



BELEID PER AANDACHTSGEBIED

Actualiteit

Digitale dienstverlening neemt een vlucht. Meer en meer gemeenten bieden eDiensten aan hun burgers aan. Maar door deze digitalisering is er een mogelijkheid dat eventuele fraude zich verplaatst van de balie in het gemeentehuis naar het world wide web. Hiervoor ontwikkelen wij de module Risicoprofielen. Door gebruik te maken van geavanceerde controles (Risicoprofielen) bij het verwerken van bijvoorbeeld verhuisaangiften kan mogelijke adresfraude worden opgespoord. Het opsporen van fraude levert gemeenten een kwalitatief hoogwaardige adresregistratie op in de Basisregistratie Personen (BRP) en voorkomt dat overheids gelden, zoals uitkeringen en subsidies, ten onrechte worden uitgekeerd.

Door de digitalisering van processen komen er minder burgers naar het gemeentehuis. Vooral de aanwas van jongvolwassenen is 'digital native' en gebruikt het internet overal voor. Inwoners gaan steevast zelf online op onderzoek uit, lezen eerst recensies en beslissen daarna pas of zij gebruikmaken van een dienst. Publieke dienstverlening vormt hierop geen uitzondering. Daarom kiezen we ervoor om voor ieder onderdeel waar momenteel een afspraak voor kan worden gemaakt bij de gemeente, een eDienst te ontwikkelen.

Door middel van de afspraak worden automatisch gegevens van de burger uitgevraagd, zodat de processtijden van de gemeente worden verkort. Een sleutelterm hierbij is 'self-service': de burger komt steeds meer zelf aan het stuur. Makkelijke zaken wijzen zichzelf, complexe zaken worden opgepakt door de gemeentemedewerker. Dit geldt voor Burgerzaken, maar ook voor andere domeinen. En ook tussen de domeinen wordt samengewerkt.

De burger geeft digitaal zijn verhuizing door en krijgt vervolgens direct melding dat er een parkeerkaart in dat deel van de gemeente moet worden aangevraagd. Domein brede service, die de band tussen burger en gemeente versterkt. Samen met de expertgroep bepalen wij de uitbreiding van het eDiensten portfolio.

De verdergaande digitale dienstverlening zorgt ervoor dat de rol van medewerkers Burgerzaken verschuift van uitvoerend naar faciliterend, controlerend en meer gericht op kwaliteitszorg en - waar nodig - op maatwerk aan burgers.

In onze visie neemt het zaakgericht werken een belangrijke positie in. Immers, het juist en tijdig informeren van burgers en ondernemers over lopende aanvragen van producten en diensten draagt bij aan goede dienstverlening. Vanwege de complexiteit en kwaliteit worden processen uitgevoerd in taakspecifieke systemen en wordt informatie over deze processen uitgewisseld met het zaakstelsel en documentmanagementsysteem. Zo kun je burgers en ondernemers informeren en voldoe je bovendien aan de richtlijnen voor digitale archivering van documenten.

Een andere belangrijke ontwikkeling is Common Ground. Common Ground betekent een stap in de richting van een open, transparante overheid, waarbinnen gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld. De keuze voor deze architectuur, waarin we data loskoppelen van applicaties, betekent dat we sneller kunnen innoveren. Wij zijn als leverancier betrokken bij een aantal concrete ontwikkelingen (o.a. in fieldlabs) zoals het programma 'Haal centraal'. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat er op termijn een set API's (Application Programming Interface) beschikbaar is voor gemeenten en leveranciers waarmee efficiënter en effectiever gebruik gemaakt wordt van basisgegevens in de primaire processen, zoals subsidieverstrekking, verhuizing, bezwaar en vergunningen. Met Centric Burgerzaken sluiten we aan op deze ontwikkeling zodra de API's operationeel beschikbaar komen en inzetbaar zijn.

Kijk voor meer informatie over de visie en strategie van Centric ten aanzien van Common Ground naar de [toelichting op dit onderwerp binnen dit Productbeleid](#).

Nieuwe modules, zoals Risicoprofielen, Reisdocumenten en Onderzoek, worden ontwikkeld als SaaS module. Dat betekent dat zowel programmatuur als gegevens niet meer on-premises bij de gemeente staan, maar in het datacentre van Centric. Deze modules hebben een naadloze integratie met de applicaties die eventueel nog bij de gemeente staan.

De gehele applicatie wordt op termijn omgebouwd naar een SaaS applicatie (Software as a Service). Op deze manier wordt je ontzorgd voor wat betreft het beheer van de programmatuur. Uiteraard zijn en blijven de gegevens van de gemeente. Je haalt ze alleen 'uit de cloud'.

Actualiteit

In 2019 heeft Centric gekozen om haar oplossing voor ondersteuning van het klantencontactcentrum in te vullen met een partner: Decos. [Decos](#) levert JOIN Klantcontact. Met JOIN Klantcontact als nieuwe versie van het KCC-systeem, levert Centric een systeem dat goed aansluit bij de ambitie van gemeenten om digitale dienstverlening en digitaal werken meer vorm te geven.

Gebruik je op dit moment Key2Klantcontact? Dan blijft Centric vanzelfsprekend ondersteuning bieden tot het einde van het contract. Nieuwe functionaliteiten ondersteunen wij samen met partner Decos in de oplossing JOIN Klantcontact. Wil je meer weten over de mogelijkheden van JOIN Klantcontact? Neem dan contact op met jouw accountmanager voor een vrijblijvende verkenning van de meerwaarde en mogelijkheden om over te stappen. Wij maken dit graag aantrekkelijk voor u.

Samen met Decos leveren wij het toonaangevende klantcontactstelsel voor gemeenten, samenwerkingsverbanden en andere overheden. JOIN Klantcontact is een omnichannel klantcontactstelsel en verwerkt alle klantvragen in één stelsel. Het maakt niet uit of deze aan de balie, telefonisch, via mail, chat, Twitter of Facebook worden gesteld.

Dankzij meer dan 100 integraties, heeft de frontoffice nog maar één KCS nodig. Vanuit één scherm heeft een medewerker inzicht in alle informatie om de vraag van de inwoner snel beantwoorden. KCS haalt de informatie uit alle aangesloten systemen, zonder dat de medewerker de oplossing hoeft te verlaten. Weg met de tijd dat je als klantcontactmedewerker tot wel 25 verschillende applicaties open moest hebben staan!

De integraties lopen van Kennisbank, Zaaksysteem, DMS, Afsprakensysteem en medewerkerbronnen tot aan de social media. En ook is een integratie met de telefooncentrale mogelijk, zodat medewerkers direct vanuit JOIN Klantcontact de telefoon kunnen aannemen. Vanzelfsprekend is volledig e-mailmanagement mogelijk via JOIN Klantcontact.

JOIN Klantcontact betekent ook een einde aan de rondslingerende post-its. Terugbelnotities en Informatieverzoeken worden centraal bijgehouden en afspraken worden direct ingepland, inclusief een afspraak in de agenda van collega's. Zo wordt gegarandeerd dat afspraken écht worden nagekomen.

Met de automatisch gegenereerde rapportages kan gestuurd worden op basis van feiten. Weten wat er dagelijks, wekelijks en maandelijks aan klantcontacten wordt verwerkt? Waarover deze gaan? Op welke manier deze zijn opgelost? Een druk op de knop geeft alle informatie en wanneer je dat wilt, zelfs tot op het niveau van individuele medewerkers.

Beschikbare koppelingen

Onderstaande lijst bevat een overzicht van integraties die met JOIN Klantcontact gerealiseerd zijn.

Algemeen	Producten en Diensten
Ticketsysteem	WordPress
Suggestiesysteem	Red Kiwi
Themapagina's	Typo3
Fixi koppeling	Drupal
Wallboard	Samenwerkende Catalogi
Live Chat	SIM Search
Social Media (WhatsApp)	SDU
Social Media (Twitter)	GX
Social Media (Facebook)	Vraag Antwoord Combinaties
Content-Viewer	Embrace
Locaties PDOK kaart	Drupal
E-Formulieren Prefill (SIM) (OAUTH)	TYPO3
Personen: GBA + GBA-V	SIM
Sessie+gesprek doorverbinden	
Lokale groepen en veldrechten	
Afspraak maken (Qmatic)	
Afspraak maken (JCC - GPLAN)	
Zaken Inproces	
StUF ZaakDocument services	
StUF Zaken voor externe zaaksystemen	
Medewerkers	Telefonie
Medewerkers Aanwezigheid (Atimo)	Telefoon integratie Avaya AES
Medewerkers Aanwezigheid (Lync)	Telefoon integratie CSTA
Medewerkers Metadata (Atrea)	Telefoon integratie Mitel
Medewerkers Metadata (Atimo)	Telefoon integratie Cisco
PLEK medewerkerinformatie	Anywhere 365 telefonie
Medewerkers Metadata (SIM)	Medewerkers telefoonstatus Avaya
Medewerkers Aanwezigheid (PC-Time)	Medewerkers telefoonstatus Csta
Medewerkers Aanwezigheid (InterFlex)	Medewerkers telefoonstatus Mitel
Medewerkers Agenda (Exchange)	GT-Connect telefonie
Medewerkers Aanwezigheid (Atrea)	

Common Ground

Alle informatie beschikbaar, maar niet alle informatie eindeloos kopiëren. Common Ground is het concept dat naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, modernere ICT-infrastructuur wordt gebouwd voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Binnen gemeenten vindt deze benadering steeds meer aanhang.

Het architectuurprincipe van de Common Ground is dat de data (waaronder ook de datastructuur, het informatiemodel en de feitelijke opslag) worden losgetrokken van de applicatie die de gegevens gebruikt. Tussen de applicatie en de data zit een Application Programming Interface (API) waarmee de data wordt ontsloten naar de applicatie. Door deze API te standaardiseren kunnen verschillende databronnen op dezelfde wijze worden gebruikt door afnemende applicaties.

JOIN Klantcontact loopt al vele jaren op deze trend vooruit. Het is immers één grote verzameling van koppelingen, waarbij alle informatie wordt opgehaald uit externe bronnen. Zo zijn gegevens altijd actueel en veilig op één plaats opgeslagen. JOIN Klantcontact is slechts een afnemer van deze informatie.

Kijk voor meer informatie over de visie en strategie van Centric ten aanzien van Common Ground naar de [toelichting op dit onderwerp binnen dit Productbeleid](#).

Beveiliging en Privacy

JOIN Klantcontact is opgezet volgens het principe 'privacy by design'. Hiermee zorg je dat privacygevoelige informatie alleen wordt getoond wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van een taak. Zelfs op veldniveau (zoals BSN of naam) bepaal je welke informatie voor welke groep gebruikers beschikbaar is. Zonder verlies van klantvriendelijkheid toch de privacy van klanten waarborgen!

Daarnaast bevat JOIN Klantcontact een nieuwe module voor veilig e-mailen. Hiermee kunnen e-mails met vertrouwelijke inhoud op een beveiligde manier worden verstuurd. Voor de oplossing ZIVVER is een eerste integratie beschikbaar. Koppelingen met andere veilig mailen aanbieders kunnen worden toegevoegd. Wanneer organisaties behoefte hebben aan een koppeling met een andere aanbieder, is dit in overleg op de roadmap te plaatsen.

Actualiteit

Gemeenten geven steeds vaker aan vanuit de cloud te willen werken. Kies je als gemeente voor de SaaS-oplossing Centric Betalen, dan ben je altijd up-to-date met de software en heb je geen technische beslommingen meer met installaties, databasescripts of Cognos-packages die geplaatst moeten worden. Wij verzorgen dat voor jou. En zoals je van ons gewend bent voldoet onze SaaS-oplossing, aan de laatste privacy- en security-eisen. De gemeente kan zich daardoor volledig richten op dienstverlening. Vertrouwd én veilig.

Om aan de wensen van de klant te voldoen is Key2Betalen omgezet naar SaaS (Software as a Service) en krijgt daarmee ook een andere naam, namelijk Centric Betalen. De on-premises applicatie Key2Betalen zal uitsluitend nog de belangrijkste wijzigingen meekrijgen.

Wil je meer informatie over Centric Betalen, de overgang naar SaaS of Dynamisch Betalen, volg dan een van de onderstaande links

[Centric Betalen](#) (webinar)

[key2Betalen gaat naar de cloud](#) (webinar)

[Dynamisch Betalen](#) (webinar)

[Dynamisch Betalen](#) (animatie)

Actualiteit

De Omgevingswet treedt in werking op 1-1-2022. Door de Vereniging van Nederlandse Gemeente (VNG) is een roadmap opgesteld waarin de belangrijkste mijlpalen zijn beschreven richting de inwerkingtreding. Gemeenten gebruiken deze als leidraad om zich voor te bereiden en te plannen wanneer een resultaat 'moet' zijn bereikt of een activiteit 'moet' zijn gestart.

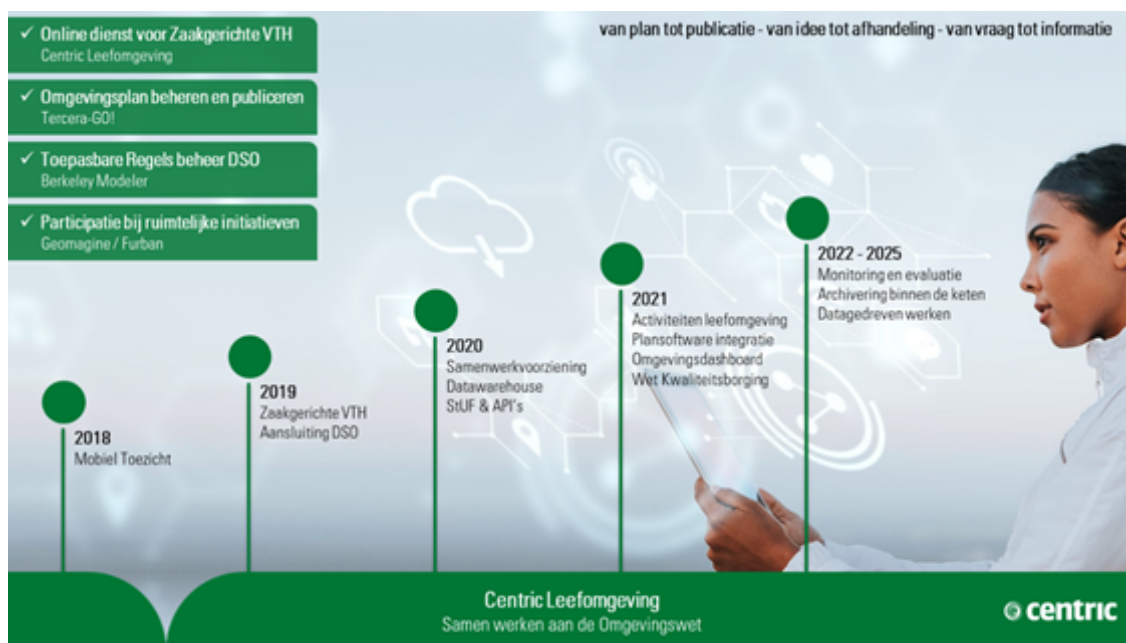
Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) is voorwaardelijk voor de uitvoering van de Omgevingswet. In de loop van 2021 komt de productieve versie beschikbaar. De tijd tot livegang wordt gebruikt voor het oefenen en opdoen van ervaringen. Inmiddels zijn de meeste gemeenten aangesloten op de pre-omgeving van DSO en is de integratie van de VTH, RO en STTR-software in volle gang (Vergunningverlening, toezicht en handhaving, Ruimtelijke ordening respectievelijk Standaard toepasbare regels).

Met de Omgevingswet wordt een splitsing gemaakt in ruimtelijke en technische regels voor bouwactiviteiten. Ruimtelijke regels worden vastgelegd in het omgevingsplan. Vergunningplichten hebben dan alleen nog betrekking op technische regels.

De knip in de regels voor bouwactiviteiten is een voorwaarde voor de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb). De inwerkingtreding van de Wkb is, in overeenstemming met de Omgevingswet verplaatst naar 1-1-2022.

Direct werken volgens de Omgevingswet

Centric biedt samen met haar partners een compleet portfolio voor de fysieke leefomgeving. In de volgende afbeelding zie je met wie wij samenwerken. Tevens zie je beknopt de belangrijkste ontwikkelingen van de online-dienst 'Centric Leefomgeving' voor vergunningverlening, (mobiel) toezicht en handhaving (VTH).



Centric Leefomgeving is een SaaS-oplossing waarin veel koppelingen standaard al gelegd zijn zodat je hier direct gebruik van kan maken. Koppelingen zijn al gebaseerd op de principes van Common Ground. Het gebruik van gestandaardiseerde API's stelt je in staat gegevens direct uit de bron te gebruiken. Waar het werken met API's nog niet mogelijk is maak je gebruik van standaard uitwisselformaten (StUF).

Met Centric Leefomgeving werk je vanaf de eerste dag digitaal en zaakgericht, ben je aangesloten op het DSO en zijn je processen standaard ingericht volgens vigerende wetgeving en de Omgevingswet. Hiermee voldoe je direct aan de voorwaarden om te kunnen werken volgens de Omgevingswet.

Uitvaartverzorgers wensen hun aanbod uit te breiden met nieuwe uitvaarttechnieken als cryomeren en resomeren, deze worden naar verwachting wettelijk toegestaan. Dit is echter nog niet het geval en we hopen dat dit in 2021 wel wordt toegestaan.

Gemeenten hebben aangegeven ook buiten kantooruren de burger te willen faciliteren, wij hebben een partner gevonden waarmee dit mogelijk is. De partner maakt afspraken met de burger en vult deze in de agenda in, waarna dit opgestuurd wordt naar Centric Begraven. In 2021 staat hiervoor een Proof of Concept op de planning.

In het kader van Common Ground zijn voor Centric Begraven o.a. de ontwikkelingen in het kader van Haal Centraal relevant. In 2020 zijn deze ontwikkelingen verder gerealiseerd en uitgebreid met nieuwe functionaliteit. Zo is in overleg met de VNG de BRP-API uitgebreid en zijn extra elementen toegevoegd. Waar het eerder binnen deze API niet mogelijk was te zoeken op overledenen is dit nu wel mogelijk gemaakt, wat voor Centric Begraven van essentieel belang is om de API te kunnen gebruiken. In 2021 wordt hier een vervolg op gegeven.

Key2Begraven is omgezet naar een SaaS-oplossing (Centric Begraven) en wordt op dit moment nog zowel als SaaS als on-premises geleverd. Nieuwe functionaliteit wordt op basis van SaaS beschikbaar gesteld. Wij nodigen onze on-premises klanten van harte uit de overstap naar SaaS te maken.

Actualiteit

Centric ontwikkelt samen met softwarebedrijf Qualogy de opvolger van Key2Parkeren: Centric Parkeren. Met de SaaS-oplossing Centric Parkeren bieden wij u een gebruikersvriendelijk pakket met een moderne look-and-feel. De oplossing biedt niet alleen alle benodigde functionaliteit voor de parkeerprofessionals, maar beschikt ook over een eenvoudig te gebruiken selfservice portaal voor burgers en bedrijven. Daarnaast voorziet deze nieuwe en moderne oplossing in alle relevante koppelingen, zowel binnen de gemeente als met ketenpartners. Kortom een pakket waarmee u uw burgers en bedrijven nog beter kunt bedienen.

In het voorjaar van 2021 stappen de eerste Key2Parkeren klanten over op Centric Parkeren. Voor 31 december 2021 migreren we de overige klanten naar Centric Parkeren, waarna per 01-01-2022 de ondersteuning op Key2Parkeren stopt.

Actualiteit

De basisregistraties in het fysieke domein vragen om een doorontwikkeling om bestaande knelpunten in de inwinning, het gebruik en het beheer van gegevens te verhelpen en maatschappelijke opgaven het hoofd te bieden. Centric Objectregistratie combineert de afzonderlijke basisregistraties tot een samenhangende objectregistratie en vormt hiermee een efficiënte, consistente en gebruiksvriendelijke oplossing die volledig vanuit de kaart werkt.

Voor de doorontwikkeling van de basisregistraties in het fysieke domein en voor de uitvoering van de nieuwe Omgevingswet is een completere informatiepositie, gebaseerd op een ondubbelzinnige set basisgegevens, een randvoorwaarde. Centric biedt samen met haar partners een compleet portfolio gericht op zowel de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen), BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie), WOZ (Wet waardering onroerende zaken), BRK (Basisregistratie Kadaster) en de Omgevingswet. De procesgang voor deze werkvelden wordt op basis van aanbevelingen uit o.a. DiS-Geo (Doorontwikkeling in Samenhang van de geo-basisregistraties) ten behoeve van de SOR (samenhangende objectenregistratie) verder geoptimaliseerd. Centric Objectregistratie zorgt voor een eenduidige opslag van gegevens gebaseerd op de principes van Common Ground, biedt inzicht en overzicht en is eenvoudig te beheren. Domein specifieke vernieuwingen worden natuurlijk niet vergeten. Dit bespaart gemeenten veel tijd en investeringen om inzicht te krijgen in geplande of doorgevoerde veranderingen in de fysieke leefomgeving.

Actualiteit

De belangrijkste speerpunten voor 2021 en de jaren daarna zijn de toepassing van GEO, privacy & security, selfservice voor burgers en bedrijven, het werken met basisregistraties binnen het belastingdomein en digitalisering. Digitalisering is uiteraard een breed onderwerp en heeft invloed op het gehele belastingdomein: van taxaties, geschillen tot contact met burgers.

Door geografische componenten toe te passen in werkprocessen werk je voortaan nog efficiënter. Uiteraard wordt er ook voortdurend aansluiting gezocht bij de Common Ground beweging.

In de oplossing van Centric staat het effectief en generiek ondersteunen van alle vormen van belastingsamenwerking centraal.

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. Meer doen met data
3. Regievoering & integrale klantbenadering

Efficiënte bedrijfsvoering

Wij zien een verschuiving van administratief werk naar meer inhoudelijk werk voor de inwoner. En een tendens dat administratieve medewerkers bij uitdientstreding 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 consulent 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.

Het Inlichtingenbureau (IB) is hiervoor een pilot 'doorlevering inkomensgegevens' gestart en deze zou kunnen bijdragen aan het sneller wijzigen van de inkomenssituatie. Het komende jaar wordt dan ook aandacht besteed aan het sneller ontvangen van informatie van de bron (werkgever). Samen met het IB, gemeenten en sociale diensten onderzoeken wij hoe wij deze oplossing vorm kunnen geven.

Daarnaast onderzoeken wij de mogelijkheid om aan te sluiten op de digitale kluis voor uitwisseling van informatie. Dit is een persoonlijke digitale kluis waar inwoners al hun digitale informatie veilig kunnen opslaan en delen. Hiermee krijgt de inwoner weer extra regie.

Bij het onderdeel Werk & Inkomen lees je 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. RPA zal in 2021 worden ingezet om de Suites voor het Sociaal Domein te koppelen met InSZicht van Maxdoro op het gebied van handhaving sociaal domein.

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. Zij kunnen deze bijvoorbeeld nog onvoldoende inzetten om richting te geven aan de uitvoering. Wij krijgen daarom 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 bovendien een pilot gestart voor het aanbieden van Process Mining, een proces waarmee we organisaties met behulp van data helpen inzicht te verkrijgen in hoe processen daadwerkelijk worden uitgevoerd en waar er verbeteringen mogelijk zijn.

In 2021 gaan wij deze ontwikkelingen verder vormgeven. Wij zullen je 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.

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 naar verwachting in mei 2021 beschikbaar zal komen. Hiermee wordt de grootste resterende afhankelijkheid van het werkstation weggenomen, zodat het eenvoudiger en goedkoper wordt om locatie-onafhankelijk te kunnen werken. Dat daarmee meteen een sterk verbeterde functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid wordt geboden is uiteraard een zeer mooie bijkomstigheid.

Naast de vernieuwde beheermodule is ook een Centric-brede oplossing voor documentvorming in SaaS in ontwikkeling. Deze zal in combinatie met onze Suites voor het Sociaal Domein gefaseerd vrij worden gegeven, met een eerste verwachte release in mei 2021.

Tenslotte wordt op korte termijn ook 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.

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 met betrekking tot SaaS vind je [hier](#).

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

Common Ground

Zoals geschetst in het [position paper](#) waarin Centric de visie op Common Ground uiteenzet, zullen wij voor de ontsluiting van onze oplossingen inzetten op de ontwikkeling van API's. Voor ontsluiting van gegevens vanuit de Suites voor het Sociaal Domein hebben wij al een aantal verzoeken gekregen en tegelijk zijn wij proactief aan de slag om via API's functionaliteit en gegevens te ontsluiten. Momenteel ontwikkelen wij API's samen met klanten in een proeftuinopstelling en werken we tegelijk aan een platform voor het beschikbaar stellen van deze API's. Wanneer er meer duidelijk wordt over welke API's beschikbaar komen en een planning, zullen wij deze informatie delen.

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

Security & 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. Er is voorzien dat in 2021 een start wordt gemaakt met het herontwerp van de dossierschermen en het zoekscherm van personen. Deze ontwikkeling zal worden gedaan met 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 haar SaaS-applicaties al jaren HelloMe als authenticatiemiddel (AIM). In aanloop naar de verSaaSing van de Suites voor het Sociaal Domein zal HelloMe de huidige wijze van gebruikersbeheer gaan vervangen.

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

Archivering & datavernietiging

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

Ook in 2021 en verder zal hierop ontwikkeling plaatsvinden, waarbij de nadruk zal komen te liggen op ontwikkelingen in wet- en regelgeving en het verkrijgen van een beter inzicht in de voor vernietiging in aanmerking komende gegevens.

Ook zal er aandacht worden besteed aan een integrale sturing op deze vernietiging. Het eerste voorbeeld daarvan is de koppeling tussen de Suites voor het Sociaal Domein en DIS 2.0, die ervoor zorgt dat de juiste documenten en bijbehorende gegevens in beide oplossingen worden opgeschoond volgens de wettelijke regels en richtlijnen.

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, waarmee elke oplossing een zoveel mogelijk gelijke look & feel krijgt. Hierin worden ook de richtlijnen van de WCAG 2.1 verwerkt, die zorg moeten dragen 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 hier gebruik van maken. Voor meer informatie over deze richtlijnen en hoe wij hier vanuit Centric op acteren verwijzen wij naar het onderdeel [Toegankelijkheid binnen dit Productbeleid](#).

De nieuwe beheermodule van de Suites komt in 2021 op basis van deze uitgangspunten beschikbaar, daarna komen de Suites zelf aan de beurt en onze andere oplossingen voor het Sociaal Domein.

Innovatie

Op dit moment wordt er hard gewerkt aan ontsluiting van gegevens vanuit de Suites voor het Sociaal Domein via API's. Hiervoor hebben wij al een aantal verzoeken gekregen en 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 waar er momenteel nog geen koppeling bestaat.

Zoals hiervoor al aangegeven onder Common Ground ontwikkelen wij API's samen met klanten in een proeftuinopstelling en werken we tegelijk aan een platform voor het beschikbaar stellen van deze API's.

Daarnaast onderzoeken wij eerder bewezen innovaties die al worden toegepast binnen onze andere oplossingen. Waar deze meerwaarde hebben voor de Suites zullen deze worden overgenomen.

Actualiteit

Het Ministerie van SZW wil met de oplopende werkloosheid eens te meer:

- partijen beter in de regio laten samenwerken ([Besluit Suwi](#), [Breed Offensief](#), [Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens \(VUM\)](#))
- de burger in zijn kracht zetten en helpen in zijn baanoriëntatie
- de professional faciliteren met cliëntvolg-middelen (werklandschap, instrumentengids (projectnaam [Eva](#)))
- de werkgever beter voorzien van informatie (projectnaam [Dennis](#)).

Aan initiatieven dus geen gebrek. Dit stroomlijnen is voor gemeenten een behoorlijke uitdaging. In de onderstaande projecten zie je dat we je in deze uitdagingen terzijde staan. Samen met onze partner [Matchcare](#) geven we vorm aan de matchings-behoefte van burger, werkgever en regio.

De nieuwe Wet inburgering is recent uitgesteld naar een (beoogde) inwerkingtreding van 1 januari 2022. Wij zullen zorgen voor een complete hervorming van de Module Inburgering en een stevig fundament om op door te ontwikkelen. Dit is nodig, want veel aspecten, waaronder het informatiemodel, worden door het Ministerie van SZW en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) op dit moment nog nader uitgewerkt. Door de positionering van de Module Inburgering als onderdeel van de Suite4Werk borgen we de snijvlakken met de Participatiewet en staan we garant voor de duale principes (inburgeren en participeren) van de nieuwe Wet inburgering. Wij beschikken als enige leverancier nu al over een koppeling met DUO en we willen deze graag uitgebreid zien voor de nieuwe Wet. Aangezien je als gemeente straks weer in regie bent bekijken we o.a. de mogelijkheden om met taalaanbieders en maatschappelijke organisaties informatie uit te wisselen.

Op het gebied van inkomensondersteuning zetten we vooral in op verdergaande digitalisering. Je kunt hierbij denken aan het inzetten van een online betaalmiddel (iDEAL), het ondersteunen van het geautomatiseerd verwerken van mutaties, het realiseren van een generiek koppelvlak voor aanvraag levensonderhoud (GBI) en het aansluiten op een centrale rekentool voor het vaststellen van de beslagvrije voet.

Over onze visie op en plannen met onderwerpen zoals SaaS, Common Ground en datagedreven werken lees je meer in het onderdeel [Basis Sociaal Domein](#).

Actualiteit

Standaardisatie van processen, grip op informatie en vermindering van administratieve lasten zijn zaken die niet meer weg te denken zijn binnen het Sociaal Domein. De doorontwikkeling van het i-standaarden berichtenverkeer heeft geleid tot een heldere en concrete beschrijving van diverse processen. Het verplicht gebruik van zowel de berichten en productcodes zorgen voor een eenduidige vulling van berichten, waardoor informatie te allen tijde beschikbaar is voor monitoring en sturing.

Een consequente procesbeschrijving, eenduidige vulling en verplicht gebruik van berichten zorgt voor een optimale situatie om de Suites door te ontwikkelen op het gebied van automatisering met als doel: het verminderen van de administratieve lasten.

Om ook zoveel mogelijk grip te houden, is sturing en monitoring op budgetten een belangrijk onderdeel, want 'tekorten in de zorg' wil je zoveel als mogelijk voorkomen. Door deze tekorten ligt er een grote druk op de uitvoering, sturing en begroting binnen de gemeente. Het kunnen sturen op budgetten en tijdig kunnen signaleren van overschrijdingen wordt steeds belangrijker, daarom is het beschikbaar hebben van de juiste informatie van groot belang zowel binnen de applicatie als via monitoring/rapportages.

Over onze visie op en plannen met onderwerpen zoals SaaS, Common Ground en datagedreven werken lees je meer in het onderdeel [Basis Sociaal Domein](#).

Actualiteit

Standaardisatie van processen, grip op informatie en vermindering van administratieve lasten zijn zaken die niet meer weg te denken zijn binnen het Sociaal Domein. De doorontwikkeling van het i-standaarden berichtenverkeer heeft geleid tot een heldere en concrete beschrijving van diverse processen. Het verplicht gebruik van zowel de berichten en productcodes zorgen voor een eenduidige vulling van berichten, waardoor informatie te alle tijde beschikbaar is voor monitoring en sturing.

Een consequente procesbeschrijving, eenduidige vulling en verplicht gebruik van berichten zorgt voor een optimale situatie om de Suites door te ontwikkelen op het gebied van automatisering, met als doel het verminderen van de administratieve lasten.

Om ook zoveel mogelijk grip te houden, is sturing en monitoring op budgetten een belangrijk onderdeel, want 'Tekorten in de Jeugdzorg' wil je zoveel als mogelijk voorkomen. Door deze tekorten ligt er een grote druk op de uitvoering, sturing en begroting binnen de gemeente. Het kunnen sturen op budgetten en tijdig kunnen signaleren van overschrijdingen wordt steeds belangrijker, daar is het beschikbaar hebben van de juiste informatie van groot belang zowel binnen de applicatie als via monitor/rapportages

Over onze visie op en plannen met onderwerpen zoals SaaS, Common Ground en datagedreven werken lees je meer in het onderdeel [Basis Sociaal Domein](#).

Actualiteit

Regievoering en integraal werken is bij veel gemeenten nog steeds in ontwikkeling. De uitdaging die gemeenten hebben om over verschillende domeinen heen, integraal, te werken en tegelijkertijd rekening te houden met privacy is van alle dag. Het verkrijgen van inzicht en het houden van overzicht over de verschillende domeinen binnen de keten en breder, is voor regisseurs van het grootste belang. In 2021 komt er mogelijk wetgeving om het delen van informatie binnen de keten eenvoudiger te maken. Er is een grote behoefte om vanuit meerdere disciplines samen te kunnen werken aan één plan zonder daarbij de privacy van inwoners en medewerkers in gevaar te brengen.

Daarnaast is het inzetten op vroegsignalering en het proactief sturing geven op sociale ontwikkelingen in een gemeente, wijk of zelfs straat een deel van het regieproces waar nog veel te winnen is.

Suite4Sociale Regie heeft zich in 2020 gericht op zaken als documentcreatie, meer-gemeentefunctionaliteit, flexibele meetinstrumenten en het ondersteunen van de LIRIK (Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid). Voor de middellange termijn ligt de focus op integratie met onze andere Sociaal Domein applicaties en de nieuwe partners. Hierbij staan, naast de al geplande ontwikkelingen, de thema's gebruiksvriendelijkheid, integraal samenwerken en privacy op de roadmap.

Eind 2020 heeft Suite4Sociale Regie ook de eerste klanten aangesloten op Centric Cognos Cloud. De oplossing waarmee Suite4Sociale Regie klanten rechtstreeks online bij hun actuele rapportages kunnen. Centric ontzorgt hiermee het dagelijkse downloaden, verwerken van datascripts en het verwerken van packages.

Actualiteit

In het wetsvoorstel 'aanmelddatum en toelatingsrecht mbo' wordt een landelijke aanmelddatum van 1 april in het mbo ingevoerd, en de plicht voor vo-scholen en mbo-instellingen om een beperkte gegevensset over de aanmeldingen met elkaar en met gemeenten uit te wisselen. Kort samengevat dienen vo-scholen aan te geven welke studenten naar verwachting een mbo-opleiding gaan volgen en de mbo-instellingen dienen ieder collegejaar vanaf 1 april de status van de aanmelding van deze studenten te melden.

De wet Vroegtijdig Aanmelden mbo is beperkt tot de doorstroom van vmbo, speciaal onderwijs, praktisch onderwijs of VAVO naar het mbo. Hiermee valt de overige doorstroom van bijvoorbeeld mbo naar mbo, maar ook de doorstroom van havo naar mbo buiten de scope van de gegevensuitwisseling.

De wet Vroegtijdig Aanmelden mbo beschrijft geen additionele taken en verantwoordelijkheden voor gemeenten, buiten het ontvangen van gegevens van vo-scholen en mbo-instellingen. Er wordt niet opgelegd wat gemeenten moeten doen met de gegevensverstrekkingen. Wel is duidelijk dat de gegevensverstrekkingen gebruikt kunnen worden bij bestaande taken en verantwoordelijkheden op het gebied van voorkomen van voortijdig schoolverlaten.

Centric en softwareontwikkelaar [Eljakim IT](#) slaan de handen ineen op het gebied van leerplicht, RMC en leerlingenvervoer. Binnen de samenwerking is voor het pakket CAREL 3 gekozen als strategische oplossing voor het genoemde domein.

Met CAREL 3 bieden we je een pakket dat uitblinkt in gebruikersvriendelijkheid en met een moderne look-and-feel. Daarnaast voorziet CAREL als moderne SaaS-oplossing in alle relevante koppelingen, zowel binnen de gemeente als met ketenpartners. Kortom een pakket waarmee wij je nog beter kunnen bedienen en klaar zijn voor de toekomst. Tevens sluit CAREL3 aan op het gemeentekoppelpunt Voorziening Vroegtijdig Aanmelden van het Inlichtingenbureau.

Voorlopig kun je nog blijven werken met Key2Jongerenmonitor. Wij zorgen dat het pakket blijft voldoen aan de verplichte wet- en regelgeving, en blijven je voorzien van support op het pakket. In onderstaand overzicht zie je de releaseplanning van Key2Jongerenmonitor.

CAREL is volledig SaaS. Daarmee kun je plaats en tijd onafhankelijk werken als je verbonden bent met het internet. Key2Jongerenmonitor is niet geschikt voor SaaS en vereist installatie binnen het gemeentelijk IT-domein.

Eljakim IT is NEN7510:2017 gecertificeerd waarmee het voldoet aan de strengste eisen ten aanzien van informatiebeveiliging in de zorg.

Actualiteit

Op 1 januari 2021 wordt de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ingevoerd, met deze wet wordt de uitwisseling en verwerking van persoonsgegevens voor schuldhulpverlening door gemeenten en andere bij schuldhulpverlening betrokken organisaties mogelijk gemaakt. Met de invoering van deze nieuwe wet moet je sneller inzichtelijk krijgen welke burgers dreigende financiële problemen hebben, bijvoorbeeld door in een vroeg stadium aan de hand van signalen betalingsachterstanden te ontdekken. Er zijn verschillende signalen, in de meeste gevallen betalingsachterstanden, die gebruikt worden bij de vroegsignalering van schulden. Voor een goede implementatie is het belangrijk te bepalen welke betalingsachterstanden het meest relevant zijn en de grootste voorspellende waarde hebben. Tevens is het essentieel dat een goede gegevensoverdracht plaatsvindt tussen samenwerkende organisaties en gemeenten, om zo de betrouwbaarheid en de frequentie van signalen te verhogen.

Verder is het onze verwachting dat de druk op de gemeentelijke schuldhulpverlening in de komende periode alleen maar zal toenemen. Dit raakt alle groepen in de samenleving, maar met name het aantal zzp'ers dat een beroep zal gaan doen op schuldhulpverlening zal naar verwachting sterk (blijven) stijgen. De mogelijkheden die door de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening worden gecreëerd op het gebied van vroegsignalering maken het mogelijk om er voor deze burgers snel bij te zijn en te acteren voordat de schulden echt problematisch worden.

Centric en softwareontwikkelaar [Stratech](#) slaan de handen ineen op het gebied van schuldhulpverlening, bewindvoering, budgetbeheer en kredietverstrekking. Schuldhulpverleners kunnen cliënten daarmee helpen bij het beheersen van hun schulden. Binnen de samenwerking is voor Perspectief gekozen als strategische oplossing voor de genoemde domeinen. De oplossing van Stratech vormt een aanvulling op het brede aanbod van Centric voor de decentrale overheid.

De oplossing Stratech Perspectief biedt een flexibel en gebruiksvriendelijk cliëntvolgsysteem dat financieel perspectief geeft. De oplossing sluit aan bij het geheel van sociaal-financiële dienstverlening, waaronder schuldhulpverlening, budgetbeheer en bewindvoering. Stratech Perspectief ondersteunt betrokken partijen met een volledig klantbeeld en inzicht in de oplossingen voor cliëntproblematiek. De cliënt staat hierbij centraal en is altijd goed te volgen. Daarnaast voorziet Perspectief als moderne oplossing in alle relevante koppelingen, zowel binnengemeentelijk als naar ketenpartners.

Voorlopig kun je nog blijven werken met Key2Schuldhulpverlening. Wij zorgen dat het product blijft voldoen aan de verplichte wet- en regelgeving, en blijven je voorzien van support op het product. In onderstaand overzicht zie je de releaseplanning van Key2Schuldhulpverlening en Stratech Perspectief.

Actualiteit

Het opsporen van zorgfraude is voor gemeenten vaak een uitdaging. Om hen daarbij te helpen, werken Centric en Maxdoro nu samen op het gebied van handhaving in het sociaal domein. Met de Suites voor het Sociaal Domein en Maxdoro's InSZicht voor Handhaving, Toezicht en Preventie, beschikken gemeenten over een totaaloplossing die handhavers alle tools in handen geeft om slim, veilig en digitaal te werken.

InSZicht digitaliseert het volledige handhavingsproces binnen het sociaal domein, van (fraude)signaal tot en met de verslaglegging inclusief juridische onderbouwing. Als gebruiker van Key2Handhaving biedt de totaaloplossing ook jouw gemeente mogelijkheden voor snelle en efficiënte digitale handhaving.

Voor Participatiewet, Wmo én Jeugdwet

Centric en Maxdoro ondersteunen samen niet alleen de handhaving op de Participatiewet, maar ook de Wmo en Jeugdwet. Ook bevat InSZicht functionaliteit voor handhaving op de Tozo, de overbruggingsregeling voor zelfstandig ondernemers.

Geen gegevens meer overtypen

De koppeling tussen de Suites voor het Sociaal Domein en InSZicht levert veel voordelen op. Alle benodigde gegevens zijn direct in het dossier beschikbaar, zonder dat je deze hoeft over te typen. De koppeling tussen de oplossingen van Centric en Maxdoro voorkomt hiermee onnodig en foutgevoelig handwerk.

Tijd besparen door sneller handhaven

Daarnaast realiseren gemeenten met de digitale oplossing InSZicht grote tijd- en budgetbesparingen en verbetert de hit-ratio in het handhavingsproces. Dat blijkt uit ervaringscijfers van meer dan 500 handhavers en sociaal rechercheurs verspreid over het hele land, die dagelijks digitaal handhaven met InSZicht. Het gaat om onderzoeken binnen het sociaal domein, toegespitst op fraude rond de Participatiewet, pgb's en adressen. Per jaar levert dat een besparing op van zo'n 260 uur per handhaver.

Actualiteit

Common Ground is een belangrijke ontwikkeling binnen de lokale overheid en krijgt steeds meer vorm. Common Ground verandert de visie op gemeentelijke informatievoorziening. In deze visie wordt ook op een andere manier omgegaan met het uitwisselen van gegevens.

Naast het gegevens scheiden van de applicaties en processen waarin zij gebruikt worden is het uitgangspunt om data te bevragen bij de bron. De verwachting is dat de transitie, van een traditionele manier van gegevensuitwisseling naar Common Ground principes, meerdere jaren in beslag neemt. Dit wordt ook door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), gemeenten en andere leveranciers (verenigd in het Groeipact Common Ground) onderkend. Onze strategie hierbij is dat wij onze klanten ondersteunen bij deze transitie door:

1. innovatieve oplossingen te bouwen die aansluiten bij de Common Ground principes en;
2. de continuïteit te behouden op de traditionele wijze van berichtenuitwisseling zolang dit noodzakelijk is.

De eerste stappen die hiervoor nodig zijn hebben wij met de vernieuwing van Key2Datadistributie gezet (versie 2.50 en verder). Met deze vernieuwde basis ontsluiten we naast het traditionele StUF-berichtenverkeer ook API's en hebben wij een voorziening gerealiseerd waarbij bevraging van de BRP vanuit onze applicaties via de "eService Haal Centraal BRP" op basis van de Haal Centraal API kan plaatsvinden.

Hiermee bieden wij een oplossing om alvast aan te kunnen sluiten gedurende de transitieperiode. Het komende jaar bouwen wij dit verder uit en ontwikkelen we hierop door. Vanzelfsprekend zorgt Key2Datadistributie hierbij voor eenduidige beveiliging en centrale logging van berichten, ofwel: privacy by design.

Daarmee voldoet de berichtuitwisseling volledig aan de AVG en de BIO.

We zetten in 2021 de lijn van 2020 voort. De lijn waarbij we vervolgstappen nemen voor een Key2Datadistributie naar de cloud, passend binnen de overall strategie van Centric met betrekking tot de transitie naar Software as a Service (SaaS). De SaaS transitie sluit aan bij de technische, beveiligings- en beheers eisen van deze tijd.

Dit betekent concreet dat het eServices portfolio (cloud) verder uitgebouwd wordt en dat een deel van Key2Datadistributie nog on-premises nodig blijft.

Het uitwisselen van gegevens bieden we zoveel mogelijk aan in de vorm van SaaS-diensten, onze eServices, waardoor het beheer voor de gemeenten uit handen wordt genomen.

De complexiteit van het beheer is bij ons in goede handen. Met de toename van het aantal oplossingen dat in SaaS/cloud wordt geleverd, wordt de brugfunctionaliteit tussen on-premises en cloud steeds belangrijker. Key2Datadistributie speelt een belangrijke rol in die brugfunctionaliteit. Met versie 2.70 (Q1 2021) komen aanpassingen beschikbaar die dit nog beter te ondersteunen.

Voor een toelichting op onze overkoepelende strategie met betrekking tot [Common Ground](#) en de [transitie richting SaaS](#) verwijzen wij naar de hiervoor specifiek in dit Productbeleid opgenomen onderdelen.

Actualiteit

De Centric Content Services zijn de opvolger van de Module Documentenuitvoer en de Koppelmodule DIS. Centric Documentgeneratie is daarbinnen de oplossing voor het werken met documenten vanuit de SaaS-applicaties van Centric. Dit omvat het aanmaken van documenten, het wijzigen, opslaan en beheren van documenten, scanning en herkenning.

Op dit moment werk je binnen de taakspecifieke applicaties, zoals Key2Financiën en onze Suites voor het Sociaal Domein, met documenten. Je maakt daarbij eenvoudig documenten aan, die vervolgens met Word of Excel kunnen worden geopend of bewerkt. Dezelfde mogelijkheden die je nu hebt, maken wij beschikbaar voor SaaS-applicaties. Maar zonder dat je afhankelijk bent van lokale software, zoals Microsoft Word of de MDU Client op een werkstation. Met deze aanpassingen zorgen wij dat je altijd en overal alle mogelijkheden voor documenten beschikbaar hebt.

De functionaliteiten voor het werken met documenten integreren wij binnen de taakspecifieke applicaties. Je hebt straks geen aparte applicatie voor documentgeneratie. Dat scheelt in de inrichting en beheer. De modeldocumenten en inrichting blijven ongewijzigd.

Op dit moment zijn de onderstaande mogelijkheden beschikbaar met Centric Documentgeneratie. Wanneer de taakspecifieke applicatie aansluit op Centric Documentgeneratie, hangt af van de SaaS-transitie van de applicatie. Op dit moment biedt Centric Documentgeneratie de volgende mogelijkheden:

- **Documentgeneratie:** het genereren van een document met data uit de applicatie. De huidige modeldocumenten van de Module Documentenuitvoer zijn te hergebruiken. Centric Documentgeneratie ondersteunt .docx en .rtf.
- **Documentgeneratie bulk:** Het in bulk aanmaken van documenten met data uit de applicatie. Bijvoorbeeld om in een keer een groot aantal aanslagen of facturen te maken. De documenten worden asynchroon uitgevoerd, zodat je met de applicatie kunt werken zoals je gewend bent terwijl de documenten worden aangemaakt. De huidige modeldocumenten van de Module Documentenuitvoer kun je hergebruiken. Centric Documentgeneratie ondersteunt .docx en .rtf.
- **Aansluiten externe documentgeneratoren:** Via Centric Documentgeneratie sluit je eenvoudig aan op de documentgeneratoren SmartDocuments, Xential en Templafy via de landelijke standaard StUF-DCR.
- **Documentenopslag:** Centric Documentgeneratie bevat een domeinspecifieke opslag binnen de Centric SaaS-omgeving. Zo zijn al jouw documenten veilig in de cloud opgeslagen en zijn documenten direct beschikbaar in de taakspecifieke applicatie. Wanneer de taakspecifieke applicatie dit ondersteunt is het natuurlijk mogelijk om documenten op te slaan in een zaak- en/of documentmanagementsysteem in plaats van de Centric Documentenopslag.
- **Documenten bewerken:** Met Centric Documentgeneratie kun je documenten vanuit de SaaS-applicatie bewerken met jouw lokale Word-applicatie zonder dat je de documenten hoeft te downloaden en te uploaden. Hiermee kan een medewerker eenvoudig documenten zien en waar nodig aanpassen, terwijl alle wijzigingen direct worden opgeslagen in de taakspecifieke applicatie.

In 2021 en de jaren daarna breiden we de mogelijkheden van Centric Documentgeneratie uit. Voor Centric Documentgeneratie werken wij via continuous delivery. Wij leveren de functionaliteit uit naar de taakspecifieke applicaties zodra ze gereed zijn. Je kunt deze mogelijkheden gebruiken zodra de applicatie de nieuwe mogelijkheden heeft toegevoegd aan de applicatie.

Op dit moment staan de volgende, nieuwe mogelijkheden op de roadmap:

- **Office 365 Online:** Wij breiden het raadplegen en bewerken van documenten uit met ondersteuning voor Word Online en andere Office 365-applicaties. Hiermee heeft een medewerker geen lokale Office-installatie meer nodig, maar kan een medewerker documenten in een browser raadplegen en bewerken. Om gebruik te maken van deze mogelijkheid heeft je organisatie een Office 365-licentie nodig.
- **E-mail:** Op dit moment kan de Module Documentenuitvoer e-mails met bijlagen aanmaken en versturen. Wij breiden Centric Documentgeneratie uit met dezelfde mogelijkheid.
- **Excel-generatie:** Wij breiden Centric Documentgeneratie uit met ondersteuning voor het generen van Excel-documenten.
- **DocMacro:** met DocMacro kan een medewerker eenvoudig standaard tekstblokken, lijsten en variabele velden in een document slepen om het document uit te werken. De huidige versie van DocMacro moet lokaal geïnstalleerd worden binnen Office. Wij ontwikkelen een nieuwe versie die ook met de Online-versie van Office werkt.

Module Documentenuitvoer

De Module Documentenuitvoer (MDU) zorgt dat taakspecifieke applicaties documenten kunnen aanmaken. In het kader van de SaaS-transitie van deze applicaties hebben wij een SaaS-variant ontwikkeld die gebruikt kan worden in combinatie met deze SaaS-oplossingen. Wij onderhouden de huidige module MDU voor alle taakspecifieke applicaties die lokaal geïnstalleerd zijn.

Wanneer je met een taakspecifieke applicatie de overstap maakt naar Software-as-a-Service zijn de mogelijkheden van de Module Documentenuitvoer beschikbaar binnen de taakspecifieke applicatie. Centric zorgt dat je bij de overgang naar SaaS dezelfde mogelijkheden houdt voor het werken met documenten. De modeldocumenten en inrichting blijven ongewijzigd bij deze overgang. De Module Documentenuitvoer is dan niet meer nodig. Het installeren en onderhouden van specifieke MDU-clients is dan overbodig. Daarmee is het beheer en onderhoud eenvoudiger.

Nieuwe functionaliteit ontwikkelen wij binnen de SaaS-oplossing. Zo is het bijvoorbeeld al mogelijk om vanuit de SaaS-applicaties te koppelen aan een documentcreatie-oplossing van een andere leverancier via de standaard StUF-DCR (Documentcreatie). De lokaal geïnstalleerde Module Documentenuitvoer houden wij technisch bij en ondersteunen wij met onderhoudsreleases.

Koppelmodule DIS

In 2020 heeft Centric de Koppelmodule DIS 2.0 gerealiseerd. Hiermee is een belangrijke stap gezet richting SaaS. Koppelmodule DIS 2.0 is een webapplicatie met een nieuwe look-and-feel die het eenvoudiger maakt voor medewerkers om met de Koppelmodule DIS te werken.

Op dit moment is Centric Burgerzaken al aangesloten op de Koppelmodule DIS 2.0. In de eerste helft van 2021 zullen ook Key2Financien en de Suites voor het Sociaal Domein worden aangesloten. Gezamenlijk met deze taakspecifieke applicaties beoordelen we de verdere functionele verbeteringen voor de Koppelmodule DIS. Voor het financieel domein kan hierbij gedacht worden aan integratie met factuurherkenningssoftware in de cloud.

Microsoft Office 365

De Corona-crisis raakt ons allemaal. In ons privéleven, maar ook zakelijk. In plaats van op kantoor, ontmoeten we elkaar digitaal vanuit onze huiskamers, keukens, werkkamers, enzovoorts. We videobellen met verjaardagen, om in contact te blijven, voor de wekelijkse teamvergaderingen en zelfs bij raadsvergaderingen. Het werken op afstand blijkt niet alleen heel handig, het is in deze tijd een noodzakelijke voorwaarde om de democratie te laten functioneren.

Met Microsoft 365 geeft medewerkers en partners de mogelijkheid om op afstand te werken en contact te houden. Lees bijvoorbeeld het [klantverhaal van de gemeente Beek](#) hoe zij Microsoft Teams in combinatie met iBabs gebruiken voor de digitale raadsvergaderingen en digitale besluitvorming doen via Microsoft Forms. Of het [klantverhaal van de Provincie Limburg](#) die met de intrede van Corona haar medewerkers faciliteert in het digitaal samenwerken en vergaderen met behulp van Microsoft Teams.

Centric is bezig om de mogelijkheden van Office 365 verder te integreren in haar applicaties. Zo kun je documenten vanuit Centric-applicaties al jaren bewerken in de Office-applicaties. Ook de Office-applicaties die onderdeel zijn van Office 365. In het komende jaar breiden wij dit uit met de mogelijkheid om vanuit SaaS-applicaties documenten ook te lezen én te bewerken met de Office Online apps van Microsoft 365. Zo werken medewerkers volledig in SaaS met alle applicaties die zij thuis ook gebruiken. In 2021 gaan wij onderzoeken welke verdere integratiemogelijkheden er vanuit onze applicaties met Office 365 zijn, deze gaan wij dan in de daaropvolgende jaren implementeren.

Het thuiswerken heeft ook minder fijne kanten. Naast moeizamere sociale contacten, misbruiken criminelen de maatregelen rondom corona om malware te plaatsen of via phishing gegevens buit te maken. In de afgelopen jaren zijn helaas ook gemeenten het slachtoffer geworden van hacks en ransomware. Een ingrijpende gebeurtenis die een organisatie zelfs weken kan platleggen. Nu mensen veel thuiswerken, komt er een aanvalsvector bij. Want hebben mensen thuis de beveiliging net zo goed op orde als dat je dat op kantoor hebt? Reden genoeg tot hoofdpijn bij de afdeling ICT.

Vanzelfsprekend ondersteunt Microsoft 365 Multi-Factor Authentication zodat ongeautoriseerde personen geen toegang krijgen tot het account van de medewerker en de data in Microsoft 365, ook als ze het wachtwoord van een medewerker weten te kraken. Daarnaast is er de applicatie Intune, waarmee je de beveiligingsinstellingen voor mobiele apparaten en werkplekken centraal beheert. Hiermee zorg je dat zowel de apparaten die jouw organisatie uitgeeft, als de privé-apparaten zijn beschermd. (Intune is afhankelijk van het afgenomen Microsoft 365-abonnement.)

Om incidenten te voorkomen en eventuele schade te beperken, heb je een robuuste oplossing nodig die helpt om informatie te beschermen. Microsoft 365 biedt Data Loss Prevention en Advanced eDiscovery zodat je geautomatiseerd datalekken voorkomt én audits kan uitvoeren over alle documenten en communicatie. Slaat iemand bijvoorbeeld een Excel-document met persoonsgegevens op? Dan herkent het systeem dit en zorgt het systeem dat dit document niet gedeeld kan worden met externen.

En mocht een machine geïnfecteerd worden met ransomware, dan kan Microsoft 365 met OneDrive dit herkennen, de infectie opruimen én de versleutelde bestanden automatisch herstellen. Zo voorkom je dat belangrijke informatie verloren gaat en kunnen medewerkers vrijwel meteen doorwerken.

Actualiteit

In 2019 heeft Centric gekozen om haar oplossing voor zaakstelsel en DMS naar de toekomst in te vullen met partner Decos. Samen zorgen Centric en Decos dat organisaties bij één partij volledig ontzorgd worden met de beste oplossingen die beschikbaar zijn. Een nieuwe mogelijkheid hiervoor is JOIN Samenwerken.

Efficiënt samenwerken aan bestanden in één veilige omgeving? Samenwerken met partijen zonder zaak- en documentstelsel? Geen kopieën meer en geen verwarring of iemand de laatste versie heeft gehad? Houd de controle met JOIN Samenwerken!

Deel bestanden direct vanuit je zaakstelsel om er met in- en externe partijen aan te werken. Een medewerker of ketenpartner ontvangt een link naar het document in JOIN Samenwerken, zodat documenten niet meer kwijtraken in de mailbox. En doordat je in JOIN Samenwerken zelf de rechten instelt, heb je direct inzicht in alles wat er gebeurt met een document. Alleen de geautoriseerde gebruikers hebben toegang tot het document. Of ze nu mogen lezen, becommentariëren, bewerken of downloaden. En wil je een bestand niet langer delen? Met een druk op de knop is het geregeld.

Met het e-mailen van documenten naar een gedeelde inbox komt het wel eens voor dat een medewerker de e-mail archiveert. Maar andere medewerkers weten dan niet van het verstuurd document af. Zeker als je een nieuwe versie van een document terug ontvangt van een partner is het dan niet altijd duidelijk wat de juiste versie van het document is en wie het laatst het document heeft bijgewerkt. Met JOIN Samenwerken staat het document centraal, zodat iedereen altijd de laatste stand van zaken heeft.

Ook voor de ontvangende partij biedt deze samenwerkingsmogelijkheid veel voordelen. Is een medewerker ziek of uit dienst? Voeg eenvoudig een nieuw persoon toe aan een samenwerking. Hij of zij heeft direct toegang tot de laatste versie, kan bij alle gedeelde bestanden en kan alle eerdere commentaren inzien.

De beveiliging is uiteraard goed geregeld: je werkt via een beveiligde verbinding en inloggen kan met tweestapsverificatie. En ook weet je precies wie wat bijdraagt aan de samenwerking. Op de Historie-pagina zie je in één duidelijk overzicht wat er is gebeurd, zodat het besluitvormingsproces inzichtelijk blijft en je tegelijkertijd een audit-trail hebt.

Actualiteit

In 2019 heeft Centric gekozen om haar oplossing voor zaakstelsel en DMS naar de toekomst in te vullen met partner Decos. Door de krachten te bundelen, zorgen Centric en Decos dat organisaties bij één partij volledig ontzorgd worden met de beste oplossingen die beschikbaar zijn.

Centric levert de oplossing van Decos JOIN Zaak & Document. Dit is het flexibele en centrale zaaksysteem dat organisaties in staat stelt om digitaal zaakgericht te werken. Het zaaksysteem van Decos kenmerkt zich door een grote flexibiliteit en keuzevrijheid. De organisatie bepaalt zelf of zaakbehandeling in het zaaksysteem of in een taakspecifieke applicatie wordt afgehandeld. Ook is het mogelijk om een hybride variant te gebruiken, waarin bepaalde onderdelen van het proces in het zaaksysteem kunnen worden afgehandeld terwijl de zaakbehandeling primair in de taakspecifieke applicatie plaatsvindt. Denk bijvoorbeeld aan een document dat vanuit de Suites voor het Sociaal Domein wordt aangemaakt en in het zaaksysteem wordt opgeslagen. Waarbij vervolgens de ondertekening met een digitale handtekening vanuit het zaaksysteem wordt begeleid. Maar ook het begeleiden en voorbereiden van (bestuurlijke) besluitvorming wordt regelmatig hybride ingericht.

JOIN Zaak & Document bevat een volledig geïntegreerde documentmanagementoplossing met een rijke set standaardfunctionaliteiten, zoals workflowmanagement, rapportagefuncties en documentcreatie.

JOIN Zaak & Document is het collectieve geheugen van iedere organisatie. De standaard recordsmanagementfuncties helpen organisaties om te voldoen aan alle eisen gesteld in de NEN2082 en de Archiefwet voor een duurzaam digitaal archief. Daarnaast beschikt JOIN Zaak & Document over functionaliteiten om blijvend te bewaren archiefbescheiden over te dragen aan een digitale archiefbewaarplaats (e-Depot).

Het zaaksysteem van JOIN bestaat uit de volgende onderdelen:

- JOIN Zaaktypen: zero coding zaaktype-configuratie op basis van IMZTC.
- JOIN Besluitvorming: volledige ondersteuning van het besluitvormingsproces binnen het zaaksysteem. Configuratie vindt volledig zero-coding plaats in de ZTC.
- JOIN Agenderen: functionaliteit voor het opmaken en distribueren van agenda's, inclusief koppelvlakken met digitale vergaderoplossingen.
- JOIN E-formulieren: volledig met de ZTC en Zaaksysteem geïntegreerde self-service oplossing, compleet met DigiD, eHerkenning, EIDAS en betaalfunctionaliteiten.
- JOIN Persoonlijke Internet Pagina: selfservice oplossing waarmee burgers zelf inzicht kunnen krijgen in lopende en afgehandelde aanvragen (zaken).
- JOIN Signing Platform: het platform waarmee het zaaksysteem aansluit op de oplossingen voor digitaal ondertekenen, zoals van Centric-partner [Validsign](#).

Het zaaksysteem van Decos is zowel als SaaS beschikbaar als in een on-premises variant. De functionaliteit van beide varianten is gelijk.

Actualiteit

Gemeenten verwerken persoonsgegevens in veel bedrijfsvoeringsprocessen. Veel van deze processen worden ondersteund met applicaties, waarin deze persoonsgegevens worden opgeslagen. Al onze oplossingen schrijven elke verwerking van persoonsgegevens weg naar een privacy-logging. Deze logging kan ontsloten worden binnen de door ons geboden Privacy Workspace.

Transparantie

Door middel van privacy-logging kan een verwerkingsverantwoordelijke transparantie geven over de verwerking van persoonsgegevens binnen de verschillende applicaties. Er kan antwoord gegeven worden op de vraag wie, wanneer, waarom de persoonsgegevens van een burger heeft verwerkt.

Interne en externe verantwoording

Centric Privacy Workspace maakt het mogelijk om verantwoording af te kunnen leggen naar interne toezichthouders zoals de Functionaris Gegevensbescherming en de Privacy Officer, maar ook richting externe toezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens.

Privacy by design

Uitgangspunt voor Centric Privacy Workspace is dat niet meer dan de benodigde gegevens worden opgeslagen en niet langer bewaard worden nodig. De verwerkingsverantwoordelijke kan per aangesloten applicatie de bewaartermijn bepalen. Deze wordt door de oplossing automatisch toegepast. Tot slot worden alle persoonsgegevens natuurlijk versleuteld opgeslagen.

Aansluiting applicaties derden

Ook applicaties van derden kunnen privacy logging genereren en aanleveren aan Centric Privacy Workspace. Om uitwisseling mogelijk te maken werkt Centric samen met de VNG aan het realiseren van een API-definitie voor de uitwisseling van privacy logging.

Actualiteit

Binnen het financiële domein van organisaties zien we dat de overgang naar het werken op afstand soepel is verlopen.

De ontwikkelingen in de markt laten zien dat onderwerpen zoals datamining en datagedreven werken prominent naar voren komen. Er is een groeiende belangstelling voor het automatisch uitwisselen van gegevens via technische en functionele standaarden. Dit wordt versterkt door de diverse aan Common Ground gerelateerde activiteiten die in ontwikkeling zijn. Binnen het financiële domein vernieuwen we de koppelingen op basis van API's/webservices. De webservice Betalen en invorderen, waar steeds meer leveranciers op aansluiten, is hier een mooi voorbeeld van. Binnen de factuurstroom zien we het aandeel e-Facturen steeds meer toenemen. Voor een optimale verwerking van e-Facturen van energieleveranciers ontwikkelen we aanvullende software om ook dit proces zo optimaal mogelijk te faciliteren vanuit de financiële applicatie.

Er zijn steeds meer organisaties die ervoor kiezen om de software vanuit de cloud te gebruiken. Op deze wijze heb je geen omkijken meer naar het operationeel houden van de software en de veiligheid van de server, de focus kan volledig op de uitvoering en bewaking van de financiën worden gelegd. Met Key2Financiën is werken vanuit de cloud nu al mogelijk, daarnaast zijn wij begonnen met de transitie van Key2Financiën richting Software as a Service (SaaS). Voor meer informatie over ons algemene beleid op dit punt verwijzen wij graag naar de specifieke tekst over onze [SaaS-strategie](#).

Actualiteit

Het uitwisselen van gegevens met (bron)administraties speelt een steeds belangrijkere rol. Het digitaal verwerken van subsidieaanvragen stelt steeds hogere eisen aan de veiligheid en traceerbaarheid. In het kader van de diverse Common Ground activiteiten brengt het aansluiten via API's een vernieuwingsslag teweeg.

De behoefte om software vanuit de cloud te gebruiken is duidelijk zichtbaar. Voor Key2Subsidies is het vooronderzoek afgerond wat gedaan moet worden om deze oplossing als Software as a Service (SaaS) te kunnen leveren. Inmiddels worden de eerste stappen in de daadwerkelijke ontwikkeling gezet. Kijk voor meer informatie over de transitie strategie van Centric richting SaaS naar de [algemene toelichting op dit onderwerp](#) binnen dit Productbeleid.

Het recent ontwikkelde Subsidie-dashboard in Cognos biedt de gebruikers meer inzicht, en de mogelijkheid sneller trends te signaleren.

Actualiteit

Op het gebied van HR-beleid bij gemeenten zien we vijf trends waarop wij inspelen:

1. Opgavegericht werken en regie bij de medewerker
2. Bredere scope aanbestedingen voor eHRM
3. HR-systeem in een breed ecosysteem
4. Het nieuwe werken
5. Diversiteit en toegankelijkheid

1. Opgavegericht werken en regie bij de medewerker

Er komt steeds meer het besef dat medewerkers het best presteren als zij in hun kracht werken en voortdurend worden uitgedaagd zonder traditionele top-down sturing en strakke functiebeschrijvingen. Daarnaast veranderen eisen die aan medewerkers gesteld worden snel en moeten medewerkers vitaal blijven om zo duurzaam inzetbaar te zijn. Centric heeft hiervoor Motion Talent toegevoegd aan het portfolio. Via de module Motion Talent neemt de medewerker verantwoordelijkheid voor zijn/haar eigen ontwikkeling. Daarnaast vindt hij/zij de benodigde trainingen in Motion Academy van partner [Studytube](#), het meest complete leerplatform voor organisaties.

2. Bredere scope aanbestedingen voor eHRM

De scope voor aanbestedingen wordt breder en de eisen en wensen talrijker. De scope bestaat tegenwoordig uit de gehele employee journey, van het reageren op een vacature tot en met nazorg na het vertrek én steeds meer functionaliteit voor de administratie en ontwikkeling van medewerkers. Ook de technische en contractuele eisen in aanbestedingen worden steeds scherper geformuleerd. Best Value Procurement, even een trend in inkoopland waarbij leveranciers hun toegevoegde waarde presenteren, komt nauwelijks meer voor.

3. HR-systeem in het ecosysteem

Het HR-systeem is in de meeste organisaties 'eigenaar' van de (externe) medewerker en daarmee een spil in het ecosysteem voor medewerkers en gebruikersinformatie naar andere systemen. Historisch is veel van de integratie file based. Organisaties werken aan modernisering van hun IT-landschap en werken aan een API-infrastructuur voor de integratie van het HRM-systeem in het ecosysteem. Centric ontsluit Motion door middel van API's en sluit hiermee aan op de Common Ground principes.

4. Het nieuwe werken

De trend richting flexibel werken is door Corona enorm versneld. Medewerkers zullen voor een groot deel thuis blijven werken; kantoor zal een ontmoetingsplaats worden zonder vaste werkplekken. Dit zal impact hebben op regelingen zoals de vaste reiskostenvergoeding. De digitalisering van processen zal versneld worden. Arbeidscontracten worden niet meer geprint en verzonden, maar vanuit een workflow voor digitale ondertekening aangeboden en automatisch opgeslagen in het Digitale Personeels Dossier.

5. Diversiteit en toegankelijkheid

Gedreven door maatschappelijke trends, versterkt door overheidssturing zoals de participatiewet, zullen organisaties steeds meer aandacht besteden aan diversiteit van hun personeelsbestand. Dit zullen we onder meer ondersteunen via onze rapportage in HR Analytics, met tools voor competentie gebaseerd werven in Motion Recruit en ondersteuning van toegankelijkheidseisen voor ons HR-systeem.

Actualiteit

Technologische ontwikkelingen en veranderende verwachtingen van de burger stellen nieuwe eisen aan de communicatie van de lokale overheid. Deze communicatie is voor een deel gebaseerd op cijfers die het doen en laten van de overheid inzichtelijk maken. Dezelfde cijfers zijn tevens de basis van de bedrijfsvoering en interne informatievoorziening. Transparantie van processen en besluitvorming, de kwaliteit van de dienstverlening en het rapporteren over prestaties, stellen hoge eisen aan de opslag en interpretatie van gegevens.

De beschikbaarheid van externe data biedt nieuwe uitdagingen. Niet alleen neemt de hoeveelheid data toe, maar ook de kans op verschillende interpretaties van de werkelijkheid. Data-exploratie, het ontdekken van verbanden in uiteenlopende gegevensverzamelingen, is een nog vrijwel onontgonnen gebied. Steeds belangrijker wordt het voorspellend vermogen van gegevensanalyses. Van scenario's doorrekenen tot verbanden ontdekken met behulp van kennistechnologie en statistische rekenmodellen. Dit alles geeft meer grip op de toekomst.

Voor een uitgebreidere toelichting op onze visie en strategie met betrekking tot datagedreven werken kijk je naar onze [algemene toelichting hierop](#) binnen dit Productbeleid.