneer krijgt een woning toegewezen en wordt gehuisvest in Mijdrecht. Daarna start het verplichte inburgeringstraject.

Laat zien hoe het proces van huisvesting tot en met het opstellen van het PIP (Plan Inburgering en Participatie) en het monitoren van het inburgeringstraject is ingericht in het systeem. Binnen dit proces worden de onderdelen door verschillende medewerkers van gemeente de Ronde Venen uitgevoerd.

- Meneer krijgt een klantmanager inburgering toegewezen. Meneer woont nog in Meppel. Laat zien hoe zijn gegevens uit het landelijke BRP (Basis Registratie Personen) worden overgenomen en de datum koppeling aan de gemeente kan worden geregistreerd (administratief medewerker inburgering).
- Toon hoe het proces van de 'Brede Intake' kan worden gestart (administratief medewerker inburgering).
- Het driegesprek (warme overdracht) tussen COA, de klantmanager inburgering en de statushouder wordt gemaakt en de Brede intake wordt ingepland. Laat zien welke mogelijkheden de ICT-oplossing biedt om de inburgeraar digitaal uit te nodigen voor een (teams)gesprek (administratief medewerker inburgering).
- De brede intake vindt plaats en wordt gerapporteerd. Laat zien hoe het rapport binnen de ICT-oplossing wordt gemaakt (klantmanager inburgering).
- De oplevering van de woning vindt plaats. Laat zien hoe meneer binnen de ICT-oplossing via email wordt uitgenodigd voor de oplevering van zijn huis (administratief medewerker inburgering).
- Meneer wordt uitgenodigd voor de leerbaarheidstoets. Laat zien hoe na deelname de resultaten van de leerbaarheidstoets worden geregistreerd in de ICT-oplossing (administratief medewerker inburgering).
- Meneer wordt uitgenodigd voor het PIP gesprek. Laat zien hoe het PIP (beschikking) wordt opgesteld en de datum van het PIP wordt geregistreerd (klantmanager inburgering).
- Meneer wordt aangemeld bij de taalschool. Laat zien hoe het aanmeldformulier wordt gegenereerd en opgeslagen wordt binnen de ICT-oplossing (klantmanager inburgering).
- Laat zien hoe de volgende gegevens worden geregistreerd:
 - Inburgeringsprofiel/plicht
 - Leerroute
 - (Aan derde betaalde) activiteiten/instrumenten
 - MAP (Module Arbeidsmarkt en Participatie)
 - PVT (Participatieverklaringstraject)
- Het inburgeringstraject wordt gemonitord. Laat zien hoe de voortgangsgesprekken worden vastgelegd en laat zien hoe dit klantvolgsysteem er uit ziet (klantmanager inburgering).
- Laat zien hoe wij van bovenstaande gegevens voor de hele caseload overzichten kunnen genereren waarin alle informatie kan worden gefilterd.

SGC 8: Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo

Casus en melding

De familie Jansen (moeder en twee dochters) woont al enige tijd in de gemeente De Ronde Venen. De vader woont op een ander adres en heeft geen gezag. Laat zien hoe er een jeugdmelding met hoge prioriteit voor de jongste dochter wordt aangemaakt (begeleiding + vervoer in de vorm van een PGB).

Laat in de melding zien dat het meldingsformulier (Word formulier) vanuit het Servicepunt wordt toegevoegd en dat de melding op de groep 'Jeugd' wordt geplaatst. Het is mogelijk om in de ICT-oplossing een consulent op een later moment te koppelen aan de melding. Toon aan dat het mogelijk is om een overzicht te kunnen draaien van alle openstaande meldingen.

Dossier

Vanuit de melding wordt er een dossier gecreëerd, waaraan de melding en de consulent wordt gekoppeld en de familiesituatie in kaart wordt gebracht. Laat zien dat het op persoonsniveau mogelijk is om een toestemmingsformulier toe te voegen. Toon aan dat wanneer er sprake is van ernstige dreiging, het mogelijk is om de casus vertrouwelijk te maken, waardoor deze alleen zichtbaar is voor een geselecteerde groep medewerkers.

Eveneens wordt een netwerk van een aantal willekeurige betrokkenen met contactgegevens vastgelegd. Toon de mogelijkheden van de ICT-oplossing om dit sociogram / deze gezinskaart te bewerken, visueel te tonen en in documenten op te nemen. In de ICT-oplossing is het mogelijk om het woonplaatsbeginsel vast te leggen. Toon aan dat het in de ICT-oplossing mogelijk is om een automatisch bericht te ontvangen bij verhuizingen en wanneer er een WLZ-indicatie aanwezig is.

De consulent neemt contact op met de moeder en registreert dit contact. Het is voor een consulent mogelijk om van alle contactmomenten uiteindelijk een overzicht te creëren wanneer er om een dossierinzage verzoek wordt gevraagd. De toegewezen consulent kan eerdere processen en contacten raadplegen. In de ICT-oplossing wordt een helder chronologisch inzicht gegeven en bestaat er een mogelijkheid om te filteren in de dossiers, processen, gegevens, documenten en contacten. Toon tevens de mogelijkheden van de ICT-oplossing om gegevens over te nemen uit deze eerdere dossiers, processen, gegevens, documenten en contacten. Toon hoe oude en lopende voorzieningen vanuit het gehele sociale domein in de ICT-oplossing zichtbaar zijn voor andere medewerkers. Hierin is het voor een jeugdconsulent mogelijk om alle informatie in te zien die bij het domein Jeugd zijn ingezet. Op Wmo- en Participatieniveau is het voor een jeugdconsulent alleen mogelijk om in te zien "dat" er een indicatie is afgegeven, maar niet "wat".

Wanneer een consulent uitvalt, is het in de ICT-oplossing gemakkelijk in te zien in welk stadium het proces zich bevindt. Het is mogelijk om in bulkvorm dossiers over te zetten.

Ondersteuningsplan

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

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

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

Toetsen

In de ICT-oplossing is het mogelijk om een verzoek naar de kwaliteitsmedewerker te sturen om het ondersteuningsplan te laten toetsen. De kwaliteitsmedewerker kan het plan goed- of afkeuren met opmerkingen. Dit resultaat is op een later moment ook terug te zoeken voor bijvoorbeeld de interne controle.

Beschikking

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

Evaluatie / aflopen indicatie / herinneringen

Toon hoe de ICT-oplossing erin ondersteunt te attenderen op het inplannen van evaluatiemomenten. Toon hoe de ICT-oplossing erin ondersteunt te attenderen op het evaluatiemoment zelf. Toon in welke mate de ICT-oplossing gedurende de evaluatiemomenten kan ondersteunen om eerdere analyse- en diagnoseresultaten / doelen / plannen / ondersteuningsafspraken, etc. en hun voortgang eenvoudig in te zien, over te nemen en zo nodig bij te stellen. Toon eveneens dat de consulent een bericht ontvangt wanneer een jeugdige 17,5 jaar wordt en dat een consulent 2 maanden van tevoren een bericht ontvangt dat de indicatie afloopt. Toon het verschil tussen een actieve casus en een casus op waakvlamniveau.

Backoffice

Laat zien hoe het PGB proces met 2 voorzieningen binnenkomt in de backoffice. Hierbij wordt een duidelijk overzicht getoond van alle twee de voorzieningen voordat deze wordt goed- of afgekeurd. Toon in de ICT-oplossing dat het mogelijk is om het proces naar de consulent terug te zetten met een afkeurrede. Laat zien dat de naam van de consulent automatisch wordt overgenomen in het besluit.

Toon in de ICT-oplossing hoe het 301 bericht wordt aangemaakt en wordt verwerkt. Laat daarnaast in de applicatie zien hoe het PGB bericht voor de SVB wordt aangemaakt.

Laat zien hoe je in de ICT-oplossing een crediteur aanmaakt voor een zorgaanbieder (jeugd) en hoe een factuur wordt verwerkt die binnenkomt via het berichtenverkeer.

SGC 9: Demonstratiescript D: 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 iWmo-zorgaanbieder, of bij de overgang naar een nieuw kalenderjaar, moeten er nieuwe tarieven worden ingevoerd. Dit gaat per zorgaanbieder, per iWmo-product. Aangezien er met name voor Begeleiding (en mogelijk ook voor Beschermd Wonen) veel producten en veel gecontracteerde zorgaanbieders zijn, is het invoeren van (nieuwe) tarieven potentieel veel werk. Toon de mogelijkheden van de ICT-oplossing om dit op adequate wijze uit te kunnen voeren.

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

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing gebruikers worden aangemaakt en onderhouden en op welke wijze(n) de autorisaties van deze gebruikers kunnen worden aangemaakt en onderhouden. Laat zien hoe je een gebruiker in het systeem aanmaakt met rechten als WMO consulent en administratie (dubbele rol)

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

Laat zien hoe je een rapportsjabloon voorziet van alle actieve re-integratie voorzieningen van de inwoner.

Laat zien hoe je een actief proces incl. document uit het systeem verwijdert.

Draai een Excel-overzicht uit vanuit het systeem met alle actieve voorzieningen Begeleiding WMO.

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.

Laat zien hoe je controleert of het iJW, iWmo, iEB berichtenverkeer goed verloopt via webservices.

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