
Demonstratiescript A: Participatiewet

Aanvraag Levensonderhoud (Participatiewet)

Voor de demonstratie voor de Participatiewet wordt er door een inwoner een aanvraag ingediend voor Levensonderhoud. Deze aanvraag wordt digitaal via het self-service-portaal van de ICT-oplossing ingediend, waarbij de inwoner zich met DigiD heeft geïdentificeerd. De inwoner dient de aanvraag zonder partner in en heeft een variatie van inkomen, schulden en bezittingen. Na dit aanvraagproces volgt een activeringsproces.

Toon het volgende:

1. Aanvraagregistratie

- De wijze waarop de aanvraag wordt geregistreerd in de ICT-oplossing (en de wijze waarop ingevulde gegevens geautomatiseerd en gestructureerd worden overgenomen in de ICT-oplossing);
- De eventuele controles die geautomatiseerd op de aanvraag worden uitgevoerd;
- Hoe ingediende documenten en informatie in de ICT-oplossing is terug te vinden;
- Geautomatiseerde communicatie met de inwoner (waaronder bijvoorbeeld een ontvangstbevestiging);
- Hoe een zoekperiode wordt verwerkt bij een digitale aanvraag, waarbij jongeren van 18 tot 27 jaar eerst 4 weken vanaf de melding moeten zoeken naar werk of opleidingsmogelijkheden;
- Hoe de aanvraag vanuit een werkvoorraad kan worden ingezien en worden doorgezet.

2. Informatievoorziening

- Hoe relevante gegevens worden opgehaald en/of ingevoerd;
- Hoe ontbrekende documenten of stukken digitaal bij de inwoner kunnen worden opgevraagd;
- Hoe aanvrager aanvullende documenten kan aanleveren;
- Hoe een behandelaar door het proces wordt begeleid, op vlak van beoordeling, registratie en besluitvorming. Hieronder valt ook het kenbaar maken van verplichte gegevens/velden die nog ingevuld moeten worden;
- Hoe benodigde informatie en documenten beschikbaar zijn tijdens iedere proces stap, waarbij deze zo centraal mogelijk en in een opslag te raadplegen zijn;
- Hoe notities en klantcontacten (waaronder e-mailverkeer) kunnen worden vastgelegd;
- Hoe het klantbeeld van de inwoner eruitziet (denk aan woonsituatie, uitkeringsverleden, werkverleden, voorzieningen bij andere domeinen, etc.).

3. Besluitvorming en beschikking

- De mogelijkheid tot het verstrekken van een voorschot vanuit proces;
- Hoe een proefberekening kan worden uitgevoerd;
- Het nemen van een besluit (toekenning, buiten behandelingstelling of afwijzing);
- Het genereren van een beschikking op basis van sjablonen en het gekozen besluit;
- De wijze waarop de beschikking digitaal vanuit de ICT-oplossing wordt verzonden naar de inwoner;
- De wijze waarop andere processen vanuit de aanvraag kunnen worden opgeboekt (waaronder een signaal heronderzoek);
- Het afsluiten/afronden van het proces.

4. Nazorg en vervolgbeheer

- De wijze waarop het proces beschikbaar blijft voor mutaties (bijvoorbeeld het aanvullen van een logboek);
 - De wijze waarop de behandelaar een stap terug kan in het proces (of hoe dit door functioneel beheer te corrigeren is);
 - De wijze waarop termijnen en signalen voor vervolgstappen (automatisch) worden bewaakt;
 - Het inzien/raadplegen van standaard rapportages met verschillende criteria (bijvoorbeeld uitkeringsduur, samenstelling van de groep, etc.).
-

Procesbeschrijving activeringsproces Participatie

1. Registratie

- Het aanmaken van een nieuw proces/klantdossier;
- Hoe lopende voorzieningen (of ander soortige informatie) van andere domeinen kunnen worden ingezien;
- Het inplannen van een afspraak (bij voorkeur via agenda functionaliteit);
- Het versturen van de definitieve uitnodiging;
- De wijze waarop voorbereidingen voor het gesprek kunnen worden (verslaglegging gesprek, documenten opvragen, contact met ketenpartners en betrokkenen).

2. Uitvoering traject

- Het aanmaken van een trajectplan;
- De mogelijkheid tot het maken van rapportages, beschikkingen en een plan van aanpak (waarbij zo veel mogelijk vastgelegde gegevens worden meegenomen in de aangemaakte documenten);
- Het inzien van variabelen van de cliënt zoals leeftijd, evt. kostendelersnorm, inkomsten, inkomstenvrijlating, ten laste komende kinderen, bewindvoering, ontheffing, openstaande processen, trede, lopende trajecten (al naar gelang rol medewerker);
- Het muteren van deze variabelen;
- Het vastleggen van re-integratievoorzieningen, trajecten etc. ;
- De mogelijkheid om gegenereerde documenten digitaal te versturen naar externen;
- De mogelijkheid om rechtmatige aanpassingen te doen in het systeem (arbeidsontheffing en inkomstenvrijlatingen bijvoorbeeld);
- Het vullen van een contactregistratie/logboek met/voor betrokken partijen en partners;
- Hoe een loonkostensubsidie kan worden toegekend en hoe de periodieke en incidentele verwerking hiervan kan plaatsvinden;
- Het aanmaken van signalen m.b.t. taken, monitoring en voortgang (bij voorkeur zonder het moeten opboeken van een heel nieuw proces).

3. Monitoring

- Het afronden van trajecten of bijstellen van plan/doelen indien nodig;
- Het inplannen van een nieuw onderzoek;
- Het tonen van relevante standaard rapportages in de ICT-oplossing, ten minste op vlak van: status, aantallen, doorlooptijden, actieve indicaties, etc.; per medewerker/team/afdeling.

Demonstratiescript B: Inburgering

De nieuwe inburgeringswet W2021 kwam in 2022 tot kracht, waarbij vanuit de overheid de gemeentes verplicht werden gesteld om regie te houden op de inburgering van asielstatushouders. Binnen de inburgering zijn er twee doelgroepen, de gezinsmigranten en de asielstatushouders. De gezinsmigranten hebben nét even een ander klantreis dan de asielstatushouders.

Binnen de W2021 kwam de noodzaak om een asielstatushouder te plaatsen in één van de drie routes binnen het inburgeringstraject. De routes zijn; B1-leerroute, Onderwijsroute en de Zelfredzaamheidsroute. Voor de asielstatushouder wordt de inburgering bekostigd vanuit de gemeente en heeft de gemeente regie op de inburgering. Gezinsmigranten moeten zelf hun inburgering bekostigen. De gemeente heeft alleen een adviserende rol bij gezinsmigranten en wordt er gemonitord of alle onderdelen van de inburgering goed lopen.

Asielstatushouders – klantreis

Een asielstatushouder wordt vanuit het AZC gehuisvest in de gemeente Velsen. Deze asielstatushouder heeft 6 maanden begeleiding gekregen vanuit Inova (maatschappelijke begeleiding). Zij starten alle noodzakelijke zaken, waaronder een aanvraag bijstandsuitkering. De gemeente is verplicht om asielstatushouders gedurende 6 maanden financieel te ontzorgen vanuit de Participatiewet. Voor de inburgeringsconsulenten start het traject met een signaal vanuit DUO.

Toon het volgende aan:

Registratie:

- Hoe het signaal vanuit DUO geregistreerd kan worden in de ICT-oplossing;
- Hoe reeds bekende gegevens uit de ICT-oplossing kunnen worden overgenomen bij de registratie;
- Hoe informatie uit het bijstandstraject kan worden ingezien;
- Hoe er eventueel gewerkt kan worden met een wachtlijst voor het starten van de brede intake;
- Hoe een traject kan worden doorgezet naar een collega.

Brede intake

- Hoe in de brede intake uitnodigingen, rapportages en verslagen kunnen worden aangemaakt;
- Hoe termijnbewaking kan plaatsvinden (binnen 10 weken moet de asielstatushouder zijn gesproken, zijn aangemeld bij een externe brugklas, de leerbaarheidstoets zijn afgenomen en de PIP te zijn afgerond);
- Hoe gegevens uit het TVS kunnen worden overgenomen en geregistreerd (waaronder arbeidsverleden, opleiding, competenties en vaardigheden);
- Hoe binnen de brede intake rapportages, uitnodigingen en verslagen kunnen worden aangemaakt (waarbij eerder ingevulde gegevens maximaal worden hergebruikt);
- Hoe uitgewisselde documenten en contactmomenten kunnen worden vastgelegd;
- Hoe monitoring kan plaatsvinden (en worden vastgelegd) tijdens de leerbaarheidstoets;
- Hoe overige acties binnen het traject kunnen worden vastgelegd en (met behulp van signalering) kunnen worden opgevolgd.

Demonstratiescript C: Wmo

Voor de demonstratie voor de Wmo wordt er door een inwoner een Wmo-melding ingediend. Deze aanvraag wordt digitaal via het self-service-portaal van de ICT-oplossing ingediend, waarbij de inwoner zich met DigiD heeft geïdentificeerd. Na dit aanvraagproces volgt een activeringsproces.

Toon het volgende aan:

Melding/registratie:

- Hoe de Wmo-melding wordt geregistreerd (ook wanneer deze middels andere kanalen is ingediend) en hoe deze aan een inwoner kan worden gekoppeld (al dan niet met een bestaand Wmo-dossier);
- Hoe de melding vervolgens aan een team en/of behandelaar gekoppeld kan worden;
- Hoe de melding verrijkt kan worden met gegevens (en welke gegevens al automatisch zijn ingevuld n.a.v. de digitale melding);
- Hoe bepaalde meldingen geprioriteerd kunnen worden;
- Hoe interne logging/notities kunnen worden vastgelegd;
- Hoe de status van de melding kan worden gevolgd/bewaakt;
- Hoe de gezinssituatie in kaart kan worden gebracht;
- Hoe in een dossier een waarschuwing kan worden vastgelegd/getoond in het geval de situatie van de inwoner 'onveilig' is.

Behandeling:

- Hoe persoonlijke informatie van de inwoner in het dossier kan worden ingezien;
- Hoe er gebruik gemaakt kan worden van vaste sjablonen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen sjablonen per voorzieningssoort;
- Hoe aangemaakt (sjabloon)-documenten bewerkt en opgeslagen kunnen worden in de ICT-oplossing;
- Hoe extern ontvangen documenten (in bulk) kunnen worden toegevoegd aan het dossier;
- Hoe het overzicht van verschillende (gerelateerde) documenten in het dossier kan worden bewaakt/ingezien;
- Hoe consulenten een notificatie krijgen bij het ontvangen van documenten in hun dossier (bijvoorbeeld door de postkamer);
- De mogelijkheid voor het (veilig) verzenden van documenten en berichten;
- Hoe (historische en domeinoverstijgende) voorzieningen kunnen worden ingezien.
- Hoe kan worden ingezien of iemand een WLZ indicatie heeft (en welk pakket);
- Hoe een ondersteuningsplan ter ondertekening kan worden aangeboden, zowel per post als digitaal.

Notificatiesysteem:

- Melding voor een behandelaar bij wijzigingen in het dossier (bijv. het verhuizen of overlijden van de inwoner, of bij het ontvangen van documenten).
- Actielijst duidelijk zichtbaar waar in proces de actie zich bevindt (gekoppeld aan afdeling: adm/FO/BO)
- Toetsactie kunnen koppelen aan naam of afdeling die hier notificatie van krijgt

Verzoek voorziening:

- Hoe een consulent een voorziening kan voorbereiden/invoeren (voordat hij definitief door de administratie wordt verwerkt), waarbij verplichte velden duidelijk staan aangegeven;
- Hoe een consulent bij het voorbereiden van een voorziening eventuele conclusies/afwegingen kan vastleggen (en hoe deze voor de verwerkende administratie inzichtelijk zijn);
- Hoe de uiteindelijke beschikking/ het genomen besluit kan worden opgeslagen in de initiële melding/ het initiële dossier;
- Op welke wijze de voorziening kan worden doorgezet naar de administratie voor verdere afhandeling (richting het iWmo berichtenverkeer);
- De mogelijkheid voor het printen van de onderliggende beschikking;

Demonstratiescript D: Leerlingvervoer

Voor de demonstratie voor leerlingvervoer wordt er door een inwoner een digitale aanvraag ingediend via de website, welke wordt verwerkt in het zaaksysteem. De documenten worden door het team van leerlingvervoer handmatig overgezet naar de ICT-oplossing waarbij eveneens een aanvraagproces wordt gestart.

Toon het volgende:

1. Registratie

- Het handmatig aanmaken van een nieuw leerlingvervoer-proces, inclusief het opslaan van de bijbehorende documenten (vanaf een netwerkschijf).

2. Werkvoorbereiding

- Hoe een werkvoorbereider de aanvraag compleet kan maken en alle relevante aanvraaggegevens verder op kan voeren in de ICT-oplossing;
- De wijze waarop eventueel nagezonden stukken van de aanvrager aan het proces kunnen worden toegevoegd.
- Hoe de werkvoorbereider de aanvraag door kan zetten naar een consultant.

3. Beoordeling / inhoudelijke behandeling

- Hoe de consultant de aanvraag inhoudelijk kan behandelen. Daarbij dienen (meerdere) bijgevoegde documenten en ingevoerde aanvraaggegevens geraadpleegd te worden;
- Naar aanleiding van de bovenstaande analyse wordt er eventueel contact gelegd met ouders, waarbij aanvullende documenten per worden opgevraagd. Toon hoe de extra ontvangen documenten aan het proces kunnen worden toegevoegd;
- Na het inhoudelijk beoordelen wordt er een contactregistratie aangemaakt en wordt de aanvraag doorgezet naar een administratief medewerker.

4 Beschikken

- Hoe verschillende voorzieningssoorten kunnen worden opgevoerd en berekend (OV-vergoeding, kilometervergoeding en aangepast vervoer; ook in combinatie met elkaar);
- Of er gewerkt kan worden met vaste bedragen (OV-vergoeding kent bijv. 2 vaste bedragen);
- Hoe een proefberekening kan worden gemaakt;
- Hoe de beschikking wordt gegenereerd;
- Hoe eventuele correcties na het opvoeren van de voorzieningen kunnen worden doorgevoerd.

Demonstratiescript E: Functioneel beheer

Voor de demonstratie voor functioneel beheer zijn er verschillende activiteiten uitgewerkt die door functioneel beheer (frequent) worden uitgevoerd.

Toon het volgende:

Gebruikersbeheer:

De gebruikers zijn onderverdeeld in werkeenheden (teams) en iedere gebruiker is geautoriseerd om bepaalde taken uit te voeren, te wijzigen of te verwijderen. Toon hoe nieuwe gebruikers kunnen worden opgevoerd. Als voorbeeld kan een Wmo-gebruiker worden gebruikt die:

- De werkvoorraad van nieuw binnengekomen meldingen kan inzien;
- Wmo meldingen inhoudelijk kan behandelen (inc. toewijzen van zorg);
- Toewijzingen administratief kan afhandelen.

Generen van bulkdocumenten:

Als voorbeeld: maandelijks worden debiteuren aangeschreven voor de betaling van de vordering en eventuele betalingsregelingen. Laat zien hoe dergelijke documenten in bulk kunnen worden gegenereerd en hoe deze vervolgens ook aan de individuele klantdossiers kunnen worden toegevoegd. Andere praktijkvoorbeelden mogen ook worden gebruikt, mits er maar in bulk documenten worden aangemaakt en dat aan een klantdossier worden toegevoegd.

Inrichten processen en documentsjablonen:

Toon hoe nieuwe processen en documentsjablonen kunnen worden ingericht. Laat daarbij het volgende zien:

- Hoe processtappen kunnen worden ingericht (en hoe bestaande processtappen eventueel worden hergebruikt);
- Hoe termijnen worden ingericht;
- Hoe verplichte elementen in het proces worden ingericht;
- Hoe bijbehorende autorisaties worden ingericht;
- Hoe documentsjablonen (bijv. beschikkingen) kunnen worden toegevoegd;
 - Hoe de huisstijl wordt toegepast;
 - Hoe variabelen uit het proces kunnen worden ingevuld in het sjabloon;

Inrichten en aanpassen Wmo producten:

Toon hoe nieuwe Wmo producten (met verschillende leveranciers) kunnen worden opgevoerd in de ICT-oplossing. Toon daarbij ook hoe bijbehorende tarieven jaarlijks (in bulk) geïndexeerd kunnen worden.

Monitoren van koppelingen:

Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing het adequaat functioneren van koppelingen wordt gelogd en door functioneel beheer hierop kan worden gemonitord. Toon tevens hoe eventuele uitval hierop door het functioneel beheer kan worden opgelost en de juistheid van uitvalverwerking kan worden gecontroleerd.