

Demonstratie-eisen softwareleverancier

Use cases voor leveranciersdemonstratie verantwoordingsysteem

Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden

Bijlage bij Subgunningscriterium 3: Functionele geschiktheid (demo)

NB: per demo is 4 uur beschikbaar, in tegenstelling tot hetgeen is beschreven in bijlage 4.

1. Doel en uitgangspunten van de demonstratie

Deze notitie beschrijft de use cases en procesonderdelen die tijdens de leveranciersdemonstratie verplicht aan bod moeten komen. De demonstratie maakt onderdeel uit van Subgunningscriterium 3: Functionele geschiktheid (demo). De leverancier toont de werking in de eigen omgeving en laat aan de hand van de use cases zien hoe het aangeboden verantwoordingsysteem de werkzaamheden van SbjH, gemeenten, consortiums en ketenpartners ondersteunt.

De demonstratie moet inzicht geven in de mate waarin:

- het systeem het volledige proces ondersteunt zoals in deze use cases beschreven;
- het systeem ondersteuning biedt aan de workflow van de gebruiker;
- de opbouw van het systeem logisch en overzichtelijk is;
- de gebruiker met zo min mogelijk handelingen bij de relevante informatie, taak of vervolgstap komt;
- gebruiksvriendelijkheid, controleerbaarheid, traceerbaarheid en foutafhandeling zijn geborgd;
- het systeem geschikt is voor een publieke organisatie met meerdere gemeenten, consortiums, aanbieders en verschillende autorisatieniveaus;
- het systeem flexibel genoeg is voor toekomstige wijzigingen in wetgeving, processen, productcodes, contractvormen en financieringsvormen;
- functiescheiding en autorisatiegrenzen worden afgedwongen waar dat noodzakelijk is.

2. Algemene instructies voor leveranciers

- a. Alle hieronder beschreven use cases dienen herkenbaar en concreet in de demonstratie terug te komen. De leverancier mag de volgorde aanpassen, mits het totaalbeeld van het proces logisch blijft.
- b. De demonstratie wordt gegeven in de eigen omgeving van de leverancier. Gebruik fictieve of geanonimiseerde gegevens. Er mogen geen echte persoonsgegevens worden gebruikt.
- c. De demonstratie is nadrukkelijk geen algemene productpresentatie. PowerPoint of mondelinge toelichting mag ondersteunend worden gebruikt, maar de nadruk ligt op het daadwerkelijk tonen van de werking in het systeem.
- d. Gebruik in de demo minimaal drie gemeenten binnen één omgeving, waaronder Den Haag met twee consortiums, Wassenaar als gemeente die rechtstreeks in het systeem werkt en één gemeente die via een koppeling berichten uitwisselt.

- e. Laat waar relevant zien hoe rollen, autorisaties en organisatiegrenzen doorwerken in schermen, werkvoorraden, dashboards, rapportages, berichten, documenten, declaraties en exports.
- f. Laat bij iedere use case zien welke handelingen automatisch plaatsvinden, welke handelingen door de gebruiker worden uitgevoerd, welke signaleringen of controles optreden en welke audit trail wordt vastgelegd.
- g. Wanneer een use case meerdere varianten kent, mag de leverancier varianten combineren, mits duidelijk zichtbaar blijft hoe het stelsel met de afzonderlijke situaties omgaat.

Te gebruiken voorbeeldrollen in de demo:

- 1. functioneel beheerder SbjH;
- 2. declaratiemedewerker SbjH;
- 3. contractbeheerder of contractmanager SbjH;
- 4. medewerker gemeente Wassenaar;
- 5. medewerker gemeente Den Haag;
- 6. medewerker consortium Den Haag;
- 7. medewerker van een andere H9-gemeente die via een koppeling werkt;
- 8. zorgaanbieder of ketenpartner, voor zover het stelsel hiervoor toegang biedt.

Te beoordelen aandachtspunten bij alle use cases:

- a. logische opbouw van het proces en begrijpelijkheid voor eindgebruikers;
- b. aantal handelingen en klikken om van taak naar relevante informatie of vervolgstap te komen;
- c. zichtbaarheid van statussen, doorlooptijden, signaleringen en prioriteiten;
- d. foutafhandeling, herstelmogelijkheden en opnieuw verwerken of verzenden;
- e. traceerbaarheid: wie heeft wat wanneer gedaan en met welk resultaat;
- f. autorisatie en functiescheiding;
- g. beheerbaarheid door functioneel beheer zonder tussenkomst van ontwikkelaars, voor zover van toepassing;
- h. rapportage, exportmogelijkheden en herleidbaarheid van managementinformatie.

3. Overzicht use cases

- 1. Basisbeeld, inrichting en autorisatie
- 2. Werkprocessen, werkvoorraad en cliëntbeeld
- 3. VOT/VOW-afhandeling
- 4. Routing en berichtenverkeer
- 5. Contractsoorten, tarieven en bulkverwerking
- 6. BRP-koppeling en mutaties
- 7. Cliënttevredenheid en feedbackproces
- 8. Declaratieproces: regulier, foutafhandeling en uitzonderingen
- 9. Managementinformatie, rapportages en dashboards
- 10. Privacy, informatiebeveiliging en autorisatie over organisatiegrenzen heen

11. Ketenbrede foutafhandeling, herstel en continuïteit

4. Uitgewerkte use cases

Use case 1 - Basisbeeld, inrichting en autorisatie

Context: SbjH werkt binnen één verantwoordingsysteem met meerdere gemeenten, consortiums, zorgaanbieders, producten, contracten en gebruikersrollen. De inrichting moet overzichtelijk, controleerbaar en beheerbaar zijn. Autorisaties moeten voorkomen dat gebruikers gegevens zien of bewerken waarvoor zij niet bevoegd zijn.

Rollen: functioneel beheerder SbjH; medewerker gemeente Wassenaar; medewerker Den Haag of consortium; zorgaanbieder of ketenpartner.

Beginsituatie: In het systeem zijn minimaal drie gemeenten ingericht: Den Haag met twee consortiums, Wassenaar en één andere H9-gemeente. Er zijn daarnaast meerdere aanbieders, productcodes en contractrelaties beschikbaar. De leverancier beschikt over een voorbeeldbestand voor het bulk aanmaken of wijzigen van gebruikersaccounts.

Te demonstreren handelingen:

1. Toon de basisinrichting van gemeenten, consortiums, aanbieders, producten, contractrelaties, groepen, teams en rollen.
2. Toon hoe een functioneel beheerder gebruikersrollen en rechten opbouwt, beheert en controleert in een autorisatiematrix.
3. Maak of wijzig gebruikersaccounts in bulk op basis van een voorbeeldbestand, inclusief validatie van invoer, activering van 2FA en logging van de verwerking.
4. Blokkeer of trek één gebruikersaccount in en toon het effect daarvan op toegang tot het systeem.
5. Toon of en hoe de autorisatiematrix kan worden geëxporteerd of gecontroleerd voor periodieke autorisatiecontrole.
6. Voer een negatieve autorisatietest uit: laat een gebruiker van één gemeente of consortium proberen gegevens van een andere gemeente of consortium te openen, te zoeken of te rapporteren.

Verwachte uitkomst:

- De inrichting van organisaties, rollen en rechten is begrijpelijk en controleerbaar.
- Bulkverwerking van gebruikers is veilig, valideerbaar en herleidbaar.
- 2FA en accountblokkering zijn zichtbaar onderdeel van het toegangsbeheer.
- Gebruikers krijgen uitsluitend toegang tot gegevens, werkvoorraden en rapportages waarvoor zij bevoegd zijn.
- De audit trail maakt zichtbaar wie gebruikers of autorisaties heeft aangemaakt, gewijzigd, geblokkeerd of gecontroleerd.

Use case 2 - Werkprocessen, werkvoorraad en cliëntbeeld

Context: Gebruikers moeten hun werkzaamheden kunnen starten vanuit een persoonlijke of teamwerkvoorraad. Vanuit die werkvoorraad moeten zij snel kunnen doorklikken naar het cliëntbeeld, het dossier, relevante berichten, declaraties, documenten en vervolgstappen in het proces.

Rollen: medewerker SbjH; teamcoördinator; medewerker gemeente of consortium.

Beginsituatie: In de werkvoorraad staan nieuwe, lopende en afgeronde taken. Er zijn taken met verschillende statussen, prioriteiten, doorlooptijden, gemeenten, teams, behandelaars en fouttypen. Bij minimaal één cliënt zijn historie, lopende zorg, documenten, berichten en declaraties beschikbaar.

Te demonstreren handelingen:

1. Start vanuit de persoonlijke werkvoorraad en toon daarnaast de teamwerkvoorraad.
2. Filter, sorteer en prioriteer de werkvoorraad op status, doorlooptijd, gemeente, team, behandelaar, type taak en fouttype.
3. Open een concrete taak vanuit de werkvoorraad en toon met zo min mogelijk handelingen het volledige cliëntbeeld, inclusief historie, lopende trajecten, relevante documenten, berichten en declaraties.
4. Voer een processtap uit, wijzig de status en leg een notitie of document vast.
5. Zet de taak door naar een andere gebruiker of een ander team en toon hoe dit zichtbaar wordt in de werkvoorraad van de ontvanger.
6. Ga vanuit het cliëntbeeld door naar een gerelateerd bericht, een declaratie of een document en keer terug naar de oorspronkelijke taak.

Verwachte uitkomst:

- De gebruiker ziet direct welke taken aandacht vragen en waarom.
- De overgang van werkvoorraad naar dossier, bericht, declaratie of document is logisch en efficiënt.
- Statussen, prioriteiten en doorlooptijden zijn zichtbaar en worden bijgewerkt na handelingen.
- Het doorzetten van taken is traceerbaar en leidt tot een juiste werkvoorraad bij de ontvanger.
- Het systeem ondersteunt zowel individueel werken als teamgericht werken.

Use case 3 - VOT/VOW-afhandeling

Context: Verzoeken om toewijzing (VOT) en verzoeken om wijziging (VOW) moeten correct worden ontvangen, beoordeeld, verwerkt en beantwoord. De routing en behandeling kunnen verschillen per gemeente, consortium, productcode en werkafpraak.

Rollen: medewerker SbjH; medewerker gemeente Den Haag; medewerker consortium; medewerker Wassenaar.

Beginsituatie: Er is een cliënt met lopende zorg en historische zorg. Er komt een VOT of VOW binnen voor een combinatie van gemeente en productcode waarbij de behandeling afhankelijk is van gemeente, consortium of productsoort. Er is ook een situatie waarin aanvullende beoordeling nodig is voordat het verzoek kan worden afgehandeld.

Te demonstreren handelingen:

1. Toon de ontvangst of registratie van een VOT/VOW en de automatische validatie van het bericht of de registratie.
2. Toon hoe het systeem bepaalt welke partij of welk team het verzoek moet behandelen, bijvoorbeeld op basis van gemeentecode, productcode, consortium en bestaande contractrelaties.
3. Zet een VOT/VOW in onderzoek en toon welke reden, status, behandeltermijn, signalering en verantwoordelijke gebruiker of team daarbij worden vastgelegd.
4. Raadpleeg tijdens de behandeling het cliëntbeeld met zorggeschiedenis, lopende zorg, documenten, relevante berichten en eventuele waarschuwingen.
5. Voer besluitvorming uit en toon het antwoordbericht of de vervolgactie die daaruit volgt.
6. Laat zien dat bij een per abuis akkoord op de VOW er nog kan worden gecorrigeerd.

7. Stel, indien van toepassing, een papieren beschikking op. Laat zien welke gegevens automatisch worden gevuld, hoe de gebruiker deze controleert, hoe het document wordt opgeslagen en hoe de audit trail zichtbaar is.

Verwachte uitkomst:

- De volledige afhandeling van ontvangst tot antwoordbericht of beschikking is inzichtelijk.
- De route en werkvoorraad sluiten aan op gemeente, consortium en productcode.
- Het stelsel maakt duidelijk waarom een verzoek in onderzoek staat, wie aan zet is en welke termijn of signalering geldt.
- Besluiten, documenten en berichten zijn traceerbaar op cliënt- en zaakniveau.
- Herhaling van gegevensinvoer wordt zoveel mogelijk voorkomen.

Use case 4 - Routing en berichtenverkeer

Context: Het verantwoordingsstelsel vormt een centrale schakel in het berichtenverkeer tussen SbjH, gemeenten, consortiums en jeugdhulpaanbieders. Berichten moeten worden ontvangen, gevalideerd, gerouteerd, verwerkt en gemonitord. Fouten moeten tijdig zichtbaar zijn en herstelbaar worden afgehandeld.

Rollen: functioneel beheerder; medewerker berichtenverkeer; medewerker gemeente of consortium.

Beginsituatie: Er zijn voorbeeldberichten beschikbaar voor onder meer 301-berichten, VOT/VOW-berichten zoals 315/317, antwoordberichten zoals 319 en waar passend declaratieberichten zoals 323/325. Voor Den Haag is een casus ingericht waarbij gemeentecode, productcode en consortium bepalend zijn voor de route.

Te demonstreren handelingen:

1. Lees een 301-bericht in en toon validatie, verwerking en routing naar de juiste jeugdhulpaanbieder.
2. Toon een VOT/VOW-berichtenketen, inclusief ontvangst, routing, antwoordbericht en statusverloop.
3. Demonstreer voor Den Haag hoe gemeentecode, productcode en consortium bepalen welke partij het bericht of de bijbehorende werkvoorraad ontvangt.
4. Toon monitoring van berichtenverkeer, wachtrijen, foutmeldingen, certificaten en verloopdata.
5. Laat een bericht met een fout of ontbrekende routing vastlopen, toon de foutmelding, herstel de oorzaak en bied het bericht opnieuw aan of verzend het opnieuw.
6. Toon per bericht welke gebruiker of systeemhandeling welke actie heeft uitgevoerd en welke correctie is toegepast.

Verwachte uitkomst:

- De berichtenketen is van ontvangst tot verwerking en verzending inzichtelijk.
- Routing is configureerbaar en herleidbaar.
- Fouten worden tijdig gesignaleerd en kunnen gecontroleerd worden hersteld.
- Monitoring biedt voldoende informatie voor beheer, incidentanalyse en continuïteit.
- Alle relevante handelingen zijn zichtbaar in de audit trail.

Use case 5 - Contractsoorten, tarieven en bulkverwerking

Context: SbjH werkt met verschillende contractsoorten, productcodes, tarieven, aanbieders, gemeenten, consortiums en situaties rond het woonplaatsbeginsel. Contract- en tariefgegevens moeten correct doorwerken in toewijzingen, declaraties en betaalbestanden, ook bij bulkmutaties en historische perioden.

Rollen: contractbeheerder SbjH; functioneel beheerder; declaratiemedewerker.

Beginsituatie: Er zijn contracten en productcodes ingericht voor zorg in natura (ZIN), maatwerk, situaties rond het woonplaatsbeginsel en contractrelaties met consortiums. Er is een voorbeeldbestand voor een tariefwijziging per ingangsdatum voor meerdere aanbieders en productcodes.

Te demonstreren handelingen:

1. Toon de inrichting van verschillende contractsoorten, aanbieders, gemeenten, consortiums, productcodes en tarieven.
2. Voer handmatig een nieuw tarief in voor een bepaalde aanbieder, gemeente, productcode, periode.
3. Voer in bulk nieuwe tarieven/contracten voor een nieuwe jaar (naar aanleiding van een indexering) in voor meerdere gemeenten, aanbieders en producten.
4. Toon validatie van het bulkbestand, foutmeldingen, controleverslag en eventuele 4-ogencontrole voordat de wijziging definitief wordt verwerkt.
5. Toon het effect van de tariefwijziging op een nieuwe declaratie na de ingangsdatum.
6. Toon daarnaast een declaratie over een oude periode en laat zien welk historisch tarief wordt toegepast en hoe wordt voorkomen dat nieuwe tarieven onbedoeld terugwerken.
7. Toon hoe autorisaties, contractrelaties, productcodes en SEPA-output gescheiden blijven voor gemeenten, consortiums en situaties rond het woonplaatsbeginsel.

Verwachte uitkomst:

- Contractsoorten, productcodes en tarieven zijn duidelijk ingericht en controleerbaar.
- Bulkmutaties zijn valideerbaar, herleidbaar en veilig toe te passen.
- Historische tarieven blijven correct van toepassing op declaraties over oude perioden.
- Gemeenten, consortiums en contractrelaties blijven administratief en financieel correct gescheiden.
- Het stelsel ondersteunt waar nodig functiescheiding en 4-ogencontrole.

Use case 6 - BRP-koppeling en mutaties

Context: Gebruikers moeten actuele BRP-gegevens kunnen raadplegen, terwijl brongegevens niet handmatig mogen worden overschreven. BRP-mutaties kunnen gevolgen hebben voor lopende processen, het woonplaatsbeginsel, toewijzingen, declaraties en signaleringen.

Rollen: medewerker Wassenaar; medewerker SbjH; functioneel beheerder.

Beginsituatie: Er is een cliëntdossier met BRP-gegevens, lopende zorg en een lopende toewijzing of declaratie. De demo bevat ten minste één BRP-mutatie met functionele impact, bijvoorbeeld verhuizing, geheim adres, wijziging van gezag of overlijden.

Te demonstreren handelingen:

1. Raadpleeg actuele BRP-gegevens vanuit het cliëntdossier.
2. Verwerk of simuleer een BRP-mutatie en toon welke notificatie, workflow of signalering daardoor ontstaat.
3. Laat zien hoe de mutatie doorwerkt in het woonplaatsbeginsel, de lopende toewijzing, declaratie of werkvoorraad.
4. Toon dat BRP-gegevens niet handmatig kunnen worden overschreven door een gebruiker of vanuit een andere bron.
5. Leg een contextnotitie vast wanneer broninformatie feitelijk onjuist lijkt of tijdelijk in een specifieke context moet worden gezien, zonder de BRP-brongegevens te wijzigen.
6. Toon hoe een geheim adres zichtbaar wordt gemaakt voor bevoegde gebruikers en wordt afgeschermd voor gebruikers zonder bevoegdheid.

Verwachte uitkomst:

- BRP-gegevens zijn herkenbaar als brongegevens en blijven beschermd tegen ongeautoriseerde wijziging.
- Mutaties leiden tot passende notificaties, workflows of signaleringen.
- De impact op woonplaatsbeginsel, toewijzingen en declaraties is zichtbaar en herleidbaar.
- Contextnotities bieden ruimte voor toelichting zonder brongegevens te wijzigen.
- Geheime adressen en gevoelige gegevens worden passend afgeschermd.

Use case 7 - Cliënttevredenheid en feedbackproces

Context: Het stelsel moet kunnen ondersteunen bij het verzamelen van feedback over geleverde zorg en het presenteren daarvan als doorlopende verbeterinformatie. Daarbij moeten privacy, dataminimalisatie en autorisatie zorgvuldig zijn geborgd.

Rollen: functioneel beheerder; medewerker kwaliteit of beleid; medewerker gemeente.

Beginsituatie: Er is een cliënttraject dat tussentijds of bij einde zorg een feedbackmoment bereikt. Er is een voorbeeldvragenlijst beschikbaar en er zijn fictieve responsgegevens op gemeente-, aanbieder- en productgroepniveau.

Te demonstreren handelingen:

1. Configureer of toon een vragenlijst voor cliënttevredenheid of feedback.
2. Toon wanneer een uitnodiging wordt gegenereerd, wie de ontvanger is, welk kanaal wordt gebruikt en welke voorwaarden of toestemmingen gelden.
3. Verstuur of simuleer een uitnodiging via app, webformulier of ander kanaal.
4. Registreer fictieve respons en toon hoe deze wordt verwerkt.
5. Toon responsmonitoring, anonimisering of aggregatie en voorkom dat onnodige persoonsgegevens worden verwerkt.
6. Presenteer trends, signalen en verbeterinformatie per gemeente, aanbieder of productgroep, met inachtneming van autorisaties.

Verwachte uitkomst:

- Het feedbackproces is configureerbaar en sluit aan op het zorgproces.
- Privacy, toestemming, dataminimalisatie en autorisaties zijn zichtbaar geborgd.
- Respons en trends worden op een bruikbare manier gepresenteerd.
- Gegevens kunnen worden gebruikt voor verbetering zonder onnodige verwerking van persoonsgegevens.

Use case 8 - Declaratieproces: regulier, foutafhandeling en uitzonderingen

Context: Het declaratieproces is essentieel voor de financiële afhandeling. Declaraties moeten automatisch en handmatig kunnen worden beoordeeld, goedgekeurd of afgekeurd. Daarnaast moet het stelsel uitzonderingssituaties, creditfacturen, handmatige declaraties en SEPA-bestanden per gemeente of consortium ondersteunen.

Rollen: declaratiemedewerker SbjH; functioneel beheerder; fiatteur of tweede controleur; zorgaanbieder.

Beginsituatie: Er zijn drie declaratiescenario's beschikbaar: (1) een reguliere declaratie via berichtenverkeer, (2) een declaratie met fout of afkeur en herstel, en (3) een handmatige of uitzonderingssituatie buiten het reguliere berichtenverkeer, bijvoorbeeld met een dummy-BSN of Excelbestand. Er zijn tarieven, contractrelaties, gemeenten, consortiums en creditfacturen ingericht.

Te demonstreren handelingen:

1. Verwerk een reguliere declaratie via berichtenverkeer, toon automatische controles en toon de uitkomst van goedkeuring of afkeuring.

2. Toon hoe een declaratiemedewerker een automatische beoordeling inhoudelijk kan beoordelen en, indien toegestaan, handmatig kan aanpassen met redenvastlegging.
3. Toon aan dat er niet twee of meer declaratiemedewerkers tegelijk een foutregel in behandeling kunnen hebben / beoordelen en dit onafhankelijk van elkaar kunnen opslaan.
4. Verwerk een declaratie met fout of afkeur op regelniveau, communiceer daarover via een memo of kanaal richting zorgaanbieder en toon herstel of definitieve afkeur.
5. Lees een handmatige declaratie in via Excel of CSV, inclusief validatie, foutregels, controle vóór definitieve verwerking en audit trail.
6. Toon bulkverwerking van factuurregels, inclusief selectie, verwerking en controleverslag.
7. Toon inzicht in tarieven van zorgaanbieders en gemeenten en de werking daarvan bij de declaratiecontrole.
8. Stel declaraties betaalbaar en maak een betaalbatch aan, inclusief SEPA-bestanden (XML), inclusief specificaties in Excel of CSV en HASH Total bestand per gemeente en waar relevant per consortium.
9. Toon automatische controles bij betaalbaarstelling, verrekening van creditfacturen en download/export naar Excel.
10. Toon het 4-ogenprincipe en functiescheiding bij betaalbaarstelling en SEPA-aanmaak: wie maakt aan, wie controleert of keurt goed en wat wordt gelogd.
11. Toon de beschikbaarheid van datadump of export voor controle en verantwoording.

Verwachte uitkomst:

- Reguliere declaraties worden efficiënt en controleerbaar verwerkt.
- Fouten en afkeuringen zijn begrijpelijk, herstelbaar en traceerbaar.
- Handmatige en uitzonderingsdeclaraties kunnen gecontroleerd worden verwerkt.
- SEPA-bestanden worden correct gescheiden per gemeente en consortium.
- Functiescheiding, 4-ogenprincipe en audit trail zijn zichtbaar bij kritieke financiële stappen.
- Exports en datadumps ondersteunen controle en verantwoording.

Use case 9 - Procesinformatie, rapportages en dashboards

Context: SbjH en gemeenten hebben managementinformatie nodig voor operationele sturing, tactische sturing en verantwoording. Informatie moet actueel, herleidbaar, filterbaar en passend geautoriseerd zijn.

Rollen: teamcoördinator; medewerker control of beleid; gemeentelijke gebruiker; functioneel beheerder.

Beginsituatie: Er is voorbeelddata beschikbaar over VOT/VOW's, berichtenverkeer, declaraties, foutmeldingen, doorlooptijden, volumes, aanbieders, productcodes, gemeenten, consortiums en behandelaars.

Te demonstreren handelingen:

1. Toon een operationeel dashboard met werkvoorraad, doorlooptijden, foutmeldingen en openstaande acties.
2. Beantwoord vanuit het dashboard concrete informatievragen, zoals: welke VOT/VOW's overschrijden de doorlooptijd, welke berichten geven structureel fouten, welke aanbieders of productcodes veroorzaken afwijkingen en welke volumes zijn zichtbaar per gemeente of consortium.
3. Filter op gemeente, consortium, aanbieder, productcode, status, periode, behandelaar en fouttype.
4. Klik vanuit een dashboard of rapport door naar onderliggende dossiers, berichten of declaraties, zodat informatie herleidbaar en controleerbaar is.
5. Toon hoe autorisaties doorwerken in dashboards en rapportages: een gebruiker ziet alleen informatie waarvoor hij of zij bevoegd is.
6. Maak of exporteer rapportages voor operationele sturing, tactische sturing en verantwoording richting gemeenten, bijvoorbeeld naar Excel, CSV of datadump.

7. Toon hoe actueel de getoonde gegevens zijn en hoe dat voor de gebruiker zichtbaar wordt.

Verwachte uitkomst:

- Dashboards geven snel inzicht in processtatussen, risico's, volumes en foutpatronen.
- Managementinformatie is herleidbaar tot onderliggende dossiers, berichten of declaraties.
- Filters zijn bruikbaar voor sturing per gemeente, consortium, aanbieder, productcode en periode.
- Autorisaties worden ook in managementinformatie afgedwongen.
- Rapportages en exports ondersteunen sturing en verantwoording.

Use case 10 - Privacy, informatiebeveiliging en autorisatie over organisatiegrenzen heen

Context: Het systeem verwerkt gevoelige jeugdhulpgegevens in een multi-gemeentekomgeving. Daarom moet expliciet zichtbaar zijn dat privacy, informatiebeveiliging, autorisatie, logging en organisatiegrenzen in de dagelijkse werking worden afgedwongen.

Rollen: functioneel beheerder; medewerker gemeente; medewerker consortium; zorgaanbieder of ketenpartner.

Beginsituatie: Er zijn dossiers, berichten, notities, documenten, dashboards en declaraties beschikbaar voor meerdere gemeenten en consortiums. Verschillende gebruikers hebben elk een eigen autorisatieprofiel.

Te demonstreren handelingen:

1. Log in met verschillende rollen en toon welke gegevens, menu's, werkvoorraden en rapportages per rol beschikbaar zijn.
2. Voer een negatieve test uit waarbij een gebruiker gegevens van een andere gemeente, consortium of aanbieder probeert te openen via zoekfunctie, dashboard, export, document, bericht en declaratie.
3. Toon dat autorisaties ook worden afgedwongen bij zoeken, filteren, sorteren, doorklikken en exporteren.
4. Toon hoe vertrouwelijke notities, geheime adressen of andere gevoelige gegevens worden afgeschermd of gemarkeerd.
5. Toon logging van raadplegen, wijzigen, exporteren en autorisatiewijzigingen voor zover het systeem deze vastlegt.
6. Toon hoe functioneel beheer periodiek autorisaties kan controleren en hoe afwijkingen kunnen worden gesignaleerd of gecorrigeerd.

Verwachte uitkomst:

- Organisatiegrenzen worden consequent afgedwongen.
- Gebruikers kunnen niet via zoekfuncties, rapportages of exports alsnog bij onbevoegde gegevens komen.
- Gevoelige gegevens zijn herkenbaar en passend afgeschermd.
- Logging en periodieke controle ondersteunen privacy, informatiebeveiliging en accountability.

Use case 11 - Ketenbrede foutafhandeling, herstel en continuïteit

Context: Voor beheerbaarheid en continuïteit is van belang dat fouten in de keten tijdig worden gesignaleerd, goed worden geanalyseerd, gecontroleerd kunnen worden hersteld en herleidbaar opnieuw kunnen worden verwerkt.

Rollen: functioneel beheerder; medewerker berichtenverkeer; declaratiemedewerker; teamcoördinator.

Beginsituatie: Er is een ketenscenario met een fout bericht, een verkeerde of ontbrekende routing, een fout in contract- of tariefgegevens en een declaratieregel die daardoor niet correct kan worden verwerkt.

Te demonstreren handelingen:

1. Laat het systeem de fout signaleren en toon waar deze zichtbaar wordt: werkvoorraad, monitor, dashboard of incidentoverzicht.
2. Analyseer de fout vanuit het systeem en toon welke gegevens beschikbaar zijn voor oorzaakonderzoek, zoals berichtinhoud, validatieregel, routeertabel, contractrelatie, productcode, tarief of certificaatstatus.
3. Voer een herstelactie uit, bijvoorbeeld correctie van routing, contractrelatie, tariefinrichting of opnieuw aanbieden van een bericht.
4. Verwerk het bericht of de declaratie opnieuw en toon dat het proces daarna correct verdergaat.
5. Toon welke audit trail beschikbaar is van de oorspronkelijke fout, de analyse, de herstelactie en de herverwerking.
6. Toon hoe het systeem voorkomt dat dezelfde fout onopgemerkt terugkeert, bijvoorbeeld via signalering, rapportage, monitoringsregel of beheeractie.

Verwachte uitkomst:

- Fouten zijn vindbaar, begrijpelijk en prioriteerbaar.
- Herstelacties kunnen gecontroleerd worden uitgevoerd en zijn herleidbaar.
- Opnieuw verwerken of verzenden leidt tot een duidelijke status en voorkomt dubbele of onjuiste verwerking.
- Beheerinformatie ondersteunt structurele verbetering en continuïteit van de keten.

5. Slotopmerking

De use cases zijn bedoeld om een vergelijkbare demonstratiebasis voor alle inschrijvers te creëren. De leverancier blijft zelf verantwoordelijk voor het zodanig inrichten van de demonstratie dat binnen de beschikbare demonstratietijd duidelijk wordt hoe het aangeboden systeem de doelstelling van Subgunningscriterium 3 realiseert. Wanneer een leverancier een onderdeel niet volledig kan tonen, dient hij tijdens de demonstratie duidelijk te maken wat wel beschikbaar is, wat configuratie vereist en wat eventueel maatwerk of toekomstige ontwikkeling betreft.