

---

# Bijlage 05

## Programma van Wensen

Namens Gemeente Lingewaard:



Begeleid door InnoviQ:



**Onderwerp** : Bijlage 05 Programma van Wensen

**Kenmerk** : LIN260130

**Datum** : 30 januari 2026

**Status** : Definitief

**Versie** : v.1.0.

---

Copyright ©  
Innoviq BV 2026  
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, 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 Lingewaard.



---

## Inleiding

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

De Wensen die door Inschrijver ingevuld worden, met als enige uitzonderingen hierop de beantwoording van het Programma van Opties, worden tevens afgenomen door Opdrachtgever en maken aldus definitief en integraal onderdeel uit van de Opdracht.

Let op: indien in de uitwerkingen van Wensen door Inschrijver toekomstige aspecten in de breedste zin worden beschreven maakt dit nadrukkelijk direct integraal onderdeel uit van de Inschrijving. Er worden aldus geen aspecten door Inschrijver beschreven die geen deel uit (zullen) maken van de Inschrijving en/of de Opdracht. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met als enige uitzonderingen hierop de beantwoording van het Programma van Opties, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit conform de Aanbestedingsleidraad.

# 1 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Opdrachtgever wenst een integrale toegangspoort multi-channel aan te kunnen bieden aan al haar inwoners. Een meervoudige ondersteuningsaanvraag kan (indien van toepassing ook regeling-overstijgend) worden ontvangen, beoordeeld en verwerkt, zo gelijk mogelijk als de werkwijzen en mogelijkheden zoals bij een enkelvoudige zorgvraag en/of -behoefte binnen één regeling. Zogenaamde frontofficecontacten en -activiteiten worden zo veel als mogelijk verricht door één regisseur, afhankelijk van de casuïstiek ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

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

De ICT-oplossing werkt integraal voor de verschillende regelingen van het Sociaal Domein, voor zowel eigen medewerkers als voor eventueel gebruik (van onderdelen) door 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.

## 2 Aanpalende regelingen Sociaal Domein die buiten de scope vallen

Opdrachtgever wenst dat de ICT-oplossing, met primaire focus op Wmo en Jeugdwet, toekomstbestendig is en zich op termijn zo breed als mogelijk laat inzetten binnen het sociaal domein. Regeling-overstijgende processen kunnen, waar van toepassing, op gelijke wijze worden ondersteund en administratief verwerkt als binnen één afzonderlijke regeling, zonder ingrijpende aanpassingen aan de werkwijze. Opdrachtgever staat nadrukkelijk open voor een oplossing die tevens inzetbaar is voor andere gemeentelijke regelingen. In eerste instantie betreft dit onder andere re-integratie en de Wet inburgering; op langere termijn wordt ook een bredere inzet voor werkprocessen rondom Inkomen (Participatiewet, IOAW, IOAZ en Bbz) niet uitgesloten.

In dit kader worden de volgende functionaliteiten als wenselijk beschouwd:

### Re-integratie

- Ondersteuning bij de registratie van re-integratietrajecten, inwonerprofielen, activiteiten, uitstroom en voorzieningen;
- Vergoeding- en factuurverwerking, inclusief registratie van BTW-bedragen en -percentages.
- Documentcreatie en procesondersteuning m.b.t. loonkostensubsidies en jongeren (startkwalificatie, leerverplichting).
- Mogelijkheid tot registratie en betaalbaarstelling van kinderopvang als re-integratievoorziening.

### Wet inburgering

- Ondersteuning van gegevensuitwisseling met COA en DUO via koppelvlakken ten behoeve van signalering en terugkoppeling rondom inburgeringsplicht.
- De ICT-oplossing ondersteunt de uitvoering van processen Wet inburgering voor het registreren en afhandelen van aanvragen, mutaties en beëindigingen van inburgering, inclusief de voortgangsbewaking hierop.

### Inkomen (Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz)

- Ondersteuning bij registratie, berekening en betaalbaarstelling van uitkeringen.
- Verwerking van normen, toeslagen, verlagingen, inkomsten, voorschotten, inhoudingen en reserveringen (zoals vakantiegeld).
- Specifieke ondersteuning van Bbz, inclusief renteberekening en classificatie van vorderingen.

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

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

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

### 3 Common Ground

De ICT-oplossing ondersteunt één van de belangrijkste dienstverleningsdomeinen aan de inwoners van Opdrachtgever en is dus voor haar een zeer belangrijke ICT-oplossing. Zoals eerder gesteld: Opdrachtgever heeft de ambitie om een goede en moderne dienstverlening aan haar inwoners aan te (blijven) bieden. Daarbij verwacht Opdrachtgever dat de Inschrijver naast het initieel leveren van een adequate ICT-oplossing, ook deze ICT-oplossing gedurende de looptijd van de Opdracht optimaliseert en innoveert. Opdrachtgever adopteert hierbij nadrukkelijk de principes van Common Ground, die impact hebben op software- en productontwikkelingen van Inschrijver. Hierbij is de aanname dat Inschrijver inmiddels goed bekend is met de principes en doelen die Common Ground omvat vanuit het brede draagvlak vanuit de VNG.

De basisprincipes van Common Ground waar Opdrachtgever de focus op legt, betreffen:

- Data worden losgekoppeld van werkprocessen en applicaties;
- Data worden bevraagd bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan;
- Data laag en applicatielaag zijn gekoppeld via (open en beschreven) API-koppelingen via een gemeenschappelijke en leverancier-onafhankelijke integratielaag, waarbij het wenselijk is dat de applicaties zijn ontworpen volgens de principes van een service-georiënteerde architectuur (SOA) en voorzien zijn van standaard (web)services met open REST-API-koppelvlakken voor gegevensuitwisseling met andere applicaties, al dan niet van derde partijen;
- De oplossing sluit aan bij de ontwikkeling van MijnServices van VNG en de implementatie van de ZGW-API op de geleverde applicaties.

Voor Opdrachtgever is het van meerwaarde als:

- De Inschrijver een daarbij passende toekomstvisie heeft hoe hij het systeem up-to-date houdt om deze dienstverlening state-of-the-art te kunnen (blijven) uitvoeren en hierbij aansluit bij (vooral de bovengenoemde principes van) Common Ground;
- Dat de Inschrijver dit ook heeft gekoppeld aan een concrete ontwikkelingsroadmap voor de ICT-oplossing, waarbij zo expliciet en concreet mogelijk inzichtelijk is wanneer ontwikkelingen beschikbaar komen in de producten en/of diensten van Inschrijver;
- De IT architectuur beschreven wordt, waarmee inzichtelijk wordt hoe de genoemde basisprincipes zijn vertaald in oplossingen van Inschrijver, aangevuld met landelijke ontwikkelingen zoals het in de toekomst mogelijk beschikbaar komen van overheid-cloudplatformen.

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 hierbij wordt aangegeven wanneer deze beschikbaar komt. Aanvullend hierop dient expliciet aangegeven te worden welke toekomstige functionaliteit wel of niet onderdeel uitmaakt 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), de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing, de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid en of eventueel aangeboden ontwikkelingspunten wel of geen onderdeel uitmaken van de gedane Inschrijving en de prijsstelling.

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 Uitgebreide mogelijkheden documentcreatie

Opdrachtgever wenst aanvullende en uitgebreidere functionaliteit voor documentcreatie dan in het Programma van Eisen is opgenomen.

Op dit moment maakt Opdrachtgever gebruik van het documentcreatieprogramma Xential, gekoppeld aan de huidige ICT-oplossing. Bij de (her)verwerving van een nieuwe ICT-oplossing is het een nadrukkelijke wens om deze koppeling met Xential te behouden. Xential wordt organisatiebreed toegepast en centraal beheerd.

Opdrachtgever ontvangt graag een uitwerking waarin wordt toegelicht of, en op welke wijze, Xential kan worden gekoppeld aan de aangeboden ICT-oplossing. Indien koppeling met Xential niet mogelijk is, dient Inschrijver duidelijk te maken welke aanvullende documentcreatie-functionaliteiten worden aangeboden, bovenop de minimale eisen uit het Programma van Eisen, met ten minste aandacht voor:

- **Slimme vraag- en antwoordgeleiding**  
Interactieve begeleiding bij het opstellen van documenten, waarbij keuzes en input van de gebruiker automatisch leiden tot relevante inhoud en opmaak.
- **Hergebruik van tekstblokken en documentcomponenten**  
Mogelijkheden om herbruikbare tekst- of inhoudscomponenten centraal te beheren, zodat deze eenvoudig en consistent in diverse documenten kunnen worden toegepast.
- **Centrale huisstijlbeheerfunctie**  
Eén centrale plek voor het beheren van huisstijlinstellingen, waarbij wijzigingen automatisch worden doorgevoerd in alle sjablonen en bestaande documenten.

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.

De maximale score voor deze wens bedraagt 12 punten. Deze maximale score kan uitsluitend worden toegekend indien de Inschrijver in zijn aanbieding aantoont dat een werkende en onderhoudbare koppeling tussen de aangeboden ICT-oplossing en Xential onderdeel is van de Inschrijving. Indien een dergelijke koppeling niet wordt aangeboden of aantoonbaar gerealiseerd kan worden, wordt de uitwerking beoordeeld op basis van dezelfde beoordelingscriteria (volledigheid, kwaliteit, innovativiteit en concreetheid), maar geldt een maximale score van 8 punten voor deze wens.

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.

## 5 Beschikbaarheid en continuïteit

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

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

**Maximale Recovery Point Objective (RPO):**

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

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

**Maximale Recovery Time Objective (RTO):**

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

Rekenvoorbeeld: Een Inschrijver die aangeeft een maximale RPO van 12 klokuren en een maximale RTO van 12 klokuren te hanteren, verdient 2,4 punten.

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

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

## 6 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31 december 2026 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (uitgezonderd aangeboden kansen en opties). De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Opdrachtgever te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

*Let op: Opdrachtgever 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.

## 7 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 geeft graag expliciet haar wens aan met betrekking tot de mogelijkheden voor procesautomatisering binnen de aangeboden ICT-oplossing. Zij verneemt graag welke aanvullende mogelijkheden de Inschrijver met de aangeboden ICT-oplossing kan leveren. Opdrachtgever wil hiermee de dienstverlenings- en bedrijfsvoeringsprocessen waar mogelijk nog effectiever en efficiënter inrichten en uitvoeren. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit koppelingen en/of integraties met andere oplossingen (bij voorkeur zijn deze andere oplossingen inclusief in het aanbod en anders expliciet benoemd als zijnde niet in het aanbod opgenomen) niet uit.

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.

## 8 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

1. Jeugdwet en Wmo (zie script A) (tijdsindicatie 90 minuten)
2. Activiteiten 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 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 2,5 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 demoscrypt A is indicatief 90 minuten beschikbaar en voor demoscrypt B indicatief 30 minuten. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Opdrachtgever zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

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

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

**Volledigheid** gaat over de mate waarin alle onderdelen van de uitgevraagde demonstratiescripts gepresenteerd worden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert/presenteert, wordt geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde inschrijvingsprijs.

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

**Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid** betreft de mate waarin gebruikers door de ICT-oplossing worden ondersteund in een effectieve en efficiënte afhandeling van werkzaamheden. Let op: beheerders worden ook als gebruikers van de ICT-oplossing gezien, met een specifieke taak. Overal waar gebruikers en/of gebruikersaspecten worden benoemd kan dit eveneens en aanvullend hierop als beheerders en/of beheerdersaspecten worden gelezen/geïnterpreteerd.

Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid is deels subjectief en niet volledig te definiëren. Met onderstaande opsomming geeft Opdrachtgever een beeld welke elementen in de beoordeling in ieder geval zullen leiden tot een hogere score op dit onderdeel. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend en laat expliciet ruimte voor Inschrijver om van deze lijst afwijkende of op deze lijst aanvullende functionaliteiten te tonen en aan te geven waarom deze volgens Inschrijver leiden tot een goede of betere 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 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 ketenpartners) en beheerders van de ICT-oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. De look-and-feel kan naar de eigen huisstijl worden ingericht.
- Alle interfaces van de ICT-oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.
- Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is.
- De ICT-oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van "bevestigen" en "annuleren".
- Er worden geen schermen, velden, functies, etc. getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond.

## Zoeken en vinden

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

---

## Demonstratiescript A: Jeugdwet en Wmo

### **Casusomschrijving:**

*Vader belt naar het KCC. Hij wil graag een aanvraag doen voor een dagbesteding voor zijn zoon. Zoon staat bij ons in de gemeente ingeschreven bij zijn vader. Moeder woont in een andere gemeente. Beiden hebben gezag.*

1. KCC maakt de melding (melding-jeugd) aan en verzendt deze naar het Portaal waarin de Wmo/Jeugd consulenten deze melding screenen. Aan de hand van de BSN kan de Portaalmedewerker zien waar betrokkenen wonen en waar zowel gezaghebbende ouders als inwonende op het adres van het kind wonen. Maak een gezinscasus aan waarin alle gezinsleden (en inwonende op hetzelfde adres) in toegevoegd kunnen worden. Laat zien hoe je andere relevante personen (betrokkenen professionals zoals bewindvoerder of maatschappelijk werker), in dit geval moeder, kunt toevoegen. Het Portaal zet de melding op naam van Team Jeugd.
2. Laat zien hoe beide ouders een (automatische) ontvangstbevestiging krijgen.
3. Laat zien op welke wijze het team de melding kan verdelen en op naam kan zetten van een consulent die het dossier verder oppakt.
4. Het team raadpleegt of deze inwoner al bekend is. 1). Laat in het systeem zien hoe de inwoner wordt gezocht en gevonden (welke zoekopdracht moet je geven), 2). Laat zien wie er betrokken is op gezinsniveau. 3). Zijn er aparte gebruikersprofielen aan te maken?
5. De consulent kijkt in de documenten onder de casus om zich in te lezen. Laat in het systeem zien hoe deze documenten zijn te raadplegen.
6. Laat de verdeling in gradaties van zwaarte, statussen van de aanvragen en toon aan hoe de termijnen worden weergegeven.

*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.*

7. Laat zien hoe de afspraak wordt weergegeven bij consulent en de afspraakbevestiging bij de betrokkene terecht komt.
8. Wanneer de afspraak is bevestigd mailt vader ons nog met een aantal vragen, deze moeten worden toegevoegd in het dossier.

*Consulent is op gesprek geweest en verwerkt het gesprek 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.*

9. Laat zien hoe bovenstaande uitvraag genoteerd kan worden in de ICT-oplossing.

*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.*

10. Laat zien hoe bovenstaande in het systeem zichtbaar is.

*Er is een pilot binnen de gemeente gestart waarin een specifieke zorgaanbieder kan verzoeken om de inzet van bepaalde producten. Voor vader wordt een melding gedaan door deze specifieke zorgaanbieder. Om te kunnen evalueren is het nodig om informatie te hebben over het aantal meldingen van deze specifieke zorgaanbieder en wat het resultaat is van deze meldingen (toegekend/afgewezen/welk product).*

11. Laat zien op welke wijze dit in het systeem kan worden vastgelegd, zodat deze data uit het systeem kan worden gehaald ten behoeve van managementinformatie.

12. Laat zien hoe de consultant kan zien hoeveel uur en tot welk bedrag deze zorgaanbieder heeft gedeclareerd en is betaald (wat is de uitnutting geweest).

13. In het gesprek komt ook naar voren dat vader financiële vragen heeft, hij heeft namelijk schulden. Hij heeft hier een actieve hulpvraag in en hiervoor wordt in de toekomst een gesprek ingepland met afdeling Schulden, inclusief een overdracht. Laat zien hoe je een dossier kunt overzetten naar een andere afdeling, al dan niet in een ander regiesysteem.

*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. Voor deze hulpvraag wordt in de toekomst een gesprek ingepland met afdeling Wmo, inclusief een overdracht.*

14. Laat zien hoe deze actie in het systeem kan worden vastgelegd.

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

15. Laat zien hoe een andere consulent als betrokkene kan worden toegevoegd in dit dossier en verander de zwaarte van de casus naar een hoger niveau.

16. Laat zien dat de consulent het ondersteuningsplan ter ondertekening toestuurt naar ouder(s), laat zien hoe ouder(s) deze kunnen ondertekenen en laat zien hoe consulent ziet dat deze ondertekend retour is en/of de ouder(s) eventueel opmerkingen hebben gemaakt op het ondersteuningsplan.

16a. Bij geen reactie wordt er een herinnering voor ondertekening van het ondersteuningsplan gestuurd. Laat zien hoe deze wordt verstuurd en hoe deze door de inwoner kan worden ondertekend.

16b. Bij ondertekening wordt door de backoffice de voorziening ingezet.

*Er komt een (zorg in natura) indicatie voor zoon voor zorgboerderij. De indicatie en de daarbij behorende zorgaanbieder worden gegenereerd in het dossier.*

17. Laat zien hoe de backoffice hier een signaal van krijgt en laat zien hoe de beschikking gemaakt kan worden;

18. 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.

19. Laat zien hoe een 305 bericht binnenkomt, zodat zowel de consulent als backoffice kunnen zien dat de zorg gestart is. Laat zien hoe de consulent en hierop gewezen worden.

20. Hulpverlening GGZ jeugd mag worden beëindigd, hulp is niet meer nodig. Laat zien hoe het berichtenverkeer werkt, middels een beëindigingsbericht (301) gezonden naar de aanbieder. Vervolgens volgt een stopbericht (307) van de aanbieder.

21. Laat zien als de indicatie weer moet worden opgestart middels een 315 bericht.

*De stiefmoeder krijgt ook een indicatie begeleiding via een PGB.*

22. Laat zien hoe de consulent de indicatie inzet en het PGB plan wordt toegevoegd en deze wordt doorgezet naar de backoffice.

23. Laat zien hoe 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.

*Na 1 maand ontvangt de backoffice een 305 bericht met een startdatum in de toekomst.*

24. Laat zien hoe de eigen bijdrage gecorrigeerd dient te worden.

25. Laat zien hoe een stopbericht met reden 20 wordt gestuurd, voor de begeleiding wegens een ziekenhuisopname. Reden 20 is een tijdelijke stop en na een aantal maanden kan de zorg weer gestart worden.

26. De backoffice ontvangt een declaratiebericht (323 bericht) en verwerkt deze.

27. Het dossier wordt voor de consulent gesloten, berichtenverkeer blijft doorlopen. Na 2 maanden neemt vader nogmaals contact op, de zorgaanbieder wijzigt. Laat zien hoe de zorgaanbieder wordt gewijzigd en eventuele consequenties (bijvoorbeeld veranderd tarief?)

*Na 3 maanden vraagt vader om het dossier digitaal in te zien.*

28. Laat zien hoe de consulent inzichtelijk krijgt welke lopende en oude indicaties en werkprocessen er zijn.

29. Laat zien hoe je een melding kunt maken om erop gewezen te worden dat na 6 maanden er een melding naar de consulent gestuurd wordt, dat er een To-Do (bijv. een evaluatie) gedaan moet worden.

30. Laat zien dat na de evaluatie er een extern document toegevoegd aan het dossier. Zowel een mail, PDF, Word en een afbeelding (.png .jpg) worden toegevoegd.

---

## Demonstratiescript B: Activiteiten 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. Productencatalogus:

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. 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 consultants.

3. Toon op welke wijze binnen de ICT-oplossing gebruikers en op welke wijze(n) de autorisaties van deze gebruikers kunnen worden aangemaakt en onderhouden. Gemeente Lingewaard 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 xxlInc Zaken en EnterpriseServiceBus van EnableU niet werkt welke signaleringen er naar voren kunnen komen.

6. Toon aan hoe er een controle kan plaats vinden op de uitvallijsten van het CAK. 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 overlidens automatisch vanuit de koppeling met BasisRegistratiePersonen (via EnterpriseServiceBus van EnableU) worden gemeld / verwerkt.

10. Toon op welke wijze de logging kan worden ingezien.

Bijvoorbeeld alle handelingen van alle medewerkers over de periode van een maand.