
Bijlage 8

Programma van Wensen

Namens GR de Bevelanden:



gemeenschappelijke regeling
DE BEVELANDEN

Opgesteld door InnoviQ:



Onderwerp	: Bijlage 8 Programma van Wensen
Kenmerk	: siw010364
Datum	: 13 augustus 2024
Status	: Definitief
Versie	: v.1.0. Aangepast NVI-1

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	3
1 Integraliteit.....	4
2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking.....	5
3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	6
4 Concept-implementatieplan	7
5 Wensendossier	8
6 Kansendossier	9
7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	10
Demonstratiescript A: Participatiewet	13
Demonstratiescript B: Wet inburgering.....	17
Demonstratiescript C: Wmo	19
Demonstratiescript D: Functioneel beheer	22

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 aan het voorgaande 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 beschrijvend document.

De wensen die door de inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van de Kwaliteitscomponent 6 (K6): Kansendossier, worden tevens afgenomen door GR de Bevelanden 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, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van de Kwaliteitscomponent 6 (K6): Kansendossier, 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 (zie hiervoor paragraaf 4.8 van het beschrijvend document).

1 Integraliteit

GR de Bevelanden zoekt een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor het Sociaal Domein, specifiek de regelingen met betrekking tot Participatiewet, Wet inburgering en Wmo. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor GR de Bevelanden:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en GR de Bevelanden 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: GR de Bevelanden 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: GR de Bevelanden 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 GR de Bevelanden;
- 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 GR de Bevelanden), 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 (aantonen dat de in de roadmap geschetste maatregelen ook feitelijk gerealiseerd worden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. 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.

2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Op dit moment zijn er een aantal voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van GR de Bevelanden. Momenteel bestaan er enkele PDF-formulieren Sociaal Domein op de website van GR de Bevelanden. Deze ingevulde en ontvangen PDF-formulieren worden momenteel handmatig verwerkt in de in Sociaal Domein-applicaties. Tevens zijn in aanvulling hierop enkele e-Diensten gerelateerd aan de Suites4SociaalDomein van Centric Public Sector Solutions in gebruik.

GR de Bevelanden wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. GR de Bevelanden 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 GR de Bevelanden een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; GR de Bevelanden 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 1 op het beschrijvend document). 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 GR de Bevelanden (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, het digitaal ondertekenen / accorderen van individuele en gezinsplannen 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 en Lopende Zaken, gemeentelijke websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit.

Tot slot wenst GR de Bevelanden ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van GR de Bevelanden 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 eenvoudige aanvragen of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Zo wenst GR de Bevelanden 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 GR de Bevelanden), 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 (aantonen dat de in de roadmap geschetste maatregelen ook feitelijk gerealiseerd worden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. 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 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

GR de Bevelanden 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.

GR de Bevelanden 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 GR de Bevelanden 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 GR de Bevelanden), 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 (aantonen dat de in de roadmap geschetste maatregelen ook feitelijk gerealiseerd worden).

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. 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 31 december 2026 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope (exclusief eventuele kansen en opties) 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. GR de Bevelanden ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de inschrijver om GR de Bevelanden te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: GR de Bevelanden is een volg-organisatie die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing reeds gebruiken. Dit om zelf niet het wiel opnieuw uit te vinden en maximaal efficiënt en effectief te kunnen zijn. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. GR de Bevelanden wenst gebruik te maken van de standaard-aanpak en -oplossingen die inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het Concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

Let op: GR de Bevelanden heeft de behoefte om, ook indien de bestaande oplossing Suites4SociaalDomein van Centric Public Sector Solutions herverworven worden, de in gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren. GR de Bevelanden acht dit in meer of mindere mate noodzakelijk voor alle in gebruik zijnde processen voor alle in gebruik zijnde regelingen, samenvattend: aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken en beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen, plus de eventueel hieraan ondersteunende administratief-financiële processen. 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.

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 opdrachtnemer en GR de Bevelanden.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht (de mate waarin de aanpak SMART gemaakt wordt) en de mate waarin GR de Bevelanden zoveel mogelijk ontzorgd/ondersteund wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie / -optimalisatie) van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4. 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 Wensendossier

GR de Bevelanden wenst graag expliciet haar wensen aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij GR de Bevelanden nadrukkelijk vraagt hierop met een schriftelijke uitwerking ten aanzien van deze wensen op deze wensen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt:

- 1) Mailen en / of veilig mailen vanuit de ICT-oplossing: De ICT-oplossing ondersteunt hierbij in het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de ICT-oplossing, zowel vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van GR de Bevelanden en plaatst uitgaande e-mails in de dossiers van de ICT-oplossing. Inkomende e-mails kunnen (bij voorkeur automatisch) gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Hiertoe kan gekoppeld worden met de Microsoft365- Exchange-server (on- of off-premise). GR de Bevelanden maakt voor veilig mailen gebruik van oplossing Zorgmail van Enovation NL.
- 2) Synchroniseren van afspraken: De ICT-oplossing ondersteunt in het registeren en synchroon houden van agenda-afspraken met inwoners direct vanuit de ICT-oplossing, zowel vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van GR de Bevelanden. Hiertoe kan gekoppeld worden met mail- en agendavoorziening van GR de Bevelanden, te weten Microsoft365- Exchange-server (on- of off-premise).
- 3) Een machtigingsmethode voor inwoners, zodat zij hulp kunnen ontvangen van door hen gemachtigde personen en / of niet-natuurlijke personen ten aanzien van digitale handelingen met betrekking tot de opdrachtscope. Het betreft hier mogelijk een eigen voorziening of methode die de inschrijver zelfstandig op een veilige wijze in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing kan aanbieden. Eveneens kan gebruik worden gemaakt en / of aangesloten worden op voorzieningen van anderen, zoals bijvoorbeeld DigiD machten.

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 wensen 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 GR de Bevelanden), 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 (aantonen dat de in de roadmap geschetste maatregelen ook feitelijk gerealiseerd worden).

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

6 Kansendossier

Van de inschrijver wordt verwacht dat deze een kansendossier meelevert. Met dit dossier laat de inschrijver zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor GR de Bevelanden ziet met betrekking tot het Sociaal Domein en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft de inschrijver de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en / of kwalitatieve zin) van deze kansen aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en / of periodieke kosten) door de inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven.

Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen.

Kansen kunnen – optioneel en aanvullend op de beschreven scope van de opdracht - door GR de Bevelanden worden afgenomen. Het door GR de Bevelanden kenbaar maken of en wanneer gebruik wordt gemaakt van de door inschrijver aangeboden kansen vindt uiterlijk een jaar na ingangsdatum van de overeenkomst plaats. Er worden vervolgens separaat afspraken gemaakt over implementatie en in productie name van deze kansen.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op consistentie, helderheid en overtuigingskracht (de mate waarin de aanpak SMART gemaakt wordt). Kansen dienen boven de opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden en worden beoordeeld op hun mate van toegevoegde waarde die met de kansen wordt geboden aan GR de Bevelanden. Let op dat het aantal kansen irrelevant is voor de beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gefundeerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 3 5 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 3 5 x A4 gezien.

7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt GR de Bevelanden om een presentatie / demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

1. Participatiewet (zie script A) (tijdsindicatie 45 minuten);
2. Wet inburgering (zie script B) (tijdsindicatie 30 minuten);
3. Wmo (zie script C) (tijdsindicatie 45 minuten);
4. Functioneel beheer (zie script D) (tijdsindicatie 30 minuten).

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het beschrijvend document, alle aangegeven dagen / dagdelen bedoeld voor de presentaties – demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met inschrijvingen neemt GR de Bevelanden zo spoedig mogelijk contact op met inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de GR de Bevelanden gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 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: GR de Bevelanden 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: GR de Bevelanden 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 Gemeenschappelijke Regeling een beeld welke elementen in ieder geval in de beoordeling van dit onderdeel betrokken zullen worden. 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. Naarmate meer voldaan wordt aan de in de lijst genoemde elementen/functionaliteiten (of door inschrijver gepresenteerde aanvullende functionaliteiten), is sprake van een hogere mate van gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid. 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 beheerdersvriendelijkheid

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.

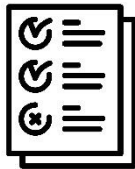
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" 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).

Demonstratiescript A: Participatiewet

Casus Participatiewet

Wie/wat?	Omschrijving	Actiepunten
	Een alleenstaande (gescheiden) vrouw met 2 inwonende kinderen (26 en 19 jaar) wenst na scheiding in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. Zij werkt 15 uur per week en haar inkomen ligt onder de bijstandsnorm Zij meldt zich telefonisch via de meldingentelefoon	
	De melding wordt geregistreerd (NAW-gegevens/ contactgegevens/ toelichting situatie) en in de werkvoorraad van de medewerker Poort opgenomen.	- Laat zien hoe de melding wordt geregistreerd - Toon de werkvoorraad van de medewerker Poort - Laat zien hoe en op welke prioriteiten in de werkvoorraad van de medewerker Poort geselecteerd kan worden
	De medewerker Poort maakt een rapportage van de melding waarin de situatie van de klant uiteengezet wordt. Daarna worden de aanvraagformulieren via de post aan de klant gezonden	- Toon de rapportage - Laat zien dat aanvraagformulieren ook vanuit het systeem of digitaal (via Outlook) verzonden kunnen worden
	Aanvraagformulieren worden tijdig retour ontvangen. Maar niet alle benodigde bewijsstukken zijn bijgevoegd. Er wordt een herstelbrief verzonden	- Laat de registratie van de hersteltermijn zien en hoe de signalering werkt - Stel aanvraag is digitaal gedaan, laat zien hoe de klant dan geïnformeerd wordt over ontbrekende stukken
	Alle benodigde gegevens zijn ontvangen De medewerker Poort beoordeelt de aanvraag. De medewerker wil een volledig klantbeeld hebben en raadpleegt hiervoor de applicatie. Er is mogelijk sprake dat de ex van de klant (vader van de kinderen) op haar adres verblijft. Sociale recherche wordt gevraagd onderzoek te doen. Uit onderzoek blijkt dat ex-partner niet verblijft op het adres van de klant.	- Laat zien hoe documenten van de klant kunnen worden opgeslagen en ingezien - Laat zien hoe inzicht wordt verkregen in klantbeeld (woonsituatie, uitkeringsverleden, werkverleden, bekend bij andere domeinen, etc.) - Toon recente onderzoeken van de sociale recherche naar deze klant zonder inhoud prijs te geven. - Laat zien hoe een dossier kan worden overgedragen aan de sociale recherche? - Laat het gespreksverslag van zowel sociale recherche als medewerker Poort zien

	De klant wordt schriftelijk uitgenodigd voor een intakegesprek. Tijdens het gesprek worden afspraken gemaakt en rechten en plichten besproken. Client wordt geattendeerd op het klantportaal en de mogelijkheid om daar het declaratiefonds aan te vragen	- Toon de eventuele mogelijkheid om de afspraak automatisch in de Outlook agenda van de medewerker Poort op te nemen - Toon de mogelijkheid om notities te maken n.a.v. (telefonische) gesprek
	De medewerker Poort beoordeelt de aanvraag positief en registreert het besluit. Er wordt een rapportage opgesteld en een beschikking gemaakt. Het betreft: - Een uitkering Participatiewet volgens de landelijke norm - Vermogensgegevens: - o 2 bankrekeningen; - o 1 auto - Klant verdient € 350,00 per maand - Klant heeft nog een vordering aan de GR van € 500,00, hierop wordt 5% van de norm afgelost - Mutatie wordt geboekt om over 6 maanden de bankafschriften van de klant te controleren op bijgeschrijvingen van derden	- Laat zien hoe de klant de beschikking kan inzien in het klantportaal en hoe deze digitaal aan de klant gezonden kan worden (bijv. via Outlook) - Laat zien dat de bijstandsnorm automatisch wordt aangepast - Laat zien dat tekstblokken in de beschikking en rapportage kunnen worden opgenomen - Laat zien hoe de inkomsten worden opgevoerd - Laat zien hoe de terugbetaling op de openstaande vordering wordt opgevoerd
	De uitkeringsadministratie verwerkt het besluit zodat de uitkering maandelijks uitbetaald wordt. Na invoer controleert de uitkeringsadministratie de uitkering middels een proefberekening.	- Laat het volgende zien: - o Registratie uitkeringscomponenten - o Proefberekening - o Fatterring bankrekeningnummer - o Run van de betaling - o Maandelijks betaalbestand
	De klant dient een periodiek inkomstenformulier in te vullen en retour te zenden. De klant is te laat met terugsturen, dus er wordt een blokkade in de applicatie gezet. Inkomstenformulier wordt ontvangen en klant is meer uren gaan maken omdat haar arbeidsovereenkomst is aangepast. Er zal een inkomstenvrijlating worden toegepast van 25%. Het inkomen bedraagt nu € 500,00 per maand	- Laat zien hoe men inkomsten digitaal kan doorgegeven - Laat zien hoe de blokkade wordt opgevoerd - Laat zien hoe de inkomstenvrijlating wordt opgevoerd - Laat zien wat gebeurt bij inkomsten boven de norm van de vrijlating - Laat zien hoe een herberekening eruit ziet
	De oudste zoon van client is 27 jaar geworden. De norm dient te worden aangepast naar de kostendelersnorm	- Laat zien dat dit proces automatisch verloopt - Geef een voorbeeld van de meldingenlijst

	Klant heeft digitaal het declaratiefonds aangevraagd. Zij heeft nog niet alle kosten gedeclareerd en mag nog € 100,00 declareren	- Maak inzichtelijk wat een klant nog kan declareren - Laat zien dat de aanvraag automatisch kan worden besloten en dat er wordt gecontroleerd dat de aanvraag niet het afgelopen jaar ook al is gedaan - Laat zien hoe kan de klant mutaties via het klantportaal doorgeven - Laat zien weke gegevens de klant zelf inzien in het klantportaal
	De ex-partner is definitief weer ingetrokken bij de klant. De uitkering kan beëindigd worden want tezamen hebben zij inkomsten boven de norm.	- Geef een voorbeeld van hoe de beëindiging eruitziet - Geef een voorbeeld van hoe een eventuele terugvordering eruitziet
	Jongste zoon van 19 jaar is een maand geleden gestopt met school en is zelfstandig gaan wonen. Hij heeft geen inkomen en doet digitaal een melding voor een uitkering Nadat de zoekperiode is verstreken kan hij digitaal zijn aanvraag indienen.	- Laat zien hoe de zoekperiode wordt verwerkt in de applicatie bij een digitale melding - Laat zien hoe de klant zelf gegevens bij de aanvraag kan invoeren / uploaden / inzien - Laat zien dat er automatisch een nieuw klantnummer wordt aangemaakt en hoe de koppeling met de BRP werkt
	De aanvraag is compleet. Hij wordt niet uitgenodigd voor een intakegesprek. De medewerker Poort beoordeelt de aanvraag positief en registreert het besluit. Er wordt een rapportage en een beschikking opgesteld. Het betreft: - o Een uitkering Participatiewet jongerennorm, aangevuld met bijzondere bijstand voor levensonderhoud tot 55% van de gehuwdenorm - o Schoolverlaterskorting is van toepassing	- Laat de gecombineerde toekenning: algemene bijstand en aanvullende bijzondere bijstand zien - Laat zien hoe de schoolverlaterskorting in het systeem wordt opgenomen (proefberekening)
	Zoon vraagt toestemming voor vakantie in het buitenland van 2 weken	- Laat zien hoe de dagen "verblijf" in buitenland worden geregistreerd en waar dit saldo te raadplegen is
	Klant heeft een nieuwe wijziging in haar arbeidsovereenkomst ontvangen. Zij geeft dit echter te laat door. Hierdoor ontstaat een terugvordering van € 200, 00 in verband met te veel ontvangen uitkering.	- Laat zien hoe de registratie van de vordering verloopt. - Laat zien hoe correcte inhouding op de uitkering in de gaten gehouden wordt.

	Klant heeft naar aanleiding van de wijziging in de arbeidsovereenkomst geen recht meer op uitkering. De uitkering is beëindigd. Inhouding op de uitkering is niet meer mogelijk. Er is nog een openstaand restant van de eerste openstaande vordering van € 500,00 en van de vordering € 200,00	- Laat zien hoe de registratie van de vordering verloopt. - Laat zien hoe de terugbetaling wordt geregistreerd. - Bij een rentedragende vordering laat zien hoe de registratie en opboeking van de rente verloopt. - Laat zien op welke wijzen klant kan terugbetalen en hoe dit wordt ingericht en geregistreerd (automatische incasso/zelf overmaken). - Laat zien hoe de opboeking verloopt van de maandelijkse aflossingsverplichtingen. - Laat zien hoe, per terugbetalingswijze, de worden ontvangsten geboekt/ingelezen. - Laat zien hoe vorderingen kunnen worden geclusterd. - Bij verschillende preferentie laat zien hoe er een volgorde in de aflossing van de vorderingen kan worden aangegeven. - Bij het niet betalen laat zien hoe het proces en de registratie van de herinnering en aanmaning verloopt. - Laat zien hoe het proces van hercontrole verloopt. - Laat zien hoe de registratie van werkprocessen voor de dossierbehandeling verloopt.
---	--	--

Demonstratiescript B: Wet inburgering

Casus Werk & Handhaving

Wie/wat?	Omschrijving	Actiepunten
	De klant start met zijn inburgeringstraject in de Z-route bij de taalschool. Om dit mogelijk te maken is er een vergoeding nodig voor reiskosten en tegemoetkoming eigen bijdrage kinderopvang. Klant start ook met zijn stage en dient 800 uur werkzaam te zijn.	Laat zien hoe de vergoeding voor reiskosten, gewerkte stage uren en kinderopvang worden geregistreerd in de ICT-oplossing en worden verwerkt in rapportage en besluit.
	De klantmanager nodigt de klant uit voor een voortgangsgesprek waarin er wordt gekeken naar arbeidsmogelijkheden. De klant wordt aangemeld bij het WSP voor bemiddeling naar werk, inclusief informatie over arbeidsverleden, opleiding, arbeidsbelemmeringen, competenties en vaardigheden etc.	Laat zien hoe de informatie arbeidsverleden, opleiding, competenties en vaardigheden in de ICT-oplossing vastgelegd kan worden. Laat zien hoe de klantmanager een klant via de ICT-oplossing kan aanmelden bij een collega. Laat zien hoe de collega's de verwerkte gegevens kunnen raadplegen.
	De jobhunter van het WSP heeft een baan gevonden voor de klant. Na onderzoek is gebleken dat er sprake is van structurele belemmeringen. Besloten wordt om voorzieningen in te zetten om aan het werk te kunnen gaan en blijven. De werkgever dient hiervoor via de digitale weg een aanvraag te doen ondersteund met relevante documenten. Een voorziening is de toekenning van loonkostensubsidie. Ook wordt er een jobcoach ingezet. De ingezette voorziening leidt tot betalingsverplichtingen. De ICT-oplossing moet dus zowel voorzien in periodieke als incidentele betalingen. Facturen komen bij ons binnen via Join. Gaandeweg het traject blijkt dat er een vermindering van het aantal arbeidsuren is geweest.	Laat zien hoe de werkgever een digitale aanvraag voor loonkostensubsidie kan indienen. Laat zien hoe een periodieke en incidentele betaling van de ingezette voorzieningen plaatsvindt. Laat zien hoe de wijziging in contracturen verwerkt wordt.
	De klant heeft zonder overleg ontslag genomen en neemt geen deel meer aan zijn inburgeringslessen. Voornemen is om een maatregel (vanuit participatiewet) en een boete (vanuit inburgeringswet) op te leggen.	Laat zien hoe de verwerking en afhandeling van het maatregel- en boeteproces eruit ziet.

 	De jobhunter nodigt klant uit voor een intake. Doelstelling is om te kijken op welke manier de jobhunter de klant naar een passende functie op de arbeidsmarkt kan begeleiden. Er is nog geen beeld van de competenties en vaardigheden van de klant. Er is ook nog geen C.V. gemaakt. Tijdens het gesprek komen jobhunter en klant tot de conclusie dat een aanvullend traject “digitale vaardigheden” de kansen op deelname kunnen vergroten.	Laat zien hoe de klant uitgenodigd wordt in de ICT-oplossing. Op welke wijze worden trajecten geregistreerd en voortgang gemonitord. Hoe wordt een document, zoals een CV, toegevoegd aan het dossier. Hoe worden toekomstige actiepunten vastgelegd en inzichtelijk gemaakt.
--	--	--

Demonstratiescript C: Wmo

Casus Wmo

Wie/wat?	Omschrijving	Actie
	Klant X meldt zich online bij de Wmo voor ondersteuning. - Online formulier melding Wmo (zie werkwijze gemeente Alkmaar) - Formulier bepaald aan de hand van de opgegeven antwoorden/keuzes of melding wordt doorgezet. - Bij het niet doorzetten van de melding, ontvangt Klant X een advies/verwijzing naar andere partij. <i>Voorbeeld: Klant X vult in het formulier in dat hij een Wlz-indicatie heeft en vraagt Huishoudelijke Ondersteuning aan.</i> <i>Melding wordt niet doorgezet, omdat Klant X een Wlz-indicatie heeft. Klant X krijgt te zien waarom niet en wordt doorverwezen naar CIZ. Dit advies ontvangt Klant X ook per mail.</i>	- Laat zien hoe het proces van de melding verloopt en hoe het document van de melding eruit automatisch uit de applicatie komt. - Laat zien hoe een niet tot stand gekomen melding geregistreerd wordt in de applicatie.
	Klant X meldt zich online bij de Wmo voor ondersteuning. - Online formulier melding Wmo (zie werkwijze gemeente Alkmaar) - Formulier bepaald aan de hand van de opgegeven antwoorden/keuzes of melding wordt doorgezet - Bij het niet doorzetten van de melding, ontvangt Klant X een advies/verwijzing naar andere partij. <i>Voorbeeld: Klant X vult in het formulier in dat hij een Wlz-indicatie heeft en vraagt Huishoudelijke Ondersteuning aan. Melding wordt niet doorgezet. Klant X krijgt te zien waarom niet en wordt doorverwezen naar CIZ. Dit advies ontvangt Klant X ook per mail.</i>	- Laat zien hoe het proces van de melding verloopt en hoe het document van de melding eruit automatisch uit de applicatie komt. - Laat zien hoe een niet tot stand gekomen melding geregistreerd wordt in de applicatie.
	Melding van Klant X komt binnen op de werkvoorraad van de Quickscan. Quickscan complementeert de melding en controleert de (persoons)gegevens.	- Laat zien de persoons- en gezinsgegevens automatisch worden overgenomen vanuit BRP, zodat deze automatisch gekoppeld worden aan het systeem? - Laat zien of/hoe een online meldformulier gekoppeld wordt aan

		het systeem?
	Quickscan wijst de melding van Klant X toe aan de desbetreffende Klantmanager.	- Laat zien hoe de klantmanager de melding op zijn werkvoorraad krijgt.
	Klantmanager ontvangt de melding op zijn werkvoorraad. Hij wil snel inzicht hebben in de hulpvraag en de situatie van Klant X. Klantmanager neemt contact op met Klant X voor het inplannen van een huisbezoek of uitvoeren van telefonisch onderzoek. .	- Laat zien hoe je snel inzicht in de gezinssituatie, (historische) voorzieningen, en bij andere domeinen, etc. kan komen. - Laat zien hoe een automatisch ondersteuningsplan uit de applicatie gegenereerd wordt, en hoe deze automatisch ondertekend kan worden. - Laat zien hoe het ondersteuningsplan/aanvraagformulier vanuit het systeem per mail naar de klant worden toegezonden, zodat de klant een beveiligde mail ontvangt met daarin de link naar het ondersteuningsplan en de optie tot digitaal ondertekenen en een veld voor opmerkingen/aanvullingen.
	Klant X ondertekent het ondersteuningsplan/aanvraagformulier en stuurt dit terug via de link in de mail of per post. Ondersteuningsplan per post komt binnen bij het Secretariaat. Secretariaat boekt een aanvraag op in het systeem en koppelt hieraan het getekende ondersteuningsplan. Secretariaat koppelt de aanvraag tevens aan de melding. Vervolgens wordt de aanvraag op naam van de desbetreffende klantmanager gezet. Ondersteuningsplan via de link in de mail komt na retourneren direct binnen op de werkvoorraad van de desbetreffende klantmanager.	- Laat zien hoe retour gestuurde getekende ondersteuningsplan verwerkt kan worden in de applicatie (zowel digitaal als per post).

	De Klantmanager opent het ondertekende ondersteuningsplan en kijkt of deze is ondertekend en of Klant X nog opmerkingen of aanvullingen heeft gedaan. Klantmanager neemt vervolgens het besluit voor de voorzieningen en registreert dit in het systeem. Beschikking wordt via een beveiligde mail (als de klant beschikking heeft over mail) naar de klant toegezonden en anders per post.	- Laat zien hoe automatisch gegenereerde beschikking digitaal verstuurd kan worden.
	Het secretariaat verwerkt het besluit. Ze registreren de voorziening en versturen het iJw toekenningsbericht (301). Van de zorgaanbieder ontvangen ze een retourbericht (302) en een tijdje later ook een start zorg melding (305). Na enige tijd wordt er een declaratiebericht ontvangen (303) dat gecontroleerd en goedgekeurd wordt, hierna vindt de betaling plaats.	- Laat zien hoe het berichtenverkeer verloopt in de applicatie. - Laat zien hoe we inzicht kunnen krijgen in aanmelding/afmelding CAK. - Laat zien hoe het systeem de vrijstellingen voor de eigen bijdrage, automatisch kan herkennen/toepassen.
	Na enige tijd belt Klant X met een vraag. Zijn klantmanager is met vakantie. Een collega klantmanager kan het dossier van Klant X raadplegen om de vraag te kunnen beantwoorden.	- Laat zien hoe de raadpleegfunctionaliteit/overzicht klantsituatie in de applicatie werkt. - Laat volgende gegevens in een oogopslag zien: klantgegevens (NAW), lopende voorzieningen (bouwsteen/zorgaanbieder/geldigheid).

Demonstratiescript D: Functioneel beheer

Casus Functioneel Beheer

Wie/wat?	Omschrijving	Actiepunten
	Gebruikersbeheer	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. GR de Bevelanden wenst te autoriseren op functies en / of rollen.
	Normen en constanten	Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing de landelijke wettelijke normen voor de Participatiewet en loaw-z kunnen worden ingericht. Deze wijzigen 2 x per jaar.
	Inrichten processen en documenten	Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing werkprocessen kunnen worden ingericht. En toon op welke manier wij documenten kunnen inrichten met onze eigen huisstijl. 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.
	Automatische signalen en meldingen	Kunnen binnen de ICT-oplossing automatische werkprocessen en meldingen worden gegenereerd bij bv. Leeftijdswijzigingen, overlijden etc. en worden toegewezen aan een specifieke medewerker.
	WMO	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 ge-herindiceerd 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 consultants.
	De klant wordt schriftelijk uitgenodigd voor een intakegesprek. Tijdens het gesprek worden afspraken gemaakt en rechten en plichten besproken. Client wordt geattendeerd op het klantportaal en de mogelijkheid om daar het declaratiefonds aan te vragen	Toon de eventuele mogelijkheid om de afspraak automatisch in de Outlook agenda van de medewerker Poort op te nemen Toon de mogelijkheid om notities te maken n.a.v. (telefonische) gesprek
	Koppelingen	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