
Bijlage 7

Programma van Wensen

Namens Gemeente Heerlen:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 7 Programma van Wensen

Kenmerk : HEE250714

Datum : 3 september 2025

Status : Definitief

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
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. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door Innoviq BV verleend aan Gemeente Heerlen.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking.....	5
2 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	6
3 Twee-wegs-koppeling zaken / documenten	7
4 Werkverdeling op basis van work-load / case-load.....	8
5 Beschikbaarheid en continuïteit	9
6 Bulkbetalingen	10
7 Concept-implementatieplan	12
8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.....	13
Demonstratiescript A: Participatiewet	16
Demonstratiescript B: Inburgering	19
Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo	20
Demonstratiescript D: Functioneel beheer	23

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 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 Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het Programma van Opties, worden tevens afgenomen door Opdrachtgever en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht. Let op: indien in de uitwerkingen van Wensen door Inschrijver toekomstige aspecten in de breedste zin worden beschreven maakt dit nadrukkelijk direct integraal onderdeel uit van de Inschrijving. Er worden aldus geen aspecten door Inschrijver beschreven die geen deel uit (zullen) maken van de Inschrijving en/of 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 Programma van Opties, 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.

1 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 Opdrachtgever. Momenteel bestaan er enkele webformulieren Sociaal Domein op de diverse websites. Deze webformulieren worden momenteel handmatig verwerkt.

Opdrachtgever wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en/of bedrijven en/of instellingen voor dienstverlening en/of samenwerking. Opdrachtgever 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). Opdrachtgever betreft een grensgemeente en hecht groot belang aan meertaligheid van webformulieren (vooral Duits, Engels en Frans). 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 Opdrachtgever een omni-channel-beleid.

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Opdrachtgever 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. 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 Opdrachtgever (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, gemeente-websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit.

Tot slot wenst Opdrachtgever ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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.

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 ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver onderbouwt eveneens waarom dat door de inwoners, organisaties en instellingen als positief ervaren wordt. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

2 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Opdrachtgever 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.

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

De ICT-oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door inwoners en ketenpartners. De integrale regievoering die hiermee gepaard gaat, wordt op een eenvoudige wijze ondersteund door een integraal inwoner- en/of gezinsbeeld over alle regelingen heen. Dit inwoner- en/of gezinsbeeld betreft hierbij een overzicht van alle actuele en historische gegevens, regeling-overstijgend, in één scherm toegankelijk, zonder beperkingen op de mogelijke beschikbaarheid van detailgegevens. Deze mogelijkheden kunnen op basis van autorisaties worden geconfigureerd door het functioneel beheer van Opdrachtgever 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.

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 ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

3 Twee-wegs-koppeling zaken / documenten

Opdrachtgever wenst een volledige twee-wegs-koppeling tussen het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle en de aangeboden ICT-oplossing. Deze koppeling stelt zowel het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma als de aangeboden ICT-oplossing in staat om actief zaak- en documentgegevens met elkaar uit te wisselen. Hoewel in het Programma van Eisen is geëist dat er ten minste sprake moet zijn van een één-wegs-koppeling waarbij zaak- en documentinformatie vanuit de ICT-oplossing naar het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma wordt verzonden, streeft Opdrachtgever er tevens naar de gerealiseerde twee-wegs-koppeling in stand te houden. Hiermee kan Djuma ook zelfstandig zaken, documenten of meldingen initiëren die leiden tot zaak-initiatie en/of documentregistratie in de ICT-oplossing.

Het is daarbij gewenst dat de onder andere de volgende scenario's ondersteund worden: 1). Indirecte aansluiting op scanstaat met betrekking tot vooral inkomende post; ingescande poststukken initiëren een nieuwe zaak of worden gekoppeld aan een bestaande zaak in het zaak- en documentmanagementsysteem en worden vervolgens eveneens als zaak geregistreerd of als document inzichtelijk gemaakt in de aangeboden ICT-oplossing, 2). Indirecte aansluiting op webformulieren; ingekomen webformulieren initiëren een nieuwe zaak of documenten worden gekoppeld aan een bestaande zaak in zaak- en documentmanagementsysteem en worden vervolgens eveneens als zaak geregistreerd of als document inzichtelijk gemaakt in de aangeboden ICT-oplossing, 3). Indirecte registratie door medewerkers, zoals bijvoorbeeld KCC-medewerkers; menselijke registraties initiëren een nieuwe zaak of documenten worden gekoppeld aan een bestaande zaak in zaak- en documentmanagementsysteem en worden vervolgens eveneens als zaak geregistreerd of als document inzichtelijk gemaakt in de aangeboden ICT-oplossing.

Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen, waaronder de levering van een één-wegs-koppeling - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambities en doelstellingen kan voldoen. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Inschrijver mag ook toekomstige mogelijkheden op de roadmap van de ICT-oplossing beschrijven mits dit expliciet als toekomstige functionaliteit kenbaar wordt gemaakt en deze ontwikkelingsonderdelen volledig onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

4 Werkverdeling op basis van work-load / case-load

Op dit moment maakt Opdrachtgever gebruik van het werkverdelingssysteem “de Werkverdelers” van Impact om de werkverdeling op basis van workload (zwaarte van cases), caseload (hoeveelheid cases) en/of postcodes te verdelen onder medewerkers. Dit systeem wordt ingezet bij diverse afdelingen, waaronder Werk en Inkomen en Wmo. Nadat deze cases door “de Werkverdelers” aan de hand van criteria zijn gekoppeld aan een behandelend ambtenaar met beschikbaarheid om een of meerdere cases op te pakken, wordt door “de Werkverdelers” een update-script uitgevoerd op de database van Suites4SociaalDomein van Centric Digitale Overheid. Hiermee wordt ook in Suites4SociaalDomein de cases op database-niveau toebedeeld aan de juiste medewerkers en automatisch op de desbetreffende werkvoorraad geplaatst.

Opdrachtgever wenst deze efficiënte en geautomatiseerde werkverdeling ook in de (her)-verwerving van de ICT-oplossing. De voorkeur gaat uit naar een koppeling met bovengenoemd werkverdelingssysteem. Echter omdat de ICT-oplossing in SaaS wordt aangeboden, is Opdrachtgever niet meer zeker dat bovenbeschreven methode nog wordt ondersteund. Als dit niet haalbaar is, staat Opdrachtgever open voor een vergelijkbare functionaliteit in de aangeboden ICT-oplossing, die de huidige werkverdeling kan vervangen. Indien beide op geen enkele wijze mogelijk blijkt, zal Opdrachtgever na de werkverdelingsmethoden van “de Werkverdelers” de cases handmatig moeten toewijzen. Het is evident dat dit wegens inefficiëntie zeer onwenselijk is.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

5 Beschikbaarheid en continuïteit

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de beschikbaarheid en continuïteit van de ICT-oplossing. Daartoe is in het Programma van Eisen opgenomen dat zowel de Recovery Point Objective (RPO) als de Recovery Time Objective (RTO) 24 klokuren bedragen. Het wordt als meerwaarde beschouwd wanneer Inschrijver kan aantonen dat sneller, dan hetgeen geëist, aan de RPO en RTO kan worden voldaan.

Het aantal toe te kennen punten is afhankelijk van de maximale RPO die de Inschrijver aanbiedt.

Maximale Recovery Point Objective (RPO):

20 uur = 0,2 punten
of 16 uur = 0,4 punten
of 12 uur = 0,6 punten
of 8 uur = 0,8 punten
of 4 uur = 1,0 punten

Het aantal toe te kennen punten is afhankelijk van de maximale RTO die de Inschrijver aanbiedt.

Maximale Recovery Time Objective (RTO):

20 uur = 0,2 punten
of 16 uur = 0,4 punten
of 12 uur = 0,6 punten
of 8 uur = 0,8 punten
of 4 uur = 1,0 punten

Rekenvoorbeeld: Een Inschrijver die aangeeft een maximale RPO van 12 klokuren en een maximale RTO van 12 klokuren te hanteren, verdient 1,2 punten.

Inschrijver beschrijft concreet de maximale RPO en RTO, zodanig dat bovenstaande beoordeling correct kan plaats vinden. De opgegeven waardes zullen uiteindelijk onderdeel uitmaken van de onderling overeengekomen ServiceLevelAgreement. Bij voorkeur verwerkt u deze waarden reeds in de concept-SLA. De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op de garantie die wordt afgegeven door Inschrijver. Een nadere onderbouwing is niet vereist.

Gebruik hiervoor maximaal 1 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

6 Bulkbetalingen

Opdrachtgever wenst een efficiënte manier om financiële tegemoetkomingen in bulk klaar te zetten en uit te keren binnen de ICT-oplossing. Deze werkwijze heeft als doel dat er efficiënt gewerkt wordt en geen onnodig handmatige handelingen uitgevoerd dienen te worden. De bulkbetalingen hebben betrekking op verschillende regelingen die terugvallen op lokaal beleid en waarbij periodieke uitkeringen plaatsvinden.

De onderstaande bulkbetalingen worden momenteel, gebruik makend van de bestaande ICT-oplossing, periodiek en in bulk met voornamelijk CSV-import en scripting door functioneel beheer klaargezet:

Fit en fun: Een bijdrage in de kosten van individuele maatschappelijke, sociale, sportieve en/of culturele activiteiten. Dit wordt ambtshalve toegekend aan cliënten die op 1 januari van het desbetreffende peiljaar een lopende uitkering hebben. De opgegeven dossiers waarin de nieuwe financiële vergoeding aangemaakt worden, moeten aan de volgende kenmerken voldoen:

- Belastbaarheid: Onbelast
- Werkgeversheffing: Nee
- Soort uitkering: Om niet
- Aard bijstand: Incidenteel en/of periodiek
- Aantal: 4000

Participatiewet – Bijzondere bijstand: Voor lopende dossiers die betrekking hebben op sommige soorten van periodiek bijzondere bijstand (bijvoorbeeld kosten bewindvoering en maaltijdvoorziening), moet een verstrekkingdrempel over het peiljaar toegepast worden bij de uitbetaling (aan de hand van een inhouding) van deze bijzondere bijstand over de maand januari van het betreffende peiljaar.

- Belastbaarheid: Onbelast
- Werkgeversheffing: Nee
- Soort uitkering: Om niet
- Aard bijstand: Incidenteel en/of periodiek
- Aantal: 1550

Participatiewet – Individuele inkomensloeslag: Opdrachtgever kent veel inwoners met een combidossier (incidenteel en/of periodiek) en dient de inkomensloeslag voor deze inwoners op een juiste wijze te berekenen. Het gaat hier om +/- 2250 betalingen.

- Belastbaarheid: Onbelast
- Werkgeversheffing: Nee
- Soort uitkering: Om niet
- Aard bijstand: Incidenteel en/of periodiek
- Aantal: 2250

Bijzondere bijstand – Bankkosten: Opdrachtgever kent een vergoeding voor de bankkosten van bewindvoering, deze vergoeding wordt jaarlijks aangepast. Het gaat hier om vergoeding voor eenpersoonshuishouden en voor een meerpersoonshuishouden. Het gaat hier om +/- 1500 betalingen.

- Belastbaarheid: Onbelast
- Werkgeversheffing: Nee
- Soort uitkering: Om niet
- Aard bijstand: Incidenteel en/of periodiek
- Aantal: 1500

Vakantiegeld: Bij geblokkeerde LO-dossiers wordt periodiek het veld Blokkering vakantiegeld op 'Ja' gezet.
NB: Zuiver gezien betreft het hier geen bulkbetalingen maar een bulkaanpassing van gegeven. Voor de volledigheid maakt Opdrachtgever toch graag haar behoefte in dezen aanvullend in deze Wens kenbaar.

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| - Belastbaarheid: | Onbelast |
| - Werkgeversheffing: | Nee |
| - Soort uitkering: | Om niet |
| - Aard bijstand: | Incidenteel en/of periodiek |
| - Aantal: | 50 |

Voor het collectief aanmaken van bovengenoemde financiële tegemoetkomingen zijn met regelmaat bijzondere restricties van toepassing. Ook gelden de gebruikelijke controles voor het aanmaken en verwerken van deze financiële componenten. Vanzelfsprekend kan het correct klaarzetten van deze financiële tegemoetkomingen gecontroleerd worden door een proefberekening en/of proefrun. Uiteraard staat Opdrachtgever open voor een voorziening die naast genoemde situaties ook andere vergelijkbare situaties nader zou kunnen automatiseren. Ook eventueel aanvullende aspecten kunnen aldus uitgewerkt worden.

Opdrachtgever wenst deze geautomatiseerde wijze om betalingen in bulk te registreren en verwerken ook na de (her)-verwerving van de ICT-oplossing. De voorkeur gaat uit naar vergelijkbare werkwijze (scripting op database) zoals hierboven benoemd. Echter, omdat de ICT-oplossing in SaaS wordt aangeboden, is Opdrachtgever niet meer zeker dat bovenbeschreven methode nog wordt ondersteund. Mogelijk is Inschrijver dan in staat om andere alternatieven met een soortgelijk resultaat aan te bieden, als dit niet meer haalbaar blijkt. Dit kan een functionele oplossing in de ICT-oplossing betreffen, maar tevens met bijvoorbeeld additionele dienstverlening en/of support worden geleverd. Indien beide op geen enkele wijze mogelijk blijkt, zal Opdrachtgever deze bulkbetalingen handmatig moeten voldoen. Het is evident dat dit wegens inefficiëntie zeer onwenselijk is. Inschrijver dient aan te tonen in welke mate de aangeboden ICT-oplossing deze functionaliteit ondersteunt of in welke mate de Inschrijver de Opdrachtgever kan ondersteunen om genoemde bulkbetalingen efficiënt en effectief te verwerken.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambities en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

7 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 30 november 2026 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (uitgezonderd aangeboden 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. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Opdrachtgever te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Opdrachtgever heeft de Eis om, ook indien de bestaande oplossing Suites4SociaalDomein van Centric Digitale Overheid herverworven worden, de Sociaal Domein-processen te optimaliseren en te digitaliseren en hierbij de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.

Let op: Opdrachtgever is een volg-gemeente die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Opdrachtgever 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.

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 Inschrijver en Opdrachtgever.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht voor alle bovenstaande aspecten in relatie tot implementatie van de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking passend bij de doelstellingen en goed afgestemd op de beoogde implementatie voor Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen).

Gebruik hiervoor maximaal 20 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Participatiewet (zie script A) | (tijdsindicatie 60 minuten) |
| 2. Inburgering (zie script B) | (tijdsindicatie 30 minuten) |
| 3. Jeugdwet en Wmo (zie script C) | (tijdsindicatie 60 minuten) |
| 4. Functioneel beheer (zie script D) | (tijdsindicatie 30 minuten) |

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

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3,5 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdelen A en C is indicatief 60 minuten beschikbaar. Voor onderdelen B en D is indicatief 30 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Opdrachtgever zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd. Voor alle demonstratiescripts geldt: deze worden in beginsel aan hand van een 'live' werkende versie van de aangeboden ICT-oplossing uitgevoerd om de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid correct te kunnen beoordelen. Eventuele persoons- en adresgegevens en dergelijke die worden genoemd zijn indicatief; Inschrijver mag gebruik maken van de mogelijkheden van de eigen omgeving en de eigen gegevens. Voor eventuele data die staan benoemd geldt dat er gebruik mag worden gemaakt van andere data, als de dagen van de week hetzelfde zijn en de periode tussen de data gelijk is aan het voorbeeld. Voor koppelingen geldt dat deze bij voorkeur worden gedemonstreerd, maar indien dit onmogelijk blijkt, worden gepresenteerd en/of toegelicht.

De beoordeling van de demonstratiescripts vindt plaats op basis van de aspecten: volledigheid, proces- en activiteitenlogica en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, zoals onderstaand in algemene zin beschreven:

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.

Proces- en activiteitenlogica gaat over de mate waarin de ICT-oplossing in staat is de processen en activiteiten op een logische wijze te ondersteunen. De ICT-ondersteuning ondersteunt indien toepasselijk een logische klantreis, voorziet in heldere stappen richting het procesresultaat, faciliteert in het efficiënt en effectief bereiken van de juiste resultaten en/of uitkomsten en voert controles uit en signaleert actief voor afwijkingen in procesverloop en aspecten die aandacht vergen voor de procesgebruiker met betrekking tot materie-inhoud.

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 beheedersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft Opdrachtgever 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 Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens 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 eigen huisstijl worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

Zoeken en vinden

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

Demonstratiescript A: Participatiewet

Meneer en mevrouw van Voren dienen op 2 februari digitaal een aanvraag voor een algemene bijstandsuitkering als ook een aanvraag bijzondere bijstand in bij de gemeente Heerlen. Deze aanvragen worden digitaal gedaan in het portaal van de applicatie. Door het stoppen van werkzaamheden bij meneer is er niet genoeg geld om in levensonderhoud te voorzien. Mevrouw werkt parttime en heeft wisselende inkomsten van ongeveer € 700 per maand. Op de spaarrekening staat nog een klein bedrag van € 1.325,67 en daarnaast bezitten ze een Peugeot 205 1.8 XLD uit 1992 met een kilometerstand van 323.300 en een waarde van circa € 950.

Meneer en mevrouw worden uitgenodigd voor een intakegesprek door de medewerker van de gemeente Heerlen. Later die week neemt mevrouw telefonisch contact op om te vragen voor een voorschot. Er wordt een voorschot van € 1000 uitbetaald per bank. Tevens wordt diezelfde week anoniem een melding gedaan voor mogelijke fraude, dit blijkt na onderzoek geen gevolg te hebben voor de aanvraag. Wel blijken er nog een aantal documenten te ontbreken welke dienen te worden opgevraagd middels een brief en een hersteltermijn. Bij ontvangst zit tevens een machtiging voor het maandelijks inhouden van de energiekosten a € 125.

Bij beoordeling blijkt dat meneer verwijtbaar werkloos is geworden, zodoende wordt er een maatregel 100% opgelegd in de 2^e maand van de lopende uitkering. De uitkering wordt met terugwerkende kracht toegekend per 2 februari, financieel afgehandeld en bij de eerstvolgende betaalrun in maart uitbetaald, verrekend met het verstrekte voorschot, de voorlopige korting inkomsten van mevrouw en de inhouding van de energiekosten. Tevens wordt de bijzondere bijstand toegekend en uitbetaald bij de eerstvolgende betaalrun.

Medio april ontvangen wij de loonstrook van mevrouw over de maand maart en blijkt dat de gekorte inkomsten van € 700 inclusief vakantiegeld gecorrigeerd dienen te worden naar € 600 exclusief VT. Een inkomstenverrekening wordt gemaakt.

Eind april wordt wegens een eerdere huurachterstand/schuld beslag gelegd op de uitkering en per 1 april wordt er 5% van de uitkering gereserveerd voor beslag.

Begin juli blijkt dat de 29-jarige zoon reeds 2 maanden officieel inwoont en dat de norm met terugwerkende kracht vanaf mei aangepast dient te worden van gehuwendennorm (€1922.07) naar kostendeler (€1665.79). Hier dient een herberekening van de norm voor gemaakt te worden. De te veel verstrekte bijstand dient verrekend/teruggevorderd te worden. Na begeleiding van de klantmanager werk wordt er voor meneer in augustus weer een baan gevonden en zijn de inkomsten voldoende om de uitkering te beëindigen. Het gereserveerde vakantiegeld wordt uitbetaald aan de beslaglegger en klant en derden ontvangen een beschikking.

Opdrachten

Procesverloop

1. Breng in beeld op welke wijze de aanvraag digitaal kan worden gedaan en hoe deze binnenkomt in de applicatie. Laat daarbij zien hoe de medewerker een melding ontvangt van de nieuwe aanvraag.
2. Laat zien hoe het aanmaken van een nieuwe klant en het vullen/ fiatteren van het klantdossier verloopt en hoe een nieuw werkproces wordt opgestart.
3. Laat zien hoe de applicatie ondersteunt in het vastleggen van vermogens- en inkomensgegevens van de klant op een peildatum.
4. Breng in beeld hoe de medewerker een lopend proces kan overzetten naar een andere medewerker bijvoorbeeld vanwege afwezigheid.
5. Laat zien hoe de doorfasering en terug fasering van een werkproces eruitziet.
6. Breng in beeld hoe een medewerker een voorschot kan verstrekken. Breng daarbij in beeld hoe een voorschotdossier wordt aangemaakt en waar dit wordt ondergebracht.
7. Breng in beeld hoe de medewerker gegevens kan opvragen en op welke wijze de inwoner deze digitaal kan aanleveren. Laat daarbij ook zien hoe de medewerker de afhandeltermijn kan verlengen (opschorten).

8. Laat zien hoe een medewerker een blokkade op een uitkering kan zetten. Breng daarbij ook in beeld hoe die geraadpleegd kan worden.
9. Laat zien hoe een maatregel kan worden geboekt, waar je deze kunt raadplegen in het klantbeeld en hoe deze financieel verwerkt wordt in het uitkeringsdossier.
10. Breng in beeld hoe de medewerker een participatiedossier kan aanmaken en vullen. Laat daarbij ook zien hoe trajecten en activiteiten kunnen worden aangemaakt.
11. Breng in beeld hoe een ketenpartner bij een inzet van een traject (bijvoorbeeld jobcoach) de voortgang kan doorgeven via de applicatie. Laat daarbij ook zien wat de medewerker hiervan terugziet in de applicatie, bijvoorbeeld een LKS betaaldossier.
12. Breng in beeld hoe een digitaal wijzigings- en of statusformulier binnenkomt in de applicatie. Laat daarbij ook zien hoe deze wordt verwerkt en hoe de medewerker deze historisch kan raadplegen.
13. Breng in beeld hoe de medewerker een heronderzoek voor in de toekomst kan plannen en waar deze zichtbaar is in het klantbeeld. Laat daarbij ook zien hoe deze dan zal verschijnen in de werkvoorraad van de medewerker en welke handelingen hiervoor moeten worden gedaan.
14. Laat zien hoe een uitkering wordt beëindigd. Breng daarbij in beeld wat de medewerker voor handelingen moet doen (zowel klantdossier, uitkeringsdossier als participatiedossier). Laat daarbij zien hoe restanten zoals het gereserveerde vakantiegeld worden uitbetaald.
15. Breng in beeld hoe de applicatie kan ondersteunen in het maken van een draagkrachtberekening.
16. Laat zien voor deze casus hoe de ICT-oplossing regie mogelijk maakt over domeinen en regelingen heen, met centraal inzicht in de klant en diens trajecten.

Uitbetaling

17. Breng in beeld hoe zowel belaste en onbelaste uitkeringsdossiers worden aangemaakt en gevuld met de juiste componenten en ingangsdatum.
18. Laat zien hoe de uitbetaling verloopt met de juiste automatische verrekening van het verstrekte voorschot.
19. Laat zien hoe er een debiteur verrekend kan worden met de verstrekte uitkering.
20. Breng in beeld hoe meerdere crediteuren kunnen worden toegevoegd aan een uitkeringsdossier en hoe deze juist worden uitgevoerd bij de uitbetaling.
21. Breng in beeld hoe de medewerker een proefrun kan draaien van meerdere uitkeringsdossiers over meerdere perioden. Denk hierbij aan een toekenning van een uitkering per 1-1-2025, een minimaregeling in januari 2025, die allen in maart 2025 worden uitbetaald.
22. Laat zien hoe een betaalrun kan worden gedraaid door een medewerker.
23. Breng in beeld op welke wijze inkomsten worden verrekend met de uitkering. Laat daarbij ook zien hoe de inkomstenvrijlating wordt toegepast. Laat tevens zien hoe een herberekening kan worden gemaakt bij bijvoorbeeld gewijzigde inkomsten.
24. Breng in beeld op welke wijze een herberekening kan worden gemaakt bij een gewijzigde norm. Laat ook zien hoe een terugvorderingsdossier n.a.v. een herberekening wordt geboekt.

Documenten

25. Laat zien hoe documenten met of zonder werkproces worden gegenereerd en waarbij al ingevoerde gegevens (bijvoorbeeld vermogen en inkomen) worden overgenomen. Breng daarbij ook in beeld hoe een medewerker een keuze kan maken in de verschillende tekstblokken/keuzevelden.
26. Breng in beeld hoe een specificatie van de betaalde uitkering kan worden aangemaakt.
27. Laat zien hoe in bulk wijzigings- en of statusformulieren kunnen worden aangemaakt en digitaal verzonden aan de klant.
28. Laat zien hoe andere bulkacties kunnen worden gedaan, zoals het overhevelen van meerdere werkprocessen of cliënten van de ene werkvoorraad naar de andere werkvoorraad.

Klantbeeld

29. Laat zien hoe de medewerker het algemene klantbeeld kan raadplegen en op welke wijze kan worden gezocht in de applicatie.
30. Breng in beeld hoe de medewerker historische, lopende uitkeringen, debiteuren en lopende/afgehandelde werkprocessen kan inzien.

31. Breng in beeld hoe fraudemeldingen kunnen worden vastgelegd in de applicatie en daarbij ook op welke wijze deze kunnen worden geraadpleegd.

Signalen

32. Laat zien hoe de medewerker een pop-up melding ontvangt van de klant (bijvoorbeeld agressie, bouwverbod etc.).
33. Laat zien hoe de applicatie ondersteunt in het bijhouden van de wettelijke afhandeltermijnen. Breng daarbij ook in beeld hoe de medewerker een signaal ontvangt bij een overschrijding van de termijn.
34. Breng in beeld hoe samenloopsignalen van het inlichtingenbureau (bijvoorbeeld inkomsten) worden getoond en afgehandeld kunnen worden in de applicatie.
35. Breng in beeld hoe signalen als het bereiken van de AOW-leeftijd binnenkomen in de applicatie en laat daarbij ook zien of er automatisch een werkproces wordt opgestart.

Demonstratiescript B: Inburgering

Opdrachtgever heeft in de bijlage 9 beschreven hoe de *Diagnose en brede intake* wordt uitgevoerd en heeft de voorkeur beschreven waar de (her)verwerven ICT-oplossing aan dient te voldoen. Opdrachtgever wenst dat Inschrijver rekening hiermee houdt in het demonstreren van het demoscrypt Inburgering.

Meneer X. Ypsilon verhuist vanuit het AZC naar een woning in de gemeente Heerlen en is inburgeringsplichtig. Meneer is al ingeschreven in het BRP van de gemeente Heerlen.

Laat zien hoe het proces Inburgering verloopt in de aangeboden ICT-oplossing:

1. De inburgeringsconsulent zet deze klant op zijn naam en importeert gegevens vanuit het BRP. Er wordt een (inburgerings-)dossier aangemaakt;
2. Er wordt een werkproces Brede intake en PIP opgeboekt. Toon dit proces;
3. De consulent stuurt een uitnodiging voor de Brede Intake naar de klant;
4. Na de Brede Intake voert hij alle daar uitvloeiende gegevens in;
5. Er wordt een Leerbaarheidstoets ingepland en de consulent stuurt vanuit de ICT-oplossing per mail een uitnodiging naar de klant;
6. Nadat de uitslag van de Leerbaarheidstoets binnen is, wordt die uitslag ingevoerd in de ICT-oplossing;
7. Vervolgens wordt een PIP gemaakt. Laat zien hoe dit PIP wordt gegenereerd vanuit alle ingevoerde gegevens. Het PIP dient tevens te gelden als beschikking;
8. Laat zien hoe de datum PIP, start- en einddatum van de inburgeringstermijn, de leerroute, de MAP en de PVT worden vastgelegd in het systeem;
9. Nadat de klant is aangemeld bij de taalaanbieder. Vervolgens krijgen wij een Trajectplan van de aanbieder. Dit moet worden opgeslagen in het dossier van de klant;
10. Laat zien hoe we de klant kunnen uitnodigen voor een voortgangsgesprek;
11. Laat zien hoe we een gespreksverslag en andere notities in het systeem aanmaken en inzien;
12. Laat zien hoe we documenten (bijvoorbeeld een CV, een WEP-overeenkomst, etc.) kunnen importeren in het systeem en snel kunnen terugvinden;
13. Laat zien hoe we alle benodigde data voor het CBS uit het systeem halen.;
14. Laat zien hoe we trajecten (bijvoorbeeld een leer-/werktraject en/of participatietraject) kunnen registreren in het systeem;
15. Laat zien hoe we vanuit al deze gegevens overzichten kunnen genereren voor de hele caseload.

Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo

Het gezin:

Priscilla en Wesley Janssen vormen met hun kinderen een samengesteld gezin. Delano, de 17-jarige zoon van Priscilla uit een eerdere relatie, is bekend met verzuim op school vanwege zijn problematische gedrag. Shania, de 6-jarige dochter van Priscilla en Wesley, is meervoudig gehandicapt en afhankelijk van hulpmiddelen. Wesley heeft nog 2 kinderen uit andere relaties die af en toe komen logeren. Het gezin is bekend met schulden en heeft moeite om rond te komen. Regelmatig zijn er ruzies in het gezin waarover Veilig Thuis meldingen zijn gemaakt.

De melding:

Mevrouw Janssen maakt een melding bij de gemeente Heerlen. De melding doet mevrouw via de website/portaal. In de melding omschrijft mevrouw haar hulpvraag omtrent de hulpmiddelen voor haar dochter Shania. De melding wordt door de WMO-consulent opgepakt en er wordt telefonisch contact gelegd voor het inplannen van een huisbezoek.

Tijdens het huisbezoek worden de verschillende leefgebieden besproken. Uit dit gesprek komt niet direct naar voren dat er andere professionals betrokken zijn en/of er veiligheidsrisico's aan de orde zijn. Naar mate het gesprek vordert komt naar boven dat mevrouw hulpvragen heeft rondom de gedragsproblemen van Delano en zijn schoolverzuim. Na toestemming van mevrouw, maakt de WMO-consulent melding bij toegang Jeugd. De WMO-consulent maakt een gespreksverslag en stuurt deze ter ondertekening naar mevrouw. Mevrouw doet de aanvraag voor de voorziening(en) die noodzakelijk geacht worden voor het compenseren van de hulpvraag.

De WMO-consulent verwerkt de aanvraag en er volgt een rapportage en beschikking. De beschikking wordt verzonden naar mevrouw.

De aanbieder van de voorziening wordt geïnformeerd en er wordt opdracht gegeven aan het CAK voor het innen van de eigen bijdrage.

Front-office van toegang jeugd neemt telefonisch contact op met mevrouw, triageert de melding en bepaalt de verdere route. Melding wordt verdeeld naar een jeugdconsulent. Jeugdconsulent maakt een afspraak met het gezin voor een huisbezoek. Er wordt een verslag gemaakt van dit huisbezoek en er volgt een besluit over de inzet van jeugdhulp. Er wordt, indien van toepassing, een beschikking gemaakt voor de voorziening jeugdhulp. De jeugdconsulent blijft regie voeren over de ingezette jeugdhulp en de voortgang.

Processtappen:

Uitwisseling sociaal domein (geldt voor alle processtappen waar nodig):

1. Laat zien per gezinslid, welke afdelingen betrokken zijn;
2. Laat zien hoe de verschillende afdelingen kunnen samenwerken in het systeem en hoe zij informatie kunnen wijzigen en delen;
3. Laat zien hoe de Wmo-consulent de melding kan doorzetten naar Team Jeugd;
4. Laat zien hoe (veiligheids)meldingen (bijv. agressie, gebouwverbod, geheimhouding) gedeeld en gewijzigd kunnen worden.

Proces binnenkomst melding:

5. Laat zien hoe mevrouw Janssen digitaal kan melden;
6. Laat zien hoe een melding rechtstreeks door een medewerker in het systeem aangemaakt kan worden;
7. Laat zien hoe externe partijen meldingen kunnen doorgeven (bijv. Veilig Thuis en Gecertificeerde Instelling (GI));
8. Laat zien hoe een melding in het systeem gelabeld kan worden;
9. Laat zien hoe een aangemaakte melding binnenkomt en wat daarin te zien is;
10. Laat zien hoe een ontvangstbevestiging gegenereerd en gedeeld kan worden met de burger;
11. Laat zien hoe contactgegevens, agenda-afspraken en onderzoeksgegevens vastgelegd kunnen worden in het systeem;

Proces werkvoorraad:

- 12. Laat zien hoe nieuwe meldingen opgesplitst kunnen worden a.d.h.v. verschillende criteria;
- 13. Laat zien hoe een medewerker de werkvoorraad kan beheren en verdelen;
- 14. Laat zien hoe het systeem ondersteund bij het doorlopen van (verplichte) processtappen.

Proces onderzoek:

- 15. Laat zien hoe bestaande losse documenten/mails toegevoegd kunnen worden in het systeem, gekoppeld aan een proces;
- 16. Laat zien hoe (onderzoeks/analyse)-verslagen, brieven en rapportages gegenereerd kunnen worden door het systeem en welke informatie in het document terecht komt;
- 17. Laat zien hoe het systeem ondersteund in toegevoegde of aangevulde informatie i.c.m. de tijdlijn en bronvermelding;
- 18. Laat zien hoe het systeem ondersteund bij het doorlopen van de meldcode (huiselijk geweld en kindermishandeling);
- 19. Laat zien hoe het systeem ondersteund bij het doorlopen van de stappen van de Centrale Raad van Beroep.

Proces besluitvorming:

- 20. Laat zien hoe een indicatie en verstrekking vastgelegd kunnen worden in het systeem;
- 21. Laat zien hoe beschikking gegenereerd kan worden en welke informatie in het document terecht komt;
- 22. Laat zien hoe een beschikking verstuurd kan worden aan de burger;
- 23. Laat zien hoe door het systeem gegenereerde documenten bewerkt kunnen worden;
- 24. Laat zien hoe het systeem kan ondersteunen bij bepalen aard en omvang van een voorziening (HBH, begeleidingsondersteuning);
- 25. Laat zien hoe het systeem kan ondersteunen bij een PGB berekening.

Proces regievoering:

- 26. Laat zien hoe regie gevoerd kan worden/ dossier gemonitord kan worden voor en na een besluit;
- 27. Laat zien hoe de aanmaak van en keuze voor hercontroles/evaluaties ondersteund kan worden door het systeem;
- 28. Laat zien hoe je kunt zien dat gezinsleden/gerelateerde burgers bekend zijn in het systeem en wat daarvan bekend is;

Proces uitwisseling info met burger:

- 29. Laat zien hoe en welke informatie gedeeld kan worden met burgers;
- 30. Laat zien hoe burgers informatie met gemeente kunnen delen;
- 31. Laat zien hoe het systeem ondersteund bij de registratie van de toestemming van de burger voor het delen van informatie.

Proces externe ketenpartners:

- 32. Laat zien hoe een opdracht aan een leverancier/aanbieder kan worden doorgezet.

Uitzonderingen:

33. Laat zien hoe een organisatie waaraan voorzieningen worden verstrekt geregistreerd kunnen worden in het systeem;
34. Laat zien hoe bulkwijzigingen kunnen worden uitgevoerd op verstrekkingen (bijvoorbeeld uurtarieven bij PGB's);
35. Laat zien hoe bulkbrieven kunnen worden gemaakt via het systeem (bijvoorbeeld info brieven aan een groep die een bepaalde indicatie heeft);
36. Laat zien hoe het systeem kan ondersteunen bij tariefswijzigingen van lopende voorzieningen op individueel niveau;
37. Laat zien hoe je in het systeem inzicht hebt in verstrekkingen met bijbehorende betalingen, termijnen en categorie.

Dossier/archief:

38. Laat zien hoe bestaande informatie geraadpleegd kan worden;

Demonstratiescript D: Functioneel beheer

Gebruikers- / autorisatie- / functiegroepen

1. Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing gebruikers / autorisatiegroepen / functiegroepen worden aangemaakt en onderhouden en op welke wijze(n) de autorisaties van deze gebruikers kunnen worden aangemaakt en onderhouden.

Nieuwe autorisatierol invoeren:

2. Functie A dient mutatierechten te hebben op de team administratie functionaliteiten en mutatierechten op team uitkeringsadministratie functionaliteiten, Functie B. Het is echter voor team administratie alleen mogelijk om een IBAN te wijzigen. Het wijzigen van een IBAN dient technisch afgedwongen gefiatteerd te worden door iemand van team uitkeringenadministratie.
3. Functie B heeft naast fiatteringsrechten voor een IBAN-wijziging ook leesrechten op alle documenten in de applicatie, behalve documenten die zijn gemerkt als persoonlijke inzage, op een medewerker na, namelijk medewerker X.
4. Medewerker X is met functie B specifiek geautoriseerd op een document met personele inzage. Dat document hoort bij een 'afgeschermd klant' waarbij medewerker X specifiek is geautoriseerd om wel deze 'afgeschermd klant' te zien en verzoeken af te handelen.
5. Functie B heeft ook rechten om een afgeschermd werkproces te zien.
6. Functie C heeft rechten om algemene inzage-documenten in te zien. Deze functie heeft echter geen rechten om documenten die zijn afgeschermd voor inzage in te zien. Deze functie heeft ook geen rechten om een afgeschermd werkproces of afgeschermd klant te zien.
7. Functie D heeft de rechten om een autorisatiematrix te exporteren en een lijst met medewerkers en de bijbehorende rollen.
8. Laat zien op welke wijze autorisaties bij de verschillende functies worden gemaakt in de applicatie.
9. Laat de gemaakte functies in de gebruikersomgeving zien.
10. Laat zien hoe de export van de autorisatiematrix plaatsvindt binnen de applicatie, laat het resultaat van de export zien.
11. Laat zien hoe de export van de medewerkerslijst met bijbehorende rol plaatsvindt binnen de applicatie, laat het resultaat van de export zien.

Werkproces

12. Toon aan hoe je een werkproces inricht met fases, taken, verplichte taken etc.
13. Laat zien hoe je taken kunt kopiëren naar andere werkprocessen/fases.
14. Laat zien hoe in een werkproces een besluit kan worden genomen.
15. Laat zien hoe in de toekomst geplande controles als werkprocessen/signalen in de werkvoorraad bij de juiste medewerker komen.

Sjablonen en body's

16. Toon aan hoe de functioneel beheerder sjablonen kan aanmaken en daarbij de beschikbare gegevens, keuzelijsten en tekstblokken kan inzetten.

Cliënten

17. Toon aan hoe je een cliënt kunt afschermen.
18. Laat zien hoe de link naar BRP/GBA-gegevens wordt opgehaald/gecontroleerd.
19. Laat zien hoe je kunt instellen welke gegevens vanuit de BRP-koppeling je wilt "importeren".

Bulkdocumenten/ sjablonen

20. Laat zien hoe je bulkdocumenten/mailings kunt genereren binnen de applicatie op basis van een sjabloon/tekstblok.

Normen en tarieven

21. Laat zien hoe de wettelijke normen en berekeningsconstanten aangepast kunnen worden binnen de applicatie.

Logging/ berichtenverkeer

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

Managementinformatie

24. Laat zien hoe managementinformatie met de ICT-oplossing kan worden gegenereerd.
Als voorbeeld: alle toegekende aanvragen levensonderhoud (jongerennorm en bijzondere bijstand levensonderhoud o.g.v. art. 12) aan inwoners die in 2015 18 jaar zijn geworden.
Van de resultaten zouden we graag willen zien:
 - Klantnummer
 - Achternaam
 - Doelgroep participatiedossier
 - Begin- en eventuele einddatum algemene bijstand
 - Begin- en eventuele einddatum bijzondere bijstand voor levensonderhoud
25. Laat zien hoe de managementinformatie over (de historie van) de werkvoorraad per medewerker en per team eruitziet;
26. Laat zien hoe de managementinformatie over (de historie van) werkprocessen en de compensatie van werkprocessen eruitziet;
27. Laat zien hoe de managementinformatie over (de historie van) indicaties en verstrekkingen eruitziet. Op niveau van burger, medewerker, buurt, enz.;
28. Laat zien hoe de managementinformatie over (de historie van) wel/niet aanwezige documenten eruitziet;
29. Laat zien hoe de managementinformatie over (de historie) van geleverde zorg eruitziet;
30. Laat zien hoe door (geautoriseerde) medewerkers (nog nader te bepalen) managementinformatie kunnen genereren;
31. Laat zien hoe uit de managementinformatie de herkomstgemeente inzichtelijk kan maken op soort werkproces.