
Bijlage 05

Programma van Wensen

Namens Gemeente Overbetuwe:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 05 Programma van Wensen

Kenmerk : OVE250902

Datum : 2 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 Overbetuwe.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Integraliteit	5
2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking	6
3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering	7
4 Beschikbaarheid en continuïteit	8
5 Concept-implementatieplan	9
6 Kansendossier	10
7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid	11
Demonstratiescript A: Participatiewet	14
Demonstratiescript B: Inburgering	16
Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo	17
Demonstratiescript D: Activiteiten van functioneel beheer	19

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 beheerdersvriendelijkheid, 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 Gunningscriterium Kansendossier, 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 Gunningscriterium Kansendossier, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

1 Integraliteit

Opdrachtgever 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 Opdrachtgever:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Opdrachtgever 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: Opdrachtgever 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: Opdrachtgever kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer zo min mogelijk dubbel 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 Opdrachtgever;
- 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 complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

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. 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 alle aangeboden functionele onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing), kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de integraliteitswensen 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 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). 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 communicatie-kanalen (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 handelingsnelheid 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.

3 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. Opdrachtgever is in dit kader in de voorgaande jaren tegen beperkingen van zowel wet- en regelgeving als adequate ondersteuning van haar primaire taakapplicaties aangelopen (hoofzakelijk een gebrek aan fijnmazigheid in het autoriseren van diverse rollen voor wat betreft de zogenaamde DAT- en WAT-informatie) en hoopt dat nu beter op te kunnen lossen.

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.

4 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, scherper dan hetgeen is geëist, een RPO en RTO met minder klokuren kan worden aangeboden.

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 garanties voor RPO en RTO die worden 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.

5 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 oktober 2026 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (uitgezonderd aangeboden kansen). 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 oplossingen CiVision Samenlevingszaken en iSamenleving van PinkRoccade Local Government 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.

6 Kansendossier

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

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door de Inschrijver per kans in dit dossier concreet aangegeven. Let op: deze prijsstelling maakt geen onderdeel uit van het Gunningscriterium prijs en wordt aldus tevens buiten het prijzen- en tarievenblad gelaten. De opgegeven prijsstelling dient enkel om een kosten- en bateninschatting per kans te kunnen maken en daarmee de toegevoegde waarde van een aangeboden kans concreet te kunnen beoordelen.

Opdrachtgever wenst graag expliciet haar behoefte aan te geven ten aanzien van onderstaande onderdelen:

- 1). Een all-inclusive-contract met de Inschrijver ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing in de breedste zin. In een dergelijk contract zijn alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing, ongeacht de Opdrachtscope zoals deze in de Aanbestedingsdocumenten is opgenomen, ondergebracht voor de gehele duur van de looptijd voor een vaste prijs- en tariefstelling op basis van bij voorkeur aantal inwoners.
- 2). De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de ICT-oplossing, vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van Opdrachtgever, en plaatst uitgaande en inkomende e-mails automatisch in de dossiers van de ICT-oplossing. Het geniet een sterke voorkeur dat gebruik wordt gemaakt van veilig mailen. Hiertoe kan gekoppeld worden met Microsoft 365 Outlook of de Microsoft 365 Exchange in de cloud. Een installatie van Microsoft 365 Outlook is lokaal en als clouddienst op zowel de fysieke als de met Omnisia Horizon gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Eveneens gebruikt Opdrachtgever Zivver.
- 3). Opdrachtgever probeert informatie-gestuurd werken binnen haar organisatie adequaat te ondersteunen door haar applicatielandschap en onderliggende databronnen zo veel als mogelijk aan te sluiten op het Gemeentelijk GegevensModel (GGM). Opdrachtgever zou graag zien dat de gegevens-/datalaag van de Sociaal Domein-software tevens voorbereid is of wordt op datastructurering en/of -mapping en ontsluitings- en uitwisselingsmogelijkheden conform dit Gemeentelijk GegevensModel.

Opdrachtgever vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de door haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

De schriftelijke uitwerking van Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking (er is aandacht gegeven aan alle bovenstaande aspecten), kwaliteit van de uitwerking (een consistente, heldere en overtuigende uitwerking passend bij de context van de Opdrachtgever) en innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet met de kansen geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen en in relatie tot de gerelateerde prijsstellingen). Let op: het aantal kansen is irrelevant voor beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gebaseerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 4 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 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. Activiteiten van 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 de 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, die geen afbreuk doen aan de intentie van deze demonstratie-onderdelen. 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 beheerdersvriendelijkheid 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 gebruikersvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

Elementen gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

Bedienbaarheid

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

Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de 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 alledaags gewend is in het gebruik van andere (bekende) ICT-oplossingen, apps, websites, webportalen, etc.
- De ICT-oplossing schaalt 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

Casuscontext

Belanghebbende heeft een inwonend kind ouder dan 27 jaar. Er is een openstaande vordering uit een eerdere bijstandsperiode samen met een ex-partner. Een beslaglegger heeft zich gemeld. Ze werkt 8 uur per week en geeft aan max. 24 uur per week te kunnen werken.

Aanvragen van de belanghebbende:

- Uitkering in het kader van PW;
- Aanvraag bijzondere bijstand voor de kosten van rechtsbijstand;
- Beroep op het minimabeleid.

Belanghebbende heeft inkomsten die ze maandelijks moet doorgeven via een inkomstenverklaring. Er is hierbij recht op vrijlating. De belanghebbende wordt aangemeld voor re-integratie en wordt aangemeld bij een consulent werk.

Casusproces

Indienen aanvraag levensonderhoud:

- Laat zien hoe het aanvraagproces voor levensonderhoud verloopt voor de belanghebbende.
- Laat zien hoe de belanghebbende via het burgerportaal gegevens aan kan leveren in formulieren en documenten kan uploaden.
- Laat zien hoe verplichte velden in de formulieren werken die belanghebbende invult.

Opvoeren aanvraag levensonderhoud:

- Laat zien hoe de oplossing de norm bepaalt en hoe deze wordt opgevoerd.
- Laat zien welke afwijkende mogelijkheden er zijn voor het opvoeren van de norm, waaronder de kostendelersnorm en het handmatig aanpassen van de norm op grond van art. 18 PW.

Beschikken:

- Laat zien hoe de consulent, na ontvangst van de aanvraag, kan zien of er op andere onderdelen van het Sociaal Domein iets bekend is over de belanghebbende.
- Laat zien hoe de gebruiker beschikkingen kan samenstellen met behulp van tekstblokken en vrije teksten.
- Laat zien hoe de digitale ondertekening en verzending werkt.
- Leg uit hoe de koppeling met het zaakstelsel XXLNC wordt gelegd, welke stappen de gebruiker moet doen om opgestelde documenten in het zaakstelsel te archiveren.

Toetsing en kwaliteitscontrole:

- Laat zien hoe kwaliteitscontroles kunnen worden uitgevoerd en hoe dit is terug te vinden in de ICT-oplossing.
- Laat zien hoe de kwaliteitsmedewerker feedback kan teruggeven in de applicatie(s).

Verwerking van inkomsten en mutaties:

- Laat zien hoe inkomsten worden opgevoerd.
- Laat zien hoe de uitkering wordt berekend na het opvoeren van deze inkomsten.
- Laat zien hoe de verwerking van de maandelijkse rechtmatigheidsformulieren verloopt en welke mogelijkheden er zijn om dit proces automatisch in te regelen.
- Laat zien hoe de inkomstenvrijlating correct wordt toegepast (zowel onder als boven de norm).
- Laat zien hoe een herberekening wordt uitgevoerd en hoe dit zichtbaar is in de applicatie(s).
- Laat zien hoe het IV wordt binnen geboekt.
- Laat zien hoe een specificatie wordt gedraaid.

Wijziging persoonlijke situatie doorgeven via het burgerportaal:

- Laat zien hoe de belanghebbende mutaties via het portaal kan doorgeven: Een verhuizing en het doorgeven van inkomsten.
- Laat zien welke gegevens de belanghebbende kan inzien in het portaal.
- Laat zien dat de mutaties automatisch worden aangemaakt in de applicatie(s) op naam van de juiste gebruiker.

Werkvoorraden:

- Laat zien welke mogelijkheden de gebruiker heeft om individuele en groepswerkvoorraden in te zien en te beheren. Neem hier de filtermogelijkheden in mee op o.a. kenmerken en groepen.

Aanmelding en registratie re-integratie:

- Laat zien hoe re-integratietrajecten worden verwerkt.
- Laat zien hoe monitoring en voortgang wordt weergegeven.
- Toon hoe deze trajecten zichtbaar zijn tussen andere professionals met verschillende autorisaties van toegang en inzage.
- Toon de mogelijkheden voor het registreren van de arbeidsverplichtingen, doelgroep, participatieladder, opleidingsniveau, trajecten en instrumenten.

Notities:

- Laat zien wat de mogelijkheden zijn voor het maken van notities en de mogelijkheden om deze af te schermen voor andere disciplines.

Verwerken debiteuren:

- Laat zien hoe een vordering wordt opgevoerd en hoe een betalingsregeling kan worden ingevoerd.
- Laat zien hoe de brutering (automatisch) wordt berekend en opgevoerd.
- Laat zien dat de administratie een signaal krijgt als de belanghebbende niet aflost.
- Laat zien op welke wijze de consulent terugvordering hiervan een signaal ontvangt om actie te ondernemen (voor uitkeringsgerechtigde en niet-uitkeringsgerechtigde).
- Laat zien hoe inzichtelijk wordt dat er bij een vordering sprake is van een medeaansprakelijke.
- Laat zien hoe mutaties op het vorderingssaldo kunnen worden gemaakt en op het saldooverloop inzichtelijk blijven.
- Laat zien hoe het beslag wordt verwerkt, bijvoorbeeld bij jaarlijkse verrekening met vakantietoeslag.
- Laat de mogelijkheden van het portaal zien t.b.v. inzage self-service-gebruik voor debiteuren.

Verwerken aanvragen bijzondere bijstand en minimaregelingen:

- Laat zien hoe onderscheid wordt gemaakt tussen minima en bijzondere bijstand.
- Toon de methodiek van draagkracht opvoeren.
- Laat zien hoe ontsluiting van gegevens naar de belanghebbende over de status van de aanvraag plaatsvindt.

Demonstratiescript B: Inburgering

Casuscontext

Belanghebbende woont in AZC Meppel en wordt door Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) gekoppeld aan gemeente Overbetuwe. Belanghebbende krijgt via de DUO portal de inburgeringsplicht opgelegd. Hij krijgt een woning toegewezen en wordt gehuisvest in Elst. Daarna start het verplichte inburgeringstraject. Hij krijgt een klantmanager inburgering toegewezen.

Casusproces

- Laat zien hoe het proces van huisvesting tot en met het opstellen van het PIP (Plan Inburgering en Participatie) en het monitoren van het inburgeringstraject werkt.
- Laat zien hoe de gegevens van de belanghebbende uit het landelijk BRP worden overgenomen en de datum van de koppeling aan onze gemeente wordt geregistreerd.
- Laat zien hoe het proces van de 'Brede intake' kan worden gestart. De brede intake vindt plaats en wordt gerapporteerd.
- Laat zien hoe het rapport kan worden opgemaakt door de klantmanager inburgering.
- De belanghebbende wordt uitgenodigd voor de leerbaarheidstoets.
- Laat zien hoe na deelname de resultaten van de toets worden geregistreerd.
- Belanghebbende wordt uitgenodigd voor het PIP gesprek.
- Laat zien hoe het PIP wordt geregistreerd.
- Belanghebbende wordt aangemeld bij de taalschool.
- Laat zien hoe het aanmeldformulier wordt gegenereerd en opgeslagen door de consulent inburgering.
- Laat zien hoe de volgende gegevens worden geregistreerd:
 - Inburgeringsprofiel
 - Leerroute
 - (Aan derde betaalde) activiteiten/instrumenten
 - MAP (Module Arbeidsmarkt en Participatie)
 - PVT (Participatieverklaringstraject)
- Het inburgeringstraject wordt gemonitord.
- Laat zien hoe de voortgangsgesprekken worden vastgelegd en laat zien hoe dit klantvolgsysteem er uit ziet vanuit de rol van de consulent inburgering.
- Laat zien hoe wij van bovenstaande gegevens voor de hele caseload overzichten kunnen genereren waarin alle informatie kan worden gefilterd.

Demonstratiescript C: Jeugdwet en Wmo

Casuscontext

Vader belt naar de screeners via het telefoonnummer. Hij wil graag een aanvraag doen voor een zorgboerderij voor zijn zoon Siem. Hij heeft toestemming van de moeder van Siem (ex-partner van vader) om bij Stichting Zorg te melden. Siem staat in de gemeente Overbetuwe ingeschreven bij vader. Moeder woont in een andere gemeente.

Casusproces

1. Screener vraagt de situatie uit (triage), legt de hulpvraag vast en maakt een dossier aan voor de jeugdconsulenten.
 - a. Toon hoe de hulpvraag wordt ontvangen en vastgelegd.
 - Kan dit digitaal (via portaal, e-formulier) én telefonisch?
 - Hoe worden persoonsgegevens (kind, ouders/verzorgers, melder) vastgelegd?
 - Laat zien hoe een ontvangstbevestiging van de hulpvraag bij melder terugkomt.
 - b. Demonstreer hoe de applicatie de hulpvraag ondersteunt in triage van de screener:
 - Automatische signalering van verplichte velden (bijv. BSN, relatie tot kind, reden van hulpvraag, op welke manier iets binnen is gekomen, onderwerp, vervolgactie etc.).
 - Overzicht krijgen van eerdere betrokkenheid en/of geschiedenis van de betreffende inwoner.
 - Ondersteuning bij afhandelingstermijnen.
 - Creëren en invullen van een uitvraagformat.
 - Mogelijkheid om risicofactoren en urgentie te registreren.
 - Automatische workflow: toewijzing aan juiste groep/discipline.
2. Het team jeugdconsulenten verdeelt de hulpvraag later die week, zetten de hulpvraag op naam van een consulent en consulent maakt een afspraak met ouders en Siem.
 - a. Laat zien hoe de applicatie hierin ondersteunt:
 - Hoe kan een consulent de hulpvraag inzien en vervolgstappen vastleggen?
 - Hoe worden de werkzaamheden van de consulent vastgelegd (gesprek plannen, huisbezoek, doorverwijzing, contactregistraties, mailwisselingen)?
 - Welke mogelijkheden zijn er voor statusupdates richting melder? Zoals de afspraakbevestiging?
3. Consulent is op huisbezoek geweest en verwerkt het gesprek, met de aanvraag en bijbehorende informatie in een ondersteuningsplan.
 - a. Laat zien hoe deze verwerking er uit ziet:
 - Hoe kan een consulent een ondersteuningsplan opvoeren, (tussentijds) bijwerken en opslaan?
 - Hoe kan een consulent dit ondersteuningsplan versturen naar beide ouders met gezag voor ondertekening (digitaal)?
 - Hoe kan het systeem de termijnen borgen van retour ondersteuningsplan?
4. Ondersteuningsplan komt retour voor de beschikking vanuit de Jeugdwet. De beschikking voor de zorgboerderij van Siem kan opgesteld worden:
 - a. Demonstreer hoe de applicatie ondersteunt bij het opstellen en versturen van een beschikking:
 - Hoe wordt vanuit het dossier een conceptbeschikking gegenereerd (met relevante gegevens zoals cliënt, besluit, voorziening, duur)?
 - b. Demonstreer hoe de applicatie de backoffice ondersteunt bij het versturen van de voorziening naar de zorgaanbieder:
 - Laat zien hoe dit eruit ziet in het proces (voorziening opvoeren en versturen naar de betreffende zorgaanbieder, 301-bericht)
 - Welke workflow is ingericht voor controle en accordering? 4-ogen principe?
 - Mogelijkheid om het proces naar de consulent terug te zetten met een afkeurreden?
 - c. Demonstreer hoe de facturatie eruit ziet op de voorziening van de zorgaanbieder:

5. Uit het gesprek met de jeugdconsulent kwam dat er ook een collega van de Wmo bij betrokken moet worden vanwege de beperkingen van Siem en de aanpassingen die in huis nodig zijn.
 - a. Laat zien hoe dit er in de vakapplicatie uit kan zien:
 - Hoe ondersteunt de applicatie samenwerking met andere disciplines binnen het sociaal team (Wmo, Participatiewet, Interventieteam)
 - Hoe wordt zichtbaar welke informatie met welke partijen en disciplines (wetten) gedeeld mag worden (privacy/autorisatie)?
6. De Wmo is aan de hand van het contact met de jeugdconsulent in gesprek met het gezin. Daaruit komt een PGB voor een woningaanpassing. Nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden met de inwoner waaruit blijkt dat er een woningaanpassing noodzakelijk is, maakt de consulent een programma van eisen (PVE) aan en zullen er offertes opgevraagd worden. Zodra de offertes binnen zijn, vergelijkt de consulent deze en maakt een keuze uit welke offerte het meest passend is. De consulent volgt daarna hetzelfde proces als de jeugdconsulent (ondersteuningsplan, toetsing, plan opsturen, beschikking).
 - a. Demonstreer hoe de applicatie ondersteunt bij een PGB voorziening voor de Wmo consulent en de backoffice:
 - Demonstreer hoe de offertes in de applicatie gehangen kunnen worden en het programma van eisen aangemaakt kan worden.
 - Het proces van consulent naar de backoffice en de uiteindelijke voorziening?
 - Mogelijkheid om budgethoogte automatisch te berekenen?
 - Automatische koppeling naar het iJw-berichtenverkeer richting SVB?
 - b. Demonstreer hoe een eigen bijdrage wordt opgevoerd en zichtbaar is in het dossier:
 - Mogelijkheid tot voorlopige berekening van de eigen bijdrage, zodat cliënt geïnformeerd kan worden?
 - Signalering richting CAK?
7. De hulpvraag is inmiddels afgehandeld door de consulent Wmo. Na een half jaar zorg ontvangt de Wmo consulent opnieuw een signaal van vader over het PGB. Deze lijkt niet toereikend voor de aanpassingen die nodig zijn in huis.
 - a. Demonstreer hoe dit proces eruitziet in de vakapplicatie:
 - Het afronden van een hulpvraag en een dossier afsluiten: kan dit automatisch of moet dit handmatig?
 - Toon het proces van heropenen n.a.v. een nieuwe hulpvraag binnen het dossier.
 - b. Demonstreer hoe een mutatie op een huidige voorziening verricht wordt in de vakapplicatie
 - Hoe ziet het proces voor de consulent eruit met het creëren van een wijzigingsbesluit?
 - Hoe kan de backoffice deze wijziging uitvoering in de voorziening?
8. Siem is bij de huisarts geweest voor zijn paniekaanvallen. De huisarts heeft Siem doorverwezen naar een psycholoog bij GGnet. GGnet stuurt op basis van deze verwijzing een verzoek om toewijzing naar de gemeente.
 - a. Demonstreer hoe dit binnenkomt in de vakapplicatie (315) bericht:
 - De backoffice een 315-bericht in onderzoek kan zetten en de consulent kan raadplegen voor advies.
 - Afhankelijk van uitkomst een 315-bericht kan toewijzen of afwijzen.
9. Na een jaar zorgboerderij is de indicatie afgelopen. De indicatie moet geëvalueerd worden.
 - a. Demonstreer hoe de applicatie ondersteunt in evaluatiemomenten:
 - Laat zien hoe de applicatie de consulent hierop kan attenderen.
 - b. Toon het verschil tussen actieve dossiers en een 'waakvlam' dossier.
 - Kan aan de hand van bepaalde voorwaarden een dossier automatisch afgesloten worden door de applicatie?

Demonstratiescript D: Activiteiten van functioneel beheer

Op basis van dit demonstratiescript wordt vanuit het perspectief van functioneel beheer de gebruikers- en beheedersvriendelijkheid beoordeeld aan de hand van de volgende door Inschrijver te demonstreren activiteiten/handelingen in de ICT-oplossing:

Producten en Tarieven

Periodiek worden er nieuwe producten en tarieven vanuit de regio gepubliceerd voor Jeugd en Wmo. Deze producten en tarieven dienen in de ICT-oplossing ingevoerd te worden.

- Laat zien hoe je van bestaande producten van verschillende aanbieders de nieuwe tarieven verwerkt.
- Laat tevens zien hoe je bij actieve voorzieningen de tarieven bijwerkt.
- Uiteraard wil het ook voorkomen dat er een nieuw product gepubliceerd wordt. Laat zien hoe je dit product verwerkt inclusief de koppeling met een aanbieder en tarief.
- Laat zien hoe je omgaat met tijdelijke producten zoals 'lokale maatwerkvoorzieningen'.
- Laat zien hoe je lopende voorzieningen om kan zetten naar een nieuw product.

Workflows

Bij de Gemeente Overbetuwe zijn de werkzaamheden van consultants vastgelegd in een werkproces.

- Laat zien hoe binnen de ICT-oplossing workflows ingericht kunnen worden en welke flexibiliteit er is in het inrichten hiervan.

Documentcreatie

Voor de vele processen dienen documenten (brief/e-mail/burgerportaal) gestuurd te worden aan inwoners en derden.

- Laat zien hoe binnen de ICT-oplossing documentsjablonen kunnen worden aangeboden binnen een specifieke sjabloon. Laat tevens zien hoe gebruik gemaakt kan worden van 'dynamische tekstblokken' zodat de tekst met vooraf bepaalde waardes specifiek aangemaakt kan worden op de situatie van de inwoner. Geef ook aan hoe en of standaard-tekstblokken gebruikt kunnen worden.
- Laat zien hoe bulkaanpassingen op de inrichting van meerdere documenten eenvoudig uitgevoerd kunnen worden. Bijvoorbeeld het aanpassen van een rekeningnummer in de footer.

Consistentiecontrole inwonersgegevens

Met het werken van persoonsgegevens is het van belang dat de gegevens van inwoners op een juiste wijze in het systeem staan. Dit om fouten en datalekken te voorkomen.

- Laat zien hoe de ICT-oplossing zorg kan dragen voor correcte verwerking, controle en correctie van gegevens van de inwoners vanuit de BRP-koppeling.

Controle- en Managementrapportages

- Laat zien hoe de ICT-oplossing het samenstellen en generen van 'rapportages op maat' faciliteert voor uitvoering, beleid en management.

Bulk-processen

- Laat zien hoe de ICT-oplossing voorziet om in bulk processen, voorzieningen, betalingen en documenten op te maken en laat zien dat deze onderdelen in het dossier van de inwoner terugkomen.

Autorisatiebeheer

- Laat zien hoe de ICT-oplossing het mogelijk maakt voor gebruikers om Dat/Wat informatie te kunnen scheiden naar rollen.

Aanpasbaarheid applicatie

- Laat zien hoe de ICT-oplossing het mogelijk maakt om pagina's aan te passen door velden verplicht/niet verplicht te stellen of te verbergen.

Hulp en foutoplossing

- Laat zien hoe de ICT-oplossing het mogelijk maakt om fouten op te sporen middels logging van uitgevoerde handelingen door gebruikers en beheerders.
- Laat zien hoe de ICT-oplossing foutenmeldingen binnen het berichtenverkeer toont.
- Laat zien hoe de ICT-oplossing voorziet in duidelijke handleidingen en toelichtingen om gebruikers te ondersteunen bij het gebruik. Laat als voorbeeld de handleiding zien van iWmo.
- Laat zien hoe beheerders toegang hebben tot alle informatie uit de database, hetzij d.m.v. uitgebreide rapportages of met het gebruik van bijvoorbeeld SQL-Query's.

Automatisering en notificaties

- Laat zien hoe de ICT-oplossing functioneel beheer ondersteund met de automatisering van beheerderstaken.
- Laat zien hoe beheerders genotificeerd worden als bepaalde inrichtingen of gebruikersbeheerprocessen niet goed of volledig zijn verwerkt.