Bijlage 05
Programma van Wensen

Namens gemeente Nijkerk:

Begeleid door InnoviQ:

Onderwerp	: Programma van Wensen
Kenmerk	: NIJ261029
Datum	: 29 oktober 2026
Status	: Definitief
Versie	: v1.0.

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 Nijkerk.

Inhoudsopgave

Inleiding **4**

1 Integraliteit **5**

2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking **6**

3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering **7**

4 Concept-implementatieplan **9**

5 Gesloten kansendossier **10**

6 Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid **12**

Demonstratiescript A: Participatiewet **15**

Deel 1: bijstandsuitkering *15*

Deel 2: Loonkostensubsidie *16*

Demonstratiescript B: Jeugdwet en Wmo **18**

Demonstratiescript C: Activiteiten van functioneel beheer **20**

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). 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 Gesloten 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 Gesloten 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

Doelstelling gunningscriterium
De gemeente Nijkerk wil een opdrachtnemer selecteren die een zo integraal mogelijke (all-in-one) ICT-oplossing voor het Sociaal Domein aanbiedt. De gemeente verwacht een toekomstbestendige, gebruiksvriendelijke en samenhangende ICT-oplossing die de technische, functionele en organisatorische complexiteit zoveel mogelijk beperkt. Daarnaast verwacht de gemeente dat de inschrijver inzichtelijk maakt hoe de ICT-oplossing aansluit op de behoefte aan integrale dienstverlening, gegevensontsluiting, self-service en doorontwikkeling gedurende de contractperiode.

Verplichting Inschrijver
Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bij deze vraag op maximaal 6 pagina's A4-formaat een beschrijving geeft in welke mate de aangeboden ICT-oplossing invulling geeft aan bovenstaande integraliteitswensen van de gemeente (zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals opgesteld in het PvE). Inschrijver beschrijft 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.

Als het voorgeschreven maximum van 6 pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zullen de pagina's die het maximum overschrijden niet worden beoordeeld. Een voorblad en inhoudsopgave worden hierbij niet meegerekend.

Om de mate van integraliteit te beoordelen gaat Inschrijving minimaal in op de volgende onderdelen:

1. **Technisch**: Op welke wijze de aangeboden ICT-oplossing zo veel als mogelijk technisch integraal is ingericht. Beschrijf de mate waarin functionaliteiten vanuit één omgeving worden aangeboden, het aantal benodigde koppelingen wordt beperkt en technische complexiteit wordt gereduceerd.
2. **Functioneel**: Beschrijf op welke wijze de aangeboden ICT-oplossing het centraal (zoveel als mogelijk op één locatie) configureren, autoriseren en functioneel beheren van de verschillende functionaliteiten ondersteunt. Licht toe hoe dit bijdraagt aan een efficiënte en beheersbare inrichting van de oplossing.
3. **Gebruik**: Beschrijf hoe gebruikers de aangeboden ICT-oplossing ervaren als één integrale oplossing. Ga hierbij onder meer in op gebruikersgemak, toegang tot gegevens, het voorkomen van dubbele registraties en dubbele inlogmomenten, gegevensuitwisseling tussen functionaliteiten en eventuele front- en backofficeprocessen.
4. **Gegevensontsluiting**: Beschrijf op welke wijze gegevens binnen de aangeboden ICT-oplossing toegankelijk, beschikbaar en bruikbaar zijn voor Opdrachtgever. Licht toe hoe autorisaties, gegevensontsluiting, rapportages en de aansluiting op de gewenste informatievoorziening zijn ingericht.
5. **Dienstverlening/self-service**: Beschrijf op welke wijze inwoners, ketenpartners en medewerkers gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening en self-servicefunctionaliteiten binnen de aangeboden ICT-oplossing. Licht toe in hoeverre deze functionaliteiten vanuit één omgeving beschikbaar zijn en hoe dit bijdraagt aan een integrale gebruikerservaring.
6. **Innovatie en doorontwikkeling:** Beschrijf op welke wijze de aangeboden ICT-oplossing gedurende de contractperiode wordt onderhouden, doorontwikkeld en vernieuwd. Geef daarbij aan hoe innovaties en nieuwe functionaliteiten beschikbaar worden gesteld, op welke wijze deze aansluiten binnen de bestaande oplossing en hoe hiermee de complexiteit van het ICT-landschap beperkt blijft.

2 Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking

Doelstelling gunningscriterium
De gemeente wil een ICT-oplossing die optimaal bijdraagt aan digitale dienstverlening, self-service, ketensamenwerking en procesautomatisering binnen het Sociaal Domein. De gemeente heeft reeds diverse voorzieningen geïmplementeerd ter ondersteuning van de digitale dienstverlening. 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 (of apps). Zo veel mogelijk communicatie dient via deze kanalen te verlopen, daar waar dit ook mogelijk is en een kosten-batenanalyse gunstig is. Bij voorkeur wordt dit vanuit de aangeboden ICT-oplossing zo integraal mogelijk ondersteund. Desondanks sluit dit traditionele 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. Desondanks sluit dit de Wens 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.
Opdrachtgever heeft daarnaast de wens dat de aangeboden ICT-oplossing is voorbereid op toekomstige aansluiting op het door de VNG ontwikkelde MijnServices-portaal.

Tot slot wenst Opdrachtgever ook de afhandeling van bedrijfsvoerings- en dienstverleningsprocessen, waar mogelijk en steeds verdergaand, te automatiseren. Het ligt in de ambitie 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 handelingssnelheid beoogd.

Verplichting Inschrijver
Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bij deze vraag op maximaal 6 pagina's A4-formaat beschrijft in welke mate de aangeboden ICT-oplossing invulling geeft aan de hierboven geschreven ambities en doelstellingen van de gemeente, zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals opgenomen in het PvE.

Inschrijver beschrijft hierbij de functionaliteiten die reeds beschikbaar zijn binnen de aangeboden ICT-oplossing. Daarnaast mag Inschrijver ook toekomstige functionaliteiten opnemen die onderdeel uitmaken van de ontwikkelingsroadmap, mits:

- Duidelijk wordt aangegeven dat sprake is van toekomstige functionaliteit;
- Deze functionaliteit onderdeel uitmaakt van de ingediende inschrijving;
- Deze functionaliteit onderdeel uitmaakt van de aangeboden prijsstelling.

Als het voorgeschreven maximum van 6 pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zullen de pagina's die het maximum overschrijden niet worden beoordeeld. Een voorblad en inhoudsopgave worden hierbij niet meegerekend.

3 Integrale toegang, gezinsaanpak en regievoering

Doelstelling gunningscriterium
De gemeente wil een ICT-oplossing selecteren die een integrale werkwijze binnen het Sociaal Domein optimaal ondersteunt. De oplossing dient bij te dragen aan integrale toegang, een gezinsgerichte aanpak en regeling-overstijgende regievoering.

De gemeente wil inwoners een multi-channel toegangspoort bieden tot ondersteuning binnen het Sociaal Domein. Meervoudige ondersteuningsvragen moeten, waar van toepassing ook regeling-overstijgend, op een vergelijkbare wijze kunnen worden ontvangen, beoordeeld en afgehandeld als enkelvoudige ondersteuning-svragen binnen één regeling. Daarbij is het uitgangspunt dat frontofficecontacten en -activiteiten zo veel mogelijk door één regisseur worden uitgevoerd, eventueel ondersteund door één of meerdere backofficedisciplines.

Daarnaast wil de gemeente het gezin centraal stellen volgens het principe **'één gezin, één plan, één aanspreekpunt'**. Ondersteuningsvragen worden integraal benaderd waarbij alle disciplines binnen het Sociaal Domein, en waar relevant ketenpartners, gezamenlijk bijdragen aan passende ondersteuning. Hiervoor is het gewenst alle gegevens met een gezinsperspectief in één ICT-oplossing voor het Sociaal Domein toegankelijk te hebben, gezamenlijk een integraal gezinsdossier op te bouwen en in te zetten maatwerk-ondersteuning vanuit dit gezinsperspectief te kunnen te beoordelen, in te zetten en administratief te verwerken. Bij voorkeur worden ook registraties op gezinsniveau, het uitwisselen van gezinsinformatie en samenwerking rondom het gezin uitvoerig gefaciliteerd. Opdrachtgever is in dit kader in de voorgaande jaren tegen beperkingen van zowel wet- en regelgeving als adequate ondersteuning van haar primaire taakapplicaties aangelopen (hoofzakelijk een gebrek aan fijnmazigheid in het autoriseren van diverse rollen voor wat betreft de zogenaamde DAT- en WAT-informatie) en hoopt dat nu beter op te kunnen lossen.

Tot slot wenst de gemeente integrale regievoering over alle regelingen binnen het Sociaal Domein. Hiervoor is behoefte aan een integraal inwoner- en/of gezinsbeeld waarin actuele en historische gegevens regeling-overstijgend toegankelijk zijn. De gemeente wil daarbij zelf kunnen bepalen welke gegevens op basis van autorisaties zichtbaar zijn voor specifieke gebruikers of rollen. Bij voorkeur worden ook regeling-overstijgende registraties, regeling-overstijgende informatie-uitwisseling en regeling-overstijgende samenwerking uitvoerig gefaciliteerd.

Verplichting inschrijver
Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bij deze vraag op maximaal 6 pagina's A4-formaat beschrijft in welke mate de aangeboden ICT-oplossing invulling geeft aan bovenstaande ambities en doelstellingen van de gemeente (zonder enige afbreuk te doen aan de minimumvereisten zoals opgesteld in het PvE). Inschrijver beschrijft 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.

Als het voorgeschreven maximum van 6 pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zullen de pagina's die het maximum overschrijden niet worden beoordeeld. Een voorblad en inhoudsopgave worden hierbij niet meegerekend.

Om de mate van integrale toegang, gezinsgericht werken en regievoering te beoordelen gaat de Inschrijving minimaal in op de volgende onderdelen:

1. **Integrale toegang**

Beschrijf op welke wijze de aangeboden ICT-oplossing een integrale toegang tot het Sociaal Domein ondersteunt. Licht toe hoe de oplossing bijdraagt aan een efficiënte en samenhangende dienstverlening aan inwoners.

2. **Gezinsaanpak**

Beschrijf op welke wijze de aangeboden ICT-oplossing het principe 'één gezin, één plan, één aanspreekpunt' ondersteunt. Licht toe hoe deze functionaliteiten bijdragen aan een integrale ondersteuning van gezinnen.

3. Integrale regievoering en inwoner-/gezinsbeeld

Beschrijf op welke wijze de aangeboden ICT-oplossing integrale regievoering ondersteunt over de verschillende regelingen binnen het Sociaal Domein. Licht toe hoe deze functionaliteiten bijdragen aan effectieve regievoering en samenwerking.

4 Concept-implementatieplan

Doelstelling gunningscriterium
De gemeente wil een Inschrijver selecteren die de aangeboden ICT-oplossing op een beheerste, efficiënte en succesvolle wijze implementeert binnen de gestelde planning.

De ICT-oplossing dient uiterlijk op 31-01-2029 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige scope van de Opdracht (uitgezonderd aangeboden kansen). Opdrachtgever verwacht dat de Inschrijver niet alleen verantwoordelijk is voor de technische implementatie van de ICT-oplossing en de benodigde koppelingen, maar ook actief bijdraagt 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 Suite4SociaalDomein van Centric Digitale Overheid en WIZportaal van Stipter herverworven worden, de Sociaal Domein-processen te optimaliseren en te digitaliseren en hierbij de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gerichter 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. Tevens spreekt opdrachtgever de nadrukkelijke voorkeur uit voor extra aandacht voor de conversie.

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.

Verplichting inschrijver
Van Inschrijver wordt verwacht dat hij een volledig concept-implementatieplan indient waaruit blijkt hoe de implementatie van de aangeboden ICT-oplossing wordt uitgevoerd. Dit is toegestaan op maximaal 20 pagina's A4-formaat. Als het maximum wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zullen de pagina's die het maximum overschrijden niet worden beoordeeld. Een voorblad en inhoudsopgave worden hierbij niet meegerekend.

Het concept implementatieplan bevat ten minste de volgende onderdelen:

1. de inrichting van de projectorganisatie;
2. de wijze van projectbeheersing;
3. projectfasering, -planning en -mijlpalen;
4. specifieke aandacht voor procesrenovatie/-optimalisatie;
5. specifieke aandacht voor de conversie;
6. specifieke aandacht voor de opleidingen;
7. specifieke aandacht voor gebruikersadoptie;
8. wederzijdse verantwoordelijkheden;
9. wederzijdse (tijds)inspanningen;
10. wederzijds in te vullen randvoorwaarden;
11. een risicoanalyse van risico's, inclusief effectieve beheersmaatregelen;
12. de wijze van opleveren, testen en accepteren;
13. 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.

5 Gesloten kansendossier

Doelstelling gunningscriterium
De gemeente wil inzicht verkrijgen in de aanvullende mogelijkheden die de aangeboden ICT-oplossing biedt buiten de scope van de opdracht, en die kunnen bijdragen aan verdere optimalisatie, integraliteit en toekomstbestendigheid van het Sociaal Domein.

Het betreft een gesloten kansendossier. Opdrachtgever vraagt uitsluitend een uitwerking van de in dit gunningscriterium benoemde kansen. Let op: het betreft hier geen open kansendossier. Het is niet de bedoeling dat Inschrijver zelf aanvullende kansen of innovaties aandraagt die niet expliciet door Opdrachtgever zijn benoemd. De door Inschrijver aangeboden kansen kunnen – optioneel en aanvullend op de Opdrachtscope - door Opdrachtgever worden afgenomen. Opdrachtgever beslist uiterlijk binnen zes maanden na de datum van ingebruikname van de ICT-oplossing of en in hoeverre gebruik wordt gemaakt van de aangeboden kansen. Indien Opdrachtgever besluit een kans af te nemen, worden hierover afzonderlijke afspraken gemaakt ten aanzien van implementatie, ingebruikname en eventuele aanvullende voorwaarden.

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:

1**). 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.

2) Integraties en koppelingen. 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.

- COA: De ICT-oplossing is in staat om gegevens in te zien, te ontvangen, te verwerken en, waar nodig, terug te melden aan COA 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;
- 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, leerlingenvervoer of ander relevante registratie in CARel, zodat deze informatie kan bijdragen aan een integraal klantbeeld binnen de aangeboden ICT-oplossing.
- Gezagsregister van het Inlichtingenbureau: De ICT-oplossing kan gegevens uit het gezagsregister inzien en deze direct verwerken. Dit biedt de mogelijkheid om gezagsinformatie automatisch aan het dossier toe te voegen in de ICT-oplossing;
- CompetenSYS**:** De ICT-oplossing kan gegevens uit CompetenSYS, een instrument voor diagnose, arbeidspotentieel en re-integratieadvies, inzien en overnemen.

Verplichting inschrijver
Van Inschrijver wordt verwacht dat hij op maximaal 6 pagina's A4-formaat een gesloten kansen dossier uitwerkt. Als het maximum wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zullen de pagina's die het maximum overschrijden niet worden beoordeeld. Een voorblad en inhoudsopgave worden hierbij niet meegerekend.

Inschrijver dient per, de door Opdrachtgever benoemde, kans het volgende te beschrijven:

1. Welke mogelijkheden de aangeboden ICT-oplossing (al) biedt;
2. Wat is de impact? Verwachte kwalitatieve en/of kwantitatieve voordelen;
3. Welke acties noodzakelijk zijn om de kans te verzilveren;
4. Welke partij(en) verantwoordelijk zijn voor deze acties;

5. Welke randvoorwaarden van toepassing zijn.

Per aangeboden kans dient Inschrijver tevens de financiële consequenties inzichtelijk te maken, waaronder:

- eenmalige kosten;
- periodieke kosten;
- eventuele overige relevante kosten.
-

Deze prijsstelling:

- maakt geen onderdeel uit van het gunningscriterium prijs;
- **wordt niet opgenomen in het prijzen- en tarievenblad**;
- wordt uitsluitend gebruikt om een kosten-batenafweging per kans mogelijk te maken.

Indien Inschrijver voor een benoemde kans geen passende oplossing of mogelijkheid kan aanbieden, motiveert Inschrijver dit.

6 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. Jeugdwet en Wmo (zie script B) (tijdsindicatie 60 minuten)
3. Activiteiten van functioneel beheer (zie script C) (tijdsindicatie 30 minuten)

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

De presentatie/demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 3 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 onderdelen A en B is indicatief 60 minuten beschikbaar. Voor onderdeel C is indicatief 30 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 gebruiksvriendelijkheid. Het is om die reden dus

niet zo dat het niet voldoen aan elementen uit deze lijst automatisch tot een lagere score leidt. Andersom zal de meerwaarde van de ICT-oplossing toenemen, naarmate meer elementen die hieronder zijn genoemd in de demonstratie terugkomen.

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

Demonstratiescript A: Participatiewet

Deel 1: Bijstandsuitkering

Casus: Meneer en mevrouw van Achteren doen digitaal een aanvraag voor een bijstandsuitkering in de gemeente Nijkerk. Deze aanvraag wordt digitaal gedaan in het portaal van de applicatie. Door het stoppen van werkzaamheden is er niet genoeg geld om in levensonderhoud te voorzien. Mevrouw werkt parttime en heeft wisselende inkomsten van ongeveer € 500 per maand. Op de spaarrekening staat nog een klein bedrag van € 1200 en daarnaast bezitten ze een auto. Meneer en mevrouw worden uitgenodigd voor een intakegesprek door de medewerker van de gemeente Nijkerk. Later die week neemt mevrouw telefonisch contact op om te vragen voor een voorschot. Er wordt een voorschot uitbetaald per bank. Er wordt anoniem een melding gedaan voor mogelijke fraude, dit blijkt na onderzoek geen gevolg te hebben voor de aanvraag. Er blijken nog een aantal documenten te ontbreken welke worden opgevraagd. De uitkering wordt toegekend en de aan het eind van de maand uitbetaald. Na begeleiding van de klantmanager werk wordt er een baan gevonden en zijn de inkomsten binnen een aantal maanden al voldoende op de uitkering te beëindigen.

Opdrachten

Procesverloop

1. Breng in beeld op welke wijze de aanvraag digitaal kan worden gedaan en hoe deze binnenkomt in de applicatie. Laat daarbij zien hoe de medewerker een melding ontvangt van de nieuwe aanvraag.
2. Laat zien hoe het aanmaken van een nieuwe klant verloopt en hoe een nieuw werkproces wordt opgestart.
3. Laat zien hoe de applicatie ondersteunt in het vastleggen van vermogens en inkomensgegevens van de klant op een peildatum.
4. Breng in beeld hoe de medewerker een lopend proces kan overzetten naar een andere medewerker voor bijvoorbeeld collegiale toetsing.
5. Breng in beeld hoe een medewerker een voorschot kan verstrekken.
6. Breng in beeld hoe de medewerker gegevens kan opvragen en op welke wijze de inwoner deze digitaal kan aanleveren. Laat daarbij ook zien hoe de medewerker de afhandeltermijn kan verlengen (opschorten)
7. Laat zien hoe een medewerker een blokkade op een uitkering kan zetten. Breng daarbij ook in beeld hoe de geraadpleegd kan worden.
8. Breng in beeld hoe de medewerker een participatiedossier kan aanmaken. Laat daarbij ook zien hoe trajecten kunnen worden aangemaakt.
9. Breng in beeld hoe een ketenpartner bij een inzet van een traject (bijvoorbeeld jobcoach) de voortgang kan doorgeven via de applicatie. Laat daarbij ook zien wat de medewerker hiervan terugziet in de applicatie.
10. Breng in beeld hoe een digitale wijzigings- en/of statusformulier binnenkomt in de applicatie. Laat daarbij ook zien hoe deze wordt verwerkt en hoe de medewerker deze historisch kan raadplegen.
11. Breng in beeld hoe de medewerker een heronderzoek voor in de toekomst kan plannen. Laat daarbij ook zien hoe deze dan zal verschijnen in de werkvoorraad van de medewerker en welke handelingen hiervoor moeten worden gedaan.
12. Laat zien hoe een uitkering wordt beëindigd. Breng daarbij in beeld wat de medewerker voor handelingen moet doen (zowel uitkeringsdossier als participatiedossier).
13. Bij de beëindiging van de uitkering ontstaat een terugvordering in verband met onverschuldigd betaalde uitkering hiervoor wordt een aflossingsregeling getroffen, laat zien hoe dit in een debiteurendossier wordt verwerkt.
14. Breng in beeld hoe de applicatie kan ondersteunen in het maken van een draagkrachtberekening.

Uitbetaling

15. Breng in beeld hoe een uitkeringsdossier wordt aangemaakt en gevuld met de juiste componenten en ingangsdatum.
16. Laat zien hoe de uitbetaling verloopt met de juiste automatische verrekening van het verstrekte voorschot.
17. Laat zien hoe een debiteur verrekend kan worden met de verstrekte uitkering.
18. Breng in beeld hoe een crediteur kan worden toegevoegd aan een uitkeringsdossier en hoe deze juist wordt uitgevoerd bij de uitbetaling.
19. Breng in beeld hoe de medewerker een proefrun kan draaien.

20. Laat zien hoe een betaling kan worden gedraaid door een medewerker.
21. Breng in beeld op welke wijze inkomsten worden verrekend met de uitkering. Laat daarbij ook zien hoe een herberekening kan worden gemaakt bij bijvoorbeeld gewijzigde inkomsten.

Documenten

22. Laat zien hoe documenten worden gegenereerd en waarbij al ingevoerde gegevens (bijvoorbeeld vermogen en inkomen) worden overgenomen. Breng daarbij ook in beeld hoe een medewerker een keuze kan maken in de verschillende tekstblokken/keuzevelden.
23. Breng in beeld hoe een specificatie van de betaalde uitkering kan worden aangemaakt.
24. Laat zien hoe in bulk wijziging- en of statusformulieren kunnen worden aangemaakt en digitaal verzonden aan de klant.

Klantbeeld

25. Laat zien hoe de medewerker het algemene klantbeeld kan raadplegen en op welke wijze kan worden gezocht in de applicatie.
26. Breng in beeld hoe de medewerker historische, lopende uitkeringen, debiteuren en lopende/afgehandelde werkprocessen kan inzien.
27. Laat zien hoe de medewerker contactmomenten kan vastleggen in de applicatie. Breng daarbij ook in beeld hoe deze momenten in een overzicht kunnen worden geraadpleegd.
28. Breng in beeld hoe fraudemeldingen kunnen worden vastgelegd in de applicatie en daarbij ook op welke wijze deze kunnen worden geraadpleegd.

Signalen

29. Laat zien hoe de medewerker een pop-up melding ontvangt van de klant (bijvoorbeeld geheimadres)
30. Laat zien hoe de applicatie ondersteunt in het bijhouden van de wettelijke afhandeltermijnen. Breng daarbij ook in beeld hoe de medewerker een signaal ontvangt bij een overschrijding van de termijn.
31. Breng in beeld hoe samenloopsignalen van het inlichtingenbureau (bijvoorbeeld inkomsten) worden getoond in de applicatie.
32. Breng in beeld hoe signalen als het bereiken van de AOW-leeftijd binnenkomen in de applicatie en laat daarbij ook zien of er automatisch een werkproces wordt opgestart.

Deel 2: Loonkostensubsidie

Casus: Cliënt Kevin (25 jaar) staat geregistreerd in het Doelgroepregister voor de Banenafspraak. Werkgever GroenWerk BV biedt hem een dienstverband aan voor 28 uur per week en vraagt loonkostensubsidie aan. Aanvankelijk wordt forfaitaire loonkostensubsidie verstrekt. Vervolgens wordt een externe loonwaardemeting uitgevoerd en wordt de subsidie voortgezet op basis van de vastgestelde loonwaarde.
De loonkostensubsidie over september is berekend en uitbetaald op basis van 28 uur per week. In oktober meldt de werkgever dat de contractuele arbeidsduur van Kevin al per 1 september is verlaagd naar 24 uur per week. Het vastgestelde loonwaardepercentage blijft gelijk.

Opdrachten

1. Breng in beeld hoe de aanvraag loonkostensubsidie wordt geregistreerd en gekoppeld aan het cliëntdossier en de werkgever.
2. Laat zien hoe de relevante gegevens voor de loonkostensubsidie worden opgehaald of vastgelegd, waaronder de werkgevergegevens, arbeidsduur en begin- en einddatum van het dienstverband.
3. Breng in beeld hoe forfaitaire loonkostensubsidie wordt vastgelegd en berekend.
4. Laat zien hoe de resultaten van de externe loonwaardemeting worden geregistreerd. Breng daarbij in beeld hoe de forfaitaire loonkostensubsidie vanaf de juiste ingangsdatum wordt omgezet naar loonkostensubsidie op basis van de vastgestelde loonwaarde.
5. Laat zien hoe de berekende loonkostensubsidie wordt vastgelegd en hoe de geregistreerde gegevens worden overgenomen in de rapportage.
6. Breng in beeld hoe de maandelijkse betaling aan de werkgever wordt uitgevoerd en hoe de medewerker de berekening en betaalhistorie kan raadplegen.
7. Breng in beeld hoe de medewerker de achteraf gemelde verlaging van de contractuele arbeidsduur van 28 naar 24 uur per week verwerkt met ingang van 1 september. Laat zien hoe de loonkostensubsidie over de al uitbetaalde maand wordt herberekend en hoe het te veel betaalde bedrag wordt verwerkt. Laat daarbij ook zien hoe de wijziging en herberekening worden overgenomen in de rapportage en doorwerken in volgende betalingen.

8. Breng in beeld hoe een wijziging van het wettelijk minimumloon gezamenlijk wordt verwerkt in de lopende loonkostensubsidies, vanaf de juiste ingangsdatum.

Laat bij de opdrachten zien welke stappen automatisch verlopen en welke handelingen de medewerker zelf moet uitvoeren.

Demonstratiescript B: Jeugdwet en Wmo

Casus: Het gezin Zwart-Wit bestaat uit twee gescheiden moeders en vier kinderen. Beide moeders hebben psychiatrische problematiek. Eén van de moeders heeft daarnaast een CVA doorgemaakt, waardoor zij cognitieve en lichamelijke beperkingen ervaart. Drie van de vier kinderen ontvangen behandeling vanwege traumaproblematiek.
De jeugdconsulent is al enkele jaren betrokken bij het gezin. Er wordt een aanvraag Jeugd gedaan omdat een externe partij gezinscoaching adviseert. Daarnaast wordt een melding Wmo gedaan voor een traplift, omdat de moeder met lichamelijke beperkingen niet meer zelfstandig de trap op kan. Vanuit het volwassenteam wordt praktische begeleiding ingezet. De begeleider moet kunnen rapporteren in het cliëntvolgsysteem. Bij het gezin zijn meerdere hulpverleners en organisaties betrokken, waardoor afstemming en regie belangrijk zijn.

Wie	Omschrijving	Aandachtspunten en vragen
Binnenkomst aanvraag en melding		
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen	In Djuma worden een aanvraag Jeugd voor gezinscoaching en een melding Wmo voor een traplift geregistreerd.	Laat zien hoe de regieapplicatie standaard wordt gevuld vanuit deze aanvraag en hoe deze in de regieapplicatie terechtkomt. Welke gegevens worden automatisch overgenomen en welke vult de consulent zelf aan? Welke acties moet de consulent uitvoeren om het onderzoek en traject te starten? Laat ook zien hoe in de applicatie zichtbaar is wie het ouderlijk gezag heeft over de kinderen en hoe deze informatie wordt vastgelegd, gecontroleerd en meegenomen in het traject.
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen	De casus betreft een bestaand gezin waarbij al ondersteuning betrokken is.	Laat zien hoe bestaande cliënten, gezinsrelaties, eerdere trajecten en betrokken organisaties herkend en gekoppeld worden
Onderzoek		
Consulent Jeugd/ consulent Volwassenen	Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de aanvraag Jeugd en de melding Wmo.	Laat zien hoe de applicatie het onderzoek ondersteunt. Welke gegevens uit eerdere trajecten, rapportages en dossiers zijn beschikbaar en hoe worden deze gebruikt binnen het onderzoek
Producten, voorzieningen en toewijzingen		
Consulent Jeugd	Op basis van het onderzoek wordt gezinscoaching ingezet.	Laat zien hoe een product of voorziening wordt toegevoegd aan een traject. Welke gegevens worden vastgelegd bij een toewijzing
Consulent Volwassenen	Op basis van het onderzoek wordt een traplift toegekend.	Laat zien hoe een voorziening wordt vastgelegd en hoe deze gekoppeld wordt aan het onderzoek en de cliënt.
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen	Een ondersteuning kan gedurende een traject wijzigen of stoppen.	Laat zien hoe een product of voorziening kan worden gewijzigd, verlengd of beëindigd.
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen	Er loopt een traject waarin meerdere producten of voorzieningen kunnen voorkomen.	Laat zien hoe trajecten en producten zich tot elkaar verhouden. Kunnen producten worden toegevoegd of beëindigd zonder dat het traject wordt afgesloten
Teamleider / Regievoerder	Er is behoefte aan integraal overzicht.	Laat zien hoe zichtbaar is welke producten en voorzieningen actief zijn binnen een cliënt-, gezins- of huishoudcasus.
Uitvoering en rapportage		
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen /	Er vinden gesprekken, huisbezoeken en contactmomenten plaats.	Laat zien hoe contactmomenten, voortgang en signalen worden geregistreerd.

Begeleider Volwassenteam		
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen / Begeleider Volwassenteam	Tijdens contactmomenten worden aantekeningen gemaakt en relevante stukken verzameld.	Laat zien hoe notities worden vastgelegd. Kunnen foto's, documenten, e-mails of andere multimedia aan een dossier, cliënt, huishouden of traject worden toegevoegd
Begeleider Volwassenteam	De begeleider biedt praktische begeleiding aan de moeder en legt de voortgang vast	Laat zien hoe contactmomenten, voortgang, signalen en behaalde resultaten worden vastgelegd? Welke mogelijkheden zijn er om rapportages wel of niet beschikbaar te stellen aan andere betrokken professionals en hoe worden autorisaties hierin geregeld?
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen / Begeleider Volwassenteam	Er wordt gewerkt aan doelen en afgesproken resultaten.	Laat zien hoe acties, evaluaties en voortgang binnen een traject worden vastgelegd en gemonitord.
Regievoering		
Regievoerder	Er lopen meerdere trajecten binnen één huishouden.	Laat zien hoe integraal overzicht wordt geboden op gezins-, cliënt- en trajectniveau.
Regievoerder	Meerdere organisaties zijn betrokken bij het gezin.	Laat zien hoe zichtbaar wordt wie betrokken is bij een casus en welke rol iedere professional heeft.
Regievoerder	Er zijn verschillende acties en afspraken uitgezet.	Laat zien hoe taken, signaleringen, termijnen en voortgang worden bewaakt.
AVG		
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen / Regievoerder	Binnen het gezin zijn meerdere professionals betrokken vanuit verschillende domeinen.	Laat zien hoe wordt geborgd dat medewerkers alleen toegang hebben tot informatie die noodzakelijk is voor hun rol.
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen / Regievoerder	Er worden rapportages, notities en documenten vastgelegd.	Laat zien hoe autorisaties zijn ingericht en hoe wordt vastgelegd wie gegevens heeft ingezien, toegevoegd of gewijzigd.
Consulent Jeugd / Consulent Volwassenen / Begeleider Volwassenteam	Er worden notities, documenten en multimedia toegevoegd aan dossiers.	Laat zien welke mogelijkheden er zijn om notities, documenten of onderdelen van een dossier af te schermen voor bepaalde gebruikers of rollen.

Demonstratiescript C: Activiteiten van functioneel beheer

Autorisaties
Demonstreer hoe de autorisatiestructuur binnen de applicatie is ingericht en beheerd.

1. Het inrichten en beheren van rollen en rechten.
2. De wijze waarop functiescheidingen kunnen worden gerealiseerd.
3. Het toekennen van autorisaties aan gebruikers en gebruikersgroepen.
4. Het beheren van uitzonderingen op standaard autorisaties.
5. Het uitvoeren van controles en rapportages op toegekende rechten.

Werkprocessen
Demonstreer hoe werkprocessen binnen de applicatie worden ingericht en beheerd. Laat daarbij zien welke stappen een functioneel beheerder doorloopt en hoeveel beheerinspanning dit vraagt.

1. Het aanmaken en beheren van een nieuw werkproces, inclusief het inrichten van fases, taken, beslismomenten en condities.
2. Het koppelen van zaak- en documentservices aan werkprocessen.
3. Het overzetten van werkvoorraden in bulk naar een andere medewerker.
4. Het inrichten van signalen binnen werkprocessen en de wijze waarop deze in de werkvoorraad worden aangeboden en verwerkt, waaronder:
   - interne signalen (zoals geplande hercontroles);
   - externe signalen (zoals BRP/GBA-mutaties, wijzigingen in medebewoners, Wlz-indicaties en samenloopsignalen vanuit BIDN).
5. Het beheren van bewaartermijnen en vernietiging conform het ingerichte proces.

Financieel
Demonstreer hoe financiële instellingen en parameters binnen de applicatie worden beheerd.

1. Het inrichten, beheren en kopiëren van grootboekstructuren.
2. Het aanpassen van wettelijke normen, rekenregels en berekeningsconstanten binnen de applicatie.
3. Het genereren, verwerken en aanbieden van een CLIEOP-bestand ten behoeve van het financieel systeem.

Documenten
Demonstreer hoe documentbeheer binnen de applicatie wordt ingericht en beheerd.

1. het aanmaken, wijzigen en beheren van sjablonen;
2. het gebruik van dynamische gegevens en automatische gegevensvulling;
3. versiebeheer en autorisaties;
4. het koppelen van sjablonen aan werkprocessen, zaaktypen of processtappen;
5. het automatisch en handmatig genereren van documenten vanuit een proces;
6. het gebruik van sjablonen door medewerkers binnen een zaak of dossier;
7. de opslag en dossiervorming van gegenereerde documenten.

Rapportages en beheerondersteuning
Demonstreer welke mogelijkheden beschikbaar zijn voor beheer, monitoring en foutafhandeling.

1. Het analyseren en oplossen van fouten, inclusief de mogelijkheden die beschikbaar zijn buiten de reguliere gebruikersinterface.
2. Het gebruik van SQL of vergelijkbare hulpmiddelen voor beheer- en analysewerkzaamheden.
3. Het ontwikkelen, beheren en publiceren van rapportages en rapportages.