

---

## Bijlage 05

### Programma van Wensen

Namens Gemeente Aa en Hunze:



Begeleid door InnoviQ:



**Onderwerp** : Bijlage 05 Programma van Wensen

**Kenmerk** : AAE240209

**Datum** : 9 februari 2024

**Status** : Definitief

**Versie** : v.1.0.

---

Copyright ©  
InnoviQ BV 2024  
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

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

## Inhoudsopgave

|          |                                                                          |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding .....</b>                                                   | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Integraliteit .....</b>                                               | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>4</b> | <b>Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering .....</b>             | <b>7</b>  |
| <b>5</b> | <b>Kansendossier .....</b>                                               | <b>8</b>  |
| <b>6</b> | <b>Concept-implementatieplan .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>7</b> | <b>Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid .....</b>                    | <b>10</b> |
| <b>8</b> | <b>Demonstratiescript A: Jeugdwet / Wmo .....</b>                        | <b>13</b> |
| <b>9</b> | <b>Demonstratiescript B: Functioneel beheer .....</b>                    | <b>15</b> |

## 1 Inleiding

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

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

## 2 Integraliteit

Gemeente Aa en Hunze zoekt een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein, specifiek de regelingen Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Gemeente Aa en Hunze:

- **Technisch:** De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Gemeente Aa en Hunze 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:** Gemeente Aa en Hunze 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:** Gemeente Aa en Hunze kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- **Gegevensontsluiting:** Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- **Dienstverlening / self-service:** De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en / of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Gemeente Aa en Hunze;
- **Innovatie:** De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde integraliteitswensen kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van de integraliteit. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing.

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

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

### 3 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Op dit moment zijn er weinig voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening in het Sociaal Domein van Gemeente Aa en Hunze. Momenteel bestaan er enkele PDF-formulieren Sociaal Domein op de website van Gemeente Aa en Hunze. Deze ingevulde en ontvangen PDF-formulieren worden momenteel handmatig verwerkt in de in Sociaal Domein-applicaties.

Gemeente Aa en Hunze wenst graag een moderne digitale toegang voor inwoners en / of bedrijven en / of instellingen voor dienstverlening en / of samenwerking. Gemeente Aa en Hunze heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele communicatiekanalen (zoals briefwisselingen, etc.) niet uit en hanteert Gemeente Aa en Hunze een omni-channel-beleid.

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

Tot slot wenst Gemeente Aa en Hunze ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie van Gemeente Aa en Hunze 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 eenvoudige aanvragen of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Zo wenst Gemeente Aa en Hunze optimale dienstverlening aan te bieden en ketensamenwerking aan te gaan op basis van self-service en procesautomatisering. Ook worden hiermee doelstellingen als meer efficiency en handelingssnelheid beoogd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

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

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

## 4 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Gemeente Aa en Hunze 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.

Gemeente Aa en Hunze 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 te 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 Gemeente Aa en Hunze om (delen van) gegevens niet te ontsluiten indien hier organisatorisch toe is besloten en / of de inwoner hiervoor geen toestemming geeft. Bij voorkeur worden ook regeling-overstijgende registraties, regeling-overstijgende informatie-uitwisseling en regeling-overstijgende samenwerking uitvoerig gefaciliteerd.

De Inschrijver toont aan - zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen - in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde ambitie kan voldoen. De Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie in lijn van de beschreven Wensen. De Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden ICT-oplossing en eventueel hiertoe relevante aspecten op de (ontwikkelings-)roadmap ten aanzien van de ICT-oplossing van de Inschrijver.

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

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

## 5 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 Gemeente Aa en Hunze 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.

Gemeente Aa en Hunze wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van het beschikbaar stellen van een koppeling met RIS Vroeg Erop Af. Stichting Attenta heeft naast de hulp die zij aanbiedt met betrekking tot Jeugdwet en Wmo een signalerende rol met betrekking tot een eventuele schuldenproblematiek van inwoners. Met een koppeling tussen de ICT-oplossing en RIS Vroeg Erop Af kan enerzijds doorgegeven worden dat deze inwoners reeds onder de aandacht zijn van Stichting Attenta, anderzijds kunnen signalen van RIS Vroeg Erop Af worden ontvangen indien inwoners betalingsachterstanden oplopen bij de op RIS Vroeg Erop Af aangesloten partijen, zoals woningcorporaties, energiemaatschappijen, etc. Gemeente Aa en Hunze vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

Gemeente Aa en Hunze wenst graag expliciet haar Wens aan te geven ten aanzien van het beschikbaar stellen van een machtigingsmethode voor inwoners zodat zij hulp kunnen ontvangen van door hen gemachtigde personen en / of niet-natuurlijke personen ten aanzien van digitale handelingen met betrekking tot Jeugdwet en Wmo. Het betreft hier mogelijk een eigen voorziening of methode die de Inschrijver zelfstandig op een veilige wijze in relatie tot de aangeboden ICT-oplossing kan aanbieden. Eveneens kan gebruik worden gemaakt en / of aangesloten worden op voorzieningen van anderen, zoals bijvoorbeeld DigiD machtigen. Gemeente Aa en Hunze vraagt nadrukkelijk hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en haar aangeboden ICT-oplossing ligt.

Dit onderdeel wordt beoordeeld op consistentie, helderheid en overtuigingskracht. Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden en worden beoordeeld op hun mate van toegevoegde waarde die met de kansen wordt geboden aan Gemeente Aa en Hunze. Let op dat het aantal kansen irrelevant is voor de beoordeling: één uitstekende kans kan gelijk gewaardeerd worden als drie kansen van middelmatige toegevoegde waarde of gefundeerd op een matige kosten-batenverhouding.

Gebruik hiervoor maximaal 3 x A4 in lettertype Arial 10. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 3 x A4 gezien.

## 6 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 30 november 2024 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht. De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoonst de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Gemeente Aa en Hunze ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Gemeente Aa en Hunze te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

Let op: Gemeente Aa en Hunze is een volg-organisatie die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing reeds gebruiken. Dit om zelf niet het wiel opnieuw uit te vinden en maximaal efficiënt en effectief te kunnen zijn. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Gemeente Aa en Hunze 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.

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

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

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

## 7 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

1. Jeugdwet / Wmo (zie script A) (tijdsindicatie 90 minuten)
2. Functioneel beheer (zie script B) (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 Gemeente Aa en Hunze zo spoedig mogelijk contact op met Inschrijvers om de presentaties / demonstraties definitief in te plannen. De presentaties / demonstraties worden ten kantore van de Gemeente Aa en Hunze gegeven.

De presentatie / demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2,5 uur, inclusief een korte introductie van de organisatie en de aangeboden ICT-oplossing en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. Voor zover de demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. De afzonderlijke onderdelen worden door de Inschrijver gedemonstreerd. Per onderdeel is bovenstaand de indicatieve tijdsduur aangegeven. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Let op: Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het timemanagement van de presentatie / demonstratie. In deze bijlage is voor ieder onderdeel een demonstratiescript bijgevoegd.

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, integraliteit en gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid: **Volledigheid** gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert / presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs. **Integraliteit** spitst zich toe tot de onderdelen 'gebruik' en 'functioneel beheer'. Voor integraal gebruik geldt: Gemeente Aa en Hunze kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing. Voor functioneel beheer geldt: Gemeente Aa en Hunze kan zo veel als mogelijk binnen één omgeving configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt beheercomplexiteit gereduceerd. **Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid** betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en / of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en / of beheerdersaspecten worden gelezen / geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft de gemeente een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor de Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens de Inschrijver leiden tot een goede of betere gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

## Elementen gebruikers- en beheedersvriendelijkheid

### **Bedienbaarheid**

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

## Consistentie

- Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de ICT-oplossing (module, schermen, menu's, processen, stappen, taken, etc.) bevindt.
- Alle gebruikers (incl. eventuele inwoners en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de huisstijl van de Opdrachtgever worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

## Zoeken en vinden

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

## 8 Demonstratiescript A: Jeugdwet / Wmo

### **Casusomschrijving:**

Vader belt naar het frontoffice. Hij wil graag een aanvraag doen voor een zorgboerderij voor zijn zoon. Hij heeft toestemming van de moeder van zijn zoon (ex-partner van vader) om bij Stichting Attenta te melden. Zoon staat bij ons in de gemeente ingeschreven bij zijn vader. Moeder woont in een andere gemeente.

1. Front maakt de melding (melding-jeugd) en ziet naar aanleiding van het BSN waar zowel gezaghebbende ouders als inwonende op het adres van het kind wonen. Er wordt een groep aangemaakt waar alle gezinsleden (en inwonende op hetzelfde adres) in toegevoegd kunnen worden. Samengesteld gezin (beide ouders) weergegeven in hetzelfde dossier. De Front zet de melding op naam van Team Gieten.

2. Het systeem stuurt automatisch een ontvangstbevestiging naar beide ouders met hierin ruimte voor hun handtekening of andere manier voor akkoord op aanvraag.

3. Het team verdeelt de melding 2 dagen later, en de melding wordt op naam van een consulent gezet. Laat de verdeling in gradaties van zwaarte en toon aan hoe de termijnen worden weergegeven.

4. Consulent belt naar vader voor het maken van een afspraak. Hierbij is de afspraak bij vader thuis, zal zoon de helft van het gesprek aansluiten en zal moeder na het gesprek gebeld worden. Laat zien hoe de afspraak wordt weergegeven bij consulent en de afspraakbevestiging bij de betrokkene terecht komt. Wanneer de afspraak is bevestigd mailt vader ons nog met een aantal vragen, deze moeten worden toegevoegd in het dossier.

5. Consulent is op gesprek geweest en verwerkt het gesprek, met de aanvraag en bijbehorende informatie in het systeem. In het gesprek wordt duidelijk dat de hulpvraag is: help ons om meer op te laden als vader en stiefmoeder in de opvoeding van zoon. In het gezin wonen: vader en nieuwe partner. Vader heeft twee kinderen, beide minderjarig. Nieuwe partner heeft ook twee kinderen ingeschreven op dat adres. Eén kind is minderjarig en één kind is meerderjarig.

Voor de zoon onder de achttien waar de aanvraag op loopt, loopt er ook al jeugd-GGZ- behandeling, medicatiecontrole bij dezelfde GGZ -organisatie en is de leerplichtambtenaar betrokken.

In het gesprek komt ook naar voren dat vader financiële vragen heeft, hij heeft namelijk schulden. Hij heeft hier een actieve hulpvraag in en hier komt op een later tijdstip een nieuw gesprek voor.

In het gesprek komt ook naar voren dat de nieuwe partner een vraag heeft voor Wmo-begeleiding, zij voelt zich de laatste tijd niet zo lekker in haar vel en wil hier begeleiding voor. Zij vraagt dit aan via een PGB. Ook hiervoor wordt afgesproken om een aanmelding te maken en op een later moment verder over door te spreken.

De meerderjarige dochter van de nieuwe partner heeft ook begeleiding, echter is dit vanuit het voorliggend veld en is hier geen actieve betrokkenheid van Attenta bij. De contactgegevens van deze begeleider zijn wel opgenomen in het sociaal netwerk- overzicht. Laat de verschillende acties in het systeem zien.

6. Door de brede hulpvraag wordt een andere consulent bij dit dossier betrokken. Ook wordt de zwaarte verandert naar een hoger niveau.

7. Cliënt neemt via het inwonersportaal contact op over de status van het dossier.

8. Er komt een (zorg in natura) indicatie voor zoon voor zorgboerderij. De indicatie en de daarbij behorende zorgaanbieder worden gegenereerd in het dossier. Na het schrijven van het plan, gaat het plan via het systeem zowel naar gezaghebbende ouders ter informatie én tegelijkertijd naar de backoffice om de indicatie te verwerken.

9. De backoffice krijgt hier een signaal van.

10. De backoffice verwerkt de indicatie. Ze zien dat de beschikking voor medicatiecontrole ook bijna afloopt, de backoffice zet de indicatie terug naar de betrokken consulent(en), consulent(en) krijgen hiervan een melding.

11. Er komt een 305 bericht binnen, zowel consulent als backoffice kunnen zien dat de zorg gestart is en krijgen een signaal.
12. Hulpverlening GGZ jeugd mag worden beëindigd, hulp is niet meer nodig. Er wordt een beëindigingsbericht (301) gezonden naar de aanbieder. Daarna volgt een stopbericht (307) van de aanbieder.
13. Indicatie moet toch weer opgestart worden. De zorgaanbieder stuurt een 315 bericht. Backoffice laat dit aan de consulent weten via systeem en wacht op akkoord consulent. Het 315 bericht wordt verwerkt met verwijzer Gemeente.
14. De stiefmoeder krijgt ook een indicatie begeleiding via een PGB. De consulent zet de indicatie in en het PGB plan wordt toegevoegd en deze wordt doorgezet naar de backoffice. Het toekenningsbericht wordt verzonden naar de SVB. Daarbij wordt de beschikking gegenereerd en in het dossier toegevoegd (zichtbaar voor iedereen). Ook wordt de eigen bijdrage (IEB) opgevoerd en is dit zichtbaar in het dossier.
15. Na 1 maand ontvangt de backoffice een 305 bericht met een startdatum in de toekomst. De eigen bijdrage dient gecorrigeerd te worden.
16. Er wordt een stopbericht met reden 20 gestuurd, voor de begeleiding wegens een ziekenhuisopname. Reden 20 is een tijdelijke stop en na een aantal maanden kan de zorg weer gestart worden.
17. De backoffice ontvangt een declaratiebericht (323 bericht) en verwerkt deze.
18. Het dossier wordt voor de consulent gesloten, berichtenverkeer blijft doorlopen. Na 2 maanden neemt vader nogmaals contact op, de zorgaanbieder wijzigt.
19. Na 3 maanden vraagt vader om het dossier digitaal in te zien.
20. De consulent kijkt welke lopende en oude indicaties en werkprocessen er zijn.
21. Na 6 maanden wordt er een melding naar de consulent gestuurd dat er een To-Do (bijv. een evaluatie) gedaan moet worden.
22. Na de evaluatie wordt er een extern document toegevoegd aan het dossier. Zowel een mail, pdf, word, en een afbeelding (.png .jpg) worden toegevoegd.

## 9 Demonstratiescript B: Functioneel beheer

In deze demonstratie vragen wij de Inschrijver om de volgende activiteiten / handelingen ten aanzien van functioneel beheer in de ICT-oplossing te demonstreren:

1. Bij het contracteren van een nieuwe iWmo-zorgaanbieder, of bij de overgang naar een nieuw kalenderjaar, moeten er nieuwe tarieven worden ingevoerd. Dit gaat per zorgaanbieder, per iWmo-product. Aangezien er met name voor Begeleiding (en mogelijk ook voor Beschermd Wonen) veel producten en veel gecontracteerde zorgaanbieders zijn, is het invoeren van (nieuwe) tarieven potentieel veel werk. Toon de mogelijkheden van de ICT-oplossing om dit op adequate wijze uit te kunnen voeren.
2. Sommige voorzieningen moeten periodiek geherindiceerd worden. Dit speelt met name binnen de Hulp Bij Het Huishouden en Begeleiding. Toon de mogelijkheden van de ICT-oplossing om op adequate wijze deze voorzieningen te signaleren, uit te lijsten én processen op te kunnen boeken om deze herindicaties uit te kunnen laten voeren door de juiste consulenten.
3. Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing gebruikers worden aangemaakt en onderhouden en op welke wijze(n) de autorisaties van deze gebruikers kunnen worden aangemaakt en onderhouden. Gemeente Aa en Hunze wenst te autoriseren op functies en / of rollen.
4. Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing rapportages kunnen worden ontwikkeld om uitgevoerde processen vanuit diverse invalshoeken in beeld te brengen. Toon op welke wijze deze rapportages aan de gebruikers kunnen worden aangeboden.
5. Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing het adequaat functioneren van koppelingen wordt gelogd en door functioneel beheer hierop kan worden gemonitord. Toon tevens hoe eventuele uitval hierop door het functioneel beheer kan worden opgelost en de juistheid van uitvalverwerking kan worden gecontroleerd. Daarnaast signalering laten zien van problemen/oorzaken en automatisch melding hiervan naar voren laten komen bij uitval van het systeem. Toon aan wanneer er bijvoorbeeld een koppeling met zaaksysteem Rx.Enterprise Visma Roxit of EnterpriseServiceBus Makelaarsuite van PinkRoccade Local Government niet werkt welke signaleringen er naar voren kunnen komen.
6. Toon aan hoe er een controle kan plaats vinden op het aanmelden van CAK-inwoners. Laat zien hoe hier een automatische controle wordt uitgevoerd zodat personen naar boven komen welke bij de aanmelding zijn vergeten.
7. Toon aan hoe mutaties en correcties worden gedaan in het PGB proces. Laat rapportages zien voor controle tussen database SVB en database ICT-oplossing.
8. Toon aan hoe de uitbetalingen worden gegenereerd en overgebracht naar een financiële applicatie (inclusief de hieraan gerelateerde journalisering van deze uitbetalingen).
9. Toon aan hoe verhuizingen en overlijdens automatisch vanuit de koppeling met BasisRegistratiePersonen (via EnterpriseServiceBus Makelaarsuite van PinkRoccade Local Government) worden gemeld / verwerkt.