

1. Programma van eisen (PVE)

Behorende bij Aanbesteding Applicatie sociaal domein Kenmerk 44233

Door in te schrijven verklaart u dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen aan de opdracht, zoals opgenomen in dit document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

A.	Algemeen
1.	De overeenkomst zal worden uitgevoerd conform het Aanbestedingsdocument en in bijlagen beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
2.	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De gemeente Waalwijk behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door u is aangeboden.
3.	Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.
4.	Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.
5.	Het laten uitvoeren van werkzaamheden in onder aanneming is alleen toegestaan als de gemeente Waalwijk u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
6.	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd

B.	Leveringen/Dienstverlening
7.	- Een portaal waarop cliënten kunnen inloggen zodat zij zelf eigen gegevens kunnen inzien. - o Mogelijkheid voor de cliënten om zelf documenten (bijvoorbeeld plan van aanpak) digitaal te ondertekenen. - o Inloggen met digi-d en deze gegevens moeten automatisch getoond worden - o Klantenportaal moet voldoen aan WMEBV - o Klantenportaal moet voldoen aan WCAG 2.1 AA



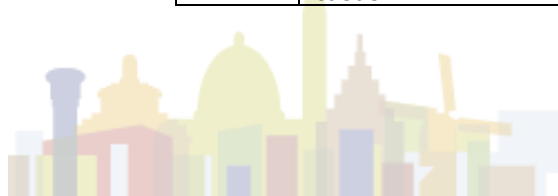
	o Het onderscheid in zichtbare documenten voor ouders moet per leeftijd gescheiden zijn (onder de 12 jaar, 12 – 16 jaar en boven de 16 jaar)
8.	- Mogelijkheid tot het leveren van online formulieren - o Ingevulde gegevens in de applicatie moeten automatisch ingevuld worden bij gebruik van een brief/sjabloon of in de cliënt gegevens. Denk aan o.a. IBAN zodat deze in concept bij de cliënt al ingevuld staat. - o Ingevulde antwoorden moeten als PDF gedownload kunnen worden voor eigen dossier. - o Er moet onderscheid zijn tussen formulieren die wel of niet met digi-d ingevuld moeten worden. - o Ingevulde antwoorden moeten kunnen leiden tot een nieuwe hulpvraag of een proces. - o Ingevulde formulieren moeten in een bestaand proces toegevoegd kunnen worden als document. - o Verplichte velden dienen als zodanig herkenbaar getoond te worden in het formulier. - o Er moeten bijlages direct kunnen worden geüpload (PDF, JPG, Word, Excel en PNG) in het formulier. - o De volgende type vragen moeten minimaal, maar niet beperkt tot, gesteld kunnen worden in een digitaal formulier: ▪ Tekstveld zonder opmaak, al dan niet gevuld door standaard tekst ▪ Tekstveld met opmaak, al dan niet gevuld door standaard tekst ▪ Radiobuttons ▪ Checkboxes ▪ Bedrag (alleen cijfers, zelf aangevuld met een euroteken) ▪ Beoordelingsschaal (cijfers, smileys, al dan niet met kleurtjes) ▪ Datum ▪ Getal ▪ Keuzelijst ▪ Tijdstip ▪ Informatieve velden met alleen tekst - o Het moet mogelijk zijn om voorwaarden aan een vraag te koppelen, zodat het formulier automatisch reageert op specifieke antwoord(en) die op een eerdere vraag zijn gegeven. - o Digi-d cliëntengegevens dienen, mits bekend, vooraf ingevuld te kunnen worden in het formulier. ▪ BSN ▪ Voorletters ▪ Voorvoegsel ▪ Achternaam ▪ Geboortedatum ▪ Straatnaam ▪ Huisnummer ▪ Huisnummer toevoegsel/letter ▪ Postcode ▪ Woonplaats ▪ Telefoonnummer ▪ Correspondentie adres - o Het dient mogelijk te zijn om ideal betalingen uit te voeren via het formulier
9.	Klantenportaal: Het dient mogelijk te zijn dat inwoners en relaties via DIGI-D kunnen inloggen op een persoonlijke omgeving. Het volgende moet dan zichtbaar zijn: • Een aanpasbare welkomst/home pagina. • Inzicht in welke voorzieningen er op dit moment zijn toegekend.



	• Het moet mogelijk zijn om persoonlijke berichten te sturen en terug te sturen. • Het moet mogelijk zijn om documenten klaar te zetten die vervolgens juridisch correct ondertekend kunnen worden. • Deze persoonlijke pagina dient ook inzichtelijk te zijn voor relaties van de cliënt die ingelogd zijn met hun eigen DIGI-D. • Toegang tot het persoonlijke portaal dient te allen tijde ingetrokken te kunnen worden. • De cliënt dient automatisch geïnformeerd te kunnen worden over toegang en intrekken tot zijn of haar klantenportaal. Ook als het een relatie betreft. • Vanuit het klantenportaal moeten ideal betalingen uitgevoerd kunnen worden
10.	Het aantal gebruikerslicenties is onbeperkt, tevens moet het mogelijk zijn om in te loggen voor geautoriseerde gebruikers met Microsoft Azure SSO omgeving en two factor buiten de beveiligde omgeving. Dit product moet via elke browser beschikbaar te zijn en met Microsoft Conditional Access zorgt gemeente Waalwijk voor de toegang.
11.	In iedere casus moet het gehele proces dat doorlopen is, zichtbaar zijn op één plek.
12.	Uw oplossing faciliteert het doorlopen van de verschillende workflows uit het Sociaal domein (Jeugd, Wmo, Wgs en GPK). Dit betekent dat uw oplossing onze gebruiker meeneemt in het doorlopen van de benodigde stappen om een proces te volbrengen. De benodigde stappen/processen/workflows moeten in te richten zijn door applicatiebeheerders van opdrachtgever.
13.	De eventuele opvolgende processen van de gedigitaliseerde workflows worden geïnitieerd.
14.	De schermen (invoer, raadpleeg en beheer) zijn overzichtelijk, duidelijk en eenvoudig opgezet, waardoor de meest voorkomende handelingen intuïtief uitgevoerd worden.
15.	Voor de desktopversie is de toegankelijkheid wet van toepassing (WCAG 2.0).
16.	Er is een test/acceptatie – en productieomgeving beschikbaar. Deze zijn visueel van elkaar te onderscheiden door bijvoorbeeld kleurgebruik. De test/acceptatieomgeving staat los van de productieomgeving zodat hierop updates en workflows getest kunnen worden, zonder dat de productieomgeving hier hinder van kan ondervinden. Het dient wel mogelijk te zijn om de test/acceptatie recht te trekken met de productieomgeving, zodat deze omgevingen zowel qua inhoud als qua versie hetzelfde zijn.
17.	Uw oplossing valideert, de door onze gebruiker ingevoerde gegevens en meldt foute invoer op een uniforme manier aan de gebruiker en toont automatisch de door de gebruiker ingevulde gegevens, zodat de gebruiker deze niet opnieuw hoeft in te voeren en enkel hoeft te herstellen.
18.	Invoeren van specifieke typen velden, zoals datum, adres, postcode, plaats, etc., dient door de hele applicatie op dezelfde manier plaats te vinden.
19.	Uw oplossing dient een zoekfunctie te bezitten, waarbij gezocht wordt op onder andere naam (niet hoofdlettergevoelig en niet gevoelig voor leestekens/diakrieten) en / of BSN, geboortedatum, achternaam, roepnaam, beschikingsnummer, klantnr, IBAN, KVK-nummer, e-mailadres, procesidentificatie, toewijzingsnummer, OV-Chipkaart, adres.
20.	Het moet mogelijk zijn om bepaalde cliënten af te schermen. Deze mogen niet zichtbaar zijn tenzij de gebruikersgroep waar jij in zit specifiek toegang hiervoor heeft.
21.	Uw oplossing voldoet volledig aan de vigerende wet- en regelgeving: • Jeugdwet • Wet Maatschappelijke ondersteuning en de aanverwante Wetgeving • AVG • BIO • WOO • Archiefwet en regelingen • ISO 27001 • NEN 7510 Van toepassing zijnde landelijke en Europese wet en regelgeving.
22.	Tweemaal per jaar dient een nieuwe release uitgegeven te worden die voldoet aan nieuwe wetgeving/procesverandering/ontwikkelingen. Het installeren van deze



	releases dient in overleg plaats te vinden met opdrachtgever. Indien nodig worden ook eerder tussen releases vrijgegeven om bugs op te lossen.
23.	U stelt onze organisatie proactief, minimaal 1 maand voor het vrijgeven van de release, op de hoogte van nieuwe releases.
24.	Wij worden van tevoren op de hoogte gesteld van de inhoud van een nieuwe release en de wijze waarop deze ingericht moet worden door opdrachtgever.
25.	U stelt het logisch en technisch datamodel, beschrijving van de tabellen, relationele model van de geboden oplossing en de datadictionary ter beschikking bij de oplevering van de applicatie.
26.	Uw oplossing bestaat uit één applicatie voor alle medewerkers. Het mag niet bestaan uit losse (consulent en administratie) modules.
27.	Uw oplossing voorziet in een automatische prefill functionaliteit van gegevens, zowel vanuit systemen van derden als vanuit landelijke registraties zoals bijv. de BRP.
28.	Gegevens dienen op één plek te worden vastgelegd en worden, eenmaal vastgelegd, op meerdere plekken getoond en toegepast. Ter voorkoming van dubbele opslag.
29.	Bij het opvoeren van een client, door het opvragen van de gegevens BRP via postcode huisnummer (adres), dienen alle bewoners van dat adres te worden getoond, zodra deze binnen een huishouden horen. Doel hierbij is dat het mogelijk is, dat er meer dan één van de bewoners van dat adres worden toegevoegd aan de zaak / case.
30.	Bij elke cliënt die in de BRP staat dient een afnemers indicatie geplaatst te kunnen worden. En voor buiten gemeentelijke personen een VOA indicatie
31.	Bij het opvoeren van een client, door het opvragen van de gegevens BRP via postcode huisnummer (adres), dienen ouders, officieel vastgelegde partners, kinderen te worden getoond. Het moet mogelijk te zijn om van deze relaties een cliënt te maken.
32.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om het verhaal en/of de vraag van de inwoner vast te leggen in tekst bij de zaak.
33.	Uw oplossing voorziet in functionaliteit voor het vastleggen van het sociaal netwerk rondom de inwoner.
34.	Een zaak / case is te allen tijde over te zetten op een andere behandelaar.
35.	Uw oplossing voorziet in een overzichtelijk, duidelijke werkvoorraad met een onderscheid tussen lopende en nieuwe zaken en notificaties en nadering einddatum van cases.
36.	Uw oplossing voorziet in een functionaliteit die omgaat met notificaties vanuit externe gegevensbronnen/systemen zoals een verhuizing/overlijden vanuit de BRP. Vanuit de Wet Woonplaatsbeginsel is dit een belangrijke functionaliteit.
37.	Er moet een koppeling zijn met het inlichtingenbureau voor WLZ toetsingen.
38.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om informatie/hulpteksten toe te voegen bij bepaalde tekstvelden of vragen (bijvoorbeeld in de vorm van een 'i' waar je op klikt voor meer informatie).
39.	In uw oplossing is de functionaliteit aanwezig tot het importeren van JPEG, PDF-, Excel, Word- en Outlook-bestanden en deze op te slaan bij een casus.
40.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid tot inregelen van autorisaties op verschillende niveaus voor het inzien van, wijzigen, toevoegen en verwijderen van gegevens, documenten, casussen en workflows, deze instellingen en wijzigingen moeten te exporteren naar Excel zijn met een knop.
41.	Deze autorisatie is aan en uit te zetten per gebruikersgroep door (functioneel)beheerders van opdrachtgever, autorisaties moeten ook te exporteren zijn naar Excel met een knop.
42.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid tot creëren, bijhouden en muteren van een klantbeeld
43.	Het moet mogelijk zijn om doelen en acties te koppelen aan cliënten en casemanagers.
44.	Uw oplossing voorziet in het opstellen van documenten (o.a. brieven en een plan van aanpak) met een directe koppeling naar alle gegevens van een cliënt in de breedste zin van het woord.
45.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om sjablonen in te richten, welke gebruikt worden door de gemeente. Deze sjablonen zijn te wijzigen en uit te breiden.
46.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid de documenten op te slaan bij de specifieke casus.

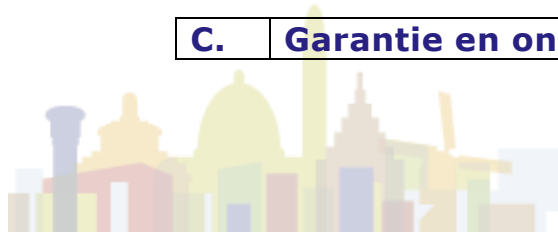


47.	De documenten dienen vergrendeld te kunnen worden zodat ze niet meer gewijzigd kunnen worden na versturen.
48.	De documenten dienen in Microsoft Word-formaat en PDF formaat gemaakt te kunnen worden.
49.	Alle sjablonen moeten gevalideerd kunnen worden op deze standaard: PDF/UA2 en PDF/A4 door middel van één druk op de knop binnen de applicatie.
50.	Uw oplossing voorziet in een functionaliteit om acties te registreren met naam actiehouders en type actie.
51.	Alle word documenten moeten rechtstreeks in de desktop applicatie van Microsoft Word geopend kunnen worden, zowel binnen Citrix als buiten Citrix. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de webversie van Word.
52.	Uw oplossing voorziet in een functionaliteit die het registreren van een klantcontact mogelijk maakt, óók zonder dat voor de betreffende klant een zaak hoeft te worden aangemaakt.
53.	Deze registraties moeten verwijderd kunnen worden (archief) en afschermbaar (privacy) op basis van RBAC.
54.	Bij meldingen is het mogelijk om vast te leggen wie de aanmelder is.
55.	De processen Jeugd en Wmo dienen ingericht te kunnen worden conform geldende proces- en werkafspraken.
56.	De workflows dienen bruikbaar te zijn voor gebruikers die zelf hulpverlening bieden.
57.	Uw oplossing biedt een regiescherm waarin de meest relevante informatie van een casus inzichtelijk is (waaronder historische en actuele beschikkingen, gezinssamenstelling, contacten én betrokken professionals).
58.	Uw oplossing voorziet in functionaliteit die het vastleggen van monitoringsafspraken met de klant mogelijk maakt. (Monitoringsafspraken met klant mbt bijvoorbeeld: Zorg (voorbereiding, lopende zorg, afronding) en gemaakte (keukentafel) afspraken. Zowel in notities als afspraak en deze doorzetten naar outlook.)
59.	Voor het maken van notities in uw oplossing is het mogelijk om hier categorieën/labels aan te koppelen.
60.	Uw oplossing biedt functionaliteit om monitoringsafspraken met derden, (zorgaanbieders en ketenpartners) overzichtelijk voor de gebruiker(s) vast te leggen over voortgang of over terugkoppeling.
61.	Uw oplossing biedt functionaliteit aan gebruikers om op overzichtelijke wijze inzage te krijgen in openstaande/aflopende acties en afspraken en deze te beheren.
62.	De verschillende fases van het in te richten proces zijn voorzien van voor de betreffende fase relevante proces- en inhoudsvelden zoals datum, leefgebied, methodiek, verwijzer, resultaat, etc. Dit is flexibel inrichtbaar door de gebruiker.
63.	Binnen de verschillende fases van het werkproces zijn relevante documenten, zoals bijvoorbeeld intakeverslag en Plan van Aanpak direct beschikbaar en worden automatisch gearchiveerd in het betreffende dossier.
64.	De database waarin alle gegevens staan, bestaat uit één database zonder koppelingen of andere manieren om bij data te komen. Dit om de datakwaliteit te waarborgen en de data makkelijk te ontsluiten is.
65.	De applicatie bevat een mogelijkheid om aan het einde van het jaar door middel van een bulkacties alle tarieven en contracten in één keer aan te passen.
66.	Bij elke cliënt dient de mogelijkheid te bestaan om bepaalde, nader te bepalen, persoonskenmerken toe te voegen. Deze persoonskenmerken dienen direct bij de cliënt zichtbaar te zijn door middel van een nader in te stellen icoontje per persoonskenmerk.
67.	Authenticatie en autorisatie verloopt via Microsoft Entra ID. Collega's moeten door middel van Single Sign-on toegang krijgen tot de applicatie.
68.	Haal Centraal API BRP De applicatie koppelt naadloos aan op de Haal Centraal API BRP en ontvangt mutaties via de BRP Update API of StUF BG 3.10 kennisgevingsberichten. Overzichten en monitoring zijn overzichtelijk en berichten en mutaties per periode kunnen eenvoudig worden gedownload via een duidelijke knop.
69.	Het moet mogelijk zijn om vanuit de applicatie (beveiligd) te mailen naar cliënten, leveranciers en deze e-mails dienen zichtbaar te zijn in het dossier.
70.	Het moet mogelijk zijn om mailsjablonen in te richten voor mails met standaard tekst die vaak wordt gebruikt.



71.	Als er gemaïld wordt vanuit de applicatie, moeten e-mailadressen die relevant zijn bij deze cliënt (zoals e-mailadressen van de klant, een relatie of de betrokken zorgaanbieder) verschijnen als keuze om te mail naartoe te sturen.
72.	Het moet mogelijk zijn om via Zivver vertrouwelijke informatie te mailen.
73.	CAK vereisten (De applicatie wordt minimaal gebruik makend van de hiervoor beschikbare webservices gekoppeld aan het Gemeentelijk GegevensKnooppunt met:- De zorgaanbieders met de i-standaarden iJW en iWmo.- Het CAK met de i-standaard iEB.- De SVB met de i-standaard iPGB- De zorgkantoren voor de WLZ-registertoets.) CORV, regieberichten?
74.	De applicatie moet geschikt zijn om bij bepaalde wijzigingen vierogen principe te eisen. In elk geval bij IBAN en verplichtingen.
75.	Bij landelijke veranderingen in bijvoorbeeld het berichtenverkeer, is de leverancier verantwoordelijk voor centrale handelingen om bijvoorbeeld het berichtenverkeer op afstand te blokkeren.
76.	Bij landelijke veranderingen dient vanuit de leverancier een draaiboek te komen voor de acties die aanbestedende partij moet uitvoeren.
77.	Bij landelijke veranderingen neemt de leverancier de acties op zich, die zij zelf kunnen uitvoeren.
78.	De CAK-module voldoet volledig aan de iEB 4.0-standaard en eventuele toekomstige standaarden.
79.	Er is per cliënt een duidelijk overzicht te zien van verstuurd en ontvangen berichten ten aanzien van iJW en iWmo berichten. Deze berichten zijn ook makkelijk te exporteren naar excel met een knop.
80.	Er is per cliënt een duidelijk overzicht te zien van factuurregels. Dit is ook te exporteren naar excel met een knop
81.	De applicatie levert maandelijks cliëntgegevens aan, met automatische voorinvulling van perioden.
82.	Het landelijke abonnementstarief is instelbaar, zodat opdrachtgever kan afwijken.
83.	Start-, stop- en kostprijsberichten worden ondersteund; de applicatie bepaalt automatisch de einddatum.
84.	Bij meerdere voorzieningen worden slechts één start- en één stopbericht verstuurd, gebaseerd op de langstlopende voorziening.
85.	Stopredenen zijn configureerbaar in een achterliggende tabel.
86.	Pauzemomenten voor eigen bijdragen zijn vooraf in te stellen en te omschrijven.
87.	Een centraal beheerscherm toont per cliënt rekenregels, aanleverregels en pauzemomenten.
88.	Export naar Excel en PDF is mogelijk vanuit het centrale beheerscherm.
89.	Rekenregels zijn in te stellen met begin- en einddatum, vanaf- en t/m-datum en specifiek voor oude voorzieningen.
90.	Nieuwe rekenregels zijn per voorziening aan te maken.
91.	Leveringsvorm is instelbaar per rekenregel: PGB, ZIN en/of niet van toepassing.
92.	De inningssystematiek ondersteunt zes varianten, zowel automatisch als handmatig via vastgelegde regels.
93.	Alle schermen, tabellen, berichten, foutmeldingen en statusmeldingen zijn exporteerbaar naar Excel via een duidelijke knop.
94.	Alle verplichte aanleveringen naar het CBS moeten door middel van één knop gemaakt kunnen worden.
95.	Overige overzichten/rapportages moeten naar eigen wens aangemaakt kunnen worden en intuïtief uitgedraaid kunnen worden door opdrachtgever.
96.	Eisen aan medewerkerslogging binnen de applicatie De applicatie dient te beschikken over een geavanceerd medewerkerslogging-systeem waarmee in één oogopslag inzichtelijk is wie, wat, wanneer en op welk tijdstip wijzigingen heeft doorgevoerd, gegevens heeft verwijderd of geëxporteerd binnen het systeem. Deze logging moet eenvoudig en intuïtief toegankelijk zijn, waarbij gebruikers met een druk op de knop de relevante informatie kunnen opvragen. Daarnaast dient de logging filterbaar en stuurbaar te zijn op basis van specifieke handelingen, medewerkers, cliënten of groepen, waardoor gerichte controle en audit mogelijk wordt.
97.	De gehele applicatie is met alleen een toetsenbord te bedienen.

C. Garantie en onderhoud



98.	De opdrachtnemer levert jaarlijks proactief DigiD-auditdocumentatie aan, waaronder: • TPM-verklaring • Rapportage over geleverde prestaties van het afgelopen jaar • Gegevensclassificatie opgenomen in het Verwerkingsregister • Overige standaard verplichtingen voortkomend uit de BIO of andere compliancekaders
99.	Onder reguliere support vallen alle eerstelijns incidenten, gebruikersondersteuning en onderhoud. Kleine functionele wijzigingen en optimalisaties die hier buiten vallen, worden verrekend via een strippenkaartconstructie.
D.	Levering, transport en logistiek
100.	Het product wordt geleverd als SAAS oplossing
101.	De oplossing moet zonder plugins werken in Google Chrome en Microsoft Edge.

