



## BELEID PER AANDACHTSGEBIED

### Actualiteit

Digitale dienstverlening neemt een vlucht, ook bij de overheid. Meer en meer gemeenten bieden eDiensten aan hun burgers aan. En dit betekent niet alleen dat je als gemeente producten digitaal aanbiedt, maar ook dat werkzaamheden en processen veranderen.

Door digitalisering van processen komen er minder burgers naar het gemeentehuis. Vooral de nieuwe generatie 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. Juist daarom is het belangrijk om te weten hoe websitebezoekers zich gedragen en wanneer ze blijven of juist weggaan. Dit monitoren we bij onze eDiensten zodat gemeenten met deze data in de hand de dienstverlening nog gericht kunnen inzetten. Publieke dienstverlening vormt hierop geen uitzondering. Dat houdt meer in dan alleen het doorgeven van een administratieve wijziging, het betreft ook volledige dossieropbouw en bijhouding door de burger zelf. Hiervoor hebben wij onze eDienst Loketten, zoals de eDienst Loket huwelijk & partnerschap.

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. Om medewerkers te ondersteunen bij deze nieuwe controlerende werkzaamheden en te helpen bij het verhogen van een kwalitatief correcte basisregistratie ontwikkelden wij de module Inzicht. Dankzij geavanceerde controles (bijzonderheden) bij het verwerken van bijvoorbeeld verhuisaangiften kunnen eventuele afwijkingen worden opgespoord.

In onze visie heeft het zaakgericht werken een belangrijke positie. Het juist en tijdig informeren van burgers en ondernemers over lopende aanvragen van producten en diensten draagt tenslotte 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 daarbij voldoen aan de richtlijnen voor digitale archivering van documenten. Met de komst van de ZGW API's wordt bij zaakgericht werken ingezet op een nieuwe standaard volgens de principes van Common Ground. Rotterdam gebruikt bijvoorbeeld als eerste gemeente in Nederland ZGW-API's voor de gegevensuitwisseling tussen Centric Burgerzaken en hun zaakstelsel.

Maar niet alleen met de ZGW-API's zetten we in op 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. Als leverancier is Centric betrokken bij een aantal concrete ontwikkelingen (onder andere in fieldlabs) zoals het programma 'Haal centraal' en de verzoekenbak. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat er op termijn een set API's (Application Programming Interfaces) beschikbaar is waarmee gemeenten en leveranciers basisgegevens efficiënter en effectiever kunnen gebruiken in primaire processen, zoals subsidieverstrekking, verhuizing, bezwaar en vergunningen. Met Centric Burgerzaken sluiten we aan op deze ontwikkeling zodra de API's beschikbaar komen en operationeel 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 Inzicht en Onderzoek, en ook onze eDiensten worden ontwikkeld als SaaS-module. Dat betekent dat zowel programmatuur als gegevens niet meer on-premises bij de gemeente staan, maar in het datacenter van Centric. Deze modules hebben een naadloze integratie met de applicaties die eventueel nog bij de gemeente staan.

De gehele applicatie wordt omgebouwd naar een SaaS-applicatie (Software as a Service). Op deze manier ontzorgen we wat betreft het beheer van de programmatuur. Uiteraard zijn en blijven de gegevens van de gemeente. Ze staan dan alleen 'in de cloud'. Migreren naar SaaS kan overigens nu al. Vanaf eind 2023 faseren we de on-premises variant van Centric Burgerzaken uit. We migreren dan alle klanten, in hun eigen tempo, naar de volledige SaaS-oplossing. Nieuwe klanten worden nu al met de SaaS-oplossing ingericht.

Alle ontwikkelingen, innovaties en vernieuwingen bespreken we met de experts van de gemeente in onze verschillende expertgroepen. Door experts van de gemeente met verschillende specialisaties te betrekken bij het ontwerpproces, de ontwikkeling en de planning, sluiten onze oplossingen naadloos aan bij de wensen van de gebruikers. Daarbij hebben we met verschillende gemeenten co-creatieprojecten, zoals met de gemeente Rotterdam, waarmee we samen de ZGW-API's hebben geïmplementeerd.

## Actualiteit

Klanten geven steeds vaker aan vanuit de Cloud te willen werken. Klanten die kiezen voor de Cloud, verleggen de aandacht van technisch beheer naar het verbeteren van werkprocessen en werken in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving op gebied van privacy en databeveiliging.

Klanten willen zich richten op de processen en de dienstverlening in plaats van op de technische beheertaken. Om aan die wensen te voldoen is Key2Betalen naar de Cloud gegaan en heet het nu Centric Betalen. Centric Betalen is een complete SaaS-applicatie en vervangt Key2Betalen in z'n geheel. Key2Betalen wordt daarom langzaam uitgefaseerd en enkel correctief onderhoud wordt nog doorgevoerd. Key2Betalen wordt tot eind 2023 ondersteund. In de loop van 2022 en 2023 informeren we onze klanten hier nader over. Met Centric Betalen haal je een complete betaalapplicatie in huis, gebaseerd op de laatste technieken en beveiligingen.

Met de beweging naar de cloud is Centric Betalen beter in staat zich aan de marktveranderingen aan te passen. In nauw overleg met de gebruikers zullen we nieuwe functionaliteit toevoegen en kunnen we Centric Betalen beter integreren met andere applicaties. Door gebruik te maken van de cloud kunnen we afstappen van releases per jaar en overgaan op continuous delivery. Klanten beschikken hierdoor sneller over de functionaliteit en de oplossing, zonder veel energie te hoeven steken in het testen van wijzigingen.

Wil je meer informatie over Centric Betalen of het overgaan naar de Cloud of Dynamisch Betalen? Kijk dan op deze pagina's:

[Centric Betalen product pagina](#)

[Centric Betalen](#)

[Dynamisch Betalen](#)

[Dynamisch Betalen animatie](#)

## Actualiteit

Uitvaartverzorgers wensen hun aanbod uit te breiden met nieuwe uitvaarttechnieken zoals cryomeren en resomeren, die naar verwachting wettelijk worden toegestaan. Dit is echter nog niet het geval en we hopen dat dit in 2022 wel wordt toegestaan.

Gemeenten hebben aangegeven burgers ook buiten kantooruren te willen faciliteren. Wij hebben een in de uitvaartbranche gespecialiseerde partner gevonden waarmee dit mogelijk is. Deze partner maakt afspraken met de burger en vult deze in de agenda in, waarna dit opgestuurd wordt naar Centric Begraven. Begin 2022 is de Proof of Concept gereed.

## Common Ground

In het kader van Common Ground zijn voor Centric Begraven onder andere de ontwikkelingen in het kader van Haal Centraal relevant. In 2021 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 kan dit nu wel, wat voor Centric Begraven essentieel is om de API te kunnen gebruiken.

Centric Begraven SaaS koppelt al op basis van de Standaard Zaak-en Documentservices van VNG Realisatie (versie 1.1). Met het oog op Common Ground en deze nieuwe manier van verbinden, is de verwachting dat we in 2022 onderzoeken of het koppelen via de nieuwe standaard ZGW-API's voldoende toegevoegde waarde oplevert.

## Beveiliging

Onlangs werd bekend dat hackers hebben ingebroken in het netwerk van een Nederlandse gemeente. Daarbij konden zij eenvoudig inloggen met een gebruikersnaam en een wachtwoord. De [VNG wees al op de gevaren](#) en de hoge kosten die een hack met zich meebrengt.

Standaard maakt Centric Begraven SaaS gebruik van authenticatie via een gebruikersnaam en wachtwoord in combinatie met Multi-Factor Authenticatie (MFA). Dat betekent dat de gebruiker tijdens de inlogprocedure behalve een wachtwoord ook een extra code ingeeft. De code wordt gegenereerd door een authenticator-app op de telefoon. Een andere mogelijkheid is dat er een koppeling wordt gemaakt met de Active Directory.

## SaaS

Key2Begraven is omgezet naar een SaaS-oplossing (Centric Begraven) en wordt op dit moment nog zowel als SaaS als on-premises ondersteund. Nieuwe functionaliteit wordt op basis van SaaS beschikbaar gesteld. De helft van de klanten maakt al gebruik van de SaaS-oplossing. Ons streven is dat alle klanten in 2023 de overstap hebben gemaakt.

## Introductie JOIN Klantcontact

In 2019 heeft Centric gekozen om haar oplossing voor klantcontactstelsel (KCS) naar de toekomst in te vullen met een 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.

Met Decos levert Centric JOIN Klantcontact. Dit is een omnichannel klantcontactstelsel en verwerkt alle klantvragen in één systeem. 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. Zo is alle informatie snel voorhanden en kan de KCC-medewerker de vraag van de bewoner snel beantwoorden. De integraties lopen van Kennisbank, Zaaksysteem, DMS, Afsprakensysteem en Medewerker-bronnen tot aan de telefooncentrale en social media. Vanzelfsprekend is volledig e-mailmanagement mogelijk via JOIN Klantcontact.

Geen rondslingerende post-its meer. Terugbelnotities en Informatieverzoeken worden centraal bijgehouden en afspraken worden direct ingepland. Zo wordt gegarandeerd dat afspraken écht worden nagekomen.

De automatisch gegenereerde rapportages maken het mogelijk om te sturen op feiten, en geven inzicht in wat er dagelijks, wekelijks en maandelijks aan klantcontacten wordt verwerkt, over welke onderwerpen en hoe deze zijn afgehandeld – en dit alles tot op medewerker-niveau.

## AVG en JOIN Klantcontact

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 lokale overheden 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) die de data ontsluit naar de applicatie. Door deze API te standaardiseren kunnen afnemende applicaties verschillende databronnen op dezelfde wijze gebruiken.

JOIN Klantcontact liep al 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.

- Gegevens gebruiken maar niet in alle taakspecifieke applicaties kopieën opslaan van diezelfde data.
- Privacy by design: op veldniveau bepalen welke informatie voor welke groep gebruikers beschikbaar is. Zonder verlies van klantvriendelijkheid toch de privacy van klanten waarborgen.

Het klantcontactstelsel van Decos is zowel als SaaS beschikbaar (Microsoft Azure) als in een on-premises-variant. De functionaliteit van beide versies is gelijk.

## **JOIN the JOURNEY**

In 2021 is Decos gestart met de ontwikkeling van een nieuw applicatieplatform. Wij nemen onze klanten en partners mee op reis naar de realisatie hiervan. Deze reis heeft als titel "JOIN the JOURNEY". Gedurende 2022 zullen klanten op diverse manieren worden geïnformeerd en betrokken bij de ontwikkeling. Decos hecht veel waarde aan de samenwerking met klanten om de ultieme eindbestemming te bereiken.

Het nieuwe platform gaat uit van belangrijke principes, zoals security en privacy by design & default, een ultieme gebruikservaring (voor iedere gebruiker, van beheerder tot burger), flexibiliteit bij het inrichten van processen en een moderne (cloud)architectuur. Bij het ontwerpen en ontwikkelen van functionaliteit laten wij ons inspireren door marktontwikkelingen zoals Common Ground en de verregaande digitalisering die het afgelopen jaar een enorme versnelling heeft doorgemaakt.

Zodra de eerste functionaliteiten zijn gerealiseerd stellen we deze kosteloos beschikbaar aan onze klanten. Denk aan functionaliteiten voor het modelleren van processen, het starten en behandelen van zaken, document- en recordmanagement, webformulieren en PIP- en klantcontactfunctionaliteit. Het nieuwe platform wordt niet exclusief voor de Nederlandse overheidsmarkt ontwikkeld, maar zal vanwege zijn flexibele architectuur in staat zijn zich te vormen naar de (digitale) behoeften van iedere organisatie in elke markt.

## **Actualiteit**

Het belastingdomein is volop in beweging. Grote ontwikkelingen zoals werken met GEO, selfservice voor burgers en bedrijven, het werken met basisregistraties binnen het belastingdomein en digitalisering hebben hun weerslag op dit domein. Daarnaast is Common Ground uiteraard een grote beweging en heeft invloed op ontwikkelingen binnen het gehele belastingdomein.

## **Actualiteit**

De grote ontwikkelingen in 2022 zijn de vernieuwing van de eDiensten Belastingen van Bakerware. De focus hierin ligt in privacy & security. Meer regie voor de burger door toepassingen van e-formulieren en een belangrijke focus op de ondersteuning van de schuldenproblematiek binnen het domein Belastingen.

## Actualiteit

Ook in 2022 zal het voor onze klanten de uitdaging zijn om met dezelfde middelen en mensen meer te presteren. Als gevolg hiervan moeten de dagelijkse processen zo efficiënt mogelijk worden uitgevoerd. Onderdeel van Common Ground is het gebruik van Application Program Interfaces (API's) voor de ontsluiting van data. Het uitwisselen van gegevens tussen verschillende gegevensbronnen via een API is eenvoudiger en efficiënter. In het financiële domein resulteert dit in meer verzoeken om de bestaande bestandskoppelingen, de basismethode waarop nu nog veel gegevens worden uitgewisseld, te vervangen door op API's gebaseerde koppelingen. Dit zorgt ervoor dat er minder menselijke handelingen nodig zijn om gegevens uit te wisselen tussen softwareoplossingen.

Steeds meer organisaties kiezen voor Key2Financiën vanuit de cloud. Op deze wijze hebben zij namelijk geen omkijken meer naar het operationeel houden van de software en de beveiliging hiervan. De focus kan dan volledig naar de uitvoering en bewaking van de financiën. Daarnaast werken wij aan een vernieuwde look & feel van Key2Financiën, als onderdeel van een breder vernieuwingstraject waarin ook de transitie naar SaaS wordt doorgevoerd. In de loop van dit jaar komt de nieuwe look & feel van de modules Budgetbewaking en Factuurafhandeling beschikbaar. Wat betreft wet- en regelgeving verwachten we in 2022 geen bijzondere ontwikkelingen.

## Actualiteit

Met grote uitdagingen rond wonen en de energietransitie zijn subsidies een zeer krachtig middel om de gewenste veranderingen in de samenleving te sturen. Wil je voor de energietransitie groot inzetten op het isoleren van woningen? Dan is het belangrijk om te zorgen dat de beschikbare subsidiegelden ook daarvoor worden ingezet.

Veel organisaties hebben subsidies belegd bij verschillende beleidsafdelingen, die de budgetten en gelden beheren. Maar hoe behoud je hierbij het overzicht? Zeker als je verschillende aandachtsgebieden wilt combineren om een maatschappelijk thema breed aan te pakken. Wil je voor de woningopgave bijvoorbeeld startersleningen inzetten, innovatie stimuleren voor bijvoorbeeld tiny houses én aandacht voor beschermd wonen? Dan kan het dat er verschillende budgetten uit verschillende aandachtsgebieden nodig zijn om dit integraal te overzien.

Even belangrijk is dat de verantwoording door de ontvanger goed is geborgd. Wanneer je groot inzet op woningisolatie, wil je ook het inzicht kunnen geven dat de subsidie daadwerkelijk voor dit doel is ingezet.

Key2Subsidies is een complete oplossing die het bewaken, uitkeren, betalen én verantwoorden van subsidie ondersteunt. Hiermee heb je volledig inzicht en begeleiding bij de toekenning, terwijl het eenvoudiger wordt om alle betalingen uit te voeren en de verantwoording te borgen in het proces.

Om Key2Subsidies in de toekomst nog sneller te kunnen optimaliseren voor het ondersteunen van nieuwe uitdagingen, ontwikkelen wij de applicatie door naar een SaaS-applicatie. Hiervoor pakken wij de applicatie in eerste instantie technisch aan, zodat we daarna versneld nieuwe mogelijkheden kunnen bieden. Voor komend jaar richten wij ons op de voorwaarden voor SaaS, zoals de implementatie van HelloMe voor toegangscontrole en Documentcreatie als vervanger voor de module Documentuitvoer.

# Actualiteit

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

1. Opgavegericht werken en regie bij de medewerker
2. Het nieuwe werken
3. HR-systeem in een breed ecosysteem
4. 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 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. 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 Personeelsdossier.

Op het specifieke onderwerp 'thuiswerkvergoeding' zien we veel verschillende aanpakken ontstaan. We hebben hier zelf ook een visie over welke we proberen te koppelen aan behoeftes bij onze klanten.

Op dit moment bieden we vier oplossingen aan: 1) thuiswerkvergoedingen via tijdschrijven, 2) Een thuiswerkpatroon aanvragen via overige aanvragen, 3) een thuiswerkvergoeding declareren en 4) het toekennen van een standaard thuiswerkvergoeding. Deze vier oplossingen blijven we in 2022 en daarop volgen en optimaliseren qua gebruikerservaring en effectiviteit om zodoende goed te blijven voorzien op de gebruikersbehoefte.

Ons advies, dat we richting de VNG uitten en welke wij bij onze klanten tot de aandacht willen brengen, is op dit moment vooral: hou het eenvoudig en creëer niet onnodige administratie om tot een oplossing te komen. Het zou elegant werken wanneer medewerkers een budget krijgen voor thuiswerken, ongeacht of ze dit doen of niet, het hangt namelijk van vele factoren af of iemand besluit thuis te werken. Op deze manier stel je eenieder in staat om een optimaal werk klimaat te hanteren en bespaar je kosten op administratieve werkzaamheden.

## 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 aan een API-infrastructuur voor de integratie van het HRM-systeem in het ecosysteem. Centric ontsluit Motion met API's en sluit hiermee aan op de Common Ground-principes.

## 4. 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 ondersteunen we onder meer via onze rapportage in HR Analytics, met tools voor competentie gebaseerd werven in Motion Recruit en ondersteuning van toegankelijkheidseisen voor ons HR-systeem.

# Actualiteit

Data is tegenwoordig het kloppende hart van iedere organisatie. In een wereld waarin alles met elkaar verbonden is (Internet of Things) en waar 24/7 data wordt gegenereerd, is een datagedreven transformatiestrategie essentieel voor organisaties die willen overleven en floreren. Datagedreven organisaties nemen besluiten op basis van feiten. Data vormt het uitgangspunt. De data binnen de organisatie of keten wordt grondig geanalyseerd en vertaald naar managementinformatie. Zo'n organisatie werkt vraag gestuurd. Zo wordt duidelijk welke data nodig is om een helder en doelgericht antwoord op de bijbehorende businessvraag te formuleren. Datagedreven werken biedt kansen en creëert nieuwe mogelijkheden. Daarbij draait het niet alleen om inzet van nieuwe technologieën. Het vraagt om verandering van mindset, gedrag en gewoonten. Lukt dat, dan levert dat een aantal voordelen op voor de organisatie:

- **Schaalbaar en wendbaar**

Door de data uit de verschillende processen binnen jouw organisatie te koppelen, krijg je de beschikking over informatie. Dit helpt om nog beter in te spelen op de businessvraag.

- **Efficiënt en effectief**

Data als belangrijkste businessdriver vraagt om kwaliteit en toepasbaarheid van de data. Organisaties die data centraal zetten, moeten volledig grip op hun eigen data hebben. Domeinanalyse en het slim integreren van applicaties zijn essentieel.

- **Transparantie**

Datagedreven werken als kern van jouw organisatie zorgt ervoor dat alle keuzes worden gemaakt op basis van feiten en voorspellingen. Dit zorgt voor duidelijke processen. Iedereen binnen de organisatie streeft daardoor dezelfde doelen na en er heerst volledige transparantie.

- **Voorspellend vermogen**

Meten is weten! Wist u dat voor data eigenlijk hetzelfde geldt? Slimme interpretaties van bestaande en nieuwe data tonen trends en kunnen voorspellingen mogelijk maken. Door datagedreven te werken, weet u exact hoe de organisatie ervoor staat en kunt je de juiste besluiten nemen.

## **Gebruik uw data om tot nieuwe inzichten te komen en laat data uw kernprocessen sturen, voorspellen en automatiseren**

Verwachte trends t/m 2025 zijn:

- een verdere integratie en uitbreiding van Augmented Intelligence- (AI-)toepassingen in BI-tools
- gebruik van embedded visualisaties in procesapplicaties
- een stijgende vraag naar data science gerelateerde kennis en vaardigheden
- transformaties van steeds meer organisaties naar datagedreven werken

Als applicaties beschikken over intelligente voorspellende algoritmes, kunnen beslissingen zelfs geautomatiseerd worden genomen. Denk aan real-time fraudedetectie of het automatisch goedkeuren van vergunningen bij een gemeente.

Voor meer informatie over onze visie op [datagedreven werken](#) zie de toelichting op dit algemene thema in het productbeleid.

## **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 consulent uit handen genomen door het voorwerk over te laten aan de inwoner. Zo krijgt de consulent 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.

## Actualiteit Werk

Het domein Werk is bezig met een professionaliseringslag. Vanuit het programma TWI (Toekomst Gegevensuitwisseling Werk en Inkomen) wordt gewerkt aan een nieuwe infrastructuur en een manier om gegevens uit te wisselen. In het domein Werk uit zich dat in ontwikkelingen als het Werklandschapsmodel, de instrumentengids en VUM (Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens). Dit zijn belangrijke ontwikkelingen, omdat ze richting geven aan een uniforme manier van werken en het volgen van de klant. Wij volgen deze ontwikkelingen de komende tijd en sluiten hierop aan en/of maken een vertaalslag naar functionaliteit in onze eigen applicatie.

In de geplande productontwikkeling zetten wij ook in op functionaliteit voor inwoners door een nieuwe eDienst te bieden voor het domein Werk, waarin participatie door de inwoner en toeleiding naar werk centraal komen te staan. Deze nieuwe functionaliteit van de eDienst Mijn werk komt voor een inwoner beschikbaar in dezelfde uniforme omgeving als waar hij ook andere eDiensten voor het Sociaal Domein kan vinden, zoals de eDienst Mijn inkomen en Mijn regie.

Daarnaast speelt de nieuwe Wet inburgering, die onlosmakelijk is verbonden met participatie of werk. Wij hebben al het nodige geïnvesteerd om deze nieuwe wet te ondersteunen en ook de komende periode vraagt de wet de nodige aandacht. Samenwerking met ketenpartners speelt in alle hierboven geschetste ontwikkelingen steeds meer een rol, of dat nu werkgevers (denk aan doorontwikkeling in het kader van het preferent werkproces loonkostensubsidie), taalscholen of WSP's zijn; de gemeente heeft in al die samenwerkingen een sleutelrol.

## Actualiteit Inkomen

Het Sociaal Domein is voortdurend onderhevig aan wet- en regelgeving op het gebied van participatie, jeugdzorg en zorg. Dit vergt een continue aanpassing van de oplossingen. Op het gebied van inkomensondersteuning is tijdens de coronapandemie door gemeenten veel werk verricht om de steunmaatregelen (Tozo, TONK) op tijd en op de juiste wijze te implementeren en uit te voeren. Voor het jaar 2022 zetten we in op verdergaande digitalisering. Deze inzet wordt mede bepaald door de wet- en regelgeving rondom de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en de Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag.

De digitalisering van ketenprocessen is een belangrijk speerpunt, met als doel de gebruikers zoveel mogelijk te ontlasten bij de uitvoering van de inkomenspraktijk. Dit geldt óók voor de inwoners: wij zien dat steeds meer aanvragen om ondersteuning en wijzigingen in de leefsituatie zo veel mogelijk geautomatiseerd worden afgehandeld door het ondersteunende IT-systeem. In dat kader nemen we actief deel aan Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen (GBI), dat ook bijdraagt aan de realisatie van Common Ground. Het is een initiatief van gemeenten, waarbinnen standaarden worden ontwikkeld voor het inkomensdomein. Binnen GBI wordt onder meer gewerkt aan een koppelvlak voor een aanvraag levensonderhoud.

## Actualiteit Zorg

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 iStandaarden-berichtenverkeer heeft geleid tot een heldere en concrete beschrijving van diverse processen. Het verplicht gebruik van zowel de berichten als de productcodes zorgen voor een eenduidige vulling van berichten, waardoor informatie altijd beschikbaar is voor monitoring en sturing.

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

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

Om inwoners te betrekken, zetten we in op de ontwikkeling van de nieuwe eDienst Mijn zorg, waarmee inwoners naast het bekijken van hun dossier zaken kunnen regelen met de gemeente, zoals het doorgeven van wijzigingen.

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 niet meer weg te denken 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 als de productcodes zorgen voor een eenduidige vulling van berichten, waardoor informatie altijd beschikbaar is voor monitoring en sturing.

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

Om zoveel mogelijk grip te houden, zijn sturing en monitoring op budgetten belangrijke onderdelen, want 'Tekorten in de Jeugdzorg' wil je zoveel mogelijk voorkomen. Door deze tekorten ligt er een grote druk op de uitvoering, sturing en begroting binnen de gemeente. Het wordt steeds belangrijker om te kunnen sturen op budgetten en om overschrijdingen tijdig te signaleren. 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 zijn 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, zijn voor regisseurs van het grootste belang. In de loop van 2022 komt er mogelijk wetgeving om het delen van informatie binnen de keten eenvoudiger te maken, de wet WAMS. Er is een grote behoefte om vanuit meerdere disciplines samen te 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 op basis van de beschikbare (historische) data waar nog veel te winnen is.

Suite4Sociale Regie heeft zich in 2021 gericht op zaken als documentcreatie, meer-gemeentefunctionaliteit, flexibele meetinstrumenten en het ondersteunen van zaaksystemen op basis van de StUF standaard voor Regie- & Zaakservices. Voor de middellange termijn ligt de focus op verdere integratie met onze andere Sociaal Domein-applicaties, nieuwe partners en ketenpartijen, zoals de Verwijsindex. Hierbij staan naast de geplande ontwikkelingen de thema's gebruiksvriendelijkheid, integraal samenwerken en privacy op de roadmap.

## Actualiteit

Key2Jongerenmonitor ondersteunt de gemeente ten aanzien van de uitvoering van wettelijke en maatschappelijke taken op het gebied van leerplicht, RMC en/of leerlingenvervoer. Centric stopt met dit product per 30 september 2022. Dit houdt in dat Centric vanaf die datum geen ondersteuning (consultancy, helpdesk en/of bug-fixing) meer zal bieden op deze applicatie. Alle klanten die deze oplossing gebruiken zijn hier al afzonderlijk over geïnformeerd.

Gedurende het lopende jaar 2022 tot 30 september kun je nog op onze support op Key2Jongerenmonitor rekenen, zoals je dat afgelopen jaren van ons gewend was.

## Actualiteit

Op 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd. Met deze wetswijziging is het vroeg signaleren van schulden een verplichte taak geworden voor gemeenten. Ook zijn er meer mogelijkheden gekomen om gegevens binnen de keten uit te wisselen. Uitwisseling van gegevens met schuldeisers en gerechtsdeurwaarders is zelfs een verplichting geworden voor gemeenten.

De coronacrisis had een grote financiële impact voor veel ondernemers. In de retail, de detailhandel en de horeca kampen bedrijven met grote (belasting)schulden als gevolg van de maatregelen. Het is de verwachting dat dit in 2022 zal leiden tot een grotere instroom in de schuldhulpverlening. Ook de stijging van de energieprijzen zal een grote invloed hebben op de betalingspositie van inwoners in de lagere inkomensklassen. Hierdoor verwachten wij in 2022 een verhoogde instroom in de schuldhulpverlening.

## Samenwerking Stratech

Centric en softwareontwikkelaar Stratech werken sinds oktober 2020 samen 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 Stratech Perspectief gekozen als strategische oplossing voor de genoemde domeinen. De oplossing van Stratech Perspectief vormt een aanvulling op het brede aanbod van Centric voor de decentrale overheid.

Met Stratech Perspectief kun je via RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf, van Inforing, en via de oplossing Vindplaats van Schulden van de Stichting BKR, signalen ontvangen voor het vroegsignaleren van betalingsproblemen bij jouw inwoners. Binnen Stratech Perspectief kun je de benodigde acties registreren en opvolgen. Zo kom je via vroegsignalering in contact met mensen met en zonder problematische schulden. Om u te helpen op een efficiënte manier betalingsregelingen te treffen met schuldeisers, is binnen Stratech Perspectief de module NPS ontwikkeld. Stratech NPS helpt u bij het treffen van betalingsregelingen bij niet-problematische schulden. Voorlopig kun je ook 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

In 2021 is de koppeling tussen Key2Handhaving en InSZicht van Maxdoro gerealiseerd in het kader van de Wmo en Jeugdwet. Bij het starten van een handhavingsonderzoek binnen InSZicht kan gebruik worden gemaakt van de zorgaanbieder- en cliëntgegevens uit de Suites voor het Sociaal Domein.

Voor 2022 staat gepland dat ook de geautomatiseerde koppeling in het kader van de Participatiewet wordt gerealiseerd. Door een intensieve samenwerking met Maxdoro en de inzet van InSZicht, is het voor gemeenten mogelijk alle handhavingsactiviteiten op het gebied van het sociaal domein te bundelen.

## Actualiteit

De Omgevingswet treedt in werking op 1 juli 2022. De VNG heeft een roadmap opgesteld waarin de belangrijkste mijlpalen zijn beschreven richting de inwerkingtreding. Gemeenten en Omgevingsdiensten gebruiken deze als leidraad om zich voor te bereiden. Het Centric-productbeleid is afgestemd op de VNG-roadmap.

Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) is voorwaardelijk voor de uitvoering van de Omgevingswet. Inmiddels zijn de meeste overheden aangesloten op de pre-omgeving van DSO en sluiten ook steeds meer overheden aan op de productie-omgeving van het DSO. De tijd tot livegang wordt gebruikt voor testen, oefenen en het opdoen van ervaringen.

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). In overeenstemming met de Omgevingswet is de inwerkingtreding van de Wkb 1 juli 2022.

### **Direct werken volgens de Omgevingswet en de wabo**

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

Door uitstel van de Omgevingswet kiezen steeds meer klanten ervoor nu al live te gaan met Centric Leefomgeving onder de Wabo, maar volledig in de geest van de Omgevingswet. Hiermee is de organisatie alvast optimaal voorbereid en wordt piekdrukke op 1 juli 2022 voorkomen. Eventueel verder uitstel van de wet heeft hierdoor minder impact.

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

## Inwonerparticipatie voor de fysieke leefomgeving

Met het online platform Furban geef je als gemeente invulling aan inwonerparticipatie binnen het fysieke domein. Met dit online platform maken burgers en bedrijven samen met de gemeente een ontwerp voor hun plein, buurt of straat.

Als stedenbouwkundige, landschapsarchitect of participatie-expert haal je op een laagdrempelige manier ideeën op bij belanghebbenden, in 3D. U plaatst een project op Furban en nodigt belanghebbenden uit om ontwerpen te beoordelen of zelf te bedenken. Andere belanghebbenden reageren hierop en gaan in gesprek met elkaar via de chat. Het geïntegreerde dashboard en heldere rapportages zorgen voor een compleet overzicht van alle projecten. Inwoners bekijken ontwerpen zelf eenvoudig op de locatie in Augmented Reality (AR) met de Furban City app (Apple en Android).

## Actualiteit

Nederland is wereldwijd koploper op het gebied van overheidsinformatie en basisregistraties. Het systeem rondom het beheer van objectinformatie staat daarbij in groot aanzien. Centric Objectregistratie maakt dit succes mede mogelijk door gemeenten en (belasting)samenwerkingsverbanden in staat te stellen hun taken als bronhouder van objectregistraties uit te voeren. Tegelijkertijd biedt Centric Objectregistratie functionaliteit voor afnemers van objectgeoriënteerde basisregistraties, voor diverse doeleinden.

Objectregistratie wordt een steeds belangrijkere component binnen de processen en vraagstukken van gemeenten, samenwerkingsverbanden en belastingorganisaties. Zo is een correcte registratie van objecten noodzakelijk voor het heffen van belastingen, maar speelt het ook een rol bij maatschappelijke vraagstukken zoals de energietransitie en watermanagement.

Centric Objectregistratie richt zich op het zo eenvoudig en correct mogelijk registreren van objecten. Om dat mogelijk te maken worden de verschillende objectenregistraties zo dicht mogelijk naar elkaar toegebracht om processen op elkaar aan te laten sluiten, zodat het beheer van objectregistraties zo op een goede manier integraal kan worden uitgevoerd. Om deze integrale benadering van objectbeheer vorm te geven, werkt de overheid aan de Samenhangende Objectenregistratie (SOR). Centric Objectregistratie speelt hierop in door applicaties en functionaliteit zoveel mogelijk te integreren. Zo wordt het vanaf 2022 mogelijk BAG, WOZ en BRK in één omgeving te kunnen inzien en te beheren. Hierdoor kunnen we anticiperen op de ontwikkelingen rond de SOR en kunnen we gezamenlijk met klanten naar de samenhangende objectenregistratie groeien.

## Actualiteit

Op plekken waar het aanbod van parkeerplaatsen kleiner is dan de vraag, ontstaat vaak parkeeroverlast. Inwoners die hun auto niet kunnen parkeren, ondernemers die slecht bereikbaar zijn of zelfs onveilige situaties die ontstaan in de openbare ruimtes zijn hiervan voorbeelden. Goede invulling en uitvoering van het parkeerbeleid en de aanwezigheid van voertuigen in een gemeente, heeft een direct effect op de leefbaarheid en burgertevredenheid.

Het digitaliseren van parkeerprocessen blijft daarom een belangrijk onderwerp in de actualiteit van parkeren. De overheid spoort gemeenten aan om de belangrijkste parkeerprocessen zo te vereenvoudigen, dat deze via internet beschikbaar kunnen worden gesteld aan burgers en bedrijven. De ontwikkeling van deze diensten is nu in volle gang.

In 2020 heeft Centric gekozen om haar oplossing voor parkeren naar de toekomst in te vullen met een partner: Qualogy. Samen zorgen Centric en Qualogy dat organisaties bij één partij volledig ontzorgd worden met de beste oplossing die beschikbaar is in het domein van parkeren.

Dit bestaat uit de volgende functionaliteiten.

- eDienst aanvragen parkeerproduct;
- eDienst permanente kentekenwijziging;
- eDienst tijdelijke kentekenwijziging;
- eDienst visiteregeling burgers;
- Spraakgestuurd aanmelden kentekens;
- eDienst bijkopen parkeertegoed;
- eDienst visiteregeling bedrijven;
- eDienst wijzigen betaalmethode parkeerproduct;
- eDienst verlengen parkeerproduct;
- eDienst beëindigen parkeerproduct;
- eDienst aanvragen milieu ontheffing.

#### **eDienst aanvragen parkeerproduct**

Als inwoner, bedrijf of bezoeker van een gemeente kan ik een parkeerproduct aanvragen waarbij ik alleen uit de producten kan kiezen die ik mag aanvragen. Afhankelijk van het aangevraagde product moet ik documenten overleggen. Het product kan ik betalen met iDEAL. Na aanvraag krijg ik een bevestiging per email, heb ik een actief parkeerproduct en kan ik mijn aangevraagde product raadplegen in mijn persoonlijk portaal.

#### **eDienst permanente kentekenwijziging**

Als inwoner of gevestigd bedrijf van een gemeente kan ik inloggen in mijn persoonlijke portaal om het kenteken van een parkeervergunning te wijzigen. Ik kan de wijziging in laten gaan per in te voeren ingangsdatum. Na wijziging van het kenteken wordt per de ingangsdatum het parkeerrecht van het huidige kenteken beëindigd en het parkeerrecht van het nieuwe kenteken gestart.

#### **eDienst tijdelijke kentekenwijziging**

Als inwoner of gevestigd bedrijf van een gemeente kan ik inloggen in mijn persoonlijke portaal om een tijdelijke kentekenwijziging voor één van mijn actieve parkeervergunningen door te geven. Ik kan de periode van de tijdelijke wijziging invoeren. Voor het tijdelijke kenteken wordt een tijdelijk recht aangemaakt in het gebied waar de vergunning geldig is. Ik ben gebonden aan het maximale aantal tijdelijke wijzigingen dat de gemeente heeft ingesteld.

#### **eDienst visite regeling burgers**

Als inwoner van een gemeente kan ik inloggen in mijn persoonlijke portaal om mijn bezoek op kenteken aan te melden. Ik kan de periode direct in laten gaan of ik kan een reservering in de toekomst maken. Het saldo op mijn vergunning wordt alleen verbruikt gedurende de werkingstijd van betaald parkeren in het vergunningengebied. Ik kan mijn bezoek toevoegen aan een lijst met favorieten zodat ik me in de toekomst kan aanmelden met één druk op de knop.

#### **Spraakgestuurd aanmelden kentekens**

Als inwoner of gevestigd bedrijf van een gemeente kan ik inbellen op een spraaksysteem om een kenteken aan te melden voor het gebied waar mijn parkeervergunning geldig is. Door het spraaksysteem wordt een parkeerrecht aangemaakt. Dit parkeerrecht eindigt na het actief afmelden van dit kenteken of bij het bereiken van het einde van de werkingstijd van betaald parkeren in het vergunningengebied. Het is ook mogelijk om in één keer alle aangemelde kentekens af te melden.

#### **eDienst bijkopen parkeertegoed**

Als inwoner van een gemeente kan ik inloggen in mijn persoonlijke portaal om extra uren bij te kopen voor mijn visiteregeling. Als gemeente kan ik instellen of bijkopen van tegoed mogelijk is en of er een limiet aan bijkopen is. Na het bijkopen van tegoed en afrekenen via iDEAL, is mijn saldo direct beschikbaar voor het aanmelden van mijn visite.

#### **eDienst visiteregeling bedrijven**

Als gevestigd bedrijf van een gemeente kan ik inloggen in mijn bedrijfsportaal om een kenteken aan of af te melden op een parkeervergunning. Ik kan het tijdstip van aanmelden direct in laten gaan of ik kan een reservering in de toekomst maken. Als gemeente kan ik instellen hoeveel kentekens er tegelijkertijd aangemeld kunnen zijn. Dit maximum is afhankelijk van de soort vergunning en/of de grootte van het bedrijf.

#### **eDienst wijzigen betaalmethode parkeerproduct**

Als inwoner of gevestigd bedrijf van een gemeente kan ik inloggen in mijn persoonlijke portaal om de betaalmethode van een parkeervergunning te wijzigen. Ik kan kiezen uit iDEAL, automatische incasso of betaalverzoek. Bij automatische incasso is het invoeren van een IBAN verplicht.



### **eDienst verlengen parkeerproduct**

Als inwoner of gevestigd bedrijf van een gemeente kan ik inloggen in mijn persoonlijke portaal om voor het aflopen van de geldigheidstermijn van mijn parkeervergunning de vergunning te verlengen. Het moment waarop kan worden verlengd, is instelbaar door de gemeente. Na verlengen kan de nieuwe termijn worden betaald via iDEAL.

### **eDienst beëindigen parkeerproduct**

Als inwoner of gevestigd bedrijf van een gemeente kan ik inloggen in mijn persoonlijke portaal om mijn parkeervergunning te beëindigen. Bij een parkeervergunning op kenteken wordt per de einddatum ook het parkeerrecht ingetrokken. Door de gemeente kan worden ingesteld of restitutie van toepassing is bij beëindiging. Het te restitueren bedrag wordt overgemaakt op het IBAN dat ik bij mijn parkeervergunning heb ingesteld.

### **eDienst aanvragen milieu-ontheffing**

Als bezoeker van een stad waar milieuzones zijn ingeregeld, kan ik een milieu-ontheffing aanvragen en betalen via iDEAL. Na betaling wordt een ontheffing op kenteken aangemaakt en kan ik probleemloos – gedurende de periode van de ontheffing – met het voertuig waarvoor ik de ontheffing heb aangevraagd in de milieuzone verblijven.

### **Europese Gehandicapten Parkeerkaart**

Als inwoner van een gemeente of een in de gemeente gevestigde instelling kan ik een Europese Gehandicaptenkaart aanvragen. Het kaartnummer wordt bij afgifte automatisch in het Nationaal Parkeerregister (NPR) geregistreerd. Daarnaast is het mogelijk om aan deze kaart een kenteken te koppelen en dit ook vast te leggen in het NPR, zodat de gehandicaptenkaart digitaal op kenteken kan worden gehandhaafd.

## **Actualiteit**

Het uitwisselen van gegevens tussen applicaties onderling en het uitwisselen met landelijke voorzieningen is langzaam aan het veranderen. Er zijn steeds meer initiatieven waarbij gegevens via API's beschikbaar worden gesteld. Tegelijkertijd hebben we ook te maken met de traditionele manier van gegevensuitwisseling en de huidige standaarden. De verwachting is dat de transitie van de traditionele manier van gegevensuitwisseling naar API's en op basis van de Common Ground-principes meerdere jaren in beslag neemt. Dit wordt ook door de VNG onderkend. In de tussentijd blijven beide situaties bestaan.

Wij willen als Centric deze vernieuwingen samen met gemeenten en ketenpartners tot een succes maken. We spelen daarop in door onze klanten te ondersteunen in de transitiefase door innovatieve oplossingen te ontwikkelen die aansluiten bij Common Ground waar dat kan en daarnaast te zorgen voor continuïteit op de traditionele wijze van berichtenuitwisseling zolang dit nodig is. Met deze aanpak helpen we gemeenten in een geleidelijke en verantwoorde transitie van 'oud' naar 'nieuw'.

Wij bieden een platform voor diensten op het gebied van interconnectiviteit en gegevensuitwisseling met de focus op oplossingen voor:

1. Integratie en landelijke voorzieningen (eServices);
2. Toepassingen op het gebied van API-strategie en management;
3. De transitie van distribueren naar notificeren.

## **Common Ground**

Het wordt steeds duidelijker dat gemeenten, leveranciers en ketenpartners voor een grote uitdaging staan om de Common Ground-concepten in de hele keten te implementeren. Het afgelopen jaar hebben wij een voorziening gerealiseerd waarbij bevraging van de BRP vanuit onze applicaties (o.a. Begraven) via de 'eService Haal Centraal BRP' op basis van de Haal Centraal API kan plaatsvinden. Een van de uitdagingen bij het principe 'halen bij de bron' is de behoefte binnen processen aan het ontvangen van notificaties. De komende periode nemen wij deel aan het VNG-project voor Notificeren om te beproeven hoe wij met innovatieve oplossingen rondom datadistributie, in deze veranderende omgeving, de betrouwbare basis voor gegevensuitwisseling blijven bieden.

## **Data ontsluiten via API's**

De verwachting is dat het aanbod aan API's fors zal toenemen. Klanten vragen ons om op een eenduidige manier data beschikbaar te stellen uit de SaaS-applicaties. Vanuit het domein Datamanagement gaan we de komende periode hier verder op inzetten door, op basis van de uitgangspunten van de Nederlandse API-strategie, onze klanten te ondersteunen met ons connectiviteitsplatform.

## SaaS

Naast de Common Ground ontwikkelingen blijft ook de SaaS-transitie een speerpunt in 2022. Dit betekent concreet dat het eServices portfolio verder uitgebouwd wordt en dat we Key2GBA-V als nieuwe SaaS-oplossing gaan leveren. Door als SaaS te leveren ontstaat een aanzienlijke vereenvoudiging van de beheerinspanning voor klanten en geeft het ons mogelijkheden om sneller en efficiënter vernieuwingen door te voeren binnen onze producten en oplossingen.

Met de toename van het aantal oplossingen dat in SaaS en Cloud wordt geleverd, blijft de brugfunctionaliteit tussen on-premises en Cloud onverminderd belangrijk. Ons connectiviteitsplatform speelt daar een belangrijke rol in.

## Beveiliging en privacy

Met de toename van de informatieketens, in een mix van gegevens binnen de muren van de gemeenten, extern in de Cloud/SaaS en bij landelijke bronnen is beveiliging en privacy van cruciaal belang. Door het toepassen van security en privacy by design en geconformeerd te blijven aan de AVG en de BIO zorgen we ervoor dat dit op orde blijft.

Het komende jaar worden, waar mogelijk, de Gemnet-verbindingen naar de Landelijke Voorzieningen vervangen door Diginetwerk. Zo kunnen we ook in de toekomst de eServices veilig houden.

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

Centric heeft de ambitie om de komende jaren een breder producten- en dienstenportfolio op te bouwen waarmee wij klanten kunnen ondersteunen op het gebied van security en privacy. Naast de oplossing Privacy Workspace die we al langer aanbieden en bestaande [security-dienstverlening](#) voegen wij nieuwe producten en diensten aan ons portfolio toe.

Om een digitaal weerbare organisatie te worden is bewustwording van medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging en privacy noodzakelijk. Met ons nieuwe product gericht op 'gamified awareness', maak je medewerkers bewust van hun rol en verantwoordelijkheid bij de security in jouw organisatie. Een ander product dat aansluit bij de wens van een digitaal weerbare organisatie is onze nieuwe passwordmanager MindYourPass. Hiermee bied je medewerkers een makkelijke manier om gebruik te maken van veilige wachtwoorden. Bovendien wordt met dit product de mogelijkheid geboden om de kwaliteit van wachtwoorden te monitoren en eventueel zelfs sterke(re) wachtwoorden af te dwingen. De wachtwoorden worden nergens opgeslagen, dus een wachtwoordkluis wordt hiermee overbodig. De eerste klanten zijn met deze oplossing gestart.

## Centric Privacy Workspace

Gemeenten verwerken persoonsgegevens in veel bedrijfsvoeringsprocessen. Veel van deze processen worden ondersteund met applicaties, waarin deze persoonsgegevens worden opgeslagen. Al onze applicaties schrijven elke verwerking van persoonsgegevens weg naar een privacy-logging.

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 ende persoonsgegevens van een burger heeft verwerkt en met welk doel.

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

Uitgangscriterium voor Centric Privacy Workspace is dat uitsluitend de benodigde gegevens worden opgeslagen en niet langer bewaard dan 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.

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

## Actualiteit

Centric Content Services is een verzamelaar voor functionaliteit rondom documenten binnen onze SaaS-oplossingen. Deze content services biedt Centric aan als onderdeel van de SaaS-oplossingen en neem je niet separaat af. Wij werken continu aan een verdere verbetering van onze Content Services , zodat onze SaaS-oplossingen een zo rijk mogelijke functionaliteit kunnen leveren.

Wanneer een applicatie aansluit op Content Services hangt af van de planning van de SaaS-transitie van de betreffende applicatie. Op dit moment biedt Content Services de volgende mogelijkheden:

- **Documentgeneratie:** het genereren van een document met data uit de applicatie. De huidige modeldocumenten van de Module Documentenuitvoer zijn geschikt voor hergebruik. Content Services ondersteunen op dit moment .docx, .pdf en .rtf;
- **Documentgeneratie bulk:** Het in bulk aanmaken van documenten met data uit de applicatie. Bijvoorbeeld om in één keer een groot aantal aanslagen of facturen te maken. De documenten worden asynchroon uitgevoerd, zodat je met de applicatie kunt blijven werken zoals je gewend bent terwijl de documenten worden aangemaakt. De huidige modeldocumenten van de Module Documentenuitvoer kun je hergebruiken. Content Services ondersteunen .docx en .rtf;
- **Aansluiten externe documentgeneratoren:** Via Content Services sluit je eenvoudig aan op de documentgeneratoren SmartDocuments, Xential en Templafy via de landelijke standaard StUF-DCR. De aansluiting op externe documentgeneratoren via StUF-DCR is op dit moment al beschikbaar via Centric Leefomgeving;
- **Documentenopslag:** Content Services bevatten 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. De documenten zijn samen met de metadata opgeslagen in een Cloud-opslagomgeving en alleen te benaderen vanuit jouw Centric-applicatie voor beheer. Deze opslag is daarmee geen vervanging voor een gemeentebreed zaakstelsel of DMS; Wanneer de taakspecifieke applicatie dit ondersteunt is het natuurlijk ook mogelijk om documenten op te slaan in een zaak- en/of documentmanagementsysteem in plaats van in de Content Services;
- **Documenten bewerken:** Met Content Services kun je documenten vanuit de SaaS-applicatie bewerken met jouw lokale Word-applicatie (O365 online in ontwikkeling) 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;
- **DocMacro:** met DocMacro kan een medewerker eenvoudig standaard tekstblokken, lijsten en variabele velden in een document slepen om het document uit te werken. Er is een volledig nieuwe versie van DocMacro beschikbaar die werkt met de laatste versie van Office, inclusief Office Online. In 2022 ontvang je een aanbieding om over te stappen naar de nieuwe versie van DocMacro.

In 2022 en de jaren daarna breiden we de mogelijkheden van Content Services uit op basis van continuous delivery. Wij leveren de functionaliteit uit naar de taakspecifieke applicaties zodra ze gereed is. Je kunt nieuwe mogelijkheden gebruiken zodra de applicatie ze heeft toegevoegd aan de applicatie. Zie de roadmap van de Centric-applicaties om te zien wanneer dat is.

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

- **Office 365 Online:** Wij breiden het raadplegen en bewerken van documenten uit met ondersteuning voor Word Online en andere Office 365-applicaties. Een lokale Office-installatie is niet meer nodig. Medewerkers kunnen documenten in een browser raadplegen en bewerken. Om hiervan gebruik te kunnen maken 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 Content Services uit met dezelfde mogelijkheid;
- **Excel-generatie:** Wij breiden Content Services uit met ondersteuning voor het genereren van Excel-documenten.

Steeds meer documenten bestaan alleen nog digitaal. Zo zijn gemeenten al verplicht om e-facturen te kunnen ontvangen. Ook volgt in de toekomst een verdere modernisering van de burgerlijke stand waarbij het mogelijk wordt akten digitaal te ondertekenen. Door deze ontwikkelingen zien we dat de behoefte aan scanning en herkenning langzaam afneemt. Hoewel de behoefte langzaam terugloopt, zijn scannen en herkenning de komende jaren nog steeds van wezenlijk belang. Ook met afnemende fysieke post wil je dat documenten die je ontvangt snel en efficiënt worden gescand.

Voor het ondersteunen van scanning en herkenning, levert Centric de Koppelmodule DIS. De afgelopen tijd heeft Centric een nieuwe versie hiervan uitgebracht: Koppelmodule DIS 2.0. De oude versie is getransformeerd naar een moderne webapplicatie die gebruiksvriendelijker én stabiel is dan de oude Koppelmodule DIS 1.7. Daarnaast is er met DIS 2.0 geen afhankelijkheid meer van Citrix clients en bijbehorende servers.

Misschien wel het belangrijkste pluspunt van de Koppelmodule DIS 2.0 is dat deze nu zowel on-premises als vanuit de Cloud beschikbaar is. Hiermee ondersteunt de oplossing de SaaS-transitie van Centric Burgerzaken, Centric Financiën en de Suites voor het Sociaal Domein. Bij Cloud-opslag slaat de Koppelmodule DIS 2.0 de documenten op in de private Cloud-omgeving waar de applicatie staat geïnstalleerd. In de toekomst sluiten wij de koppelmodule DIS 2.0 aan op de Content Services om documenten in de speciale Cloud-opslag van Centric op te slaan.

Op dit moment gebruiken klanten de Koppelmodule DIS on-premises. Organisaties die de stop maken naar de Cloud gebruiken vanaf dat moment dezelfde Koppelmodule DIS maar dan vanuit de Cloud. Met deze nieuwe versie ben je voor het scannen, herkennen en opslaan van documenten helemaal voorbereid op de SaaS-transitie van Centric Burgerzaken, Centric Financiën en de Suites voor het Sociaal Domein.

De module Factuurherkenning Online is de vervanger van de on-premises oplossing. Ook voor deze module biedt de Koppelmodule DIS de integratie en opslag naar Key2Financiën. Nieuwe functionaliteiten zullen nog aan deze integratie worden toegevoegd.

De Koppelmodule DIS biedt voor de taakspecifieke applicaties Key2Burgerzaken, Key2Financiën en de Suites voor het Sociaal Domein de mogelijkheid tot het vernietigen van documenten. Deze vernietiging kan autonoom vanuit de koppelmodule DIS worden uitgevoerd, maar ook in de keten vanuit Key2Financiën en de Suites voor het Sociaal domein worden aangestuurd. Je hebt hierbij de mogelijkheid om een selectielijst te gebruiken, zodat je voldoet aan de geldende wet- en regelgeving rondom vernietigen van documenten.

## Geplande productontwikkelingen Koppelmodule DIS 2022

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Versie	Datum	Indicatie Kosten
1.	Wijzigingen en wensen	Koppelmodule DIS	2.1	04-22	Inclusief
2.	Samenvoegen mail en bijlagen	Koppelmodule DIS / Module Factuurherkenning Online	2.1	04-22	0,07 per inwoner
3.	Aansluiten Content Services (documentenopslag)	Koppelmodule DIS	2.2	12-22	0,45 per GB per maand

### 1. Wijzigingen en wensen

Functionele verbeteringen en kleinere fouten bundelen we in een nieuwe versie;

### 2. Samenvoegen mail en bijlagen

Het wordt mogelijk om een inkomende mail met als bijlage een factuur en andere documenten samen te voegen tot één PDF-bestand dat kan worden aangeboden aan de Module Factuurherkenning Online, met als voordeel dat de bijlagen na registratie van de factuur in Key2Financiën niet meer expliciet hoeven te worden gekoppeld;

### 3. Aansluiten Content Services (documentenopslag)

Vanuit de Centric Content Services wordt ook opslag van documenten geboden. Deze services, waarop taakspecifieke applicaties gaan aansluiten, bieden functionaliteit voor de document lifecycle (zoals documentcreatie en documentopslag). De Koppelmodule DIS zal aansluiten op deze documentenopslag. Wanneer de Koppelmodule DIS vanuit de Cloud wordt afgenomen, zorgen we ervoor dat alle documenten van de Koppelmodule DIS op dezelfde manier worden opgeslagen als bij alle andere documenten in SaaS-oplossingen van Centric. De Koppelmodule DIS wordt niet vervangen door de Content Services, maar we gebruiken bestaande componenten voor eenvoudiger beheer.

## Globale omschrijving Koppelmodule DIS middellange termijn (2023-2026)

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Jaar
1.	Wijzigingen en wensen	Koppelmodule DIS	2023

### 1. Wijzigingen en wensen

Functionele verbeteringen en kleinere fouten bundelen we in een nieuwe versie.

## 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 Content Services ontwikkeld die wordt gebruikt in combinatie met deze SaaS-oplossingen (zie algemene toelichting onder Content Services). Wij onderhouden de huidige module MDU voor alle taakspecifieke applicaties die lokaal geïnstalleerd zijn.

Wanneer je met een taakspecifieke applicatie de overstap maakt naar de Cloud, zijn de mogelijkheden van de Module Documentenuitvoer beschikbaar binnen deze applicatie. Centric zorgt dat je na de overstap overgang naar SaaS dezelfde mogelijkheden houdt voor het werken met documenten. De modeldocumenten en inrichting blijven ongewijzigd. 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.

## Geplande productontwikkelingen Module Documentenuitvoer 2022

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Versie	Datum	Indicatie Kosten
1.	Kleine functionele wijzigingen en bugfixes	Module Documentenuitvoer	5.4	11-22	Inclusief

### 1. Kleine functionele wijzigingen en bugfixes

Het doorvoeren van kleine functionele wijzigingen en bugfixes is een continu proces. Afhankelijk van de prioriteit om bugfixes op te leveren zullen er patches worden uitgebracht. De wijzigingen en bugfixes worden gecumuleerd in een versie.

# Globale omschrijving Module Documentenuitvoer middellange termijn (2023-2026)

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Jaar
1.	Kleine functionele wijzigingen en bugfixes	Module Documentenuitvoer	2023
2.	Aansluiting Content Services (documentcreatie)	Module Documentenuitvoer	2023

## 1. Kleine functionele wijzigingen en bugfixes

Het doorvoeren van kleine functionele wijzigingen en bugfixes is een continu proces. Afhankelijk van de prioriteit om bugfixes op te leveren zullen er patches worden uitgebracht. De wijzigingen en bugfixes worden gecumuleerd in een versie.

## 2. Aansluiting Content Services (documentcreatie)

De module Documentenuitvoer genereert alle documenten binnen het netwerk van de organisatie. In de praktijk vereist dit vaak specifieke installaties en instellingen. Centric concentreert zich met nieuwe functionaliteiten voor documentgeneratie op de Content Services. Aangezien de Content Services alleen maar beschikbaar zijn voor Centric SaaS-oplossingen, zouden nieuwe functionaliteiten pas beschikbaar komen wanneer de SaaS-oplossing is aangesloten en een organisatie deze SaaS-oplossing afneemt. Om je ook te laten profiteren van de verbeteringen in de Content Services zonder dat de taakspecifieke applicaties al via SaaS zijn afgenomen, sluiten we de Module Documentenuitvoer aan op de Content Services. Het creëren van een document vindt dan plaats via Content Services in de Cloud, maar wordt op de manier van de module Documentenuitvoer aangestuurd en gepresenteerd. Hiermee heb je een betere performance bij bulkdocumenten en kun je gebruik maken van de nieuwe mogelijkheden die door Content Services worden geboden, zoals een volledig vernieuwde Excel-generatie.

In 2022 start Centric met het aansluiten van de Module Documentenuitvoer op de Content Services voor het aanmaken van documenten. Wij vernieuwen tegelijkertijd de bekende interface voor eenvoudiger beheer. Voor de klant betekent deze nieuwe versie minder server resources en minder beheer. En wanneer Centric verbeteringen doorvoert op het genereren van documenten, heb je ook direct de beschikking over alle mogelijkheden zonder dat je lokaal een update hoeft te installeren. Wij verwachten in 2023 deze nieuwe versie van de module Documentenuitvoer te kunnen uitleveren.

## Introductie JOIN Zaaksysteem

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

Met Decos levert Centric JOIN Zaak & Document. Dit is het flexibele en centrale zaakstelsel dat organisaties in staat stelt om digitaal zaakgericht te werken. Het zaakstelsel van Decos kenmerkt zich door een grote flexibiliteit en keuzevrijheid. De organisatie bepaalt zelf of zaakbehandeling in het zaakstelsel 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 zaakstelsel 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 zaakstelsel wordt opgeslagen. Waarbij vervolgens de ondertekening met een digitale handtekening vanuit het zaakstelsel wordt begeleid. Maar ook het begeleiden en voorbereiden van (bestuurlijke) besluitvorming wordt regelmatig hybride ingericht. Nieuw in 2021 was de integratie van JOIN Zaak & Document met leveranciers van anonimiseringssoftware. Hiermee is het mogelijk om persoonsgegevens in documenten te anonimiseren alvorens deze (bijvoorbeeld) te publiceren.

JOIN Zaak & Document bevat een volledig geïntegreerde documentmanagementoplossing met een rijke set standaardfunctionaliteit, zoals workflow management, 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 NEN-ISO 16175-1:2020 (de NEN 2082) 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). Met de ondersteuning van de zogenaamde Zaakgericht Werken-API's (onderdeel van Common Ground) verstevigt Decos deze positie nog verder.

Het zaakstelsel 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 zaakstelsel. 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 Zaakstelsel geïntegreerde selfservice oplossing, compleet met DigiD, eHerkenning, EIDAS en betaalfuncties;
- **JOIN Persoonlijke Internet Pagina:** selfservice oplossing waarmee burgers zelf inzicht kunnen verschaffen in lopende en afgehandelde aanvragen (zaken);
- **JOIN Signing Platform:** het platform waarmee het zaakstelsel aansluit op de oplossingen voor digitaal ondertekenen, zoals Validsign en Zynyo;
- **JOIN Anonimiseringsplatform:** het platform waarmee het zaakstelsel aansluit op de oplossingen voor het anonimiseren van persoonsgegevens in documenten, zoals TM7 en Datamask;
- **Office 365 integratie:** hiermee biedt Decos diverse functionaliteiten, zoals het opslaan van e-mail, het samenwerken in documenten (via onze oplossing JOIN Samenwerken) en - in 2022 - de uitwisseling van documenten met Microsoft Teams;
- **JOIN Samenwerken:** het nieuwste product van Decos dat zich richt op het zo optimaal mogelijk samenwerken aan documenten met gebruikers zowel binnen als buiten de organisatie. Het vormt hiermee een krachtige functie voor het samenwerken in ketens.

Het zaakstelsel van Decos is zowel als SaaS beschikbaar (Microsoft Azure) als in een on-premises variant. De functionaliteit van beide varianten is gelijk.

## JOIN the JOURNEY

In 2021 is Decos gestart met de ontwikkeling van een nieuw applicatieplatform. Wij nemen onze klanten en partners mee op reis naar de realisatie hiervan. Deze reis heeft als titel 'JOIN the JOURNEY'. Gedurende 2022 zullen klanten op diverse manieren worden geïnformeerd en betrokken bij de ontwikkeling. Decos hecht veel waarde aan de samenwerking met klanten om de ultieme eindbestemming te bereiken.

Het nieuwe platform gaat uit van belangrijke principes, zoals security en privacy by design and default, een ultieme gebruikerservaring (voor iedere gebruiker: van beheerder tot burger), flexibiliteit bij het inrichten van processen en een moderne (cloud) architectuur. Bij het ontwerpen en ontwikkelen van functionaliteit laten wij ons inspireren door marktontwikkelingen zoals Common Ground en de verregaande digitalisering die het afgelopen jaar in een stroomversnelling is gekomen.

Zodra de eerste functionaliteiten zijn gerealiseerd zullen deze kosteloos beschikbaar worden gesteld aan onze klanten. Denk hierbij aan functionaliteiten voor het modelleren van processen, het starten en behandelen van zaken, document- en recordmanagement, webformulieren en PIP en klantcontact. Het nieuwe platform zal niet exclusief voor de Nederlandse overheidsmarkt worden ontwikkeld, maar zal vanwege zijn flexibele architectuur in staat zijn zich te vormen naar de (digitale) behoeften van iedere organisatie in elke markt.

## Actualiteit

Of je nu als werkvoorbereider in het groenbeheer in de buitenlucht je e-mail controleert, of je bent bezig achter een bureau om stukken voor te bereiden: we zijn eraan gewend dat we altijd en overal ons werk kunnen doen. Dit geldt natuurlijk voor alle bedrijven en niet alleen voor gemeenten en andere overheidsorganisaties. Maar toch is die werkplek voor een gemeente wezenlijk anders dan voor een doorsnee bedrijf.

Zeker sinds Covid is hybride werken volledig ingeburgerd. En dat vereist een moderne werkplek, zodat je altijd en overal kunt werken zoals jij dat wilt. Of je nu een laptop, smartphone of iPad wilt gebruiken. Is een medewerker op locatie bezig met een keukentafelgesprek? Ook dan moeten e-mail, Word en de Suite4Sociale Regie gewoon beschikbaar zijn. Daarom levert Centric met Microsoft technologie een Managed Modern Workplace, de 'Gemeente Werkplek'. Dit is een Cloud gebaseerde werkplek oplossing waarmee medewerkers altijd, overal en apparaat onafhankelijk hun kennis kunnen delen én kunnen samenwerken. De kernwoorden voor deze werkplek zijn: gebruikerstevredenheid, innovatievermogen en risicobeheersing.

De Gemeente Werkplek is anders dan voor een doorsnee bedrijf. Hieronder lichten we een aantal aspecten toe waar de Gemeente Werkplek specifiek rekening mee houdt:

- **Focus op beveiliging:** Cybersecurityissues, zoals malware, ransomware, phishing en zeroday attacks, liggen altijd op de loer. Een werkplek moet medewerkers en organisaties beschermen en daarvoor ook voldoen aan de BIO;
- **ICT-kosten stijgen:** ICT-kosten stijgen doordat gemeenten voldoende gekwalificeerd personeel moeten aannemen. Geen sinecure met de huidige arbeidsmarkt. Met de moderne werkplek zijn veel zaken zoals beheer, beveiliging en integratie van systemen al standaard beschikbaar waardoor je geen extra experts hoeft aan te nemen;
- **Integraal samenwerken binnen én buiten de gemeente:** Burgers worden beter en sneller geholpen wanneer alle overheidsinstanties optimaal met elkaar samenwerken op politiek, bestuurlijk en ambtelijk vlak. Met de werkplek heb je alle applicaties bij elkaar en kun je direct binnen en buiten de organisatie samenwerken met documenten én digitaal vergaderen;
- **VNG-overeenkomst:** Vanuit de afspraken met de VNG heb je als gemeente specifieke mogelijkheden om met Microsoft een aangepast contract af te sluiten. Dit speciale aanbod bevat additionele mogelijkheden zoals een compliancy center voor inzicht in documenten om geautomatiseerd datalekken te voorkomen. Maar ook geldt de toepassing van Nederlands recht. De Gemeente Werkplek is natuurlijk toegespitst op alle mogelijkheden uit de VNG Overeenkomst;
- **Vergrijzing:** 33% van de medewerkers van gemeenten is 60 jaar of ouder. Zowel jongere als meer ervaren medewerkers moeten eenvoudig digitaal kunnen werken. Gebruikersgemak is hierin het sleutelwoord. De Gemeente Werkplek bevat een toegespitst adoptietraject waarbij de verschillende generaties de ondersteuning krijgen die ze (eventueel) nodig hebben om het beste uit de Gemeente Werkplek te halen.

Door deze uitdagingen centraal te zetten in onze aanpak, zorgt Centric voor een moderne werkplek die afgestemd is op de gemeente en invulling geeft aan de uitdagingen. Dit doen we door de Microsoft 365-technologie specifiek in te richten, zodat meetbaar invulling wordt gegeven aan de uitdagingen.

## Aanpak

De sleutel tot het succes van de Gemeente Werkplek is de mens. De techniek heeft slechts een ondersteunende rol. Door bij de implementatie de adoptie en acceptatie centraal te stellen, maak je als organisatie hét verschil. Wij nemen als IT-partner de zorg voor realisatie, beheer en support van de werkplekomgeving volledig uit handen. Met continue oog voor de mens, zodat medewerkers de nieuwe mogelijkheden niet wantrouwen maar met open armen ontvangen!

Onze aanpak is gebaseerd op best practices van Centric en Microsoft en aangevuld met onze domeinkennis van gemeenten. Vul dat aan met kennis van de VNG-afspraken en de BIO en je begrijpt: een werkplek uniek afgestemd op de organisatie. In onze aanpak herkennen we vier stappen waarbij de mens, beveiliging, transformatie naar een moderne IT-organisatie en continue innovatie centraal staan. Onderstaand figuur geeft een korte impressie van de 4 stappen.



## Focus op beveiliging

Het open karakter van de Cloud vraagt om moderne beveiligingsmaatregelen. De focus is daarom verlegd van de fysieke beveiliging van de IT-omgeving naar de beveiliging van identiteiten, devices, applicaties en data.

Om de veiligheid onder alle omstandigheden te kunnen garanderen, gaan wij uit van het Zero Trust model: *never trust, always verify*. Deze aanpak kenmerkt zich door het principe dat niets als veilig wordt beschouwd en er altijd verificatie plaatsvindt op basis van de identiteit en het gebruikte apparaat. Daarnaast hebben wij de BIO-eisen vertaald naar specifieke eisen voor de werkplek. En wij richten standaard deze eisen in bij elke werkplek.

Ook bieden wij aanvullende mogelijkheden voor de veiligheid met [MindYourPass](#): een revolutionaire manier om met veilige wachtwoorden te werken zónder een wachtwoordkluis of rondslingerende wachtwoorden.

## Samenwerken

Mensen werken graag samen. Denk bijvoorbeeld aan integrale beleidsontwikkeling, met het bijbehorende programmatisch en projectmatig werken. Daar wringt vaak de schoen, want samenwerken met collega's, ketenpartners of burgers is een behoorlijke onderneming. Niet iedereen heeft toegang tot dezelfde applicaties en documenten, weet waar collega's mee bezig zijn, hoe je elkaar kunt vinden en wat de juiste manier van communiceren is. Voor meer informatie over onze visie op samenwerken binnen de gemeente zie ons artikel: [Integraal samenwerken binnen de gemeente](#).

Natuurlijk zijn er allerlei handige hulpmiddelen die samenwerken met anderen mogelijk maken, maar hebben gemeenten controle over deze systemen en de informatie die ze via deze kanalen delen? Zo is een toepassing als WhatsApp privé erg handig maar is het geen veilig zakelijk kanaal. Want wie bepaalt wie toegang heeft tot het gesprek? Wie houdt controle op de gedeelde documenten en waar deze staan? Zo steekt schaduw IT zijn kop op!

Vanuit onze aanpak zorgen we dat in de 'bewust worden' fase inspiratiesessies worden gegeven waarmee we laten zien hoe binnen de gemeente het samenwerken bevorderd kan worden. Vanuit het Microsoft 365-platform is de techniek aanwezig, maar met name hoe deze op een juiste manier ingezet wordt levert de extra efficiënt en kennisdeling op. Dit realiseren we doordat adoptie integraal onderdeel is van onze aanpak, waarmee we verschillende generaties binnen een organisatie op een juiste manier aanspreken en benaderen.

## Kosten

Om kosten te besparen wordt in een on-premises omgeving vaak te lang doorgewerkt met oude hard- en software, omdat investeren in nieuwe spullen veelal wordt bestempeld als te duur. Dit houdt innovatie tegen en brengt op lange termijn meer kosten met zich mee. Verschuiving naar een flexibel Cloudplatform biedt meer mogelijkheden voor applicaties: je schaal gemakkelijk op- en af wanneer de organisatie groeit of krimpt en het ondersteunt de medewerkers om beter samen te werken.

Dit zorgt voor verschuiving van kennis die niet meer gericht is op generieke infrastructuur, maar meer op toegevoegde waarde voor de organisatie. Welke functionaliteit kunnen we afnemen vanuit het Cloudplatform waarmee we efficiënt diensten kunnen aanbieden of innoveren. Door dit te combineren met ICT-outsourcing verlaag je de werkdruk van de ICT-afdeling, bereik je schaalvoordeel en kan de organisatie zich focussen op de kerntaken.

## Moderne werkplek is winst voor het Milieu

De moderne werkplek levert ook een bijdrage aan een beter milieu. Wist je dat 23% van het netwerkverkeer wordt veroorzaakt door e-mails met bijlagen? Door documenten te delen via Teams en Onedrive, kun je enorm besparen op het netwerkverkeer. En daarmee op hardware én elektriciteitsgebruik. Een win-win situatie!

De benodigde opslagcapaciteit is verantwoordelijk voor 24% van de CO2-uitstoot op de werkplek. Door op een juiste manier informatie te delen en regelmatig op te schonen, voorkom je dubbele documenten en rondslingerende kopieën. Dat is noodzakelijk voor een goede informatievoorziening en informatiebeheer. En het helpt ook om de benodigde opslagcapaciteit te reduceren, met een lagere CO2 uitstoot als resultaat.

Daarnaast zijn de datacenters van Microsoft duurzaam. Door de schaalgrootte van het datacenter realiseert Microsoft milieubesparingen die je in een eigen rekencentrum maar zeer moeizaam kunt behalen. Ontzorging is dus niet alleen een kwestie van gemak. De moderne werkplek is óók de beste keus voor het milieu!

## Innoveren

Innovatie ontstaat daar waar medewerkers de vrijheid en verantwoordelijkheid krijgen om te zoeken naar nieuwe manieren om dingen beter of anders te doen. Bij een moderne werkplek hebben medewerkers handvatten om te optimaliseren met behoud van kwaliteit. Door binnen de werkplek met PowerApps te werken, kun je specifieke processen goed organiseren en ondersteunen. Met mogelijkheden zoals low-code en RPA, die standaard onderdeel zijn van de moderne werkplek, werk je direct aan meerwaarde terwijl de implementatiekosten laag blijven.

Met low-code richt een organisatie eenvoudig zelf applicaties in die een aanvulling zijn op het bestaande applicatielandschap. Is er een uniek proces wat niet goed past in de bestaande applicaties? Je richt dan eenvoudig een applicatie in zonder te hoeven programmeren. Hiermee wordt een organisatie wendbaarder en is er meer ruimte voor maatwerk.

Heb je daarnaast routinewerkzaamheden die veel tijd kosten? Robotic Process Automation (RPA) is een oplossing waarbij een softwarerobot routinetaken kan overnemen van een medewerker. Moet een medewerker bijvoorbeeld gegevens altijd in twee of drie systemen invoeren? Dan kan de inzet van een softwarerobot veel tijd besparen door dit te automatiseren. Hiermee krijgen medewerkers meer tijd om zich te richten op andere werkzaamheden die hun aandacht vragen.

