



**SOLVITEERS**

WHATEVER IT TAKES



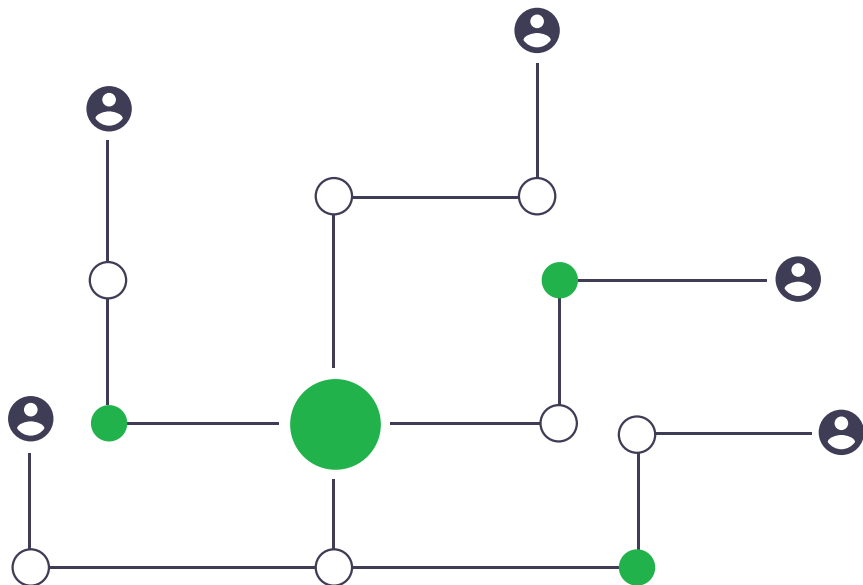
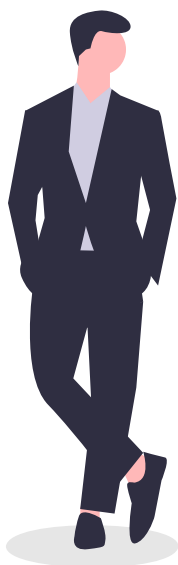
# Digitale dienstverlening in het sociaal domein: Hoe win je die wereld?



# Inleiding

Er valt een wereld te winnen op het gebied van digitale dienstverlening in het sociaal domein. Dat zie je alleen al als je naar andere gemeentelijke diensten kijkt. Het is de gewoonste zaak van de wereld dat je online een rijbewijs of een vergunning kunt aanvragen of een geboorteaangifte kunt doen. En dat is dan nog maar eenrichtingsverkeer: je kunt ergens iets indienen. Krijg je een uitkering, dan is de online dienstverlening beter geregeld, met een online loket waar je kunt inloggen en allerlei actuele informatie kunt inzien en handelingen verrichten. Maar dat is alleen voor die uitkering. Voor dienstverlening in het sociaal domein moet je in bijna alle gemeenten bij niet-digitale loketten zijn.

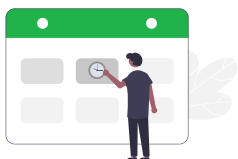
Is digitalisering van de dienstverlening in het sociaal domein noodzakelijk? En zo ja, hoe kunt u dit dan beste aanpakken? Hierop geven wij in dit whitepaper uitgebreid antwoord.



# Inhoud



**4**  
Estland, het sociaal domein en het inwonersportaal



**7**  
Zes veelkomende uitstelredenen weergelegd

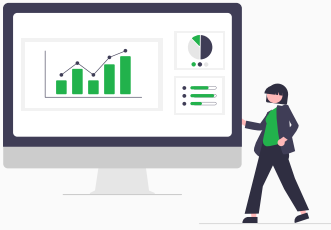


**10**  
Implementeren van het inwonersportaal: vier tips



**13**  
En nu verder...

# Estland, het sociaal domein en het inwonersportaal



Nieuwsgierig naar het verband tussen Estland, het sociaal domein en het inwonersportaal? Lees gauw verder.

## Hoe het ook kan: Estland

Is er in Nederland dus nog een wereld te winnen, hoe anders is het in Estland: het EU-land dat zo'n 20 jaar geleden op de 'total reset'-knop drukte. Daar is internet een grondrecht, met andere woorden: iedere inwoner heeft recht op internet. Dit is maar goed ook, want alle dienstverlening – van overheid en private sector – gaat daar digitaal. Als inwoner heb je in Estland één portaal waar je kunt inloggen en daar zie je onder andere je bankgegevens, je verzekering en je telefoniegegevens. Alles achter één inlog. Alleen voor trouwen, scheiden en het verkopen van je huis moet je nog fysiek ergens heen.

Wat dat oplevert is ten eerste een versimpelde wereld voor de inwoner. Ten tweede betekent het efficiëntere processen binnen de overheid.

Alle data staat in één bron, voor de combinatie van gegevens hoef je ze niet overal vandaan op te halen, zoals nu nog het geval is in Nederland. Dit betekent grote voordelen qua infrastructuur en ook qua beveiliging.

Er zijn wel stemmen geweest in Estland die kanttekeningen plaatsten bij het feit dat alles op één plek bij de overheid staat: 'dan weten ze alles van mij', maar er staan strenge eisen tegenover op het gebied van veiligheid en er is natuurlijk de AVG. Hier moet heel digitaal Estland aan voldoen, omdat alle data op servers in de EU staat. Blijkbaar doet Estland dat goed, want zelfs de NATO cyber security en het EU IT agentschap zijn gevestigd in Estland.



### En nu het sociaal domein...

Vergelijk dat nou eens met het sociaal domein in het merendeel van de gemeenten, bijvoorbeeld als je gebruik wilt maken van de WMO of Jeugdwet. Daarvoor kun je niet inloggen op een portaal. Soms kun je wel een digitale aanvraag doen, die dan als een formulier ergens in een mailbox binnenkomt. Maar er zijn ook gemeenten waar bijvoorbeeld staat: 'Heeft u vragen over de mogelijke ondersteuning voor uw situatie? Bel dan met de gemeente of kijk op de website.' of 'Gaat het om advies, begeleiding, dagbesteding, respijtzorg of beschermd wonen? Bel dan met (...) of kijk op de website van (...). Een medewerker adviseert je over de mogelijkheden.'

Laten we nu eens naar het vervolg kijken: de inwoner heeft een aanvraag ingediend. Het is dan afwachten wat er wanneer mee gebeurt, want de status van de aanvraag is niet te vinden. Laten we er vervolgens van uitgaan dat de aanvraag bij de juiste persoon is aangekomen en in behandeling wordt genomen. Eerst vindt er een intakegesprek plaats en vervolgens wordt een plan voor de inwoner geschreven, inclusief doelen en acties. Dit gebeurt echt niet met een pen, maar binnen het eigen systeem van de gemeente. Digitaal dus. Echter, daarna wordt dat plan uitgeprint en naar de inwoner gestuurd. De inwoner tekent en stuurt het weer aan de gemeente terug. Tot slot wordt het gearchiveerd, hopelijk door het in te scannen, maar het kan ook zijn dat ergens een archiefmap nog dienst doet. Kortom: voor zowel de inwoner als de gemeente meer onduidelijkheid en meer werk dan nodig is. Dat het anders kan, laten commerciële bedrijven zien. Als je daar een duur apparaat bestelt, kun je de voortgang via hun portaal tot aan je deur volgen, uiteindelijk op het dagdeel of zelfs het uur nauwkeurig.





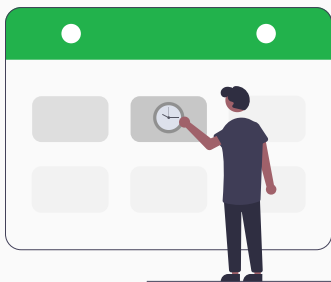
### Het alternatief: een inwonersportaal

In een inwonersportaal gaat het anders. Daar heeft de inwoner met één druk op de knop inzicht in zijn eigen ondersteuningstraject, met alle relevante informatie. Van tevoren kunt u per inwoner zelf bepalen wat deze in het portaal kan doen. Is deze digitaal vaardig, dan kunt u hem vragen om zelf het intakeformulier of zelfs de doelen en acties bij het plan aan te maken. Het is zelfs mogelijk om een deel van de vervolgaanvragen door de inwoners zelf te laten doen. Een inwoner die daarentegen bij online werken hulp nodig heeft, kunt u alleen inzicht geven zonder mogelijkheden tot bewerken. Verder kunt u handige informatieve filmpjes en teksten delen of zelfs websites beschikbaar stellen. Dit alles met begrijpelijke icoontjes en categorieën en natuurlijk achter een veilige inlog aan de hand van DigiD.

De voordelen van zo'n inwonersportaal zijn evident. De inwoner wordt niet alleen beter geïnformeerd, maar kan in veel gevallen ook zelf aan de slag. Daardoor gaat de service omhoog, terwijl de werkdruk voor uw medewerkers afneemt. Het is ook administratief veel handiger. Omdat alles direct wordt opgeslagen in het inwonersportaal, zwerven er geen mailtjes of papieren meer rond. Tot slot kunnen alle processen veel gemakkelijker AVG-proof worden ingericht.

Zo'n inwonersportaal, dat zou toch een prachtige oplossing zijn? Toch zien wij nog vaak dat in het sociaal domein de 'klantzijde' nog weinig is gedigitaliseerd.

# Zes veelkomende uitstelredenen weergelegd



Hieronder staan een aantal redenen waarom een gemeente nu nog niet een inwonersportaal in het sociaal domein heeft.

- **Uitstelreden 1: zo'n inwonersportaal is er niet**  
Dit is niet correct. Heeft u bijvoorbeeld ons [regiesysteem WIZportaal](#), dan hoeft u alleen de aanvullende module 'het inwonersportaal' aan te schaffen. Zowel vanuit een vooruitstrevende visie op "selfservice" als ervaring met het gebruik van het inwonersportaal in de praktijk voegen wij telkens nieuwe functionaliteiten toe die bijdragen aan meer zelfredzaamheid. Wij maken hierbij gebruik van de feedback die wij krijgen vanuit onze inwonerpanels.
- **Uitstelreden 2: Ze moeten tóch bij ons zijn...**  
Tja, daar heeft u een punt. Als een inwoner iets nodig heeft van een gemeente, dan kan hij hiervoor niet bij een andere gemeente terecht. Ook al weet hij dat in die gemeente de dienstverlening beter of sneller is.. Uw gemeente heeft dus feitelijk een monopoliepositie op de ondersteuning. Bij commerciële bedrijven is dat anders, daar wordt vaak juist op dienstverlening keihard geconcurrereerd. Alles moet zo soepel mogelijk lopen, 'als de klant maar gelukkig is'. Nu wil iedere lokale overheid natuurlijk ook graag de inwoner zo goed mogelijk bedienen. Maar hoe belangrijk ook, vaak zijn andere zaken nóg dringender. Er is geen 'tucht van de markt' en dus minder een natuurlijke drijfveer om op dit gebied te innoveren.
- **Uitstelreden 3: ... en wij hebben het ook niet echt nodig.**  
Bij dit tweede deel van de reden veranderen de zaken. Sinds kort, want..... tegenwoordig staan de kranten bol met uitdagingen waar het sociaal domein mee te kampen heeft. Zo raken de medewerkers overbelast en lopen de financiële tekorten op door het grote aantal (dure) uren die moeten worden gedraaid. Met als gevolg dat inwoners klagen over de achterblijvende dienstverlening. Het is belangrijk om iets te doen. En dat kan.

Probeer eerst de kosten eens goed in beeld te krijgen. Wat kost het niet-digitaliseren de gemeente én de inwoner? De dienstverlening is trager, dus een langere doorlooptijd. Uw medewerkers moeten meer met de hand doen en goed opletten dat ze alles goed archiveren. Hetzelfde geldt voor de inwoner. Bij beide partijen is meer organisatievermogen nodig en is er een afbreukrisico als het mis gaat. Bij de inwoner is er bovendien meer onzekerheid en onwetendheid, want je weet niet hoe het met je dossier staat en waar je aanvraag in het proces is.

Stelt u zich eens voor dat het in dat overbelaste sociaal domein goedkoper kan, met minder werk en met een betere output? Dat zijn precies de voordelen die u realiseert als u kiest voor meer digitalisering van het sociaal domein.

De dienstverlening aan de inwoner kan beter en sneller gebeuren met een inwonersportaal waar de inwoner zelf formulieren invult, stukken ondertekent en de status van de aanvraag bij kan houden. Voor de medewerker betekent het minder e-mails, brieven en archivering. Het betekent ook minder 'dom werk', omdat de inwoner veel gegevens zélf in kan voeren. Ook leidt het tot minder frustratie van de inwoner, wat zich vertaalt in minder voor de medewerkers belastende interacties. Voor de gemeente als organisatie betekent het niet alleen minder kosten in de zin van minder uren door de medewerkers, maar ook minder kosten in de zin van ziekteverzuim en verminderd werkplezier van de medewerkers.

punten opschrijven die je eigenlijk niet wilt dat de inwoner ziet. Het lijkt ons voor de interne soepele gang van zaken alleen maar goed dat iedereen zodanig aan het dossier bijdraagt, dat het elk moment kan worden ingezien. Feitelijk zou je kunnen zeggen dat je hier wél de 'tucht van de markt' zijn werk kunt laten doen.

- **Uitstelreden 5: Inwoners kunnen het niet**  
Dus meteen maar het Estlandse model? Nou, dat bedoelen we nu ook weer niet. Want natuurlijk zijn er nog groepen in de samenleving die minder handig zijn met digitale middelen en die wil je niet uitsluiten. Wij pleiten dan ook voor een 'en-en', waarbij de inwoner zelf kan aangeven of hij het



- **Uitstelreden 4: het hoeft ook niet echt**  
Sinds de introductie van de AVG valt hier zeker wat op af te gingen, want de inwoner heeft nu het recht om op elk moment inzage in zijn eigen dossier te eisen. Gelukkig gebeurt dat – nog – niet vaak. Want zo'n eis tot inzage zet een hele machinerie in werking. In de drukte alsnog allerlei documenten bij elkaar rapen, kijken of er niet per ongeluk ergens werknooties rondslingeren... en vervolgens krijg je als inwoner je dossier in een Word-document, pdf of uitgeprint per post. Hoe zou het zijn als alles er al was en je zelf als inwoner je dossier even kon toelichten? Natuurlijk, dan moet je als gemeente wel alles steeds netjes invoeren en geen

ouderwetse handwerk wil of voor de digitale variant kiest. Overigens denken wij dat de overgrote meerderheid van de cliënten een inwonersportaal in het sociaal domein zouden verwelkomen en groeit maatschappijbreed de digitale vaardigheid razendsnel.

- **Uitstelreden 6: Het is te veel werk om te implementeren**  
Dit is een klassieker. 'Ik heb geen tijd om het hek te repareren, want ik zit de hele dag achter de kippen aan.' Wij begrijpen dit. Deze problematiek is anders in kleine gemeenten met vijf medewerkers in het sociaal domein, dan in een stad waar 400 medewerkers het sociaal domein bedienen.



Grote steden kunnen projectleiders en -leden vrij maken om hun inwonersportaal in te richten en in lijn te brengen met de achterliggende processen. Dat zien we dan ook steeds meer gebeuren. Maar hoe zit het met de kleinere gemeenten? Want iedere gemeente heeft hetzelfde palet aan problemen en de dienstverlening die daarop in moet spelen. Voor die gemeenten – en de grotere gemeenten die nog de kat uit de boom kijken – hebben wij een aantal tips:

- Implementatietip 1: Kijk om u heen
- Implementatietip 2: Organiseer inkoop- en implementatiekracht
- Implementatietip 3: Laat ons een quickscan doen
- Implementatietip 4: Zie uw softwareleverancier als partner

Meer hierover leest u op de volgende pagina's.



# Implementeren van het inwonersportaal: vier tips



Deze tips zijn voor alle gemeenten die het implementeren van een inwonersportaal als een uitdaging zien.

## ■ **Implementatietip 1: kijk om u heen**

Wij hebben [het inwonersportaal](#) binnen [ons regiesysteem WIZportaal](#) al genoemd. In nauwe samenwerking met gebruikers is dit inwonersportaal verfijnd en voldoet het aan de meeste eisen die een gebruiker aan een digitaal portaal stelt. Overweegt u een inwonersportaal, dan is ons advies om ook eens in gesprek te gaan met andere gemeenten. Het is onze ervaring dat gemeenten graag hun kennis en kunde delen. Hier zien we – na de eerder genoemde nadelen – een groot voordeel van de afwezigheid van concurrentie: gemeenten hebben niets van elkaar te duchten en dienen samen het publiek belang

Wij zien ook vaak dat gemeenten de krachten bundelen waar nieuwe applicaties nodig zijn en dat ze hergebruiken wat er al is. Zo profiteren gemeenten onderling van elkaars investeringen in doorontwikkelingen en hoeven ze het wiel niet opnieuw uit te vinden.

Solviteers Software is overigens nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van [MijnApp](#). Dit wordt een ‘alles in één’-dienstverleningsapp’ voor de inwoners van onder andere de gemeenten Eindhoven en Den Bosch.

De gemeente Den Bosch zet deze app in om inwoners verhuizingen door te laten geven. Uiteindelijk kun je in MijnApp als inwoner van alles afnemen en vinden, van omgevingsvergunning tot adreswijziging. Heel logisch vanuit de inwoner gedacht, die ziet immers maar één gemeente. Voor een gemeente die zichzelf altijd als verzameling diensten heeft gezien, is dit een hele stap.

Er zijn nog veel meer voorbeelden waar u als gemeente op kunt aanhaken.

## ■ **Implementatietip 2: Organiseer inkoop- en implementatiekracht**

“Een inwonersportaal inrichten, makkelijk gezegd als je een grote gemeente bent. Maar wij, met onze vijf medewerkers die ons hele sociaal domein moeten bedienen, hebben daar echt geen tijd voor.” We horen het u zeggen en u heeft gelijk. Maar ook weer niet. Want op deze manier blijft u de kippen achterna zitten, waardoor u geen tijd heeft om het hek te repareren. Hoe kunt u deze vicieuze cirkel doorbreken?

De eerste manier is door zich binnen uw segment met uw gelijkgestemden te verenigen. Daarmee bedoelen wij gemeenten die eenzelfde personele bezetting in het sociaal domein hebben en daarmee een soortgelijke uitdaging ervaren. Maar ook gemeenten die eenzelfde visie hebben op digitale dienstverlening. Treedt u vervolgens gezamenlijk op bij het formuleren van uw programma van eisen en het opstellen van een implementatie-aanpak, dan kunt u de kosten van de implementatie delen door één projectleider aan te stellen die overkoepelend deze implementatie regelt. Vervolgens kunt u het inwonersportaal, zoals dat aan uw eisen voldoet, uitrollen over de deelnemers.

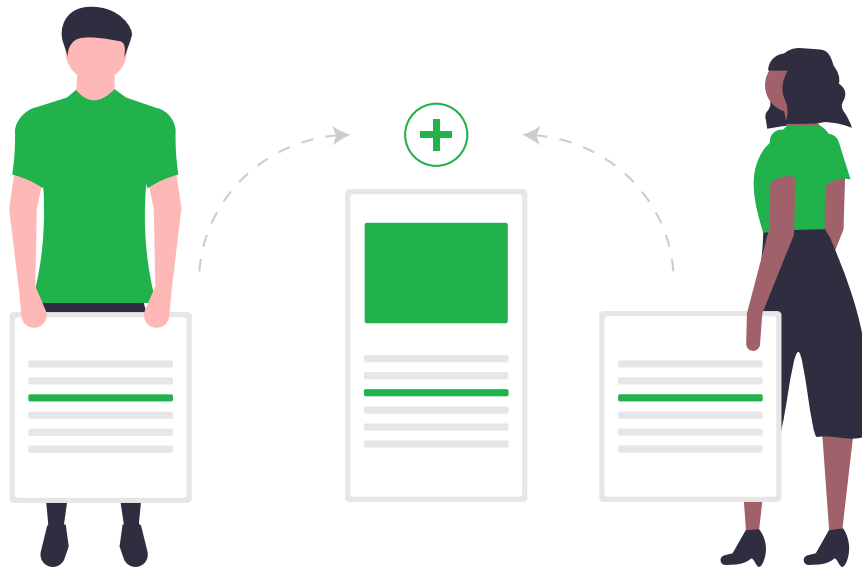
Om dit te organiseren, helpen wij u graag om in contact te komen met gelijkgestemde gemeenten.

### ■ Implementatietip 3: Laat ons een quickscan doen

Solviteers Software heeft een enorme ervaring met zowel de software als de processen in het sociaal domein. Wij kennen de problematieken en de oplossingen in gemeenteland als geen ander. Weten goed wat in het kader daarvan wordt ontwikkeld en uitgewisseld. Vaak hoeft u niet te kiezen voor een groot project, dat u zowel qua financiën als mankracht (over)belast. Er zijn namelijk allerlei standaardapplicaties die met een beetje aanpassing al heel aardig doen wat u nodig heeft. Laat ons een quickscan uitvoeren om in kaart te brengen waar de verbetermogelijkheden zijn.

En waar dat niet kan? Dan is precies dat een uitdaging die u waarschijnlijk gemeen heeft met vele andere gemeenten en helpen wij u graag om hier inkoop- en implementatiekracht te organiseren.





#### ■ **Implementatietip 4: Zie uw softwareleverancier als partner**

Zeker bij de grotere projecten die u als grote gemeente of inkoopcombinatie gaat doen, is een aanbesteding al snel nodig. Hier is een lastig krachtenveld aan de orde. Het is volkomen logisch en ook een goede houding omdat het over publiek geld gaat, dat u als opdrachtgever zoveel mogelijk zichzelf wilt verzekeren van een gunstige uitkomst van het project. Dat betekent in aanbestedingstermen dat u het van tevoren zoveel mogelijk dichttimert tegen een zo laag mogelijke prijs. Dat gebeurt in de regel door schrijvers die vooral veel weten van dichttimmeren, maar inhoudelijk minder van de materie zelf. Vervolgens legt de desbetreffende aanbieder zich op dit geheel vast en gaat het project van start. Zo'n project duurt vaak minstens 2 jaar. Dat is niet lang voor veel andere sectoren, maar juist in de IT is het een eeuwigheid. Hiermee wordt de specificatie die u 2 jaar geleden had dichtgetimmerd, uiteindelijk bij oplevering niet datgene wat u dan had kunnen krijgen voor het geld en het werk.

Niet alleen zonde voor u als opdrachtgever, maar ook voor de softwareleverancier, want ook de softwareleverancier wil voor datzelfde publieke geld de best mogelijke waarde leveren.

Onze tip is hier: timmer het nèt iets minder dicht en zie voor dat andere gedeelte uw softwareleverancier als een partner. Hoe? Door in de aanbestedingsfase via een dialoog gebruik te maken van de kennis van de leveranciers. De gemeente schrijft doelstellingen op die moeten worden bereikt en geeft op hoofdlijnen de kaders mee waaraan de oplossing moet voldoen. Vervolgens wordt met elke mogelijke partner een gesprek gevoerd. Hierin wordt de input van de leverancier gehoord en middels een dialoog besproken wat er mogelijk is en vooral ook wat er mogelijk wordt. Daarna kan de gemeente een toekomstproof pakket van eisen en wensen vaststellen. En op dat bijgestelde pakket kunnen softwareleveranciers als partners inschrijven.

## (Online) kopje koffie doen?

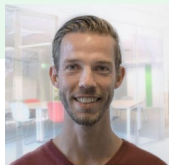
Hopelijk hebben wij u in dit whitepaper de redenen ontnomen om niet te digitaliseren en vervolgens onze tips gegeven hoe het wel te doen. Bent u benieuwd hoe wij u bij dat laatste kunnen helpen?

Bel mij dan voor een vrijblijvend gesprek op: **030 280 36 55** of stuur mij een e-mail: **f.bohm@solviteers.nl**

Ik kijk er naar uit om op korte termijn (online) een kopje koffie met u te drinken.

Groet,

Freek Böhm, Business Adviseur bij Solviteers Software



### Over Solviteers Software

Solviteers Software ontwikkelt in co-creatie standaard applicaties (o.a. het bewezen regiesysteem WIZportaal) en webapplicaties op maat. Wij hebben meer dan 25 jaar ervaring in het publieke domein. Wij begrijpen de uitdagingen waar u voor staat en vertalen die naar slimme, innovatieve softwareoplossingen. In onze aanpak staat privacy by design centraal. Verder onderscheiden wij ons door de manier waarop wij de eindgebruikers betrekken bij het ontwikkelproces. Want software is pas succesvol als uw eindgebruikers er blij van worden en uw ambities kunt waarmaken.

Meer informatie? [www.solviteerssoftware.nl](http://www.solviteerssoftware.nl)