

---

# Bijlage 05

## Programma van Wensen

Namens Gemeente Lochem:



Begeleid door InnoviQ:



**Onderwerp** : Bijlage 05 Programma van Wensen  
**Kenmerk** : LOC260601  
**Datum** : 01 juni 2026  
**Status** : Definitief  
**Versie** : v.1.0.

---

Copyright ©  
Innoviq BV 2026  
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door Innoviq BV verleend aan Gemeente Lochem.

---

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Integraliteit</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking</b> .....	<b>6</b>
<b>3 Integrale toegang en regeling-overstijgende regievoering</b> .....	<b>8</b>
<b>4 Twee-wegs-koppeling zaken/ documenten</b> .....	<b>9</b>
<b>5 Koppelingen en/of integraties met derden</b> .....	<b>10</b>
<b>6 Open kansendossier</b> .....	<b>11</b>
<b>7 Gesloten kansendossier</b> .....	<b>12</b>
<b>8 Concept-implementatieplan</b> .....	<b>14</b>
<b>9 Gebruikers- en beheedersvriendelijkheid</b> .....	<b>16</b>
<b>Demonstratiescript A: Participatiewet</b> .....	<b>19</b>
<b>Demonstratiescript B: Inburgering</b> .....	<b>21</b>
<b>Demonstratiescript C: Jeugdwet, Wmo, Sociaal Werk (SW) en Leerlingenvervoer (LLV)</b> .....	<b>22</b>
<b>Demonstratiescript D: Activiteiten van functioneel beheer</b> .....	<b>25</b>

---

## Inleiding

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

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

## 1 Integraliteit

Opdrachtgever zoekt een zo integraal mogelijke all-in-one ICT-oplossing voor het Sociaal Domein, waarbij eventuele meerdere applicaties, modules of componenten naadloos samenwerken en handmatige handelingen zoveel mogelijk worden beperkt. Ten aanzien van het aspect integraliteit zijn de volgende aspecten van belang voor Opdrachtgever:

- Technisch: De ICT-oplossing staat zo veel als mogelijk op één locatie en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen deze locatie en Opdrachtgever en tussen de onderdelen van de ICT-oplossing zelf aangeboden. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de ICT-oplossing in de breedste zin gereduceerd. Inschrijver levert hierbij een architectuurplaat van het beoogde ICT-landschap mee, waaruit blijkt welke applicaties, modules en componenten onderdeel uitmaken van de aangeboden ICT-oplossing, hoe deze onderling zijn gepositioneerd en op welke wijze deze zijn gekoppeld aan de systemen en voorzieningen van Opdrachtgever.
- Functioneel: Opdrachtgever kan zo veel als mogelijk op één locatie configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele ICT-oplossing (kortom: alle gevraagde (hoofd)functionaliteiten van de Opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd;
- Gebruik: Opdrachtgever kan zo veel als mogelijk gebruik maken van één integrale ICT-oplossing. Dit betekent onder meer zo min mogelijk dubbel inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen dubbele registratuur en zonder verwerkingsvertragingen, etc. in (delen van) de gehele ICT-oplossing, zo ook een eventuele front- en backoffice-scheiding die hierbij wordt gemaakt;
- Gegevensontsluiting: Alle gegevens van de ICT-oplossing zijn op één locatie toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening met meegeleverde en eigen datavoorzieningen;
- Dienstverlening/self-service: De mogelijkheden hiervoor worden zo veel als mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die hiertoe worden aangeboden, op deze ene locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de inwoner en/of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met Opdrachtgever;
- Innovatie: De ICT-oplossing wordt, conform de gestelde Eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) ICT-oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing) ook naar de toekomst te allen tijde waar mogelijk gereduceerd.

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

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

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

## 2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Opdrachtgever heeft reeds diverse voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening binnen het Sociaal Domein. Voor de Participatiewet zijn onder meer digitale aanvraag- en leveringsmogelijkheden beschikbaar voor minimaregelingen, aanvragen ALO/Start Werk, bijzondere bijstand en het inleveren van inkomstenformulieren, waar relevant met en zonder partner. Daarnaast zijn digitale formulieren beschikbaar voor onder meer het wijzigen van contactgegevens, IBAN en afwezigheden. Deze voorzieningen worden centraal aangeboden via de website van 't Baken, zijn beveiligd met DigiD en worden automatisch verwerkt tot werkprocessen in CiVision Samenlevingszaken. Opdrachtgever wenst deze bestaande digitale dienstverlening ten minste te continueren en waar mogelijk verder te versterken, uit te breiden en te integreren binnen de aangeboden ICT-oplossing.

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

In het verlengde van digitale dienstverlening liggen de mogelijkheden voor self-service; Opdrachtgever wenst inwoners en/of bedrijven en/of instellingen zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein. Het betreft dan ten minste de functionaliteiten zoals die zijn beschreven in het Programma van Eisen. Het heeft de voorkeur veel meer functionaliteit aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar te kunnen stellen: onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met Opdrachtgever (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het indienen van verzoeken, inzage in het eigen dossier en mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten). Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing ondersteund. Daarnaast heeft het de voorkeur dat de oplossing, waar relevant voor de betreffende dienstverlening, ondersteuning biedt voor DigiD Machtigen, zodat bevoegde vertegenwoordigers namens inwoners digitale zaken kunnen regelen. Tevens heeft het de voorkeur dat de oplossing toekomstgericht is ingericht, zodat aansluiting op nieuwe landelijke voorzieningen, zoals NL Wallet, op termijn mogelijk is. Dit sluit de Wens niet uit om eveneens de ICT-oplossing nader te integreren met bestaande dienstverleningsconcepten en -voorzieningen (MijnOverheid Berichtenbox, MijnOverheid Lopende Zaken, gemeente-websites, e-formulieren, Persoonlijke InternetPagina, etc.) niet uit.

Tot slot wenst Opdrachtgever ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de wens van Opdrachtgever om ook afhandelingsprocessen, navolgend en aansluitend op de self-service, te automatiseren. Uiteraard wordt gestart met meer eenvoudige afhandelingsprocessen, maar worden meer complexe afhandelingsprocessen op termijn niet uitgesloten. Voorbeelden zijn het automatisch beoordelen en beschikken van aanvragen bijzondere bijstand of Wmo-herindicaties, met gereduceerde of zonder menselijke tussenkomst. Zo wenst Opdrachtgever optimale dienstverlening aan te bieden en ketensamenwerking aan te gaan op basis van self-service en procesautomatisering. Ook worden hiermee doelstellingen als meer efficiency en handelingsnelheid beoogd.

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

---

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

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

### 3 Integrale toegang en regeling-overstijgende regievoering

Oprachtgever wenst een integrale toegangspoort omni-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 consultants en backofficemedewerkers van de verschillende disciplines.

Oprachtgever wenst het gezin, zoveel als mogelijk, centraal te stellen en integraal te ondersteunen vanuit het Sociaal Domein. Daarbij werken betrokken disciplines en ketenpartners vanuit hun eigen wettelijke taak en verantwoordelijkheid samen rondom het gezin, met behoud van afzonderlijke inhoudelijke dossiers per gezinslid en per discipline. Voor een integraal beeld is het gewenst dat DAT-informatie over het gezin en de individuele gezinsleden in één ICT-oplossing toegankelijk en inzichtelijk is. De inhoudelijke WAT-informatie blijft per gezinslid en per wettelijke discipline afgeschermd en is uitsluitend toegankelijk voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Bij meervoudige problematiek, waarbij meerdere disciplines binnen het Sociaal Domein en/of ketenpartners betrokken zijn en samenwerking noodzakelijk is, wenst opdrachtgever daarnaast de mogelijkheid om een regeling-overstijgend samenwerkingsdossier op te bouwen. Hierin kan een integraal plan van aanpak op hoofdlijnen worden vastgelegd. De beoordeling, inzet en administratieve verwerking van voorzieningen, evenals inhoudelijke rapportages, vinden plaats op individueel niveau binnen de daarvoor bestemde dossiers en processen. Opdrachtgever heeft in voorgaande jaren beperkingen ervaren in wet- en regelgeving en in de ondersteuning door primaire taakapplicaties, met name ten aanzien van fijnmazige autorisatie van DAT- en WAT-informatie, en wenst dit beter te faciliteren.

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 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 wensen 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 wensen en doelstellingen van Opdrachtgever), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden die verder strekt dan de minimale Eisen zoals gesteld in de Opdrachtscope en het Programma van Eisen) en de mate van concreetheid van eventueel aangeboden ontwikkelingspunten op de ontwikkelingsroadmap van de ICT-oplossing en de mate van duidelijkheid en zekerheid ten aanzien van hun toekomstige beschikbaarheid.

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

## 4 Twee-wegs-koppeling zaken/ documenten

Oprachtgever wenst een volledige twee-wegs-koppeling tussen het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma van Visma Circle en de aangeboden ICT-oplossing. Deze koppeling stelt zowel het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma als de aangeboden ICT-oplossing in staat om actief zaak- en documentgegevens met elkaar uit te wisselen. Hoewel in het Programma van Eisen is geëist dat er ten minste sprake moet zijn van een één-wegs-koppeling waarbij zaak- en documentinformatie vanuit de ICT-oplossing naar het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma wordt verzonden, streeft Oprachtgever nadrukkelijk naar het realiseren van een volledige twee-wegs-koppeling. Binnen deze wens ligt het zwaartepunt bij de ondersteuning van geautomatiseerde vernietiging tussen Djuma en de aangeboden ICT-oplossing. Daarnaast kunnen overige vormen van twee-wegs gegevensuitwisseling, zoals zaakinitiatie, documentregistratie en verwerking van inkomende post via de scanstraat, als aanvullende meerwaarde worden beschouwd voor zover deze bijdragen aan een robuuste, toekomstvaste en samenhangende koppeling tussen Djuma en de aangeboden ICT-oplossing.

Inschrijver toont aan — zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals neergelegd in het Programma van Eisen, waaronder de levering van ten minste een één-wegs-koppeling — in welke mate de ICT-oplossing aan bovengenoemde wens kan voldoen. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden die Inschrijver nu al levert met de aangeboden ICT-oplossing. Daarbij wordt specifiek ingegaan op de wijze waarop de ICT-oplossing twee-wegs gegevensuitwisseling met Djuma ondersteunt, met bijzondere aandacht voor (geautomatiseerde) vernietiging.

Inschrijver beschrijft tevens op welke wijze de koppeling met Djuma technisch en functioneel is ingericht. Daarbij wordt ten minste inzichtelijk gemaakt of sprake is van één integrale koppeling dan wel meerdere koppelingen of koppelvlakken, welke gegevensstromen tussen Djuma en de aangeboden ICT-oplossing plaatsvinden en hoe dit zich verhoudt tot de toedeling, registratie en synchronisatie van zaaknummers en documentnummers. Hierbij maakt Inschrijver ook inzichtelijk welk systeem leidend is voor het aanmaken, wijzigen en beheren van zaaknummers en documentnummers.

Inschrijver voegt hierbij een schematisch overzicht, bijvoorbeeld in de vorm van een architectuurplaat, toe waaruit blijkt hoe de aangeboden applicaties, modules en componenten van de ICT-oplossing zijn gekoppeld aan het zaak- en documentmanagementsysteem Djuma. Daarbij maakt Inschrijver inzichtelijk welke gegevensstromen, koppelingen, koppelvlakken en standaarden relevant zijn voor de gegevensuitwisseling tussen Djuma en 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 wensen en doelstellingen van Oprachtgever), 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.

## 5 Koppelingen en/of integraties met derden

Opdrachtgever zou graag efficiënter en effectiever werken in de samenhang en samenwerking tussen alle applicaties en voorzieningen die in het Sociaal Domein door haarzelf en ketenpartners worden gebruikt. Opdrachtgever wenst graag expliciet de behoefte aan te geven ten aanzien van de mogelijkheid van Inschrijvers om onderstaande koppelingen en/of integraties in de Opdracht mee te leveren.

- Nationaal Handelsregister (NHR): De ICT-oplossing is in staat om gegevens van organisaties en instellingen in te zien en over te nemen op basis van het NHR, via gegevensontsluiting vanuit de Kamer van Koophandel. Het betreft hier de mogelijkheid om bijvoorbeeld crediteuren actief over te nemen en/of actueel te onderhouden. Inschrijver maakt daarbij inzichtelijk of gebruik wordt gemaakt van een initiële bevraging of initieel abonnement, een mutatieabonnement, of een combinatie daarvan, en beschrijft op welke wijze NHR-gegevens binnen de ICT-oplossing actueel worden gehouden.
- Vektis: De ICT-oplossing is in staat om gegevens van zorgaanbieders met een AGB-code in te zien en over te nemen vanuit Vektis. Het betreft hier de mogelijkheid om bijvoorbeeld zorgaanbieders voor Jeugdwet en Wmo actief over te nemen en/of actueel te onderhouden. Inschrijver maakt daarbij inzichtelijk of gebruik wordt gemaakt van een initiële bevraging of initieel abonnement, een mutatieabonnement, of een combinatie daarvan, en beschrijft op welke wijze NHR-gegevens binnen de ICT-oplossing actueel worden gehouden;
- COA en DUO (m.b.t. Wet inburgering): De ICT-oplossing is in staat om gegevens in te zien, te ontvangen, te verwerken en, waar nodig, terug te melden aan COA en DUO ten behoeve van de uitvoering van de Wet inburgering. Het betreft hier de mogelijkheid om relevante gegevens over inburgeringsplichtige inwoners actief over te nemen en/of actueel te houden;
- Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM): De ICT-oplossing is in staat om gegevens uit te wisselen via VUM. Het betreft hier de mogelijkheid om relevante gegevens actief beschikbaar te stellen, op te vragen en/of actueel te houden ten behoeve van samenwerking in de keten;
- Vindplaats van Schulden (VPS): De ICT-oplossing is in staat om signalen uit te wisselen via VPS. Het betreft hier de mogelijkheid om signalen in het kader van vroegsignalering schuldhulpverlening te ontvangen, te verwerken en/of terug te melden, zodat deze actief kunnen worden overgenomen en/of actueel gehouden. Let op dat de koppeling pas in werking mag treden als handmatig voor de inwoner is aangegeven dat deze uitwisseling plaats dient te vinden.
- CAREl: De ICT-oplossing is in staat om gegevens uit te wisselen met CAREl. Het betreft hier de mogelijkheid om binnen de aangeboden ICT-oplossing inzichtelijk te maken of voor een inwoner sprake is van een lopend leerplichttraject of relevante registratie in CAREl, zodat deze informatie kan bijdragen aan een integraal klantbeeld binnen de aangeboden ICT-oplossing.

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 wensen 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 wensen 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.

## 6 Open 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.

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

Gebruik hiervoor maximaal 4 x A4. Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien, exclusief een titelblad en een inhoudsopgave (2 x A4 per schriftelijke uitwerking) inclusief bijlagen, bronverwijzingen, visualisaties, etc.), worden ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

## 7 Gesloten kansendossier

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een gesloten kansendossier meelevert, waarbij enkel wordt ingegaan op onderstaande kansen die Opdrachtgever ziet met betrekking tot Sociaal Domein en de aangeboden ICT-oplossing. In dit dossier geeft Inschrijver de eigen mogelijkheden aan op onderstaande kansen in te spelen, aangevuld met de impact (het potentiële voordeel in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin) van deze kansen en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te kunnen verzilveren. Let op: het betreft hier geen open kansendossier, waarbij Inschrijver zelf ruimte heeft eigen kansen aan te dragen voor Opdrachtgever.

De door Inschrijver aangeboden kansen kunnen – optioneel en aanvullend op de Opdrachtscope - door Opdrachtgever worden afgenomen. Het door Opdrachtgever kenbaar maken of en wanneer gebruik wordt gemaakt van de door Inschrijver aangeboden kansen, vindt uiterlijk een half jaar na de einddatum van de implementatie/datum van ingebruikname van de ICT-oplossing plaats. Er worden vervolgens separaat afspraken gemaakt over de eventuele implementatie en in productie name van deze af te nemen kansen.

Uiteraard wordt waar relevant de gerelateerde prijsstelling (eenmalige en/of periodieke kosten) door 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 stemt er wegens deze reden niet mee in opgave van deze prijzen in het prijzen- en tarievenblad op te nemen.

Opdrachtgever wenst graag expliciet de behoefte aan te geven ten aanzien van de ondergenoemde onderdelen waarbij Opdrachtgever nadrukkelijk verzoekt hierop met één of meer uitwerkingen van de kansen in te spelen als dit binnen de mogelijkheden van Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing ligt:

a) Opdrachtgever kiest in haar architectuur en applicatielandschap steeds vaker voor een domeingerichte aanpak en oplossingen om de bedrijfsvoering en dienstverlening te ondersteunen. Bij meer domeingericht werken geldt het uitgangspunt dat zaakgericht werken en archivering bij voorkeur plaatsvinden in de taakapplicatie. Dit betekent dat de ICT-oplossing bij voorkeur geschikt is om vanuit één ICT-oplossing in lijn met de Archiefwet te archiveren en te vernietigen en / of over te dragen. Eveneens sluit de ICT-oplossing bij voorkeur aan op de centrale scanstraat van Opdrachtgever ter verwerking en archivering van inkomende domeinspecifieke documentstromen. De ICT-oplossing toont compliancy aan de Archiefwet bij voorkeur aan met een ISO-16175-certificering (inclusief verklaring van toepasselijkheid) of aantoonbaar gelijkwaardig.

b). Een all-inclusive-contract met de Inschrijver ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing in de breedste zin. In een dergelijk contract zijn alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden ICT-oplossing, ongeacht de Opdrachtscope zoals deze in de Aanbestedingsdocumenten is opgenomen, ondergebracht voor de gehele duur van de looptijd voor een vaste prijs- en tariefstelling op basis van bij voorkeur aantal inwoners.

c) De ICT-oplossing draagt bij voorkeur aantoonbaar bij aan het vergroten van de digitale soevereiniteit van Opdrachtgever. Daarbij heeft Opdrachtgever een voorkeur voor een oplossing waarbij de volledige leveringsketen, waaronder hosting, beheer, support en eventuele (sub)verwerkers, zoveel mogelijk binnen de EER en bij voorkeur binnen Nederland is gevestigd en onderworpen aan EER- respectievelijk Nederlands recht. Inschrijver maakt inzichtelijk waar relevante dataverwerking, back-up en disaster recovery plaatsvinden en in hoeverre de ICT-oplossing aansluit op de uitgangspunten uit onder meer BIO 2.0, NIS2 en GIBIT. (dan wel juiste subverwerkers)

d) De ICT-oplossing ondersteunt bij voorkeur een iEB-koppeling met automatische verwerking van start- en stopberichten. Het eigen bijdrage-abonnement is daarbij gekoppeld aan de start- en stopberichten van de betreffende leverancier via het berichtenverkeer 305 / 307.

---

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).

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 Concept-implementatieplan

De ICT-oplossing dient gefaseerd te worden geïmplementeerd, waarbij de implementatie uiterlijk op 01-10-2027 voor Jeugd/Wmo/e.a. en uiterlijk op 31-01-2028 voor Participatiewet, gereed dient te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (uitgezonderd aangeboden kansen). De Inschrijver dient een volledig concept-implementatieplan in waarmee hij aantoont de volledige technische implementatie, inclusief koppelingen (c.q. de levering van producten en diensten om de koppeling namens Inschrijver op te leveren als wel de operationele coördinatie met de koppelende partij), op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. De Inschrijver draagt bovendien actief bij aan een succesvolle organisatorische implementatie. Opdrachtgever ziet graag een leidende rol en een grote mate van verantwoordelijkheid namens de Inschrijver om Opdrachtgever te (bege-)leiden in een tijdige en succesvolle in gebruik name van de ICT-oplossing.

*Let op: Opdrachtgever heeft de Eis om, ook indien de bestaande oplossingen Gidso van Topicus, MO-platform van Stipter (onderaannemer van Topicus), CiVision Samenlevingszaken van PinkRoccade Local Government (onderaannemer van Topicus) en iParticipatie van PinkRoccade Local Government herverworven worden, de Sociaal Domein-processen te optimaliseren en te digitaliseren en hierbij de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht in te willen en kunnen zetten. Alle Inschrijvers (zo ook eventueel de bestaande leverancier) zullen in hun implementatie-aanpak aldus voldoende rekening moeten houden met deze behoefte. Opdrachtgever wenst een hierop toegesneden implementatieaanpak terug te zien in het concept-implementatieplan.*

*Let op: Opdrachtgever is een volg-gemeente die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de ICT-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de ICT-oplossing is schaars. Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van standaardinrichting van de ICT-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het Concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.*

Het concept-implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

- samenvatting van de opdracht, met de daarbij behorende aangeboden producten;
- de inrichting van de projectorganisatie;
- communicatie- en escalatielijnen;
- 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.

## 9 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

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

- |                                                       |                             |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Participatiewet (zie script A)                     | (tijdsindicatie 60 minuten) |
| 2. Inburgering (zie script B)                         | (tijdsindicatie 15 minuten) |
| 3. Jeugdwet, Wmo, SW en LLV (zie script C)            | (tijdsindicatie 75 minuten) |
| 4. Activiteiten van functioneel beheer (zie script D) | (tijdsindicatie 45 minuten) |

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

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3,5 uur inclusief een korte introductie van Inschrijver en een kwartier pauze op een gezamenlijk af te stemmen moment. De afzonderlijke onderdelen worden door Inschrijver gedemonstreerd. Voor zover een presentatie/demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Voor onderdeel A is indicatief 60 minuten beschikbaar, onderdeel B is indicatief 15 beschikbaar, onderdeel C is indicatief 75 minuten beschikbaar en onderdeel D is indicatief 45 minuten beschikbaar. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Inschrijver mag flexibel omgaan met de opgegeven volgorde en tijdsindicaties van de onderdelen, mits Inschrijver de structuur van de presentatie/demonstratie in de introductie hiervan duidelijk kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Opdrachtgever zal de beoordeling van de presentatie/demonstratie enkel en ongewijzigd uitvoeren zoals in de Aanbestedingsdocumenten vastgesteld.

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

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

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

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

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

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

### Elementen gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid

#### **Bedienbaarheid**

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

## Consistentie

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

## Zoeken en vinden

- De ICT-oplossing heeft een algemene zoekfunctie, waarmee gericht gezocht kan worden in de velden uit het dossier. De inwoner 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).

## INTEGRALE CASUSBESCHRIJVING

Gezin komt uit Syrie bestaande uit vader, moeder en drie kinderen. Ouders zijn gescheiden. Alle drie de kinderen zijn bekend met psychiatrische kindproblematiek, waarvan één kind ook een fysieke beperking heeft en rolstoelafhankelijk is. Vader is uit beeld. Moeder draagt de volledige zorg en heeft eenhoofdig gezag. Moeder werkt 8 uur in de week in de schoonmaak en volgt inburgeringslessen. De kinderen nemen deel aan het speciaal onderwijs. De kinderen reizen drie dagen per week met het leerlingenvervoer en twee dagen per week met eigen vervoer. Moeder ontvangt een bijstanduitkering. Sociaal werker is betrokken bij moeder. Er is een woningaanpassing nodig voor het kind met fysieke beperking.

Er is sprake complexe meervoudige problematiek. Daarom wordt in de loop van het traject een domeinbreed regiedossier opgesteld(WAMS).

## Demonstratiescript A: Participatiewet

Wie?	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen?
Mevrouw/ Moeder	Mevrouw bekijkt alle gegevens in het inwonerportaal en doet een nieuwe aanvraag voor algemene bijstand	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien wat mevrouw kan zien en volgen in het inwonersportaal</li> <li>- (aanvragen, statussen, beschikkingen, plan van aanpak, afspraken/contactmomenten, NAW gegevens, IBAN, uitkeringen, vorderingen).</li> <li>- Laat zien hoe mevrouw twee aanvragen kan doen. bijvoorbeeld aanvraag PW en aanvraag WMO/jeugd</li> <li>- Laat zien hoe mevrouw het aanvraagproces en een melding verblijf buitenland doorloopt en deze verzend.</li> </ul>
<b>Inkomens-consulent -</b> Onderzoeksfase	Aanvraag komt binnen. De consulent beoordeelt de aanvraag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe de twee aanvragen en de melding vanuit het portaal binnenkomen in de werkvoorraad van de consulent.</li> <li>- als dit een ander proces is, laat de verschillen zien</li> <li>- Laat zien hoe de werkverdeling gedaan wordt</li> <li>- Laat zien hoe de aanvraag en melding in behandeling wordt genomen.</li> </ul>
<b>Inkomens-consulent -</b> Onderzoeksfase	De aanvraag is niet compleet, er missen gegevens en er wordt een hersteltermijn opgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe een hersteltermijn opgelegd wordt door de consulent</li> </ul>
Mevrouw/ Moeder	De aanvraag is niet compleet er missen gegevens, er is een hersteltermijn opgeboekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe mevrouw op de hoogte wordt gesteld van de hersteltermijn en op welke wijze de ontbrekende bewijsstukken aangeleverd kunnen worden via het inwonerportaal.</li> <li>-</li> </ul>
<b>Inkomens-consulent -</b> Onderzoeksfase	De aanvraag is (nog) niet compleet en staat te wachten tot de mevrouw reageert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe een hersteltermijn voortijdig opgebroken kan worden door de consulent in het inwonersportaal als de stukken bijv. via email zijn aangeleverd in plaats van via het inwonersportaal.</li> <li>-</li> <li>- De werkconsulent heeft ondertussen een CV binnen gekregen.</li> <li>- Laat zien hoe deze in het klantdossier toegevoegd kan worden (drag &amp; drop).</li> <li>- Laat zien hoe de inkomensconsulent er op wordt geattendeerd dat er extra bewijsstukken aan de aanvraag zijn toegevoegd via het inwonersportaal en dat de aanvraag compleet is.</li> </ul>
<b>Werkconsulent</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe de verplichte gegevens geregistreerd worden oa. arbeidsverplichtingen, doelgroep, participatieladder, opleidingsniveau, doeltrede.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe een contact moment geregistreerd kan worden voor een mevrouw die nog niet bekend is. (Er is geen aanvraag gedaan maar een vraag gesteld.)</li> </ul>
<b>Inkomens-consulent - Onderzoeksfase</b>	De aanvraag is volledig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien dat de werkprocessen/documenten op zowel de naam van de client als van de partner terug te vinden zijn.</li> <li>- Laat zien dat het mogelijk is het WP weer terug te zetten naar de onverdeelde werkvoorraad.</li> <li>- Laat de workflow van de consulent zien. Hoe ziet het werkproces (stappenplan) eruit. Bijv. vermogensregistratie etc.</li> <li>- De werkconsulent werkt samen met de inkomensconsulent en heeft een vrijstelling gekregen i.v.m. een kind tot 5 jaar voor de duur van 1 jaar.</li> <li>- Laat zien dat de consulent werk twee maanden van tevoren kan zien dat de termijn is verstreken zodat hier actie op ondernomen kan worden.</li> <li>- Laat zien dat alle participatie documenten inzichtelijk zijn voor alle consulenten die horen bij team Participatie (BB/inburgering/werk-re-integratie/inkomen/UA. Dus niet voor jeugd/WMO.</li> </ul>
<b>Uitkeringsadministratie</b>	Ua vult het systeem	<p>Mevrouw werkt voor 8 uur per week en heeft een IV-verplichting.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat de workflow van een Uitkeringsadministratie medewerker zien. Bijvoorbeeld de UA zet de uitkering klaar en boekt een IV- verplichting op en zet het betaalbaar.</li> <li>- Laat zien hoe met behoud van blokkades de uitkering toch betaalbaar gesteld kan worden.</li> <li>- Laat de historie van de blokkades zien.</li> </ul>
<b>Inkomensconsulent</b>	Tijdens uitkeringsperiode	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat in één overzicht zien hoe de uitkeringshistorie eruit ziet na de run.</li> </ul>
<b>Inkomens-consulent</b>	IB signalen/ Tijdens uitkeringsperiode	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe IB-signalen ontvangen worden en waar deze zichtbaar zijn? Hoe worden wijzigingen in de woon- en leefsituatie en leeftijd voor de consulent zichtbaar.</li> </ul>

## Demonstratiescript B: Inburgering

### CASUSBESCHRIJVING

Consulent krijgt melding vanuit DUO dat mevrouw moet inburgeren

\*registratie/ klantcontact/klantvolgsysteem/ brede intake = regie. Aansluiten bij jeugd/WMO/SW.

Wie?	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen?
Inwoner portaal	Aanvraag mevrouw	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Breng in beeld hoe de medewerker verplichte onderdelen invult; datum eerste gesprek, leerbaarheidstoets, uitslag, PIP etc (workflow)</li> </ul>
Consulent		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Is er een koppeling tussen DUO en het systeem? Dus dat de PIP ook automatisch in DUO terug wordt gezet.</li> <li>- Laat zien hoe de koppeling tussen module inburgering en module werk eruit ziet. Indien mogelijk: laat zien dat de medewerker niet hoeft te switchen.</li> </ul>
	Pip/brede intake	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat het overzicht van de verplichte actiemomenten zien in het persoonsdossier zien: Route, MAP/PVT, WEP, opleider, nareizigers opmerking. Het liefst in 1 overzicht.</li> <li>- Laat zien hoe wijzigingen aan te brengen zijn. Denk hierbij aan peilmomenten, andere opleiding, leefgebied, motivatie participatieladder.</li> </ul>

## Demonstratiescript C: Jeugdwet, Wmo, Sociaal Werk (SW) en Leerlingenvervoer (LLV)

Wie?	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen?
Moeder	Melding via het online inwonersportaal gedaan.	Bij jeugd is dit een aanvraag. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maak onderscheid tussen melding (Wmo/SW) en aanvraag (Jeugd).</li> </ul> <i>(de rest van het inwonersportaal staat in script PW)</i>
Bureau-dienst	Registreer de melding, vul contactgegevens aan en zet melding door naar team Jeugd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe de bureaudienst gegevens uit de BRP overneemt.</li> <li>- Toon wie van 't Baken bij deze casus betrokken is <b>en bij de gezinsleden</b> en vanuit welke rol zij betrokken zijn.</li> <li>- Toon de wat en hoe informatie (voorzieningen en betrokkenheid) domein sociaal breed. Filter dit in lopende voorzieningen en historie.</li> <li>- Toon hoe extern betrokkenen vastgelegd worden.</li> <li>- Toon hoe je verschillende type meldingen kan vastleggen. Bijvoorbeeld 'aanvraag jeugd' en 'aanvraag jeugd verlenging'.</li> <li>- Toon hoe je de melding kan aanmerken als een melding die met urgentie opgepakt moet worden. En laat zien hoe dit zichtbaar is.</li> <li>- Toon hoe je nadere specificaties van de hulpvraag bij de melding kunt vastleggen met harde data. Bijvoorbeeld op leefgebieden of vaste i-standaarden categorieën.</li> <li>- Specifiek Wmo: Laat zien hoe het document ontvangstbevestiging kan worden opgesteld en verstuurd (digitaal en fysiek)</li> </ul>
	Gezag en woonplaatsbeginsel (Jeugd). ID controle (Wmo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe gezag en woonplaatsbeginsel vastgelegd wordt in het dossier. Koppeling BRP-mutaties, waaronder gezagswijzigingen.</li> <li>- Toon hoe ID controle vastgelegd wordt.</li> </ul>
Team Jeugd (SW/Wmo)	Zet de aanvraag op naam van consulent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon een volle werkvoorraad voor het team (Jeugd) met specificaties voor overzicht in de werkbak.</li> </ul>
Consulent Jeugd (SW/Wmo)	De consulent krijgt de aanvraag in haar werkvoorraad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe de consulent de aanvraag binnen krijgt.</li> <li>- Toon dashboard individuele consulent (openstaande meldingen/aanvragen, betrokkenheid bij casussen, (af)lopende voorzieningen). Toon dit met een volle werkvoorraad van minimaal 30 actieve dossiers.</li> <li>- Toon hoe servicetermijnen en wettelijke termijnen bewaakt worden zodat deze inzichtelijk is voor de consulent en teamleider.</li> </ul>
Consulent Jeugd (SW/Wmo)	De consulent Jeugd en Wmo rapporteert de bevindingen volgens 5-stappenplan (CrvB). SW op leefgebieden Document plan van aanpak wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe je het plan van aanpak vastlegt.</li> <li>- Toon hoe je het document plan van aanpak kan versturen zowel digitaal als via post.</li> <li>- Toon hoe het plan retour komt vanuit mevrouw; ter akkoord en/of met opmerkingen.</li> <li>- Specifiek Sociaal Werk: Toon hoe plan van aanpak in leefgebieden vastgelegd kan worden.</li> </ul>
Consulent Jeugd (SW/Wmo)	Tussentijdse rapportages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe je tussentijdse contactmomenten vastlegt.</li> <li>- Toon hoe je tussentijdse evaluatie-momenten plant en vastlegt.</li> </ul>
Consulent Jeugd (Wmo)	Er wordt een ZIN-voorziening toegekend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe de ZIN-voorziening aangemaakt wordt (totaal uren per beschikkingsperiode)</li> <li>- Toon hoe we kunnen zien welke aanvraag/ melding tot welke voorziening heeft geleid en welk plan hierbij hoort.</li> <li>- Toon hoe <u>interne</u> notities gemaakt kunnen worden tbv de backoffice in de voorziening.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe <u>externe notities</u> gemaakt kunnen worden die meegestuurd worden met berichtenverkeer richting aanbieder.</li> </ul>
Consulent Jeugd (Wmo)	Er wordt een ZIN-voorziening toegekend aan een jeugdige zonder BSN m.b.t. de COA-doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon de registratie</li> <li>- Toon hoe te zien is dat deze voorziening bij de COA-doelgroep hoort ivm financiële compensatie</li> <li>- Toon hoe de omzetting plaats vindt als er na een half jaar wel een BSN is en de persoon nog steeds tot de COA-doelgroep hoort.</li> </ul>
Consulent sociaal werk	Consulent sociaal werk gaat zelf ondersteuning bieden. Er wordt een interne voorziening (buiten berichtenverkeer om) aangemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe de voorziening buiten berichtenverkeer om aangemaakt wordt inclusief einddatum.</li> <li>- Toon hoe wordt aangegeven op welk leefgebied deze ondersteuning geboden wordt. Mogelijkheid om meerdere leefgebieden te selecteren.</li> </ul>
Consulent Wmo	Er wordt een woningaanpassing toegekend met een eenmalige uitbetaling aan de leverancier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe de voorziening (ZIN) <u>zonder einddatum</u> wordt aangemaakt buiten berichtenverkeer om.</li> <li>- Toon aan waar zaken zoals IBAN, begunstige en budget worden vastgelegd.</li> </ul>
Consulent Wmo	Er wordt een PGB voor een driewiel fiets toegekend	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe de voorziening met einddatum wordt aangemaakt buiten berichtenverkeer om. (meerjarig Pgb)</li> <li>- Het budget bestaat uit eenmalige uitbetaling voorziening en daarnaast jaarlijks onderhoud.</li> <li>- Toon waar budget vastgelegd wordt voor onderhoud en hoeveel jaarlijks gedeclareerd kan worden.</li> </ul>
Consulent Leerlingenvervoer	Er wordt leerlingenvervoer toegekend	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe dit vastgelegd kan worden en hoe het systeem de berekening faciliteert (aantal ritten en km-vergoeding).</li> <li>- Toon aan hoe onderscheid gemaakt wordt tussen aangepast vervoer (ook door derden) en eigen vervoer én een combinatie hiervan</li> </ul>
Backoffice	De backoffice verwerkt de concept voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon de administratieve werkvoorraad van de backoffice.</li> <li>- Toon indien voorziening wordt afgekeurd door backoffice hoe de consulent hiervan een signaal ontvangt.</li> <li>- Laat zien hoe de backoffice de opdracht voor uitbetaling van de woningaanpassing (en PGB) aan financiën doet (K2F).</li> </ul>
Backoffice	Vastleggen Eigen bijdrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe het vaststellen van het eigen bijdrage abonnement werkt voor de Wmo-voorzieningen</li> </ul>
Backoffice	Beschikking opstellen en versturen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe dit document wordt aangemaakt en hoe het sjabloon eruit ziet.</li> <li>- Toon hoe dit document verstuurd wordt en hoe de koppeling werkt naar het inwonerportaal (digitaal) en djuma (fysiek).</li> </ul>
Backoffice	Sluit de aanvraag (Jeugd)/melding (Wmo/SW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toon hoe je de aanvraag/ melding sluit en hoe deze verwerkt wordt in het dashboard van de consulent.</li> </ul>
Domein-overstijgend	Er wordt (tijdelijk) een regie-dossier opgestart i.v.m. de meervoudige problematiek in het gezin (WAMS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat zien hoe het integrale dossier eruit ziet en hoe dit dossier is afgescheiden van het reguliere dossier en de inhoud alleen toegankelijk is voor de betrokkenen.</li> <li>- Laat zien dat er meerdere disciplines betrokken zijn in één gezin. Toon aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>o wie er betrokken is;</li> <li>o vanuit welke discipline;</li> <li>o met welke rol en functionaliteiten (regisseur Bakkenbreed, betrokken consulent per discipline).</li> <li>o hoe de regierol vastgelegd wordt.</li> </ul> </li> <li>- Laat zien hoe dit integrale dossier zichtbaar is op ieders dashboard, zodat duidelijk is dat dit dossier integraal is en anders is dan het discipline-specifieke dossier.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Laat zien hoe je afspraken/ acties/ doelen vastlegt en hoe je een bepaald persoon of discipline verantwoordelijk maakt voor die betreffende actie.</li><li>- Laat zien hoe communicatie over dit dossier mogelijk is tussen de verschillende betrokkenen.</li></ul>
Backoffice	Na een half jaar wordt er een 307-stopbericht van de zorgaanbieder ontvangen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Laat zien hoe dit stopbericht administratief verwerkt kan worden.</li></ul>
Backoffice	Na 1 jaar verhuist mevrouw.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Laat zien hoe de BRP mutatie ontvangen en verwerkt wordt.</li><li>- Laat zien hoe het traject/dossier wordt afgesloten en op termijn verwijderd kan worden.</li></ul>

## Demonstratiescript D: Activiteiten van functioneel beheer

### Inwonerportaal

*We willen een nieuw aanvraagformulier maken*

- Laat zien hoe je als applicatie beheerder een nieuw multiregeling formulier kunt maken.

Inclusief:

begeleidende info blokken, verzenden, partner goedkeuring & akkoord, terugkoppeling naar de inwoner (email), openbreken hersteltermijn/ zoektermijn, opmerkingenveld, versiebeheer/ begin- & einddatum, aansturing tot meerdere werkprocessen.

### Koppelingen

*Inwonerportaal/ Regie - Doorzetten van aanvraag incl. documenten naar een werkproces.*

- Laat zien hoe de inrichting van deze koppeling eruit ziet.
- Laat zien dat de aangeleverde documenten van de inwoner worden meegenomen naar het Regieproces.

*Regie/ Backoffice - Doorzetten van werkproces /documenten en componenten zoals plan van aanpak, (concept) voorziening, beschikking*

- Laat zien hoe de inrichting van deze koppeling eruit ziet
- Laat zien dat de documenten worden meegenomen naar de backoffice tbv. de (uitkerings) administratie en het versturen van brieven.

### Werkprocessen & documenten

*Regie*

Laat zien hoe een applicatiebeheerder een werkproces voor regie kan inrichten.

*Algemeen*

- Laat zien hoe een werkproces wordt ingericht incl. het koppelen van documenten. Laat hierbij ook zien hoe je een eenvoudig sjabloon maakt.
- Laat zien hoe je een set van stappen (subproces/component) van een werkproces kunt hergebruiken.
- Laat zien hoe je werkprocessen kunt autoriseren.
- Laat zien hoe 1 werkproces door verschillende teams kan worden afgehandeld.

### Autorisaties

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

#### Casus - Nieuwe autorisatierol invoeren

\* Functie A dient mutatierechten te hebben op de team administratie functionaliteiten en mutatierechten op team Uitkeringsadministratie functionaliteiten, Functie B. Het is echter voor team administratie alleen mogelijk om een IBAN te wijzigen. Het wijzigen van een IBAN dient technisch afgedwongen gefiatteerd te worden door iemand van team uitkeringenadministratie.

\* Functie B heeft naast fiatteringsrechten voor een IBAN-wijziging ook leesrechten op alle documenten in de applicatie, behalve documenten die zijn gemerkt als persoonlijke inzage, op een medewerker na, namelijk medewerker X.

\* Medewerker X is met functie B specifiek geautoriseerd op een document met personele inzage. Dat document hoort bij een 'afgeschermd klant' waarbij medewerker X specifiek is geautoriseerd om wel deze 'afgeschermd klant' te zien en verzoeken af te handelen.

\* Functie B heeft ook rechten om een afgeschermd werkproces te zien.

\* Functie C heeft rechten om algemene inzage-documenten in te zien. Deze functie heeft echter geen rechten om documenten die zijn afgeschermd voor inzage in te zien. Deze functie heeft ook geen rechten om een afgeschermd werkproces of afgeschermd klant te zien.

\* Functie D heeft de rechten om een autorisatiematrix te exporteren en een lijst met medewerkers en de bijbehorende rollen.

- Laat zien op welke wijze autorisaties bij de verschillende functies worden gemaakt in de applicatie.
- Laat zien hoe een (jeugd)dossier afgeschermd kan worden voor bijv. ouders (inzage).

### Rapportages

- Laat zien hoe een functioneel beheerder zelf een nieuwe (standaard) rapportage kan maken.
- Laat zien hoe je dit toegankelijk maakt voor geautoriseerde gebruikers, laat het resultaat van de export zien.
- Laat zien hoe de export van de autorisatiematrix plaatsvindt binnen de applicatie, laat het resultaat van de export zien.
- Laat zien hoe de export van de medewerkerslijst met bijbehorende rol plaatsvindt binnen de applicatie, laat het resultaat van de export zien.

### PDC - Inlezen bulkdata (excel bestand)

- Laat zien dat nieuwe en gewijzigde data in bulk ingelezen kan worden:
  - \* op basis van AGB code en Productcode
  - \* op basis van AGB code
  - \* op basis van Productcode
- Laat zien dat een standaard prijs van een Product - per leverancier / product combinatie aangepast kan worden.

### Monitoring/ audit

#### Berichtenverkeer

- Laat zien hoe binnen de applicatie het correct functioneren van de koppelingen wordt gelogd en hoe functioneel beheer/ administratie dit kan monitoren. Bijv. van het berichten verkeer.
- Laat zien hoe uitval van het berichtenverkeer zichtbaar wordt (alert) en kan worden opgelost door de administratie (herzenden).
- Laat zien dat er historie en mutatie data is op de belangrijkste tabellen, zoals autorisatie, gebruikers, rollen/rechten, iban, tariefaanpassingen en dossiers.
- Laat zien hoe binnen de applicatie het correct functioneren van de koppelingen wordt gelogd en hoe functioneel beheer dit kan monitoren. En daar een rapportage van kan maken.

### Inwoner – speciale kenmerken

- Laat zien hoe je bij een inwoner speciale “kenmerken” kunt opnemen, zoals agressief gedrag, geheime naw gegevens, etc.
- Laat zien dat als je op een inwoner klikt dit in het overzicht zichtbaar is.
- Toon aan hoe je een melding “Verzoek tot onderzoek” (VTO) kunt opvolgen.

### Bulkdocumenten

- Laat zien hoe je bulkdocumenten/ mailings kunt genereren binnen de applicatie op basis van een sjabloon.
- Laat zien dat deze ook bij de betreffende inwoner wordt bewaard in het dossier.