



Basis Sociaal Domein

Actualiteit

De belangrijkste ontwikkelingen die wij binnen het sociaal domein zien (naast de ontwikkelingen binnen de specifieke deeldomeinen) zijn:

1. efficiënte bedrijfsvoering
2. meer doen met data
3. regievoering & integrale klantbenadering

Efficiënte bedrijfsvoering

Wij zien een verschuiving van administratief werk naar meer inhoudelijk werk voor de medewerker. 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. Zo krijgt de consultant meer tijd voor inhoudelijk werk. 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
- automatisering van repetitieve administratieve handelingen

Digitale dienstverlening is uiteraard meer dan alleen het efficiënter maken van de bedrijfsvoering. Het gaat er met name om de burger regie te geven over zijn eigen informatie en de trend om gegevens digitaal uit te wisselen. Wij ondersteunen gemeenten in deze transitie met onze eDiensten. Bij de onderdelen Werk, Inkomen, Zorg, Jeugdzorg en Sociale Regie lees je meer over de ontwikkelingen op dit vlak.

Tenslotte wordt er hard gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Hier lees je meer over bij de onderdelen '[Toegankelijkheid](#)' en '[SaaS transitie](#)'.

Meer doen met data

De meeste gemeenten bezitten een schat aan data en kunnen vaak meer waarde uit deze gegevens halen dan nu het geval is. Vaak kunnen zij deze data nog onvoldoende inzetten om richting te geven aan de uitvoering. Wij krijgen dan ook steeds meer vragen om te helpen bij het benutten van beschikbare data, waaronder het datagedreven werken.

Wij verwachten dat dit in de toekomst een steeds belangrijkere 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.

Gerelateerd hieraan zijn wij een pilot gestart voor het aanbieden van Process Mining, een proces waarmee we organisaties met data helpen inzicht te verkrijgen in hoe processen daadwerkelijk worden uitgevoerd en waar er verbeteringen mogelijk zijn.

In 2022 geven wij deze ontwikkelingen verder vorm. Wij houden je hiervan gedurende het jaar op de hoogte.

Regievoering & integrale klantbenadering

Al sinds de decentralisaties is het voor gemeenten een uitdaging om de regie te hebben op de hulpverlening en de klant holistisch te ondersteunen. Wij zien dat gemeenten hier op verschillende manieren 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.

SaaS-transitie

Toen de coronacrisis ons hard raakte begin 2020 werd het belang van thuis- en locatie-onafhankelijk werken snel duidelijk. Wij werken dan ook hard door aan het omvormen van de bestaande oplossingen naar SaaS-oplossingen.

De eerste grote stap hierin is de nieuwe en sterk verbeterde web-gebaseerde variant van de beheermodule voor de Suites voor het Sociaal Domein (voorheen Beheer C/S), die in mei 2021 beschikbaar is gekomen. Hiermee is de grootste resterende afhankelijkheid van het werkstation weggenomen, zodat het eenvoudiger en goedkoper wordt om locatie-onafhankelijk te werken. In 2022 nemen we de resterende afhankelijkheden van de lokale werkplek weg.

Naast de vernieuwde beheermodule is ook een Centric-brede oplossing voor documentvorming in SaaS in ontwikkeling. Deze wordt in combinatie met onze Suites voor het Sociaal Domein gefaseerd vrijgegeven, met een eerste verwachte release halverwege 2022.

In 2021 is ook al aangesloten op de nieuwe cloud-variant van DIS, zodat ook centrale invoer, scannen, registratie, printen en beheer van documenten in de cloud kan worden aangeboden. Hierbij zijn deze documentacties, waaronder printen, vanuit DIS uiteraard alleen mogelijk voor documenten die ook in DIS zijn geregistreerd. Deze koppeling wordt nu doorontwikkeld.

Met deze drie oplossingen zijn de Suites al SaaS-gereed. Na deze release wordt de oplossing verder geoptimaliseerd voor SaaS. Hieronder vallen functionele uitbreidingen, maar ook verbetering van snelheid, stabiliteit en kostenefficiëntie. Meer informatie over onze overall strategie voor SaaS vind je [hier](#).

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

Common Ground

Zoals geschetst in het position paper waarin Centric de visie op Common Ground uiteenzet, zetten wij voor de ontsluiting van onze oplossingen in op de ontwikkeling van API's. Voor ontsluiting van gegevens vanuit de Suites voor het Sociaal Domein, hebben wij al een aantal verzoeken gekregen. Tegelijkertijd zijn wij proactief aan de slag om via API's functionaliteit en gegevens te ontsluiten. Momenteel ontwikkelen we samen met klanten diverse API's op basis van nieuwe standaarden. Een eerste voorbeeld daarvan is de 'Blauwe Knop'-API, waarmee inwoners eenvoudig de gegevens die de overheid van hen heeft kunnen opvragen. Ook werken we aan de Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen (GBI) en hebben we een platform ontwikkeld, waarmee deze API's beschikbaar gesteld kunnen worden.

Tenslotte wordt onderzocht wat de meerwaarde is van de API's voor Zaakgericht Werken (ZGW), waarbij met name de overgang vanuit de StUF Zaak- & Documentservices aandacht vraagt. Het doel is namelijk om deze bestaande standaard geheel te vervangen. De verwachting is dat dit onderzoek in 2022 wordt afgerond, waarna in 2023 kan worden gestart met ontwikkeling van de aansluiting op deze standaard.

Meer informatie over onze overall strategie voor Common Ground vind je [hier](#).

Security en Privacy

In het kader van privacy binnen de Suites voor het Sociaal Domein, is in 2020 een intern assessment gedaan vanuit de verschillende deelgebieden (Werk, Inkomen, Zorg en Jeugdzorg). Daaruit is gebleken dat ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens in de algemene zin geen noemenswaardige hiaten aanwezig zijn.

Wel is een verbetering mogelijk op de gegevens die in de schermen getoond worden. Deze verbeterpunten nemen we mee in het herontwerp van de dossierschermen en het zoekscherm van personen. Deze ontwikkeling vindt plaats op basis van privacy-by-design uitgangspunten. Er wordt daarbij zeker rekening gehouden met de wens van organisaties om binnen bepaalde grenzen een eigen vrijheid hierop toe te passen.

Op het gebied van beveiliging gebruikt Centric voor zijn SaaS-applicaties al jaren HelloMe als authenticatiemiddel (AIM). In aanloop naar de verSaaSing van de Suites voor het Sociaal Domein vervangt HelloMe de huidige wijze van gebruikersbeheer.

Meer informatie over de wijze waarop wij binnen Centric omgaan met security en privacy vind je [hier](#).

Archivering en datavernietiging

In 2017 was Centric een van de eerste partijen die binnen zijn oplossing voor het Sociaal Domein al een geïntegreerde oplossing bood voor vernietiging op basis van wet- en regelgeving en de bewaartermijnen die daarbij horen. In de daaropvolgende jaren is deze functionaliteit bijgeschaafd en uitgebreid.

Ook in 2022 en de jaren daarop wordt op deze oplossing doorontwikkeld. De nadruk zal komen te liggen op ontwikkelingen in wet- en regelgeving, het verkrijgen van een beter inzicht in de voor vernietiging in aanmerking komende gegevens en het waar nodig eenvoudiger kunnen beïnvloeden van de vernietigingsdatum.

Verder gaan we aandacht besteden aan een integrale sturing op deze vernietiging. Het eerste voorbeeld hiervan is de koppeling tussen de Suites voor het Sociaal Domein en DIS 2.0. Deze koppeling zorgt ervoor dat de juiste documenten en bijbehorende gegevens in beide oplossingen worden opgeschoond volgens de wettelijke regels en richtlijnen.

Samen met VNG Realisatie wordt bovendien gewerkt aan standaardisatie van vernietiging binnen de keten, om het gehele proces aan te sturen vanuit één centrale plek.

Meer informatie over de wijze waarop wij binnen Centric omgaan met archivering en datavernietiging vind je [hier](#).

Toegankelijkheid

Enige tijd geleden zijn wij begonnen met de ontwikkeling van een Centric-brede stijl. Hiermee krijgen alle oplossingen een zoveel mogelijk gelijke look & feel. Hierin worden ook de richtlijnen van de WCAG 2.1 verwerkt. Deze richtlijnen moeten zorgen voor een goede toegankelijkheid van webapplicaties voor mensen met een beperking. Door zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij deze richtlijnen garanderen onze applicaties een goede toegankelijkheid voor zowel medewerkers als inwoners die de applicaties gebruiken.

De nieuwe beheermodule van de Suites is al op basis van deze uitgangspunten beschikbaar en wordt op dit vlak doorontwikkeld. In de recent gestarte vernieuwing van de Suite4Werk & Inkomen, Suite4Zorg en Suite4Jeugdzorg worden ook de WCAG-richtlijnen toegepast.

De eDiensten voor het Sociaal Domein voldoen al grotendeels aan de WCAG-richtlijnen en worden hier in de eerste helft van 2022 extern op beoordeeld.

Innovatie

Op dit moment werken wij hard aan verdere ontsluiting van gegevens vanuit de Suites voor het Sociaal Domein via API's. Hiervoor hebben wij al een aantal verzoeken gekregen. Tegelijk zijn wij proactief aan de slag om via API's functionaliteit en gegevens te ontsluiten. Met het bieden van deze API's kunnen oplossingen sneller en eenvoudiger worden gekoppeld, ook als er momenteel nog geen koppeling is.

Zoals hiervoor al aangegeven ontwikkelen wij samen met onze klanten API's onder de noemer Common Groud. Ook zijn wij bezig met het doorontwikkelen van het platform voor het beschikbaar stellen van deze API's.

Naast al deze activiteiten onderzoeken wij eerder bewezen innovaties die al worden toegepast binnen onze andere oplossingen. Als deze innovaties meerwaarde hebben voor de Suites, nemen we ze over.

