
Bijlage 8

Programma van Wensen

Namens GR de Bevelanden:



gemeenschappelijke regeling
DE BEVELANDEN

Opgesteld door InnoviQ:



Onderwerp	: Bijlage 8 Programma van Wensen
Kenmerk	: K010793
Datum	: 18 november 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	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 Partnerschap en roadmap	9
7 Kansendossier	10
8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	12

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 7 (K7): 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 het Kwaliteitscomponent 7 (K7): 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 met betrekking tot Regie en Jeugdwet. 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) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

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 weinig 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 de deelnemende gemeenten. Deze ingevulde en ontvangen PDF-formulieren worden momenteel handmatig verwerkt in de in Sociaal Domein-applicaties.

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 Jeugdwet-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) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

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 met betrekking tot Regie en Jeugdwet worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backoffice- en overige disciplines.

GR de Bevelanden wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Alle disciplines van het Sociaal Domein (inclusief ketenpartners) werken nauw samen en 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, waar benodigd 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.

Het is de wens dat de ICT-oplossing met betrekking tot Regie en Jeugdwet hiertoe ook inzicht biedt in de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners. Het betreft dan informatie uit de aangeboden ICT-oplossing, als wel andere applicaties die hierop aangesloten zouden kunnen worden om de desbetreffende informatie te ontsluiten. Het betreft hier vooral de inzage of een inwoner bekend is, van welke regeling(en) gebruik wordt gemaakt en wie de behandelend medewerker is bij een samenwerkingspartner. Als belangrijkste samenwerkingspartner wordt GR de Bevelanden zelf gezien waarbij in de aangeboden ICT-oplossing de voorgenoemde gegevens inzichtelijk worden gemaakt ten aanzien van Participatiewet, Inburgering en Wmo. Dit inwoner- en / of gezinsbeeld betreft bij voorkeur een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk. Bij voorkeur worden ook regeling-overstijgende registraties, informatie-uitwisseling en samenwerking 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) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

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 2025 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de opdracht (exclusief eventuele kansen en opties). 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 standaardaanpak 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.

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 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 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.
- 4) De deelnemende gemeenten werken samen met een regionaal zorgveld, waaronder diverse huisartsen die aangesloten zijn op de applicatie Zorgdomein van leverancier Zorgdomein. Zorgdomein biedt met Zorgdomein een koppelveld voor afnemende koppelingen, om verwijzingen en berichten van huisartsen te kunnen ontvangen in andere zorgapplicaties. De deelnemende gemeenten wensen in dit kader dat de aangeboden ICT-oplossing op Zorgdomein als afnemende applicatie wordt aangesloten. Indien het in de mogelijkheden van aanbieder ligt, vragen we hier in de uitwerking op deze wens in te spelen.

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) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden).

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 Partnerschap en roadmap

Van de inschrijver wordt verwacht dat deze - naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing - ook een partner kan en wil zijn voor GR de Bevelanden om het gebruik (zowel de organisatorische inbedding als wel de adoptie door de gebruikers- en beheerdersorganisatie) van de aangeboden ICT-oplossing gedurende de looptijd te optimaliseren. GR de Bevelanden acht het van meerwaarde als de inschrijver:

- hierop een duidelijke en gefundeerde visie en aanpak heeft;
- de inschrijver actief wil bijdragen en over instrumentarium beschikt om hierin gericht te ondersteunen;
- GR de Bevelanden hierbij actief wordt betrokken voor wat betreft haar behoeften en wensen;
- de inschrijver gebruik kan maken van best practices van andere klanten van de aangeboden ICT-oplossing.

Hierbij wordt expliciet door de inschrijver aangegeven welke beschreven aspecten wel of niet tot de inschrijving behoren.

Daarnaast ondersteunt de ICT-oplossing één van de belangrijkste dienstverleningsdomeinen aan de inwoners van GR de Bevelanden en haar gemeenten en is dus een zeer belangrijke applicatie voor GR de Bevelanden. Daarbij verwacht GR de Bevelanden dat de inschrijver naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing, tevens deze ICT-oplossing gedurende de looptijd van de opdracht optimaliseert en innoveert. Voor GR de Bevelanden is het van meerwaarde dat de inschrijver dit ook heeft gekoppeld aan een concrete ontwikkelingsroadmap voor de ICT-oplossing, waarbij expliciet wordt aangegeven per ontwikkelingsonderdeel of dit wel of niet tot de inschrijving behoort.

De inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de inschrijver aan bovengenoemde behoeftestellingen kan voldoen ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing.

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 punten op de ontwikkelingsroadmap 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), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

7 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.

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 één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt:

- 1) Synchroniseren van organisatiegegevens: De ICT-oplossing kan koppelen met NHR (gegevensontsluiting Kamer van Koophandel) of het zorgaanbiedersbestand van Vektis voor eenvoudige inzage in, initiële registratie van en het actueel kunnen bijwerken van zorgorganisaties en -instellingen met hun adres- en contactgegevens in de aangeboden ICT-oplossing.
- 2) Betaalfunctionaliteit aan inwoners en crediteuren: Door de in gebruik zijnde applicaties wordt momenteel niets betaald. Voor sommige regelingen wordt betaald aan inwoners vanuit de in gebruik zijnde financiële applicatie zoals leerlingenvervoer en kinderopvangvergoeding (Sociaal Medische Indicatie). De ICT-applicatie kan op correcte wijze zorgdragen voor deze eenmalige en periodieke betalingen (aanmaken SEPA-betalbestanden) en gerelateerde financiële verwerkingen (journalisering en verantwoording).
- 3) Inzage in uitnutting van indicaties: Het berichtenverkeer met betrekking tot declaraties verloopt via gemeenschappelijke regeling Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland (IJZ). GR de Bevelanden wenst graag inzicht te verkrijgen in (het verloop van) deze declaraties vanuit de aangeboden ICT-oplossing. De in gebruik zijnde applicatie van Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland betreft Aeolus van Horlings & Eerbeek Automatisering BV. Ter technische ondersteuning van de connectiviteit tussen de aangeboden ICT-oplossing en deze back-office-oplossing van Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland kan voor routing gebruik worden gemaakt van de EnterpriseServiceBus van Enable-U (voorheen JNET).
- 4) De deelnemende gemeenten werken samen met een regionaal zorgveld, waaronder het Zorg- en Veiligheidshuis Zeeland, dat gebruik maakt van de applicatie PGAX van leverancier Ranshuijsen. PGAX ondersteunt de aanpak van alle complexe zorg- en veiligheidsproblemen waar zorg- en veiligheidshuizen zich vandaag de dag mee bezig houden. Zoals bijvoorbeeld: huiselijk geweld, verwarde personen, radicalisering, high impact crimes en top x. De deelnemende gemeenten staan open voor alle mogelijkheden die de inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing heeft, om te koppelen met PGAX. De koppeling moet naast de wettelijke verplichte Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV) bestaan en deze niet vervangen.

Let op: er wordt geen maatwerk beoogd te ontwikkelen, maar enkel optioneel als kans kennis te nemen van eventueel bestaande mogelijkheden hiertoe. Indien het in de mogelijkheden van aanbieder ligt, vragen we hier in de uitwerking op deze kans in te spelen.

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 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.

8 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. Regie en Jeugdwet (zie script A) (tijdsindicatie 90 minuten);
2. Functioneel beheer (zie script B) (tijdsindicatie 30 minuten).

Wij vragen u, in overeenstemming met de planning in het Aanbestedingsdocument, alle aangegeven dagen / dagdelen bedoeld voor de presentaties – demonstraties te reserveren in de agenda's. Na het openen van de kluis met inschrijvingen 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 2,5 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: 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 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).

Demonstratiescript A: Regie en Jeugdwet

Casusbeschrijving

Een moeder heeft het advies van school gekregen om contact op te nemen met de gemeente. Haar zoon is erg druk in de klas. Volgens school zou er wel eens sprake kunnen zijn van ADHD en zij hebben moeder geadviseerd om een dit te laten onderzoeken bij een kinderpsycholoog. In het weekend is hij bij zijn vader. Vader herkent het drukke gedrag van zijn zoon niet. Moeder ziet dit drukke gedrag soms. Moeder volgt graag het advies op van school omdat de juf heeft benoemd dat andere kinderen soms ook last hebben van zijn gedrag. Ze is benieuwd naar de mogelijkheden en neemt contact op met de gemeente.

School weet dat moeder contact heeft met een psycholoog voor haar eigen psychische problematiek. Sinds scheiding vader gaat het minder goed met moeder. Ze vindt het lastig om alle eindjes aan elkaar vast te knopen. Sinds dat vader plots werkeloos werd verslechterde hun relatie, het lukt hem ook niet meer om de alimentatie te betalen.

Beschrijving verloop casus

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
Inwoner/cliënt 	Een inwoner (ouder/verzorger) neemt contact met CJG via algemeen tel.nr. mail of contactformulier op de website. Huisarts / POH verwijst via Zorgdomein	Aanmaken casus voor werkvoorraad/actie: terugbelverzoek	(Lokale) schilpartners kunnen met toestemming van ouders ook hun zorgen t.b.v. de hulpvraag delen met CJG. Dit moet ingebed (koppeling mail) worden in het systeem (School, GGD, huisarts, psycholoog van moeder enz.). - Koppeling Zorgdomein Ten behoeve van data-analist: pop up menu met keuzes om aan te duiden wie is: - Type verwijzer - Koppeling BPR is uitleesbaar - Soort problematiek (aanmeldreden) - Wie is betrokken / meerdere collega's bij 1 zaak (pop up menu) - Rolkeuze - Welke hulpinzet wordt gedaan - Reminder bij jeugdige 17 jaar. - Soort beschikkingen - Looptijd van beschikkingen - Koppeling met PDC
JC 	De JC neemt de telefoon aan of neemt telefonisch contact op om een korte telefonische triage uit te voeren of de hulpvraag gescreend moet worden vanuit het CJG of verwijst door naar een andere passende plek	Aanmaken casus Casus op werkvoorraad zetten Noteren gemaakte afspraken casus	Koppeling BRP voor woonplaatsbeginsel, gezag, geheimadres enz.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
Proces/toegangscoördinator (Mogelijk een jeugdconsulent als diegene hiervoor gemandateerd is) 	Verdeelt de casuïstiek van de werkvoorraad onder de JC's.	Casus wordt op naam van JC's gezet in het systeem	Bij een overdracht naar een andere gemeente (bij bijvoorbeeld verhuizing) kan de casus op naam van de nieuwe gemeente worden gezet (backoffice) en indien bekend de naam van de collega die de casus overneemt (naam medewerker). Overdrachtdocumenten worden binnen het systeem (digitaal) gedeeld. Dit door aan te vinken welke documenten mee moeten in de overdracht. Verschillende rollen kunnen hebben binnen 1 systeem (bijv. PC-werkbegeleider). Data hiervan moet uitleesbaar zijn.
JC 	Er wordt met de inwoner/cliënt een afspraak gemaakt voor screening (wordt ook wel intakegesprek/onderzoek gesprek genoemd)	Wordt geregistreerd in het systeem en outlook agenda van JC	Vastleggen afspraakdata in systeem. Koppeling met outlook agenda of andersom: vastleggen in outlook en koppeling met systeem. De afspraak is niet zichtbaar voor collega's buiten het CJG, anders dan 'bezet'. Alle formats worden gegenereerd binnen systeem voor gespreksverslag en direct op te slaan in systeem. Elke format krijgt een identieke en duidelijke naam. En deze is ook aan te passen. (Koppeling verkenning).
JC 	Er wordt een bevestiging gestuurd naar de inwoner van de afspraak voor screening	Bevestiging wordt verwerkt in het systeem	Format afspraak bevestiging De afspraakbevestiging wordt vanuit het systeem verstuurd. Systeem geeft opties voor de soort brief die wordt verstuurd. Brief in clientportaal kunnen plaatsen.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
JC + inwoner/cliënt (evt. netwerk en/of zorgpartners) 	Screening Inwoner (0-100 - 1G1P1R) Beide ouders tegelijk Jongere alleen (16+) of jongere met ouder(s) Eerst ouder 1, daarna ouder 2 Beide ouders en het (professioneel netwerk)	In format ondersteuningsplan/3 kolommen-model wordt notities verwerkt / gespreksverslag gemaakt. In format wordt de verklarende analyse ingevuld.	Diverse Formats gegeneerd vanuit systeem.
JC 	Uitvraag bij omgeving en bij instellingen t.b.h.v onderzoek	Contactgegevens betrokkenen worden toegevoegd in het systeem Informatie relevant voor het onderzoek wordt in het systeem geregistreerd aan de hand van doelen. ZRM/ARIJ wordt ingevuld	Link van wie betrokken, verbinding met andere organisaties zoals klantmanager-WIZ, WMO, Participatie (naam en functie, zorgaanbieders. Betrokken partners kunnen (tot op zekere hoogte) in het systeem registreren (schotten) betrokkenheid en doelen en ervoor kiezen welke info wordt gedeeld met CJG. Bijvb. door te klikken op organisatie wordt info andere organisatie zichtbaar. Dropdown menu voor ZRM / ARIJ (risicotaxatie).
JC 	Collegiale consultatie: Format collegiale consult wordt ter voorbereiding van de casusbespreking ingevuld	Format wordt via systeem aangeboden aan collega's. Aanvulling op het format wordt ter plekke tijdens casusbespreking toegevoegd in het bestand.	Format wordt via het systeem ingevuld en op een aparte 'werkvoorraad voor collegiale consultatie' aangeboden, zodat collega's zich kunnen voorbereiden op casusbespreking

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem		Aandachtspunten/Vraag/Eis	
JC + team toegang (PC, GD, JC, CR) 	Collegiale consultatie: De inbreng van de casus/format collegiale consultatie wordt tijdens de casusbespreking besproken met collega's	Genomen besluit wordt geregistreerd in systeem.	Er volgt een akkoord op inbreng/aanbod wat genoteerd wordt in het systeem	Besluit: geen hulpinzet --> brief naar hulpaanvrager met afwijzing. In format met opties voor afwijzing + kosten van hulpinzet. Besluit: wel hulpinzet --> toewijzen beschikking. In format voor toekenning. Opties bij afwijzing: mogelijk vervolgstappen: Proces casusregie (kort) Monitoring traject volwassenen (Afspraken die gemaakt worden Wijk GGD) Eigen inzet (zoals lichte opvoedondersteuning, schoolmaatschappelijk werk)	Opties bij toewijzing: Monitoring (langdurige begeleiding) Casusregie
JC 	Bestelopdracht voor beschikking wordt gemaakt (ZIN / PGB) wordt gemaakt.	Product wordt gekozen (ZIN / PGB)		Betreft de bestelomgeving van Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland geïntegreerd in systeem.	Product wordt gekozen en brief (format) wordt opgemaakt.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
JC 	Bij advies worden de vervolgstappen t.b.h.v. bijvoorbeeld een extra uitvraag gedaan waarop er opnieuw collegiale consultatie plaatsvindt. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat gebruikelijke zorg / eigen kracht eerst benut wordt, of andere voorliggende aanleunende wetten meer passend zijn voor de hulpvraag (zoals Wmo, Passend Onderwijs, ZorgVerzekeringswet) en er nu dus nog geen Jeugdwet wordt ingezet. → Hierop volgt een afwijzingsproces		Mogelijkheid van herhalen stap collegiale consultatie in het systeem
JC 	Consulteert de potentiële zorgaanbieder en legt de casus (anoniem) voor om te bepalen of het bedachte aanbod past bij de hulpvraag	Uitkomst wordt eventueel in systeem of het ondersteuningsplan geregistreerd	
JC 	Format ondersteuningsplan/3 kolommen-model invullen ter controle (vier ogen principe) aanbieden	Format ondersteuningsplan/3 kolommen-model wordt aangeboden aan collega's met vraag mee te lezen (4-ogen principe).	Format voor ondersteuningsplan Alle documenten plaatsbaar in clientportaal.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
Bevoegde van team toegang (Teamcoördinator, PC, JC) 	Binnen het systeem kan een besluit- of beschikkingsbrief of ondersteuningsplan worden mee- / nagelezen door door (senior) collega jeugdconsulent of procescoördinator.	JC zet brief / plan in werkvoorraad van collega of backoffice. Deze kan brief / plan openen en evt. aanpassen. Backoffice kan versturen of ze de brief terug naar JC om te versturen per mail binnen systeem.	Format ondersteuningsplan/3 kolommen-model wordt in het systeem ingevuld en aangeboden aan collega JC en / of gedragsdeskundige. Format komt in een aparte werkvoorraad terecht. Voor collega's is direct duidelijk wat vraag en bedoeling is.- Format (brief) kan worden aangepast en worden verstuurd door collega of worden doorgezet naar backoffice om te versturen of terug naar voorraad JC om zelf de brief te versturen.
JC 	JC past het ondersteuningsplan/3 kolommen-model aan en/of biedt het ondersteuningsplan/3 kolommen-model aan bij de inwoner/cliënt/ouders ter ondertekening. ! Hier wordt gelet op beide ouders en/of jeugdige afhankelijk van leeftijd/gezag etc.	Het ondersteuningsplan wordt digitaal aangeboden aan de inwoner/cliënt middels clientportaal.	Format wordt gedeeld op clientportaal. Ouder(s), jeugdige kunnen na lezen digitaal ondertekenen. Indien niet mogelijk of wenselijk: per mail (koppeling vanuit systeem) of per post.
JC 	Na twee weken na verzenddatum ondersteuningsplan nog geen ondertekend plan retour ontvangen, stuurt de JC een herinneringsbrief/mail uit (format)		Format brief wordt digitaal naar backoffice gestuurd met verzoek om te versturen (post). En opvolgen reactie hieraan te koppelen (monitoring). Format brief wordt op clientportaal geplaatst.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
JC 	Bij uitblijven van contact na herinneringsbrief t.a.v. ondersteuningsplan/3 kolommenmodel met ondertekening stuurt de JC of backoffice een afsluitbrief naar cliënt/inwoner (format)	Brief format in Word en verstuurt / aangeboden aan ouders.	Format wordt gedeeld op clientportaal. Ouder(s), jeugdige kunnen na lezen digitaal ondertekenen. Indien niet mogelijk of wenselijk: per mail (koppeling vanuit systeem) of per post.
JC/DIV 	Ondersteuningsplan kan op verschillende manieren worden ontvangen: Direct door de JC Via de post door DIV (interne post) Clientportaal	Afhankelijk per gemeente: Verwerking door JC: JC zet het plan in het systeem Verwerking door DIV: DIV digitaliseert het papieren format met ondertekening en stuurt dit door naar jeugdconsulent, waarop JC dit verwerkt in het systeem	Brief kan in het systeem worden doorgezet naar backoffice of DIV. Ontvangen stukken worden door backoffice en DIV in het systeem gehangen. JC ontvangt hier een melding van.
JC 	Bij niet ontvangen van ondersteuningsplan/3 kolommenmodel met ondertekening stuurt de JC een herinneringsbrief/mail uit	Brief wordt via sjabloon in Word gemaakt en verstuurt via de post/mail	Eis om sjabloon brief in het systeem te hangen en daarin te werken + via het systeem te laten versturen naar administratie/printstraat. Mogelijkheid om als aparte stap aan data van 2 weken herinnert te worden.
JC/Administratie 	Het besluit kan nu officieel gemaakt worden. Backoffice of JC maakt een besluitbrief/beschikking. De brief wordt aangeboden aan het team om te tegen te lezen.	Brief wordt via format gemaakt	Brief kan worden doorgestuurd naar het team (of andere tegenlezer) met de vraag om mee te lezen, evt worden aangepast en teruggezet naar jeugdconsulent of backoffice. Brief moet ook rechtstreeks kunnen worden gestuurd.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
Bevoegde van team toegang (Teamcoördinator, PC, JC) 	Tegenlezen van de besluitbrief ter controle. Vervolgens worden eventuele suggesties van aanpassing in de brief voorgesteld en wordt de brief terug aangeboden aan de JC.	Suggesties van aanpassingen worden in het Word bestand van de besluitbrief toegevoegd en aangeboden aan JC	Mogelijkheid om in het systeem suggesties van aanpassingen op de brief toe te voegen en dit opnieuw aan te bieden aan de jeugdconsulent
JC/administratie 	JC past de brief eventueel aan en geeft de administratie opdracht om de brief te versturen. Administratie verstuurt de brief.		Brief kan in het systeem worden doorgezeten naar backoffice of DIV. Ontvangen stukken worden door backoffice en DIV in het systeem gehangen. JC ontvangt hier een melding van.
JC/administratie 	JC geeft de administratie de opdracht om de zorgopdracht af te geven in het digitale berichtenverkeer		Mogelijkheid om in het systeem de administratie de opdracht te geven om zorgopdracht in orde te maken?
Administratie 	Automatische monitoring die nagaat of termijnen start hulpinzet wordt gehaald.		Systeem geeft reminder. De hoeveel weken maanden kan fluctueren per gemeente. Per gemeente moet de aparte tijd/termijn van monitoring apart ingevuld kunnen worden. Volgens de hervormingsagenda zou die straks op 3, 6 en 9 maanden moeten zijn. Hiervoor moet dus een aparte stap in het monitoringsproces komen.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
JC/client/inwoner/zorgaanbieder (soms netwerk) 	Halverwege het traject wordt een evaluatiemoment gehouden (afhankelijk van de context met cliënt/inwoner zelf óf alleen met zorgaanbieder óf meerdere betrokken partijen). Er wordt geïnventariseerd of de ingezette vorm van zorg gewenste resultaten bereikt en of de hulp toereikend en passend genoeg is, zodat er tijdig, bij 6 maanden bijgestuurd kan worden.	Contactmoment en eventuele vervolgstappen/afspraken worden in het systeem geregistreerd	De hoeveel weken maanden kan fluctueren per gemeente. Per gemeente moet de aparte tijd/termijn van monitoring apart ingevuld kunnen worden. Volgens de hervormingsagenda zou die straks op 3, 6 en 9 maanden moeten zijn. Hiervoor moet dus een aparte stap in het monitoringsproces komen.
JC/zorgaanbieder/cliënt/inwoner/ouders 	Twee maanden voor afloop beschikking ontvangt het CJG een eindevaluatie en/of borgingsplan óf een aanvraag voor verlenging van of namens ouders. Het kan ook zijn dat het CJG uitgenodigd wordt om bij een eindevaluatie aan te sluiten.	Contactmoment en eventuele vervolgstappen/afspraken worden in het systeem geregistreerd Bij aanvraag voor verlenging wordt een nieuw beschikkingsproces opgestart	De hoeveel weken maanden kan fluctuerend per gemeente. Per gemeente moet de aparte tijd/termijn van monitoring apart ingevuld kunnen worden. Volgens de hervormingsagenda zou die straks op 3, 6 en 9 maanden moeten zijn. Hiervoor moet dus een aparte stap in het monitoringsproces komen.

Beschrijving casusregie: Keuze kunnen maken, Casusregie vanuit CJG of vanuit zorgaanbieder

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
Oriëntatiefase 	Casus wordt in beeld gebracht	→ Er wordt een schema ingevuld → Er wordt een ARIJ/ZRM en ingevuld. → Er wordt een verklarende analyse ingevuld. → Alle betrokken partijen en een duidelijke tijdlijn aan life-events en eerder betrokken hulpverlening wordt in kaart gebracht Dit gebeurt nu in een los format: het gezins-ondersteuningsplan	Schema is oproepbaar binnen het systeem en in het systeem in te vullen. Arij / ZRM zijn oproepbaar binnen het systeem (pop-up menu) en kunnen worden ingevuld (vinkjes). Beide worden automatisch verwerkt in het te genereren 1G1P1R.
Plan van aanpak / vormen ondersteuningsplan 	Wat is er nodig? Hoe gaan we het doen?	Het totale gezins-ondersteuningsplan wordt besproken met de inwoner/het gezin en voor akkoord ondertekend. Format.	(Zie opmerking hierboven)
Besluit inzet Jeugdwet 	Er is hulpverlening vanuit Jeugdwet nodig	Op basis van het besluit wordt er in het systeem geschakeld met een beschikking/toewijzen proces.	Bij afgeven van de beschikking moet casusregie kunnen blijven doorlopen.

Wie/Wat	Omschrijving	Actie in het systeem	Aandachtspunten/Vraag/Eis
Aansturing/monitoring 	Casusregisseur monitort het gewenste resultaat en de gemaakte afspraken. Er vindt hierover overleg plaats: evaluaties, netwerkoverleggen, huisbezoek, telefonische consultatie etc.	In het systeem worden de contactmomenten geregistreerd. Soms vindt er een overleg plaats met verslaglegging. Of krijgen we een document toegestuurd zoals een onderzoek of een conclusie wat van belang is voor het proces regievoering	Er is een duidelijke chronologische lijn en inzichtelijk in contactregistratie en bijbehorende documenten/verslagen. Van alle documenten is afzonderlijk te bepalen of deze wel / niet in het clientportaal worden geplaatst (vinkjes). En in welk portaal ze worden geplaatst (ouder of ouders, jeugdige, inwoner).
Afronding/borging 	Casusregie kan de zaak positief/negatief afronden. In samenspraak met inwoner/ouders/jongere en betrokken hulpverlening.	Casusregisseur maakt een borgingsplan in een format en stuurt dit naar inwoner/ouders/jongere en betrokkenen na goedkeuring/toestemming inwoner/ouders/jongere.	Format voor borgingsplan in het systeem. Evenals opslaan in het systeem. Geen externe harde schijf.
Opschalen: VTO aanmelding Of melding WVGGZ 	Vanuit de situatie moet er opgeschaald worden een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming. Of bij verwarde volwassenen een melding WVGGZ	VTO formulier wordt ingevuld door betrokken hulpverlening en/of casusregisseur een aangeboden aan de Raad voor de Kinderbescherming. Er wordt via Melding Wvggz - Zorg- en Veiligheidshuis Zeeland een melding gedaan.	Format VTO formulier verwerkt in het systeem en koppeling met CORV (niet zichtbaar voor iedereen / rolverdeling). Daarnaast link Pgax ivm registratie complexe casuïstiek bij Zorg en Veiligheidshuis.

1G1P1R (gewijzigd n.a.v. vraag 43 nota van inlichtingen)

	In het systeem wordt gewerkt met 1G1P1R. Dit is een plan dat bestaat uit een gezinsdoel, doelen per gezinslid, betrokken organisaties per gezinslid, formulieren oproepen en invullen per gezinslid.	Bijvoorbeeld een gezin bestaat uit 2 ouders en 2 kinderen. 1 Ouder heeft ondersteuning vanuit een zorgaanbieder en beide kinderen hebben allebei ondersteuning. 1 Kind vanuit zorgaanbieder X en het andere kind vanuit zorgaanbieder Y.	Het gezinsdoel moet gemonitord kunnen worden. Dit wordt gedaan aan de hand van ingestelde leefgebieden waarop wordt geregistreerd evenals behaalde resultaten. Op het moment dat een doel op een leefgebied is behaald bestaat de mogelijkheid om te evalueren (format).
	Bij registreren van gezin wordt automatisch vindt BRP koppeling plaats.		
	In het systeem is per gezinslid te zien wanneer een gesprek met wie en wanneer is geweest. Welke zorgaanbieder betrokken is en wat zijn bevinding is.	De zorgaanbieder kan dit tot op zekere hoogte in het systeem registreren. Middels schotten is bepaald welke informatie met CJG en visa versa wordt gedeeld.	
	In het systeem is in één oogopslag duidelijk dat er sprake is van risico: geheimadres, meldcode toegepast, i-28 melding, E-33 melding, plaatsing van gezinslid in een instelling enz	Dit kan adhv een rood driehoek en daaronder de mogelijkheid om zelf tekst toe te voegen in een niet verwijderbare balk in ieder scherm wat wordt geopend.	

		De meldcode HGKM, ARIJ, risicotaxatie en verklarende analyse, ZRM, is verwerkt in het systeem en is op ieder moment op te roepen	De meldcode is zo geïntegreerd dat bij iedere keer dat het systeem na een gesprek wordt afgesloten de melding wordt getoond of meldcode van toepassing is. Er is een koppeling met Pgax en zorgdomein. Deze koppelingen zijn in het systeem altijd oproepbaar en wordt voor ieder gezinslid afzonderlijk ingevuld. Als melding op deze manier plaats vindt, dan is dit direct zichtbaar in het systeem. Duidelijk blijft dat deze gebruikt is en wanneer. Bijvoorbeeld door deze op te nemen tussen de data van gesprekken.
		Naast data waarop gesprekken plaats vinden is in het systeem ook in een oogopslag te zien wanneer welke andere stappen hebben plaats gevonden.	Bijvoorbeeld overleg met gezin of overleg zorgpartner, overleg veiligheidshuis of politie. Zodat overzichtelijk is wat er de afgelopen periode is gebeurd. Voor meer details zal de monitoring dan opgeklapt moeten worden (+).
		In een 1G1P1R is opgedeeld in levensgebieden en daaraan gekoppelde doelen waarop wordt geregistreerd en gemonitord.	Bij ieder doel kan worden aangegeven of het is behaald of niet. Door af te sluiten of open te laten (vinkje). Bij het aankruisen van het vinkje wordt het doel gesloten en de tekst overgenomen naar het evaluatieformulier (format). Bij 1G1P1R is het mogelijk om aan te geven of een doel of doelen moeten worden gemonitord (open blijven staan voor volgend evaluatiemoment--> niets aanvinken). En kunnen sjablonen voor een brief, evaluatie, ARIJ, ZRM verklarende analyse enz. worden opgeroepen (pop up) Gegenereerde format brieven (Word) kunnen worden doorgezet binnen het systeem naar backoffice, collega (4-ogen principe) en na eventuele aanpassing weer worden teruggezet naar de desbetreffende of een andere medewerker. Let op verschillende rolverdeling moet hierin mogelijk zijn (keuze opties).

	Binnen het systeem kan geswitcht worden per gezinslid. Een gezinslid kan worden toegevoegd en verwijderd.	Bij verwijdering blijft duidelijk dat de verwijderde persoon wel tot het gezin heeft behoord. (wordt bijv. grijs).
	Ieder gezinslid heeft zijn eigen omgeving (tabbladen waarop per datum is te zien welke beschikking wanneer is afgegeven.) en het gezin heeft een gezamenlijk tabblad	Bij registratie van een gespreksverslag van 1 gezinslid, kan ervoor worden gekozen om de informatie ook te integreren op het groepstabblad (geen dubbele registratie).
	Het gezin heeft een gezinsportaal. Jeugdigen hebben een eigen toegang evenals ouders of ouders zonder gezag.	Het gezinsportaal werkt met DigiD. CJG kan informatie, brieven en verslagen hierin zetten ter informatie of ondertekening door gezinslid / leden. Gezinsleden kunnen deze informatie niet aanpassen. Wel kunnen ze een kopie uploaden of zelf informatie uploaden. CJG kan binnen het systeem kiezen welke informatie ze op het clientportaal plaatsen.
	De casus kan altijd en op elk willekeurig moment digitaal worden overgedragen naar een andere collega of gemeente.	Deze gegevens staan in het systeem. Evenals de bijbehorende documenten. Deze worden overgedragen naar gemeente en op de backoffice geplaatst. Daarnaast kan een medewerker verschillende rollen hebben en meer of minder toegang hebben tot bepaalde ingangen en documenten in het systeem. Backoffice kan bijv. meer zien dan jeugdconsulent. Proces-coördinator kan meer zien dan jeugdconsulent. Stagiair heeft beperkte toegang. Betrokken zorgaanbieder heeft enkel mogelijkheid tot registratie en ophalen gezinsdoel.

Demonstratiescript B: Functioneel beheer

Producten en diensten catalogus

Stamtabellen

De Functioneel beheerder ontvangt van de Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland een nieuwe stamtabel met gewijzigde prestatieafspraken bij contracten met zorgaanbieders.

AGBcode	Instelling	Omschrijving PvE	Productcode	Productnaam	Productcategorie	Omschrijving	Eenheid	Frequentie	Tarieven	Opmerking
30301554	Almata	Casusregie - regulier	49B02	Drang/casusregie: outputgericht	49	Activiteiten in het preventief justitieel kader	Minuut	Per week	€ 1,69	Gecontracteerd met ingang van 1 januari 2024
73732647	Inzet voor Zorg	Specialistische J-GGZ - hoog specialistisch	54003	Jeugd-ggz behandeling hoog-specialistisch	54	Jeugd-ggz	Minuut	Per week	€ 2,49	Gecontracteerd met ingang van 1 Januari 2024
22220580	Kiekl	Kindergeneeskunde	53Z00	Kindergeneeskunde	53	Kindergeneeskunde	Minuut	Per week	€ 3,70	Gecontracteerd met ingang van 1 juli 2024. 53Z00 is een maatwerkproduct van Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland.

Hoe zet de Functioneel beheerder deze contractafspraken in de applicatie voor alle 5 de organisaties?

Hoe kan de Functioneel beheerder maatwerk toevoegen voor slechts één van de organisaties?

Hoe voegt de Functioneel beheerder een stamtabel met 1000+ prestatieafpraak toe in de PDC van alle 5 de organisaties?

Wie/Wat	Omschrijving	Actiepunten
	Berichtenverkeer De keyuser van gemeente Goes meldt dat zij een foutmelding krijgt in de PDC na het willen versturen van een JW301 bericht. Foutmelding "FAULT>Error while creating ZIN product: One or more faults were found in the generated 301 message: Code: CS335, details: RedenWijziging 13 (verwijderd) mag alleen gebruikt worden indien de ingangsdatum gelijk is aan de einddatum" De gemeente Reimerswaal wil dat de status van een lopende toewijzing automatisch wordt aangepast na het ontvangen van een Stop Zorg bericht (JW307).	Controleert de PDC hierop? Welke stappen neemt de Functioneel beheerder in de PDC om deze foutmelding op te lossen? Hoe regelt Functioneel beheer dit?
	Overige PDC vraagstukken De Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland heeft een maatwerk prestatieafpraak naar de Functioneel beheerder gestuurd, voor de gemeente Reimerswaal. De Functioneel beheerder heeft deze ingevoerd in de PDC. De keyuser van gemeente Reimerswaal geeft aan de maatwerk prestatieafpraak niet te kunnen zien in de productshop.	Hoe controleert de Functioneel beheerder de beschikbaarheid van de te nemen stappen in de jeugdhulp applicatie?
	On- en offboarden gebruikers De Functioneel beheerder ontvangt een aanvraag voor een nieuw gebruikersaccount binnen de jeugdhulp applicatie. Naar aanleiding hiervan wil de Functioneel beheerder een nieuwe gebruiker, in de rol jeugdconsulent, toevoegen in de jeugdhulp applicatie. De nieuwe jeugdconsulent gaat werken voor 2 gemeenten: Kapelle en Reimerswaal. Bij de functioneel beheerder komt een aanvraag binnen voor het verwijderen van een gebruikersaccount binnen de jeugdhulp applicatie. Naar aanleiding hiervan wil de functioneel beheerder de betreffende gebruiker verwijderen uit de jeugdhulp applicatie.	Wat moet hij hiervoor doen? Hoe voorziet hij de gebruiker van de juiste rechten? Eén of meerdere accounts? 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. Hoe voorziet hij de gebruiker van de juiste rechten? Wat moet hij hiervoor doen? Hoe blijft de data van de te verwijderen gebruiker geanonimiseerd beschikbaar in het systeem?

Wie/Wat	Omschrijving	Actiepunten
	Lijstwerk voor audits en monitoring De Ciso's van de 5 gemeenten vragen om audit informatie voor de BIO De keyuser van gemeente Noord-Beveland geeft aan dat een zorgaanbieder haar heeft gemaild met de mededeling dat er een JW305 (startzorg bericht) naar de gemeente Noord-Beveland is gestuurd, maar dat hierop geen retourbericht is ontvangen.	Hoe maakt de Functioneel beheerder een gebruikersoverzicht met bijbehorende rechten van alle gebruikers per gemeente? Toon op welke wijze deze rapportages kunnen worden aangemaakt. Hoe controleert de Functioneel beheerder het binnenkomende en uitgaande berichtenverkeer van de jeugdhulp applicatie? Laat ook zien hoe eventuele uitval hierop door het Functioneel beheer kan worden opgelost en de juistheid van uitvalverwerking kan worden gecontroleerd.
	Lijstwerk voor audits en monitoring De Ciso's van de 5 gemeenten vragen om audit informatie voor de BIO De keyuser van gemeente Noord-Beveland geeft aan dat een zorgaanbieder haar heeft gemaild met de mededeling dat er een JW305 (startzorg bericht) naar de gemeente Noord-Beveland is gestuurd, maar dat hierop geen retourbericht is ontvangen.	Hoe maakt de Functioneel beheerder een gebruikersoverzicht met bijbehorende rechten van alle gebruikers per gemeente? Toon op welke wijze deze rapportages kunnen worden aangemaakt. Hoe controleert de Functioneel beheerder het binnenkomende en uitgaande berichtenverkeer van de jeugdhulp applicatie? Laat ook zien hoe eventuele uitval hierop door het Functioneel beheer kan worden opgelost en de juistheid van uitvalverwerking kan worden gecontroleerd.

Wie/Wat	Omschrijving	Actiepunten
	Regie gedeelte De keyuser van gemeente Borsele verzoekt de Functioneel beheerder om een zaakvraag uit het zaakproces van Afhandelen Klantvraag 2020 te halen. De keyuser van gemeente Goes vraagt om een nieuwe zaakstap in het zaakproces van Beschikken en Toewijzen 2.2. toe te voegen. Een CORV medewerker van gemeente Borsele geeft aan geen CORV melding aan te kunnen maken. De keyuser van gemeente Noord-Beveland geeft aan dat zij een foutmelding krijgt bij het willen aanmaken van een documentsjabloon (integratie Templafy). De keyuser van gemeente Reimerswaal geeft aan geen GBA berichten (verhuizing, overlijden, geboorte, scheiding, etc.) meer te ontvangen in de regie applicatie.	Hoe verwijdert de Functioneel beheerder een zaakvraag uit een zaakproces? Hoe voegt de Functioneel beheerder een zaakstap toe in een zaakproces? Hoe controleert de Functioneel beheerder de beschikbaarheid van de te nemen stappen in de jeugdhulp applicatie? Hoe controleert de Functioneel beheerder de beschikbaarheid van de te nemen stappen in de jeugdhulp applicatie? Hoe controleert de Functioneel beheerder de beschikbaarheid en werking van de functionaliteit in de jeugdhulp applicatie?