



Basis Sociaal Domein

Actualiteit

De belangrijkste ontwikkelingen die wij in het algemeen, naast de ontwikkelingen binnen de specifieke deeldomeinen, binnen het sociaal domein zien zijn:

1. Efficiënte bedrijfsvoering
2. Een vraag naar meer datagedreven werken.
3. Regievoering & integrale klantbenadering

Bedrijfsvoering

Wij zien een verschuiving van administratief werk naar meer inhoudelijk werk voor de inwoner. En een tendens dat administratieve medewerkers bij uitdiensttreding niet meer worden vervangen. Dit kan alleen wanneer het administratieve werk wordt vervangen door verdere automatisering en meer selfservice voor de inwoner. Met dit laatste wordt werk van de consultant uit handen genomen door het voorwerk over te laten aan de inwoner. Ook verwachten wij dat door meerdere informatiebronnen met elkaar te koppelen informatie makkelijker en sneller voorhanden is en onnodig handwerk tot een minimum wordt beperkt.

De belangrijkste ontwikkelingen binnen Centric om de efficiëntie van bedrijfsvoering verder te verbeteren zijn;

- digitale dienstverlening;
- en automatiseren van repetitief administratieve handelingen.

Digitale dienstverlening is uiteraard meer dan alleen het efficiënter maken van de bedrijfsvoering. Het gaat met name om de burger regie geven over zijn eigen informatie en de trend om gegevens digitaal uit te wisselen. Wij ondersteunen gemeenten in deze transitie met onze eDiensten. Wat wij hebben gemerkt is dat met name het snel verkrijgen, gebruiken en delen van informatie een belangrijke rol speelt. Voor de inkomenspositie van een inwoner is dit essentieel, want het te laat doorvoeren van een wijziging in de inkomenssituatie kan leiden tot financiële problemen. Wij onderzoeken dan ook het komend jaar om informatie sneller te ontvangen van de bron (werkgever) en de mogelijkheid om aan te sluiten op een digitale kluis (regie bij de inwoner). Het ontvangen van informatie bij de bron willen wij samen met het Inlichtingenbureau (IB) vormgeven. Het IB is een pilot 'doorlevering inkomensgegevens' gestart en dit zou kunnen bijdragen aan het sneller wijzigen van de inkomenssituatie. Daarnaast onderzoeken wij de mogelijkheid om aan te sluiten op een digitale kluis om informatie uit te wisselen. Dit is een persoonlijke digitale kluis waar inwoners al hun digitale informatie veilig kan opslaan en delen.

Bij het onderdeel Werk & Inkomen leest u meer over de ontwikkelingen van onze eDiensten.

Voor het verder automatiseren van werk onderzoeken wij de mogelijkheid om gebruik te maken van virtuele robots die werk uit handen kunnen nemen. Deze techniek wordt Robotic Process Automation (RPA) genoemd. Deze virtuele robot kan repeterende administratieve handelingen overnemen van een medewerker, zodat er meer tijd over is voor inhoudelijk werk.

Datagedreven werken

Wij krijgen steeds meer vragen om te helpen bij datagedreven werken. De meeste gemeenten bezitten een schat aan data, maar kunnen dit nog onvoldoende inzetten om richting te geven aan de uitvoering. Wij verwachten dat dit in de toekomst een steeds belangrijke rol gaat spelen bij het evalueren en (her)ontwerpen van beleid. Dit kan een wapen worden in de strijd tegen overschrijdende zorgkosten binnen het sociaal domein. Door inzicht in deze materie kun je preventieve middelen veel gericht inzetten en hun effectiviteit meten.

Een belangrijke ontwikkeling die wij ook noodzakelijk achten voor onze transitie naar een SaaS-applicatie, is het bijna real-time synchroniseren van productiedata naar een datawarehouse. Hiermee kunt u, mede door het gebruik van een datawarehouse, ingewikkelde datascience methoden toepassen om meer te doen met alle beschikbare data. In 2020 gaan wij deze ontwikkeling verder vormgeven. Wij zullen u gedurende het jaar hiervan op de hoogte houden.

Regievoering & integrale klantbenadering

Een uitdaging voor gemeenten, al sinds de decentralisaties, is het regie hebben op de hulpverlening en de klant holistisch ondersteunen. Wij zien gemeenten hier op verschillende wijze mee omgaan en soms terugkomen op bijvoorbeeld een integrale klantbenadering vanuit het wijkteam. Dé werkwijze in regievoering en integrale klantbenadering bestaat helaas niet. Wij verwachten dat dit de komende jaren een punt van discussie blijft.

Voor onze algemene strategie m.b.t. Common Ground verwijzen wij naar [de algemene tekst](#) hierover. Wij volgen de ontwikkelingen binnen Common Ground op de voet en zullen samen met de gebruikersgroep bepalen wanneer en op welke wijze hierop in onze productontwikkeling wordt ingespeeld.

Wij gaan een start maken met het beschikbaar maken van de processlaag van onze oplossingen binnen het Sociaal Domein in de vorm van API interfaces. Via deze API interface wordt het makkelijker om met de applicaties in het Sociaal Domein te interacteren. De eerste API's, opgezet conform de principes van Common Ground en de API strategie van de Nederlandse Overheid, verwachten wij in het najaar van 2020 beschikbaar te kunnen stellen.

Vanuit het Sociaal Domein volgen wij de ontwikkelingen m.b.t. centraal beschikbaar gestelde c.q. te stellen API's vanuit Haal Centraal en de ontwikkelingen m.b.t. de API's voor Zaakgericht werken. Wij houden er rekening mee dat al in 2020 hiervoor concrete ontwikkelingen gewenst zijn. Dit wordt afgestemd met ons gebruikersoverleg.

SaaS transitie

Voor onze algemene SaaS strategie verwijzen wij naar [de algemene tekst](#) hierover.

De Suites voor het Sociaal Domein zetten wij gefaseerd om naar een SaaS-oplossing gedurende de periode 2020 – 2023. Een eerste stap hierin is alle afhankelijkheden met het werkstation van de eindgebruiker elimineren. De omzetting van het onderdeel Applicatiebeheer is in dat kader relevant. Evenals aanpassing van documentvorming, cloud printen en de vernieuwingen in de scan functionaliteit waarbij gebruik gemaakt gaat worden van generiek binnen Centric ontwikkelde functionaliteit die in SaaS beschikbaar wordt gesteld. Lokale netwerk paden die bijvoorbeeld in configuraties gebruikt worden zullen worden aangepast. Ook minder zichtbare onderdelen (onder de motorkap) zullen worden aangepast. Wij verwachten onze Suites voor het Sociaal Domein vanaf medio 2021 als SaaS-oplossing aan te kunnen bieden waarbij we de periode tot 2024 gebruiken om deze oplossing verder te optimaliseren.

De eDiensten voor het Sociaal Domein en onze Suite4Sociale Regie worden al als SaaS-oplossing aangeboden.