
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Werkmaatschappij 8KTD:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp	: Bijlage 05 Programma van Wensen
Kenmerk	: 8KT230202
Datum	: 02 februari 2023
Status	: Definitief
Versie	: v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2023
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding.....	4
2 Integraliteit.....	5
3 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking.....	6
4 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	7
5 Domeingerichte dienstverlening en archivering	8
6 Concept-implementatieplan	9
7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	10
8 Demonstratiescript A: Participatie, Inkomen & Inburgering	13
9 Demonstratiescript B: Jeugdwet & Wmo	15
10 Demonstratiescript C: Functioneel beheer	17

1 Inleiding

Onderstaande Wensen kunnen door Inschrijver en / of met de door Inschrijver aangeboden ICT-oplossing ingevuld worden binnen de geformuleerde Opdrachtscope. De uitwerking ten aanzien van alle Wensen dient door Inschrijver ingediend te worden, zodat een volledige en juiste beoordeling van deze Wensen kan plaatsvinden. Van de Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheedersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie / demonstratie wordt verwacht). Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De Wensen worden beoordeeld aan de hand van het wegingskader en de beoordelingsmethodiek in het Aanbestedingsdocument.

De Wensen die door de Inschrijver ingevuld worden, worden tevens afgenomen door Werkmaatschappij 8KTD en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

2 Integraliteit

Werkmaatschappij 8KTD zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Werkmaatschappij 8KTD:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Werkmaatschappij 8KTD 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: Werkmaatschappij 8KTD 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: Werkmaatschappij 8KTD 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 Werkmaatschappij 8KTD;
- 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 Werkmaatschappij 8KTD), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

3 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Werkmaatschappij 8KTD. Momenteel bestaan er enkele webformulieren Sociaal Domein op de website van Werkmaatschappij 8KTD. Deze webformulieren worden handmatig verwerkt in de in gebruik zijnde taakapplicaties van het Sociaal Domein. Eveneens worden momenteel de eerste portaal mogelijkheden van deze in gebruik zijnde taakapplicaties geïmplementeerd.

Werkmaatschappij 8KTD wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Werkmaatschappij 8KTD 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 Werkmaatschappij 8KTD een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Werkmaatschappij 8KTD wenst inwoners en / of bedrijven en / of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan ten minste de functionaliteiten zoals die zijn beschreven in het Programma van Eisen in bijlage 04. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Werkmaatschappij 8KTD (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken, inzage in het eigen dossier en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing ondersteund. Desondanks sluit dit de Wens om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, gemeentelijke website, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit.

Tot slot wenst Werkmaatschappij 8KTD ook de afhandeling van bedrijfsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van Werkmaatschappij 8KTD om ook afhandelingsprocessen, navolgend en aansluitend op de self-service, te automatiseren. Uiteraard wordt gestart met meer eenvoudige afhandelingsprocessen, maar worden meer complexe afhandelingsprocessen op termijn niet uitgesloten. Voorbeelden zijn het automatisch beoordelen en beschikken van aanvragen bijzondere bijstand of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Zo wenst Werkmaatschappij 8KTD 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 Werkmaatschappij 8KTD), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

4 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Werkmaatschappij 8KTD 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.

Werkmaatschappij 8KTD 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'. (zie bijlage 14 beleidskader Sociaal Domein) 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 Werkmaatschappij 8KTD 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 Werkmaatschappij 8KTD), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

5 Domeingerichte dienstverlening en archivering

Werkmaatschappij 8KTD heeft gekozen voor een domeingerichte dienstverlening en deze vertaalt naar inrichtingsprincipes voor het applicatielandschap. Hierbij wordt een sterke positie voor de taakspecifieke applicaties, waaronder de applicatie(s) voor het Sociaal Domein, beoogd. Domeingericht werken is een inrichtingsmodel waarin klantvragen sneller naar het betreffende vakdomein worden doorgeleid en waarmee de dienstverlening dicht bij de inhoudsdeskundigen / vakteams is belegd. Systemen / applicaties zijn over het algemeen beter afgestemd op de domeinspecifieke wensen, zonder hierbij een grote afbreuk te doen aan organisatiebrede eisen en wensen.

Bij het domeingericht werken geldt het uitgangspunt dat het zaakgericht werken en de archivering ook plaatsvindt in de taakspecifieke applicaties. Dit betekent dat de applicaties bij voorkeur geschikt zijn om in lijn met de Archiefwet te archiveren en te vernietigen en / of over te dragen. Eveneens kunnen de taakspecifieke applicaties aansluiten op de centrale scanstraat van Werkmaatschappij 8KTD ter verwerking van de post. Daarbij heeft het domeingericht werken als consequentie, dat geen integraal klantbeeld en alle actuele statusinformatie direct uit één applicatie beschikbaar is. De taakspecifieke applicaties zullen derhalve, in voorkomende gevallen waarin Werkmaatschappij 8KTD hier bewust voor kiest dan wel in voorkomende gevallen dat de taakspecifieke applicatie zelf onvoldoende in staat zijn aan gestelde eisen en wensen te voldoen, aan moeten kunnen sluiten op oplossingen voor KlantContactCentrum (KCC), MijnOverheid en een Persoonlijke InternetPagina (PIP). Een en ander staat meer gedetailleerd uitgelegd in het strategisch informatieplan van Werkmaatschappij 8KTD in bijlage 13.

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 domeingerichte dienstverlening en archivering in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van Werkmaatschappij 8KTD), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van eventuele punten in de (ontwikkelings-)roadmap van de ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 6 x A4 gezien.

6 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2023 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoonst 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. Werkmaatschappij 8KTD ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Werkmaatschappij 8KTD te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Werkmaatschappij 8KTD heeft de behoefte om, ook indien de bestaande oplossingen CiVision Samenlevingszaken en iSamenleving van PinkRoccade Local Government herverworven worden, de in gebruik zijnde procesondersteuning te renoveren en te optimaliseren. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze renovatie- en optimalisatiebehoefte en hier binnen de Inschrijving rekening mee dienen te houden. Werkmaatschappij 8KTD wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

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

De Inschrijver beschrijft - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - het concept-implementatieplan. Het concept-implementatieplan is de basis voor het definitieve implementatieplan tussen Leverancier en Werkmaatschappij 8KTD.

Het concept-implementatieplan wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht en de mate waarin Werkmaatschappij 8KTD zoveel mogelijk ontzorgd wordt in de technische en organisatorische implementatie (inclusief procesrenovatie / -optimalisatie) van de aangeboden ICT-oplossing.

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, inclusief titelbladen, inhoudsopgaves, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt eveneens als onderdeel van de 20 x A4 gezien.

7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing vast te stellen vraagt Werkmaatschappij 8KTD om een presentatie / demonstratie van de ICT-oplossing voor de navolgende onderdelen:

1. Participatie, Inkomen, Werk & Inburgering (zie script A)
2. Jeugdwet & Wmo (zie script B)
3. Functioneel beheer (zie script C)

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 Werkmaatschappij 8KTD zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Werkmaatschappij 8KTD gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 uur. De drie afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Voor onderdeel 1) en 2) is maximaal 60 minuten beschikbaar. Voor onderdeel 3) is maximaal 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Aan het einde van de demonstratie is er gedurende 30 minuten gelegenheid voor het stellen van algemene vragen. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid:

Volledigheid gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden.

Integraliteit spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Werkmaatschappij 8KTD 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: Werkmaatschappij 8KTD 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 werkmaatschappij een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

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

Consistentie

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

- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De locatie is een belangrijke zoekingang.
- De zoekfunctie biedt filtermogelijkheden om het aantal zoekresultaten terug te brengen en te bewaren.
- Zoekvragen kunnen gepersonaliseerd worden opgeslagen en hergebruikt;
- Zoekresultaten kunnen naar wens getoond worden in een lijst of op een kaart en de dossiers zijn van daaruit direct te openen.
- Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht. Aanpassing van deze criteria kan plaatsvinden voor een nieuw resultaat.
- Het geselecteerde object wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de ICT-oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt.
- De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en / of menu's navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg / gevuld zijn, zonder door te klikken.
- In de ICT-oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen.
- De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden, exacte woordvolgorde en met perioden (van / tot) op basis van full tekst index en op metadata velden.
- De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifiek zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens.
- Er wordt full-search gebruikt op alle content. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag).
- Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s).
- De zoekfunctie ondersteunt zoeken op dossiers waar de gebruiker aan gekoppeld is of over alle dossiers heen (mits er rechten zijn).

8 Demonstratiescript A: Participatie, Inkomen & Inburgering

Het gezin:

Petra en Kevin vormen met hun kinderen een samengesteld gezin.

Wesley de 13-jarige zoon van Petra uit een eerdere relatie heeft een autistische stoornis die onlangs is vastgesteld.

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

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

Het gezin heeft moeite de eindjes aan elkaar te knopen.

Casus 1a - Inkomen – Aanvraag uitkering (inclusief aanvraagportaal)

- a) Kevin en Petra vragen samen een uitkering aan.
- b) Er wordt een hersteltermijn opgelegd.
- c) Mevrouw Petra vult de aanvraag aan met de gevraagde gegevens.
- d) Het systeem berekend het opgegeven vermogen adhv het opgegeven saldi van de bankrekeningen en aanwezige schulden, de hoogte van de uitkering wordt bepaald.
- e) De beslissing wordt bekend gemaakt middels een beschikking.
- f) Na 6 weken vindt mevrouw Petra parttime werk. Zij geeft dit via een portaal door.
- g) Deze wijziging wordt ontvangen, en er wordt een IV-verplichting oplegt.
- h) Na een maand geeft mevrouw Petra via het portaal haar parttime inkomsten door, inclusief een loonspecificatie.
- i) De doorgegeven inkomsten worden verwerkt en de inkomensvrijlating wordt beoordeeld (tonen hoe).
- j) De inkomsten worden aangevuld tot de norm en de uitkering wordt uitbetaald.
- k) Dan blijkt er een IB-sigitaal (inlichtingenbureau) te zijn ontvangen waaruit blijkt dat mevrouw Petra een auto heeft gekocht. Mevrouw heeft eveneens een woning (Spanje) in eigendom, waarde 1 miljoen euro. De gehele uitkering moet worden ingetrokken / teruggevorderd en een boete moet worden opgelegd.

Aandachtspunten:

- Is het werkproces terugvinden op naam van de man én de vrouw
- Is inzichtelijk dat Mevrouw Petra en Kevin gebruikmaken van een WMO en Jeugdvoorziening
- De aanvraag levensonderhoud in algemene zin doorlopen, schermen, velden etc. tevens werkproces, stappen tonen en mogelijkheid om stappen over te slaan en terug te zetten.
- Gebruik van Basisregistraties tonen, BRP, bijvoorbeeld rekeningnummers, kentekens etc
- Vermogen vaststellen / vrij te laten vermogen bepalen
- Berekening kostendelersnorm door het systeem (bijvoorbeeld als er sprake was van een 26 jarige inwonend kind zonder inkomsten of SF, die dan 27 jaar wordt)
- Opleggen van maatregelen
- Bij beschikking mogelijkheden van vervangingsvariabelen, ondertekening, pdf, verzending per mail.
- Overzicht en raadpleegfunctionaliteit, bijvoorbeeld hoogte uitkering en wanneer e.e.a. is uitbetaald.
- Kan een postadres gebruikt worden, hoe werkt dit in de brieven.
- Hoe worden IB-signalen ontvangen en waar zijn deze zichtbaar.
- Hoe wordt een wijziging in gezinssituatie voor de consulent zichtbaar.
- Hoe worden selectielijsten gebruikt.
- Hoe ziet het digitale dossier met alle stukken eruit.
- Waar kan je de klantcontacten registreren en heb je de mogelijkheid van een gespreksnotitie

Aanvullend inzake bijzondere bijstand (los van bovenstaande case/gezinssamenstelling)

- Draagkracht berekening en te korten bedrag per maand
- Bij Wajong beoordelen wel of geen recht op jonggehandicaptenkorting
- Indien er sprake is van draagkracht, kan de maandelijks draagkracht dan in mindering worden gebracht.

Casus 1b - Werk – Re-integratieplan (inclusief aanvraagportaal)

- a) Bij het aanvragen van de uitkering, vult mevrouw Petra ook informatie in over haar profiel en levert een CV's in.
- b) De aangeleverde gegevens worden verwerkt door de re-integratie consulent.
- c) Er wordt een afspraak gemaakt om een re-integratieplan op te stellen.
- d) Tijdens het gesprek tussen mevrouw Petra en de consulent wordt samen een re-integratieplan opgesteld waarin afspraken over re-integratie en werk worden vastgelegd. Dit plan wordt toegevoegd aan het dossier van mevrouw Petra.
- e) Gedurende de uitvoering van het plan wordt op verschillende manieren contact gehouden met mevrouw Petra. De eerste maand worden twee telefoongesprekken, en een email gevoegd in het dossier.

Aandachtspunten:

- Laat zien hoe je emails aan een dossier toevoegt en hoe je papieren cv's aan een dossier toevoegt.
- Laat zien op welke manier je in het systeem kunt zoeken. Kun je een naam zoeken door de letter in te typen ipv door een lijst te moeten scrollen.
- Laat het klantvolgsysteem zien met de mogelijkheden.
- Laat zien hoe je esf gegevens kunt verzamelen.
- Laat zien hoe de voorzieningen gekoppeld worden.
- Laat zien of je kunt zien of er externe partijen bij de persoon is betrokken (bijvoorbeeld bewind, SDV of een leger des heils ed).
- Loop de schermen door van participatie.
- Toon de mogelijkheden voor wat betreft het registreren van arbeidsverplichtingen, doelgroep, participatieladder, opleidingsniveau, trajecten en instrumenten.
- Laat zien hoe je taken opboekt.
- Laat zien hoe de functionaliteit is bij het raadplegen van de klant.

Casus 1c - Inburgering

- a) Meneer Abdul woont in AZC Paterswolde wordt door COA gekoppeld aan onze gemeente en krijgt via de DUO portal de inburgeringsplicht opgelegd
- b) Meneer krijgt een woning toegewezen en wordt gehuisvest
- c) Door de huisvesting consulent wordt de uitkering aangevraagd en een lening woninginrichting afgegeven
- d) Consulent Inburgering nodigt meneer uit voor de brede intake
- e) Consulent Inburgering nodigt meneer uit voor een leerbaarheidstoets
- f) Consulent Inburgering maakt samen met meneer het Plan Inburgering en Participatie
- g) Consulent Inburgering zet voortgangsgesprekken in het systeem
- h) Consulent Inburgering monitort de voortgang inburgering en participatie

Aandachtspunten:

- Is er een koppeling tussen DUO en het systeem zodat we niet alles handmatig hoeven in te vullen, dus als we de PIP aanvinken dat die automatisch ook naar de Portal gaat
- Hoeven we niet telkens te switchen tussen een module inburgering en participatie, kunnen we alles in 1 opslag zien?
- Wat voor overzichten kunnen we genereren, bijv op uren praktijk of uren les, of moet nog.
- Voor de rest sluiten we aan bij werk en inkomen

9 Demonstratiescript B: Jeugdwet & Wmo

Het gezin:

Petra en Kevin vormen met hun kinderen een samengesteld gezin.

Wesley de 13-jarige zoon van Petra uit een eerdere relatie heeft een forse autistische stoornis die onlangs is vastgesteld.

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

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

Het gezin heeft moeite de eindjes aan elkaar te knopen.

Wie?	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen?
Petra (het gezin)	Maakt via het online portaal een melding dat de situatie met het autisme van zoon Wesley volledig uit de hand loopt.	
Frontoffice SD	Ontvangt de melding, registreert deze en vult de contactgegevens aan doet een eerste inschatting van de route.	Toon hoe de frontoffice gegevens uit de BRP over kan nemen. Toon hoe gegevens mbt het gezag en woonplaatsbeginsel verzameld kunnen worden Toon hoe een casus-indicatie (enkelvoudig/meervoudig/complex) kan worden meegegeven Toon hoe zichtbaar is wie al bij deze casus betrokken is
Gebiedsteam	De melding is doorgezet naar het gebiedsteam. Tijdens het wekelijkse casusoverleg wordt de casus toebedeeld aan een sociaal werker jeugd.	Toon hoe een casusoverzicht van onverdeelde casussen er uit ziet en hoe casussen op naam gezet kunnen worden. Toon hoe de gezinskaart van dit gezin er uit ziet.
Sociaal werker	De sociaal werker krijgt de melding in zijn werkvoorraad en maakt een afspraak om het gezin te bezoeken.	Toon hoe de afspraak geregistreerd kan worden. Kan dit in de gezamenlijke agenda van het team? Is de afspraak ook zichtbaar voor de burger via het online portaal?
Sociaal werker	De sociaal werker bezoekt het gezin en neemt daarbij zijn tablet mee om aantekeningen voor het gespreksverslag te maken. Na het gesprek legt de sociaal werker de afspraken vast in het gespreksverslag en stuurt deze via het online portaal naar het gezin.	Hoe zijn de reeds aanwezige documenten en voorzieningen zichtbaar voor de sociaal werker? De sociaal werker moet een keuze kunnen maken uit meerdere formats voor een gespreksverslag, of situatiebeschrijving.
Petra	Krijgt een mailtje dat het gespreksverslag klaar staat en logt in om dit te openen. Zij heeft nog een aantal opmerkingen over het verslag en stuurt deze online terug.	
Sociaal werker	De sociaal werker krijgt een notificatie dat Petra nog opmerkingen heeft. Hij neemt telefonisch contact op. In overleg met Petra worden uiteindelijk 2 voorzieningen ingezet (1 ZIN en 1 PGB). Het aangepaste verslag gaat richting Petra ter accordering.	

Petra	Is nu akkoord en ondertekent het verslag.	
Sociaal werker	Krijgt notificatie dat het verslag akkoord is en maakt een verzoek voorziening voor de zorgadministratie.	Toon hoe dit in z'n werk gaat.
Zorgadministratie	Zorgadministratie krijgt het verzoek in de werkvoorraad. Legt de voorzieningen vast en maakt een beschikking en verzendt de nodige berichten (elektronisch berichtenverkeer)	Kan het PGB via het systeem berekend worden? Toon in hoeverre de beschikking automatisch gevuld wordt met velden uit de voorziening. Hoe kan de beschikking automatisch ondertekend worden.
Kevin (het gezin)	Na enige maanden belt Kevin dat er problemen zijn met de rolstoel van dochter May	
Frontoffice	De melding wordt doorgezet naar de betrokken sociaal werker.	
Sociaal werker	Deze haakt een collega aan met meer kennis van de Wmo. Deze bezoekt het gezin en regelt een aanpassing van de rolstoel. Tijdens het bezoek blijkt dat het gezin moeite heeft de eindjes aan elkaar te knopen er zijn beginnende schulden.	Toon hoe de sociaal werker een rapport met voor-ingevulde velden kan maken. Hoe kunnen meerdere werkers bij een casus aangehaakt worden? Wat kan er wel of niet zichtbaar gemaakt worden voor het gezin?
Sociaal werker	De sociaal werker maakt een beschikking voor de aanpassing van de rolstoel en doet een melding vroeg-signalering schulden naar een collega in het gebiedsteam	Hoe kan de vroeg-signalering schulden worden vastgelegd?

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

10 Demonstratiescript C: Functioneel beheer

Breng inzichtelijk hoe toegang voor medewerkers ingericht kan worden.

Denk aan autorisaties/rollen/verantwoordelijkheden etc.

En zet dit af tegen hoe werkprocessen (in dit geval WMO) ingericht kunnen worden op basis van deze autorisaties/rollen/verantwoordelijkheden.

Maak daarbij inzichtelijk hoe het systeem om kan gaan met papieren aanvragen, DigiD-aanvragen, via gemeentelijke websites etc. Kortom kan het systeem met alle vormen van aanvragen waar we mee te maken hebben omgaan.

En laat daarbij zien welke reeds aanwezige data in het systeem door de gebruikte tekstgenerator meegenomen kan worden in de te genereren documenten (rapportages, brieven, beschikkingen etc.). En laat zien hoe het beheer van dit onderdeel ingericht is en wat Functioneel Beheer daar mee kan of moet doen. Geef aan welke tekstgenerator en versie daarvan gebruikt wordt of dat het misschien wel een vrije keuze is om een generator te kiezen. Bovendien is het van groot belang dat binnen rollen/verantwoordelijkheden documenten afgeschermd kunnen worden voor bepaalde groepen. Denk bijv. aan Jeugdzaken.

Breng hierbij tevens in beeld of externe documenten, mails, foto's, berekeningssheets etc. ook aan de processen, c.q. klant of de zaak gekoppeld kunnen worden.

Binnen processen dient vaak data in systeem gebracht te worden. Laat daarbij zien of daar verplichte velden bij kunnen horen en/of daar een kleur aan meegegeven kan worden. En geef ook aan waar en hoe dat in te richten is en hoe breed dit door het systeem heen gebruikt kan worden (beperkt aantal velden of misschien wel alle velden)

Verder komt het voor dat gemeenten eigen specifieke regelingen hebben. Is er een mogelijkheid een eigen vrije registratie in te zetten? Het gaat dan om een registratie van en lokale regeling en/of registraties die in het kader van raadsbesluiten/management-info geregistreerd moeten worden. Laat zien of dit soort zaken ergens een plek hebben of kunnen krijgen in het systeem.

Alle door medewerkers ingebrachte gegevens zoals o.a. bijv. hierboven beschreven, maar ook buiten werkprocessen om komen in een database. Is deze door Functioneel Beheer te benaderen en/of aan te passen/bewerken bij fouten of problemen die door foutieve invoer kunnen ontstaan en wat wordt daarvoor gebruikt (bijv. sql?)

In navolging van wat hierboven beschreven is laten zien hoe Functioneel Beheer verder ingericht is (denk aan tabellen, normen, systeemvariabelen, indexaties etc.) en laat zien wat Functioneel Beheer hier zelf aan kan of moet doen) Denk er ook om inzichtelijk te maken hoe updates of kleine aanpassingen zelf door Functioneel Beheer uitgevoerd kunnen of moeten worden of dat dit juist niet kan en hoe dan het dan wel zit.

Kortom hoe liggen de verantwoordelijkheden bij welke vorm van aanpassingen/updates in het systeem dan ook. Alleen bij Leverancier en/of Systeembeheer of ook bij Functioneel Beheer.