

VERKENNING INFORMATIE- VOORZIENING SOCIAAL DOMEIN

Programma van eisen ten aanzien van de informatievoorziening – Applicatiearchitectuur

Opgesteld door KING
Datum 26 juni 2014
Versie 0.6

Colofon

Naam document

Programma van eisen ten aanzien van de informatievoorziening –
Applicatiearchitectuur

Versienummer

0.6

Versiedatum

Juli 2014

Versiebeheer

.....

Copyright

© 2014 Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).

Alle rechten voorbehouden. Verveelvoudiging, verspreiding en gebruik van deze uitgave voor het doel zoals vermeld in deze uitgave is met bronvermelding toegestaan voor alle gemeenten en overheidsorganisaties.

Voor commerciële organisaties wordt hierbij toestemming verleend om dit document te bekijken, af te drukken, te verspreiden en te gebruiken onder de hiernavolgende voorwaarden:

1. KING wordt als bron vermeld;
2. het document en de inhoud mogen commercieel niet geëxploiteerd worden;
3. publicaties of informatie waarvan de intellectuele eigendomsrechten niet bij de verstrekker berusten, blijven onderworpen aan de beperkingen opgelegd door KING;
4. ieder kopie van dit document, of een gedeelte daarvan, dient te zijn voorzien van de in deze paragraaf vermelde mededeling.

Rechten en vrijwaring

KING is zich bewust van haar verantwoordelijkheid een zo betrouwbaar mogelijke uitgave te verzorgen. Niettemin kan KING geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. KING aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan

Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Doelgroep	6
1.2	Doel	6
1.3	Totstandkoming	6
1.4	Leeswijzer	7
2	Bedrijfsarchitectuur sociaal domein	8
2.1	Bedrijfsprocessen	8
2.2	Bedrijfsfuncties en werkprocessen	9
2.3	Enkelvoudig ondersteunen	11
2.4	Meervoudig ondersteunen	12
2.5	Bedrijfsobjecten	14
3	Applicatiearchitectuur sociaal domein	18
3.1	Applicatiefuncties	18
3.2	Referentiecomponenten	19
3.3	Ondersteuning dienstverleningsprocessen	20
3.4	Archetypen	25
3.5	Prioriteiten per archetype	27
3.6	Inrichtingsscenario's voor ondersteuning	34
3.7	Thema's	35
3.8	Vereiste functionaliteit	36
4	Scenario: Regiesysteem dominant	38
4.1	Relatie met archetype(n)	38
4.2	Ondersteuning processen	38
4.3	Functies van een regiesysteem	38
4.4	Invulling van de regiefunctie	40
4.5	Aandachtspunten	40
4.6	Voordelen van een regiesysteem	41
5	Scenario: Zaaksysteem dominant	42
5.1	Relatie met archetype(n)	42
5.2	Ondersteuning processen	42
5.3	Functies van een zaaksysteem	42
5.4	Invulling van de regiefunctie	42
5.5	Aandachtspunten	43
6	Scenario: Backoffice dominant	45
6.1	Relatie met archetype(n)	45
6.2	Ondersteuning processen	45
7	Thema 1 – Stimulering zelfredzaamheid	46
7.1	Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties	46
7.2	Relatie met archetype prioriteiten	46
7.3	Overwegingen	47
8	Thema 2 - Signalen en meldingen	48

8.1	Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties	48
8.2	Relatie met archetype prioriteiten	48
8.3	Overwegingen	49
9	Thema 3 - Financiële stromen	50
9.1	Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties	50
9.2	Relatie met archetype prioriteiten	50
9.3	Overwegingen	51
10	Thema 4 – Verantwoording	52
10.1	Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties	52
10.2	Relatie met archetype prioriteiten	52
10.3	Overwegingen	53
11	Thema 5 - Integraal klantbeeld	60
11.1	Handreiking	60
11.2	Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties	60
11.3	Relatie met archetypen	61
11.4	Overwegingen	61

1 Inleiding

Dit document is onderdeel van het Programma van Eisen Sociaal Domein. Het beschrijft inrichtingsscenario's, keuzes die binnen deze scenario's gemaakt moeten worden en de applicatiearchitectuur waarmee invulling gegeven wordt aan deze keuzes.

Dit document beschrijft:

- De inrichtingsscenario's en keuzes binnen deze scenario's,
- De applicatiefuncties en referentiecomponenten die invulling geven aan de gemaakte keuzes;
- De samenhang van deze applicatiefuncties en referentiecomponenten met de gemeentelijke bedrijfsprocessen, en
- Verwijzing naar nadere uitwerking op thema's.

1.1 Doelgroep

Doelgroepen van dit document zijn informatiemanagers, coördinatoren I&A, strategisch- en I-adviseurs en informatiearchitecten.

1.2 Doel

De dienstverlening die gemeenten aan burgers bieden wordt door de drie decentralisaties fors uitgebreid. Gemeenten krijgen op bestaande terreinen aanvullende taken, denk bijvoorbeeld aan de decentralisatie van AWBZ regelingen naar de Wmo. Ook op andere gebieden krijgen gemeenten nieuwe taken. De dienstverlening die de gemeente biedt aan burgers wordt niet alleen breder maar ook complexer. Daar waar gemeenten nu voornamelijk enkelvoudige dienstverlening, zoals het afhandelen van de aanvraag voor een traplift, leveren wordt krijgen gemeenten nu ook de taak om regie te voeren op complexe meervoudige problematiek. De ondersteuning van deze eenvoudige enkelvoudige, en complexe meervoudige processen vraagt om een divers en breed spectrum aan functionaliteit.

In 2013 is verkenning uitgevoerd naar de informatievoorziening voor het sociaal domein (VISD) met de focus op de regiefunctie. In deze verkenning zijn de voor het sociaal domein relevante processen geïdentificeerd. Dit document gaat verder waar het VISD rapport ophield en brengt bedrijfsprocessen, applicatiefunctie-eigenschappen en inrichtingsopties van de informatiearchitectuur bij elkaar.

1.3 Totstandkoming

Bij de totstandkoming van dit document is gebruik gemaakt van praktijkervaringen en expertise van de Living Labs. De inrichting van de ondersteuning van de decentralisaties is bij de Living Labs nog volop in beweging. Enerzijds wordt nog nagedacht hoe de processen en organisatie vormgeven gaan worden en anderzijds wordt nog bepaald welke systemen hierin het beste kunnen ondersteunen. Doordat zowel de processen als de systemen nog nauwelijks in de praktijk bestaan of operationeel worden ingezet, zitten er nog wat vrijheidsgraden in dit document.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstukken 2 en 3 schetsen de overkoepelende bedrijfs- en applicatiearchitectuur voor het sociaal domein. Hoofdstukken 4, 5 en 6 geven een overzicht van de inrichtingsscenario's die gebruikt kunnen worden voor het ondersteunen van enkelvoudige en meervoudige ondersteuning van burgers. In de hoofdstukken 7 tot en met 11 worden specifieke thema's verder uitgewerkt in betrokken processen en bedrijfsfuncties, relatie tussen processen en applicatiefuncties en samenhang tussen referentiecomponenten.

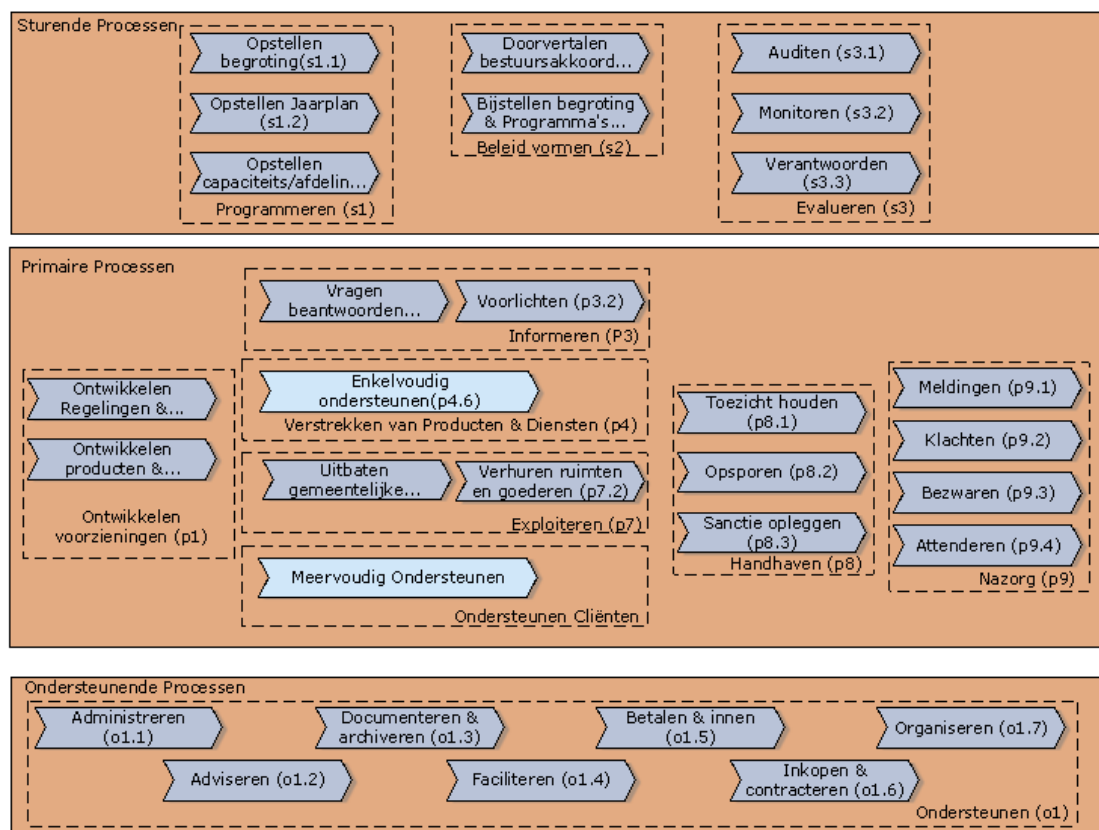
2 Bedrijfsarchitectuur sociaal domein

De bedrijfsarchitectuur voor de decentralisaties beschrijft welke bedrijfsfuncties, processen en bedrijfsobjecten betrokken zijn in het sociaal domein. In dit hoofdstuk wordt kort beschreven:

- welke specifieke processen ten behoeve van de decentralisaties ondersteund moeten worden;
- Welke bedrijfsfuncties een rol spelen binnen de uitvoering van deze processen.
- welke bedrijfsobjecten betrokken zijn rondom “1-gezin, 1-plan, 1-regisseur”;
-

2.1 Bedrijfsprocessen

In 2013 is vanuit het project VISD het “processenlandschap sociaal domein” opgeleverd. Dit procesmodel is gebaseerd op het denkkader dat wordt aangereikt door de GEMMA Procesarchitectuur 2.0. In onderstaand figuur is dit processenlandschap weergegeven.



Figuur 1: Processenlandschap Sociaal Domein

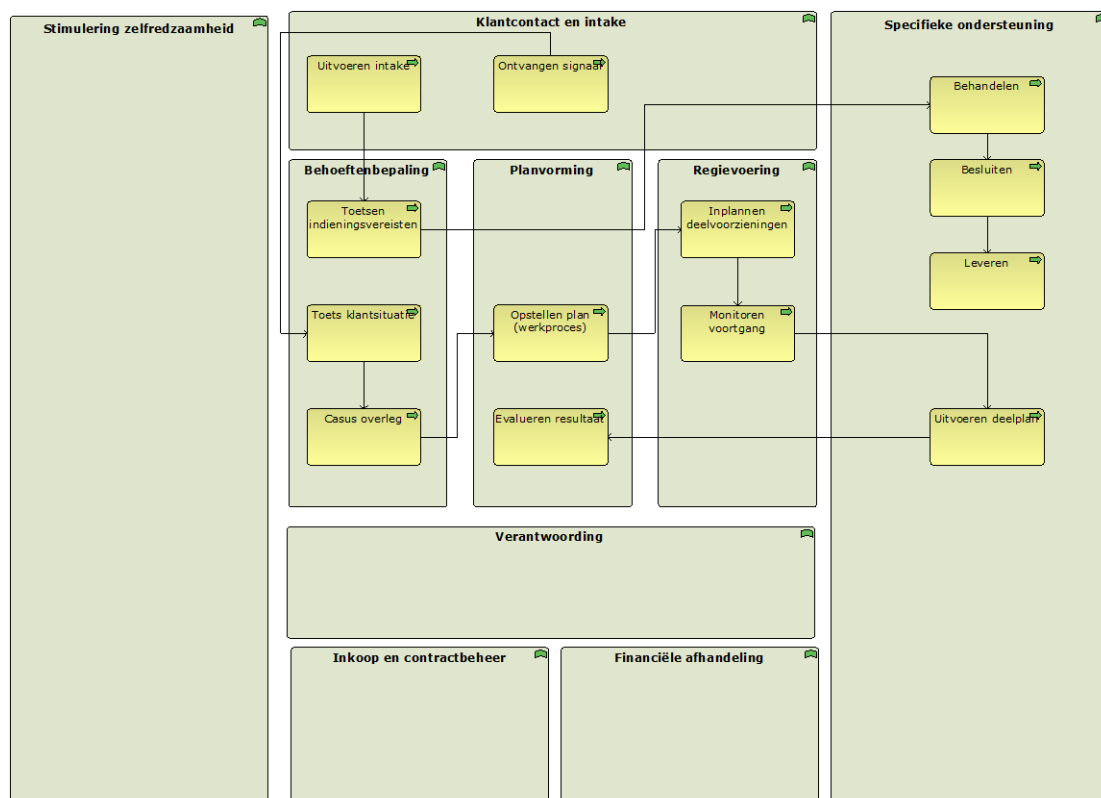
In bovenstaand figuur zijn de twee belangrijkste processen voor het sociaal domein uitgelicht. Het gaat om de processen “Enkelvoudig ondersteunen” en “Meervoudig ondersteunen”. Beide processen hebben betrekking op de ondersteuning van cliënten door de gemeente en keten- en netwerkpartners.

Enkelvoudig ondersteunen - is een wijziging van het in de GEMMA procesarchitectuur bestaande bedrijfsproces “inkomens- en maatschappelijke ondersteuning aanvragen”. Dit proces was toegespitst op het verstrekken van producten en diensten op het gebied van werk- en inkomen en de WMO. De scope hiervan is opgerekt naar een generiek proces voor alle soorten (enkelvoudige) ondersteuning, waaronder ook (lichte) jeugdzorg. Bovendien krijgt dit proces de nadruk op efficiëntie: het snel en efficiënt verstrekken van de noodzakelijke ondersteuning.

Meervoudig ondersteunen is een nieuw proces in het gemeentelijk domein. Het regieproces in het sociaal domein kent andere karakteristieken. Het is geen administratief proces, het gaat om mensen die veelal een andere aanpak vragen. Het eindresultaat laat zich ook niet op voorhand eenduidig vastleggen. Vaak is er ook sprake van een cyclisch of spiraalvormig proces: in sommige gevallen zal de ondersteuning blijven doorlopen en zal er nooit een einde komen aan het proces.

2.2 Bedrijfsfuncties en werkprocessen

Onderstaande figuur geeft een overzicht van deze bedrijfsfuncties voor het sociaal domein. Over de bedrijfsfuncties heen zijn de twee voornaamste werkprocessen uit het sociaal domein: enkelvoudig ondersteunen¹ en meervoudig ondersteunen² uit het VISD-rapport uit 2013 geplot.



Figuur 2: Bedrijfsfuncties en Werkprocessen

¹ http://www.gemmaonline.nl/index.php/Enkelvoudig_Ondersteunen_view

² http://www.gemmaonline.nl/index.php/Meervoudig_Ondersteunen_view

Hieronder volgt een beschrijving van de bedrijfsfuncties die een rol spelen bij de enkel- en meervoudige afhandeling van processen.

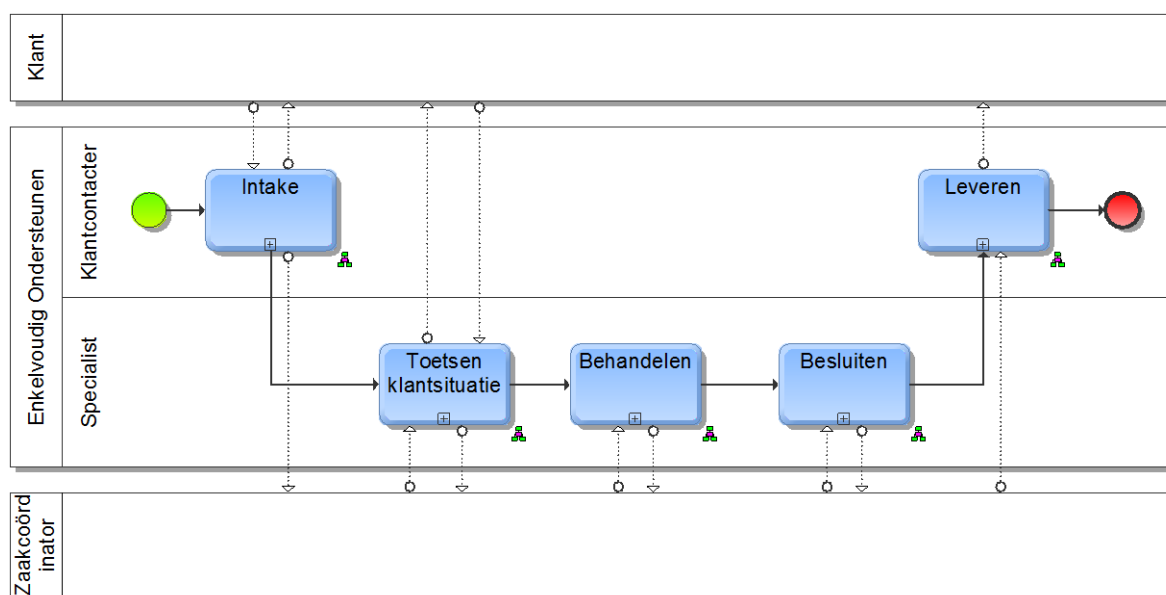
Bedrijfsfunctie	Beschrijving
Behoeftenbepaling	Het in kaart brengen van de behoefte(n) van een cliënt en/of gezin.
Financiële afhandeling	Het doen van betalingen en het verrichten van incasso. Bv. de betaling van declaraties van zorgaanbieders. Incasso bijvoorbeeld in het geval van een eigen bijdrage of een derde betaler.
Inkoop en contractbeheer	Het inkopen van ondersteuning (en voorzieningen) en het beheren van de daaruit voortkomende contracten. Voor de ondersteuning aan de burger zullen velerlei derden ingezet worden, zoals hulpverleners, zorgaanbieders, coaches en leveranciers van ondersteuningsmiddelen. Met al deze partijen worden afspraken gemaakt over dienstverlening, verantwoording en betaling. Deze afspraken worden vastgelegd in een contract. De functie inkoop en contractbeheer omvat alle activiteiten met betrekking tot het opstellen, afsluiten, monitoren en beëindigen van dergelijke contracten. Het resultaat van deze functie is een contract.
Klantcontact en intake	Het onderhouden van klantcontacten met de cliënt en/of een gezin. Een mogelijke organisatorische invulling hiervan is een 'klantcontactcentrum', maar deze functie kan ook belegd zijn bij een wijkteam.
Planvorming	Het opstellen en evalueren van ondersteuningsplannen voor burger en/of gezin.
Regievoering	Het coördineren van de activiteiten en de inzet van de verschillende instanties en actoren rondom de cliënt/ het gezin, over de leefdomeinen heen.
Specifieke ondersteuning	Het bieden van specifieke zorg of ondersteuning aan een cliënt of gezin. Bv. een traplift, schuldhulpverlening, een ontwenningsskuur of een opvoedcursus. Dit kan zowel door de gemeente zelf als door derden geleverd worden.
Stimulering zelfredzaamheid	Het bieden van informatie aan burgers met als doel de zelfredzaamheid te verhogen. Bijvoorbeeld door de burger te wijzen op alternatieven en op de eigen verantwoordelijkheid of mogelijkheden.
Verantwoording	Het opstellen van rapportages over de kosten en resultaten van de verleende ondersteuning, volumes van ingezette ondersteuningsmiddelen, en andere procesindicatoren en -kengetallen. Het betreft hierbij altijd geaggregeerde informatie die niet terug te herleiden is tot individuele burgers, hulpverleners of ondersteuningstrajecten. Deze informatie dient als input voor beleidsmakers om de effectiviteit van hun beleidskeuzes te kunnen evalueren en zo nodig bij te stellen.

Tabel 1 - Overzicht bedrijfsfuncties

2.3 Enkelvoudig ondersteunen

Hieronder een overzicht van het bedrijfsproces “Enkelvoudig Ondersteunen”. Dit proces begint met een enkelvoudige aanvraag door een burger. Een enkelvoudige aanvraag kan een aanvraag zijn voor één voorziening, maar ook niet complexe aanvragen voor meerdere voorzieningen lopen via dit proces. Een voorbeeld is iemand die hulp in de huishouding én een rolstoel aanvraagt.

Nadruk in dit proces ligt op efficiënt afhandelen. In dit proces komt geen regisseur aan bod. Wel moet er opgeschakeld kunnen worden naar het proces ‘meervoudig ondersteunen’ als er meer aan de hand blijkt.



Figuur 3: Bedrijfsproces Enkelvoudig ondersteunen

Werkproces	Beschrijving
Behandelen	Tijdens het werkproces behandelen, wordt de ondersteuningsvraag beoordeeld en wordt er gekeken welk product of voorziening het beste aansluit bij de ondersteuningsvraag
Besluiten	Er wordt een officieel besluit genomen over de te leveren ondersteuning.
Leveren	De ondersteuning wordt geleverd. Dit kan zijn in natura (bv. een rolstoel of een schuldhulpverleningstraject) of financieel (bv. een uitkering).
Uitvoeren intake (werkproces)	De aanvraag wordt ontvangen, eventuele aanvullende informatie wordt opgevraagd en de aanvraag wordt geregistreerd als zaak.
Toetsen indieningsvereisten	In dit werkproces wordt er gekeken of de klant aan alle indieningsvereisten heeft voldaan. Eventueel wordt er aanvullende informatie opgevraagd.

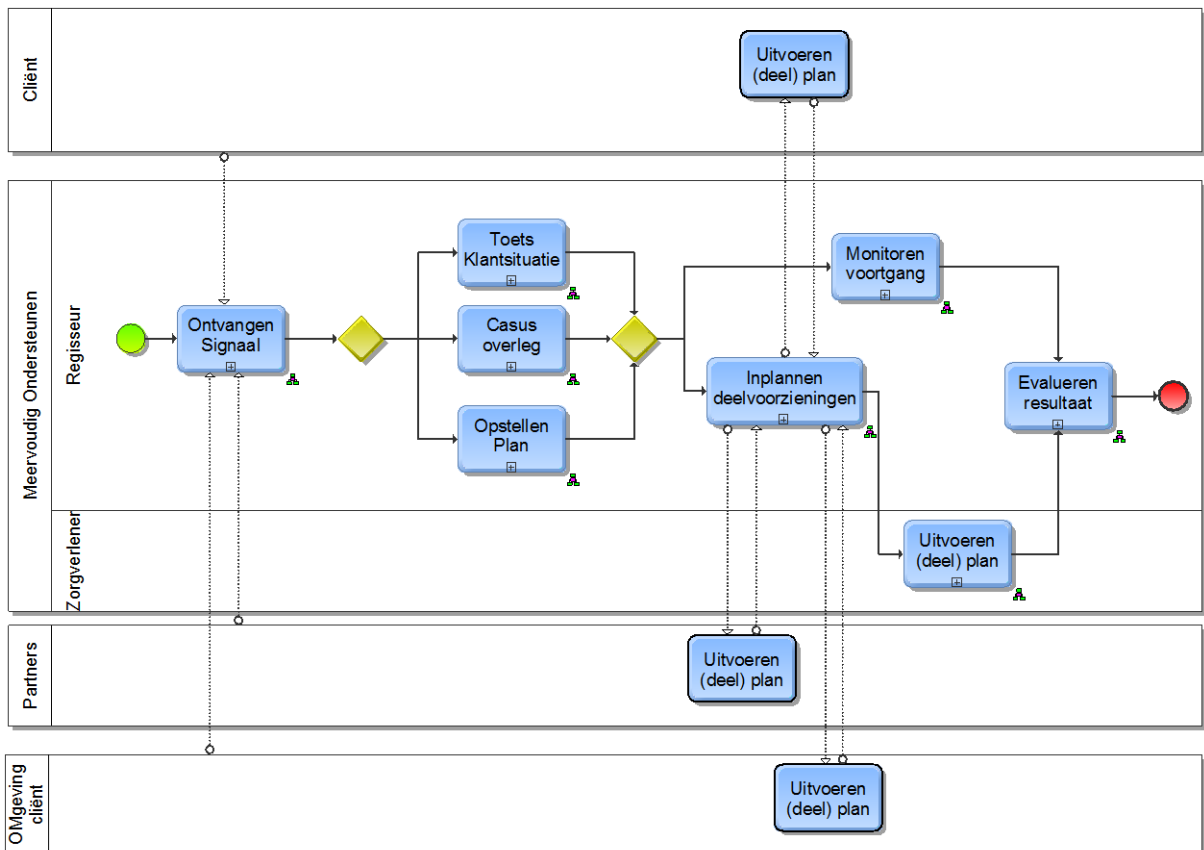
Tabel 2 - Werkprocessen voor enkelvoudig ondersteunen

2.4 Meervoudig ondersteunen

Het bedrijfsproces ‘meervoudig ondersteunen’ is bedoeld voor complexere (multiprobleem)situaties, waarbij de zelfredzaamheid van de burgers vaak laag is en regie op de hulpvraag en de verschillende trajecten noodzakelijk is.

Dit proces van ‘meervoudig ondersteunen’ ziet er anders uit dan we gewend zijn van een proces. Er is niet één dominante flow door de verschillende werkprocessen heen, maar een groot aantal opties. Het proces in zijn geheel is dan ook geen administratief proces, maar het gaat om mensen, die veelal een andere aanpak vragen. Het eindresultaat van het proces laat zich niet makkelijk op voorhand eenduidig vastleggen. Dit is wanneer het gezin voldoende zelfredzaam is, maar dat is erg subjectief en moeilijk vooraf te normeren. Vaak is er ook sprake van een cyclisch of spiraalvormig proces: in sommige gevallen zal de ondersteuning blijven doorlopen en zal er nooit een einde komen aan het proces.

Om deze redenen is het niet mogelijk een traditioneel procesmodel met daarin een vaste volgorde en voorgeschreven stappen op te stellen. Er zijn namelijk oneindig veel paden door het proces te bedenken. Het is de regisseur die per gezin de route bepaalt.



Figuur 4: Bedrijfsproces Meervoudig Ondersteunen

Werkproces	Beschrijving
Voeren casus overleg	Bij complexe meervoudige problematiek is het vaak nodig om over deze specifieke burger en zijn gezin te overleggen met andere direct betrokken hulpverleners, zowel van elders binnen de gemeente, als van partners als het veiligheidshuis of verslavingszorg. Eventueel kan de burger bij dit gesprek betrokken worden.
Evalueren resultaat	Nauw verbonden aan het monitoren is het evalueren van het resultaat van de deelplannen. Dit kan op elk moment tijdens of na de looptijd van het proces gebeuren. Soms blijken maatregelen niet meer effectief, is de situatie van de burger dermate veranderd dat er nieuwe elementen in het plan nodig zijn, of verloopt het zo voorspoedig dat de uitvoering van andere deelplannen stopgezet kan worden. Het verdient aanbeveling om dit periodiek te doen volgens een nauwgezet afwegingskader. Dit om uitstroom uit het proces te bewerkstelligen.
Inplannen deelvoorzieningen	Op basis van het door de ketenpartners en burger ondertekende plan, zet de regisseur de verschillende (deel)plannen uit in de tijd en bij ketenpartners en de eigen gemeente. Vaak zullen er al raamcontracten bestaan tussen de gemeente en de ketenpartners waarbinnen dit deelplan als zorgarrangement kan worden afgenomen.
Monitoren voortgang	Gedurende de looptijd van het uitvoeren van de plannen, moet de voortgang worden gemonitord. Dit om te kijken of de uitvoering van deelplannen, met name die bij de burger zelf, niet achterblijft en om te monitoren of een deelplan nog wel bijdraagt aan het gewenste resultaat
Ontvangen signaal	Het proces begint met het ontvangen van een signaal. Vaak vanuit een ketenpartner, of vanuit de eigen organisatie, maar soms ook vanuit de burger zelf of zijn of haar sociale omgeving. Het is aan de gemeente zelf om te bepalen welke signalen het proces triggeren. Sommige signalen zullen op zichzelf niet voldoende aanleiding geven voor het starten van het proces. Twee van dergelijke signalen betreffende hetzelfde gezin dan misschien weer wel.
Opstellen plan (werkproces)	De regisseur stelt een plan op waarin de afspraken met de burger worden vastgelegd. Hierin wordt aangegeven wat de burger zelf, of zijn/haar sociale netwerk, kan doen en welke dienstverlening moet worden ingezet en binnen welk termijn resultaten moeten zijn behaald.
Toets klantsituatie	De eerste stap in het proces is het toetsen van de klantsituatie. Hierin wordt er een gesprek gevoerd met de burger en eventuele andere betrokkenen om te achterhalen wat de situatie en behoefte van de klant is. Dit is vaak het beroemde 'keukentafelgesprek', waarbij de regisseur op bezoek gaat bij de

	<p>burger, maar dit kan ook langer duren. Uitgangspunt is dat de toets 'zo licht als mogelijk, maar zo zwaar als nodig' wordt uitgevoerd. Deze stap heeft min of meer hetzelfde doel als bij 'enkelvoudig ondersteunen', maar er wordt hier veel breder gekeken. Bijvoorbeeld een onderzoek naar de 'machten en krachten' rond het gezin. Zowel bij de klant zelf, als bij de gemeente en haar partners. Hierbij wordt ook nagegaan welke trajecten er allemaal al lopen met betrekking tot deze burger en het gezin.</p>
Uitvoeren deelplan	<p>De kern van het meervoudig ondersteunen zit in deze stap. Hierin wordt uitvoering gegeven aan het vastgestelde ondersteuningsplan. Deze deelplannen kunnen worden uitgevoerd door gemeente of partners, maar ook door de burger of zijn sociale netwerk zelf.</p>

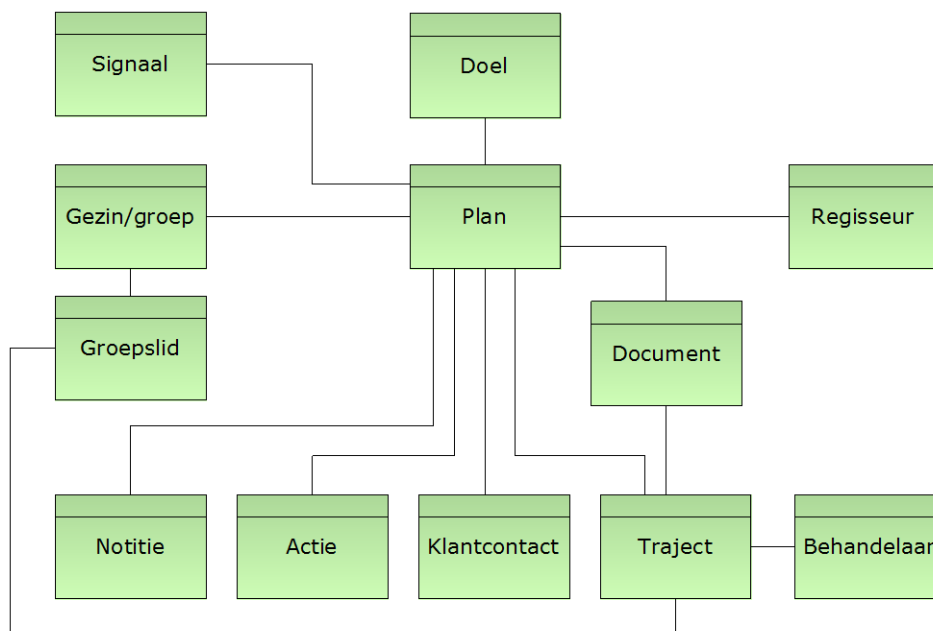
Tabel 3 - Werkprocessen Meervoudig Ondersteunen

2.5 Bedrijfsobjecten

Naast de bedrijfsprocessen zijn in de decentralisaties ook de betrokken bedrijfsobjecten belangrijk voor het beschrijven van het sociaal domein.

Hieronder staat een bedrijfsobjectenmodel getekend met daarin de belangrijkste objecten rondom *1-gezin, 1-plan en 1-regisseur* die betekenis hebben voor de bedrijfsvoering van het sociaal domein. Het is een bedrijfsobjectenmodel, geen informatiemodel. Om deze reden zijn enkel de belangrijkste relaties tussen de objecten weergegeven en is er geen cardinaliteit gemodelleerd.

Centraal op één as staan de objecten gezin, plan en regisseur. Hetgeen correspondeert met het adagium *1-gezin, 1-plan, 1-regisseur*.



Figuur 5: Bedrijfsobjectenmodel 3 decentralisaties

Bedrijfsobject	Beschrijving
Gezin/groep	<p>Het begrip ‘gezin’ is moeilijk te definiëren. Bovendien kunnen ook personen rondom een gezin relevant zijn voor een plan. We gaan daarom uit van een ‘groep’. Een groep bestaat uit de personen die –naar beoordeling van de regisseur- samen onderwerp vormen van, of randvoorwaardelijk zijn voor een plan. Een groep komt vaak overeen met een huishouden, maar kan bv. ook een buurman bevatten die daar vaak over de vloer komt. De combinatie van personen maakt een groep uniek. Personen kunnen in meerdere groepen voorkomen. Bijvoorbeeld voor gescheiden ouders met ieder een eigen problematiek en gezamenlijke problematiek rond het kind kunnen er meerdere groepen gedefinieerd worden. Of bij een tienerdochter die contact zoekt met een wijkteam en niet wil dat haar zaak deel uitmaakt van het groepstraject rond de problemen in haar familie. Alles naar inschatting van de regisseur. Ook kunnen groepen dus gemeenteverstijgend zijn. In dit geval is afstemming tussen de verschillende gemeenten gewenst.</p>
Plan	<p>Het plan bundelt alle zaken, acties, klantcontacten, etc. die betrekking hebben op deze groep personen. Dit naar beoordeling van de regisseur. Dus ook zaken die al lopen, maar wel relevant zijn voor het plan. Per groep loopt er tegelijkertijd maar één plan. Wel kan een plan eventueel uit verschillende deelplannen bestaan. Het plan kan op ieder moment bijgesteld worden. Het plan wordt opgesteld door de regisseur, samen met de groep. Hierin staan de te behalen doelen (evt. per groepslid), bijbehorende acties en trajecten en de (indicatieve) planning hiervan. Als het plan is afgesloten (doel bereikt), kan er wel op een later moment een nieuw plan voor dezelfde groep worden aangemaakt.</p>
Regisseur	<p>Een regisseur is iemand die regie voert op een groepstraject. De regisseur is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het plan en dus het halen van het (de) gestelde doel(en). Vaak zal de rol van regisseur belegd zijn in een zogenaamd ‘sociaal wijkteam’. Soms wordt er in duo of teamverband gewerkt. In dat geval kunnen meerdere medewerkers de rol van regisseur hebben. Een gemeente zal streven naar zoveel mogelijk ‘zelfregie’ door de cliënt zelf. Deze invulling van de regisseurrol wordt hier niet bedoeld.</p>
Signaal	<p>Een signaal heeft betrekking op een persoon of groep en geeft aan dat er met deze persoon of groep mogelijk iets aan de hand is. Bijvoorbeeld een notificatie van x maanden huurachterstand, een signaal dat het niet goed gaat op school, een vermoeden van partnergeweld, etc. Een signaal kan worden ingediend door een</p>

	<p>burger, of professioneel bij het gezin betrokken persoon. Soms is het binnenkomen van een signaal een aanleiding voor het starten van een groepstraject. Signalen die binnenkomen als er al een groepstraject loopt, worden geregistreerd onder dit groepstraject.</p>
Traject	<p>Een traject is een onderdeel van een plan dat ingezet wordt om een of meerdere problemen van een groep te reduceren. Een plan kan meerdere trajecten omvatten. Bijvoorbeeld: een schuldhulpverleningstraject voor het gezin, een ontwenningsskuur voor de moeder, een reïntegratietraject voor de vader en gezinscoaching voor het hele gezin. Dit zijn trajecten die ofwel in het gemeentelijke producten en dienstenaanbod zitten, ofwel door de gemeente kunnen worden ingekocht bij gecontracteerde partijen. In het proces 'Meervoudig Ondersteunen' heet dit 'Uitvoeren (Deel)plan'. Bij ieder traject is een 'behandelaar' betrokken die (hoofd)verantwoordelijk is voor de uitvoering van dat traject. Bij dit plan kunnen één of meerdere documenten horen.</p>
Klantcontact	<p>Een klantcontact is een contact tussen regisseur en groep(slid). Het registreren van deze contacten is belangrijk voor de verantwoording achteraf, zeker in het geval dat er iets misgaat. Relevante 'klantcontacten' in het kader van een specifiek plan worden –beknopt- geregistreerd. Klantcontacten in het kader van een specifiek traject dat onderdeel is van een plan dienen daar te worden geregistreerd (conform RGBZ).</p>
Actie	<p>Acties zijn activiteiten die een regisseur of groepslid uitvoert in het kader van een plan. Dit kunnen geplande acties zijn (een soort van takenlijstje). Maar ook ongeplande acties die tijdens de looptijd van een groepstraject zijn 'ontstaan' moeten achteraf worden geregistreerd tbv. de verantwoording. Bv. 'telefoontje naar de reclasseringsambtenaar', 'even informeren bij de schuldhulpverlening', 'overleg met zorg- en adviesteam op school'.</p> <p>Het verschil met een traject is dat acties kortlopend zijn en geen vooraf omschreven proces volgen. Vaak hebben ze ook een informeel en/of ad-hoc karakter.</p> <p>Dit kunnen acties zijn voor zowel de regisseur als de groep of een groepslid zelf. Zo kan worden afgesproken en in het plan vastgelegd dat een groepslid 2 keer per week naar een wijkcentrum gaat, of dat een buurman elke maandag boodschappen gaat halen.</p>
Notitie	<p>Een notitie is vrije tekst die een regisseur kan registreren bij een plan. Bijvoorbeeld observaties over de gezins- of thuissituatie, de houding van de ouders, aandachtspunten, etc.</p>
Document	<p>Bij een groepstraject kunnen meerdere documenten horen. Het met het gezin afgesproken (en eventueel ondertekend) ondersteuningsplan. Een foto van de woonsituatie. Een</p>

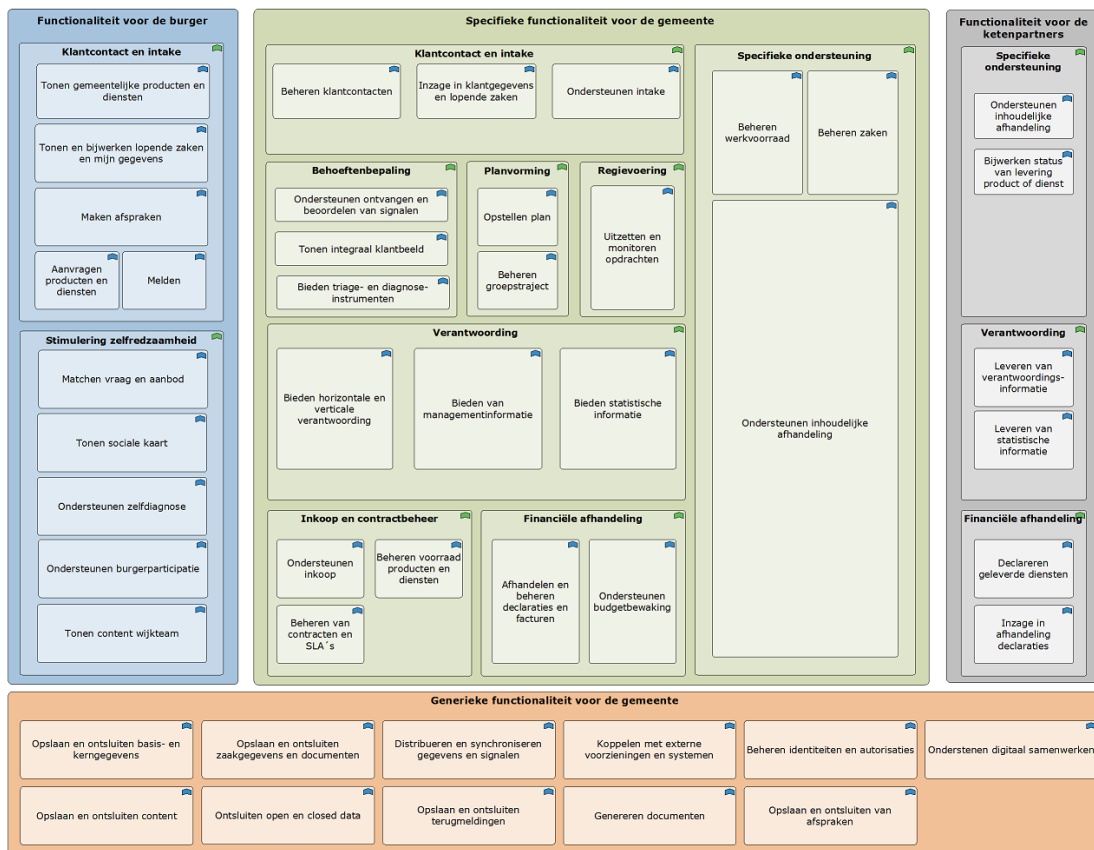
	uitgewerkt ecogram, etc. Documenten die horen bij specifieke trajecten, worden bij deze trajecten geregistreerd.
Groepslid	Lid van een gezin of groep waarop ondersteuning plaatsvindt.

3 Applicatiearchitectuur sociaal domein

In de bedrijfsarchitectuur van het sociaal domein zijn de (nieuwe) processen die door gemeenten uitgevoerd en ondersteund worden beschreven. Deze processen worden vanuit de applicatiearchitectuur ondersteund door een set van applicatiefuncties. In dit hoofdstuk wordt deze set van functionaliteit, en de componenten die deze functionaliteit implementeren beschreven.

3.1 Applicatiefuncties

Onderstaand figuur geeft de applicatiefuncties weer die ondersteunend zijn aan de zowel dienstverlenings- en interne gemeentelijke processen op het gebied van de decentralisaties. Deze functies zijn verdeeld in functies voor de burgers, functies voor de gemeente, functies van ketenpartners en generieke functionaliteit.



Figuur 6 - Applicatiefuncties decentralisaties

Gedetailleerde beschrijvingen van de bovenstaande applicatiefuncties zijn beschikbaar via de GEMMA online Wiki omgeving³.

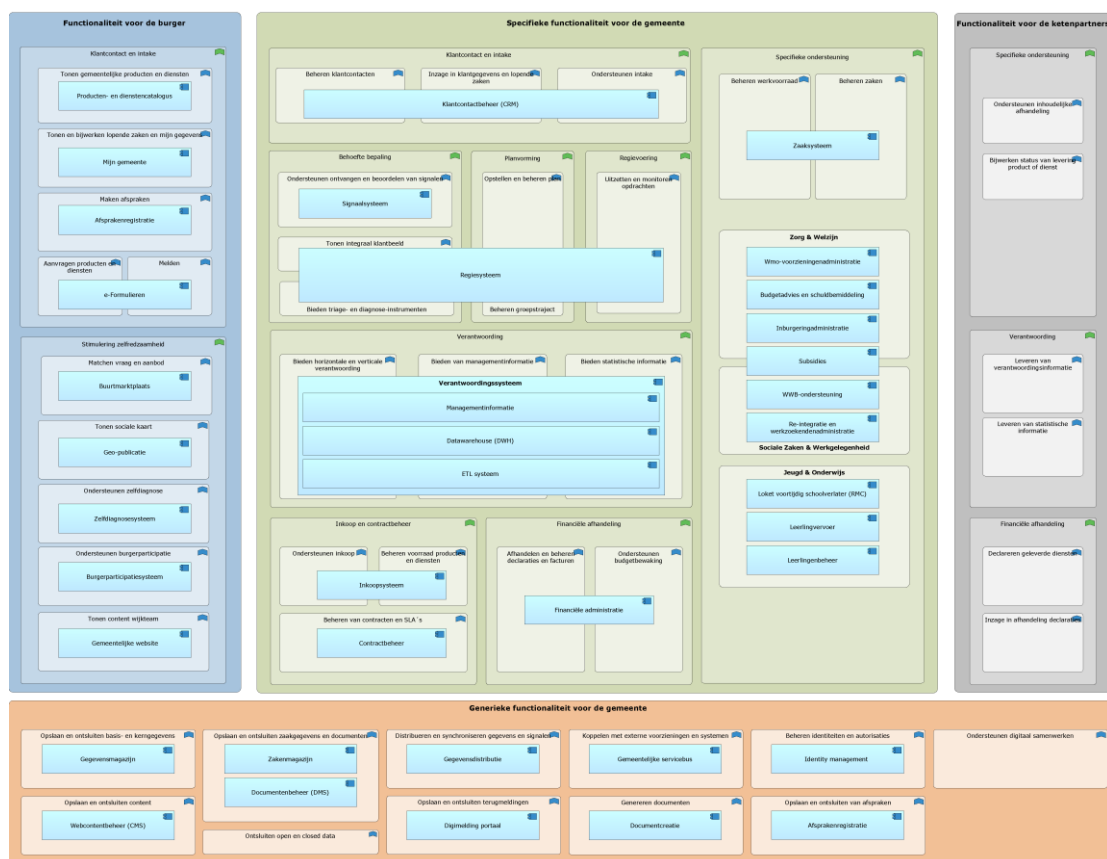
³ http://www.gemmaonline.nl/wiki/Applicatiearchitectuur_3D

3.2 Referentiecomponenten

De applicatiefuncties die ondersteunend zijn aan de processen van de decentralisaties zijn in de voorgaande paragraaf beschreven. Deze functies worden geboden door referentiecomponenten. Een referentiecomponent is een modulair, zelfstandig inzetbaar en vervangbaar deel van een systeem, dat zijn functionaliteit aanbiedt via goed gedefinieerde interfaces. Referentiecomponenten stellen functionaliteit beschikbaar, die gebruikt wordt om de applicatiediensten mee te leveren. Een voorbeeld van een referentiecomponent is een 'Zaaksysteem' component.

Leveranciers implementeren via de producten die zij leveren één of meerdere referentiecomponenten. De GEMMA Softwarecatalogus⁴ geeft inzicht in de softwareproducten die invulling geven aan de verschillende referentiecomponenten.

Onderstaand figuur geeft weer welke referentiecomponenten invulling geven aan de applicatiefuncties die voor de decentralisaties van belang zijn.



Figuur 7 - Referentiecomponenten decentralisaties

Gedetailleerde beschrijvingen van de bovenstaande referentiecomponenten zijn beschikbaar via de decentralisaties Wiki omgeving⁵.

⁴ <https://www.softwarecatalogus.nl/>

⁵ http://www.gemmaonline.nl/wiki/Referentiecomponentenlijst_3D

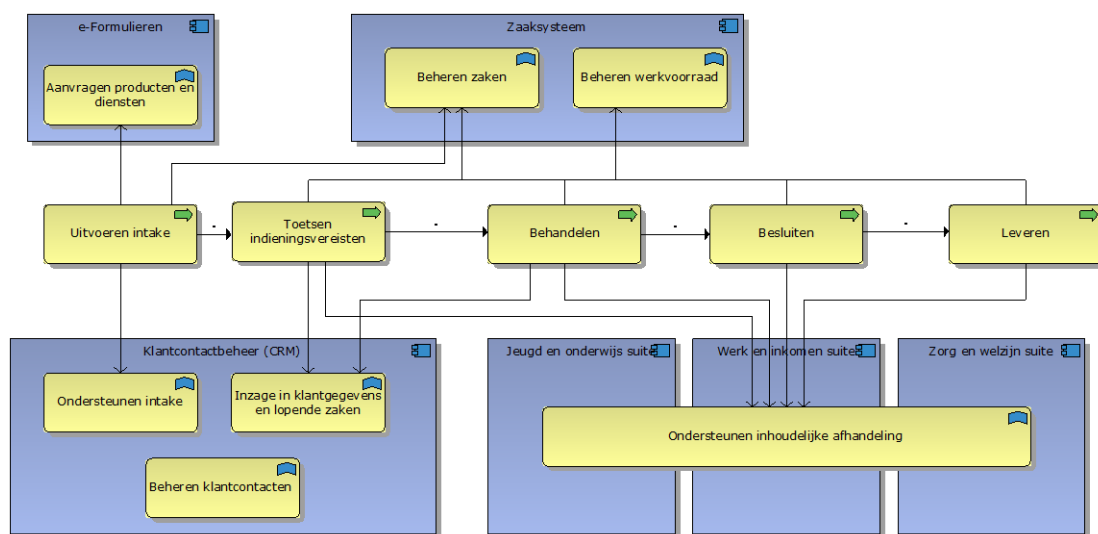
3.3 Ondersteuning dienstverleningsprocessen

Enkelvoudige ondersteuning

Het enkelvoudig ondersteunen proces is voor gemeenten niet nieuw. Gemeenten voeren dit proces al uit om bijvoorbeeld om WMO-voorzieningen of uitkeringen te verstrekken. De soorten ondersteuning die met dit proces geleverd worden zullen door de decentralisaties uitgebreid worden. Het proces voor enkelvoudig ondersteunen is voor alle archetypen relevant.

Voor het ondersteunen van de processtappen van het enkelvoudig ondersteunen proces wordt gebruik gemaakt van een domeinspecifiek systeem (bv. een werk en inkomen suite) en/of een zaakstelsel. Voor de voorkant van het proces (de intake en het toetsen van de indieningsvereisten) kan gebruik gemaakt worden van een specifiek Klantcontact (CRM)-systeem. Onderstaande figuur schetst de ‘gemiddelde variant’: een proces dat ondersteund wordt met de referentiecomponenten zaakstelsel, klantcontactbeheer, e-formulieren systeem en specialistische suites per thema. Het gaat hier echter om “Referentiecomponenten”. In de praktijk is het mogelijk dat een bepaald softwarepakket van een leverancier invulling geeft aan alle drie de referentiecomponenten.

In onderstaand figuur is aangegeven welke applicatiefunctie(s) en de bijbehorende referentiecomponent(en) een processtap van het enkelvoudig ondersteunen proces ondersteunt. Hierbij hebben we ons beperkt tot de primaire systemen per processtap, dat wil zeggen de systemen die de gebruiker gebruikt/ziet. Deze systemen maken vaak gebruik van gegevens en/of functionaliteit uit andere referentiecomponenten. Deze zijn voor de overzichtelijkheid van de platen echter niet getekend. Zo zijn er voor de functie ‘inzien klantgegevens en lopende zaken’ van het zaakstelsel bijvoorbeeld gegevens nodig uit het zakenmagazijn en gegevensmagazijn. Deze relaties worden per thema verder verdiept en uitgewerkt.



Figuur 8: Applicatiefuncties en referentiecomponenten voor het bedrijfsproces Enkelvoudig Ondersteunen

De functie “Beheren Klantcontacten” kan op ieder moment in het proces worden gebruikt. Voor de overzichtelijkheid zijn de verbindingen met deze functie in het figuur weggelaten. Door de werkprocessen wordt gebruik gemaakt van applicatiefunctie. Deze functionaliteit wordt in onderstaande tabel beschreven.

Applicatiefunctie	Beschrijving
Aanvragen producten en diensten	Via meerdere kanalen wordt de burger in staat gesteld om gemeentelijke producten en diensten aan te vragen. In het kader van digitaal 2017 is het streven minimaal 80% van de aanvragen digitaal af te handelen. Het digitale kanaal sluit aan bij de wens van de burger om snel zaken te kunnen doen.
Beheren klantcontacten	Het beheren van klantcontacten en klantgegevens, bijvoorbeeld het toevoegen van klantcontacten aan lopende zaken en het bijhouden van klantcontacten.
Beheren werkvoorraad	De werkvoorraad toont de taken die door professionals uitgevoerd moeten worden, en kunnen geïnitieerd worden vanuit een (digitale) aanvraag van een burger of via een signaal. De werkvoorraad geeft de zaken weer die door het zaaksysteem worden bijgehouden, maar ook zaken die in andere taakspecifieke backoffices worden geregistreerd. In de werkvoorraad is op eenvoudige wijze te zien wat de status van een taak is en hoe taken geprioriteerd zijn.
Beheren zaken	Via het beheren van zaken kunnen geautoriseerde professionals zaken agenderen en zaakdocumenten en zaakgegevens raadplegen en bijwerken. Ook is het mogelijk om van openstaande en afgesloten zaken het verloop van de afhandeling van de zaak in te zien. Dit betreft de tweedelijns zaken als een aanvraag wwb-uitkering of een wmo-aanvraag, etc.
Inzage in	Voor het opvolgen van meldingen, signalen en/of het voeren

klantgegevens en lopende zaken	van het gesprek moet de regisseur kunnen beschikken over (een beperkte) set gegevens over de burger. Deze gegevens komen zowel uit bronsystemen van organisaties die betrokken zijn bij de ondersteuning van die burger (en zijn gezin) als uit de gemeentelijke systemen. Bij de hulpverlenende organisaties is in het algemeen veel informatie bekend over de situatie van de burger op een bepaald leefgebied en de al geleverde dienstverlening. Ter voorbereiding op het eerste gesprek kan de regisseur zich laten informeren of er iets op de verschillende leefgebieden van de burger speelt. Ook voor derden is deze informatie relevant. De medewerker van het gemeentelijke KCC moet bijvoorbeeld kunnen vaststellen of voor een burger die belt al een (gezins)plan is opgesteld. Deze medewerker mag het (gezins)plan niet inzien kijken, maar moet wel kunnen zien tot welke professional/regisseur hij zich kan richten.
Ondersteunen inhoudelijke afhandeling	Functionaliteit waarmee de afhandeling van specialistische zaken ondersteund wordt. Voorbeelden hiervan zijn Jeugd en Onderwijs, Werk en Inkomen- en Zorg en Welzijn informatiesystemen. Gemeenten moeten zorg dragen voor de koppelvlakken om gegevens te kunnen uitwisselen tussen de voorziening van de ketenpartner en hun eigen voorziening. Gemeenten kunnen er ook voor kiezen om een web-based applicatie beschikbaar te stellen die door ketenpartners kunnen worden gebruikt.
Ondersteunen intake	Functionaliteit waarmee klantcontacten vastgelegd kunnen worden. Klantcontacten kunnen geïnitieerd worden door de burger en/of door de gemeente. Er is een relatie met andere voorzieningen waaronder het meldingenregister en de backofficesystemen.

Tabel 4 - Applicatiefuncties voor enkelvoudig ondersteunen

De applicatiefuncties die bij meervoudige ondersteuning worden gebruikt worden geboden via referentiecomponenten. De onderstaande tabel toont de referentiecomponenten die een rol spelen bij de afhandeling van meervoudige ondersteuning.

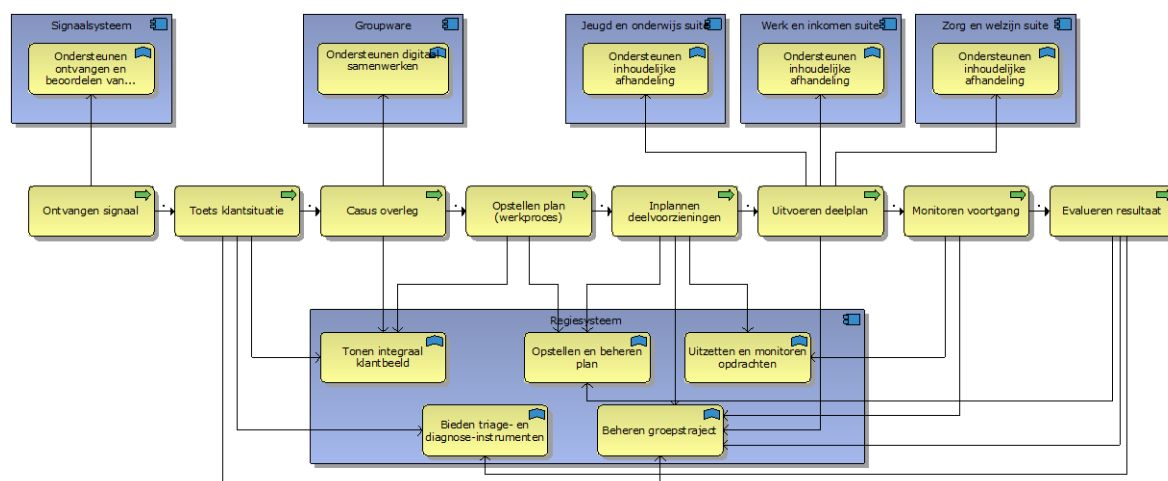
Referentiecomponent	Beschrijving
E-Formulieren	Systeem voor ondersteuning van het publiceren, ontwerpen, bouwen en beheren van e-formulieren.
Jeugd en onderwijs suite	Een suite voor het ondersteunen van de taakspecifieke processen binnen het domein jeugd en onderwijs.
Klantcontactbeheer (CRM)	Registratie en beheer van contracten
Werk en inkomen suite	Een suite voor het ondersteunen van de taakspecifieke processen binnen het domein werk en inkomen.
Zaakstelsysteem	Systeem voor beheer van zaken, bij voorkeur conform het RGBZ en de Zaaktypecatalogus.

Zorg en welzijn suite Een suite voor het ondersteunen van de taakspecifieke processen binnen het domein zorg en welzijn.

Tabel 5 - Referentiecomponenten voor Enkelvoudig Ondersteunen

Meervoudige ondersteuning

Onderstaand figuur toont een vereenvoudigde weergave van het proces “Meervoudig Ondersteunen”. Bij elk van de werkprocessen is de relatie gelegd met de gebruikte applicatiefunctie van het regiesysteem. Aangegeven is welke applicatiefunctie(s) en de bijbehorende referentiecomponent(en) een processtep ondersteunt. Hierbij hebben we ons beperkt tot de primaire systemen per processtep, dat wil zeggen de systemen die de gebruiker gebruikt/ziet. Deze systemen maken vaak gebruik van gegevens en/of functionaliteit uit andere referentiecomponenten. Deze zijn voor de overzichtelijkheid van de platen echter niet getekend. Zo zijn er voor de functie ‘tonen van een integraal klantbeeld’ van het regiesysteem bijvoorbeeld gegevens nodig uit het zaakstelsel, het gegevensmagazijn, etc. Deze relaties worden per thema verder verdiept en uitgewerkt.



Figuur 9: Applicatiefuncties en referentiecomponenten voor het bedrijfsproces Meervoudig Ondersteunen

Door de werkprocessen wordt gebruik gemaakt van applicatiefunctie. Deze functionaliteit wordt in onderstaande tabel beschreven.

Applicatiefunctie	Beschrijving
Beheren groepstraject	Functionaliteit die aan de professional/ regisseur wordt geboden om ofwel het systeem rondom de burger in kaart te brengen en de rol daarvan in de te leveren hulp en ondersteuning ofwel hulp en ondersteuning aan een groep burgers/ een gezin in kaart te brengen
Bieden triage- en diagnose-instrumenten	Functionaliteit die bij intake en diagnose door de regisseur met de burger ingezet kan worden om bijvoorbeeld aan de hand van een beslisboom een vraag te verhelderen, te selecteren en door te routeren. Voorbeelden van diagnose-instrumenten zijn de Zelfredzaamheidsmatrix en de Participatieladder.

Ondersteunen digitaal samenwerken	<p>Ondersteunen voor het digitaal samenwerken in team verband om tot een gezamenlijk eindresultaat te komen. Denk aan een omgeving voor sociale wijkteams, die gezamenlijk afspraken kunnen maken, documenten kunnen opstellen en delen, etc. Voorbeelden van systemen die dit ondersteunen zijn groupware en wiki's.</p>
Ondersteunen inhoudelijke afhandeling	<p>Functionaliteit waarmee de afhandeling van specialistische zaken ondersteund wordt. Voorbeelden hiervan zijn Jeugd en Onderwijs, Werk en Inkomen- en Zorg en Welzijn informatiesystemen. Gemeenten moeten zorg dragen voor de koppelvlakken om gegevens te kunnen uitwisselen tussen de voorziening van de ketenpartner en hun eigen voorziening. Gemeenten kunnen er ook voor kiezen om een webbased applicatie beschikbaar te stellen die door ketenpartners kunnen worden gebruikt.</p>
Ondersteunen ontvangen en beoordelen van signalen	<p>Functionaliteit waarmee gebeurtenissen die vanuit bronsystemen (op basis van een abonnement) worden gemeld, eerst worden beoordeeld/gefilterd en indien nodig als signaal worden geregistreerd. De functionaliteit is in staat om bij opeenvolging van meldingen en signalen (op basis van businessrules) de verantwoordelijke professional te informeren.. Hiermee kan door vroegtijdige interventie voorkomen worden dat problemen cumuleren of escaleren en gezinnen zwaardere en/of langdurige vormen van ondersteuning nodig gaan hebben.</p> <p>Een melding bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificatie van de betreffende persoon, gezin • (Contact)gegevens van de melder • Relatie tussen melder en betrokken persoon / gezin • De situatie die aanleiding gaf tot de melding • De inhoud van de melding <p>In het verlengde van de definitie van multi-probleem gezinnen is het nodig dat meldingen uit verschillende probleemgebieden kunnen worden gecombineerd en geverifieerd. Daarnaast is het van belang dat de meldingen op één plek samen komen (bij voorkeur bij de regisseur).</p>
Opstellen en beheren plan	<p>De regisseur stelt een plan op waarin de afspraken met de burger worden vastgelegd. Hierin wordt aangegeven wat de burger zelf of met behulp van zijn netwerk, kan doen en welke dienstverlening wordt ingezet. Ook wordt vastgelegd op welke termijn resultaten worden verwacht.</p>
Tonen integraal klantbeeld	<p>n/a</p>
Uitzetten en monitoren opdrachten	<p>Er is sprake van executie van het plan. Hierbij moet de regisseur gebruik kunnen maken van verschillende zorgaanbieders waarmee afspraken gemaakt zijn of waar diensten zijn ingekocht. Dit is deels een standaard proces voor gemeenten. Het bieden van een helder overzicht aan de regisseur welke zorgaanbieders welke diensten bieden- en tegen welke kosten - is een randvoorwaarde</p>

voor het uitzetten en monitoren van opdrachten.

Tabel 6 - Applicatiefuncties Meervoudig Ondersteunen

De applicatiefuncties die bij meervoudige ondersteuning worden gebruikt worden geboden via referentiecomponenten. De onderstaande tabel toont de referentiecomponenten die een rol spelen bij de afhandeling van meervoudige ondersteuning.

Referentiecomponent	Beschrijving
Groupware	Groupware (ook wel collaborative software) is een categorie van software die gebruikers met een gemeenschappelijk taak ondersteunt bij het bereiken van hun eindresultaat.
Jeugd en onderwijs suite	Een suite voor het ondersteunen van de taakspecifieke processen binnen het domein jeugd en onderwijs.
Regiesysteem	Informatievoorziening t.b.v. de ondersteuning van de professionals in het gemeentelijk sociale domein: 1-gezin 1-plan 1-regisseur.
Signaalsysteem	Informatievoorziening waarmee signalen die door burgers en (keten)partners worden gemeld omtrent de status van een burger op waarde geschat kunnen worden. Signalen uit verschillende probleemgebieden kunnen worden gecombineerd en geverifieerd voor het in kaart brengen van de behoefte(n) van een gezin.
Werk en inkomen suite	Een suite voor het ondersteunen van de taakspecifieke processen binnen het domein werk en inkomen.
Zorg en welzijn suite	Een suite voor het ondersteunen van de taakspecifieke processen binnen het domein zorg en welzijn.

Tabel 7 - Referentiecomponenten voor Meervoudig Ondersteunen

3.4 Archetypen

De ondersteuningsprocessen die ten aanzien van de decentralisaties vorm gegeven moeten worden, en de applicatiefunctie die bij de uitvoering van deze processen benodigd is zijn geschetst in de voorgaande hoofdstukken.

Gemeenten zullen deze ondersteuning vorm geven op een wijze passend bij hun lokale situatie, de kenmerken van hun bewoners en hun visie op het sociale domein en dienstverlening. Dit gezegd hebbende betekent dit dat iedere gemeente op haar eigen manier vorm zal geven aan de decentralisaties. Desondanks zijn er zeker ook overeenkomsten tussen gemeenten te ontdekken. Anders gezegd naast alle verschillen tekenen zich ook een aantal overeenkomsten af. Deze overeenkomsten zijn binnen het programma VISD in beeld gebracht en vanuit dat beeld zijn een vijftal modellen opgesteld. Deze 'modellen' worden archetypen genoemd.

De keuzes die gemeenten moeten maken liggen op het vlak van de enkelvoudige- en meervoudige ondersteuning van burgers en de inrichting van interne processen. Vragen die beantwoord moeten worden zijn:

- Wil de gemeente integraal regie voeren, regie voeren op domein niveau of misschien wel geen regie voeren?
- Hoe wil de gemeente omgaan met meldingen van burgers en ketenpartners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan meldingen in het kader van de Jeugdzorg.
- Op welke wijze wil de gemeente omgaan met het contracteren van zorgverleners, het bewaken van budgetten en het afhandelen van declaraties voor geleverde zorg?
- Hoe wil de gemeente de horizontale en verticale verantwoordingsfunctie richting Rijk en bestuur vorm geven?

Archetypen brengen ordening aan in deze vragen. De archetypen geven handvatten voor waar in het proces, voor wie informatie beschikbaar moet zijn en welke privacyvraagstukken dat oplevert. De volgende archetypes worden onderscheiden:

- Archetype 1 Transitie-proof
- Archetype 2 Totaal integraal
- Archetype 3 Geclusterd integraal
- Archetype 4 Integraal in 2e instantie
- Archetype 5 Geclusterde integraliteit elders

De archetypen worden in detail beschreven op GEMMA online⁶.

De keuze voor een archetype geeft richting voor de wijze waarop de ondersteuning van enkelvoudige en meervoudige ondersteuning geregeld gaat worden. Ten aanzien van de uiteindelijke vertaling hiervan naar de informatiearchitectuur zijn er een aantal inrichtingsscenario's benoemd. Deze worden in hoofdstuk 4, 5 en 6 besproken. De keuze voor een archetype geeft geen antwoorden op de wijze waarop de inrichting van de interne processen, zoals verantwoording en financiële afhandeling gaat verlopen. Deze verschillende thema's worden beschreven in paragraaf 3.7 en de hoofdstukken 7, 8, 9, 10 en 11.

⁶ http://www.gemmaonline.nl/wiki/Overzicht_archetypen

3.5 Prioriteiten per archetype

De ontwikkelde archetypen zijn geïdealiseerde modellen. Geen enkel archetype zal precies één op één op een gemeente passen. Via de archetypen krijgen gemeenten globaal inzicht in de prioritering van de inrichting van applicatiefuncties. Gemeenten moeten vervolgens zelf bepalen op welke aspecten de nadruk en prioriteit moet liggen bij de inrichting van de gemeentelijke informatievoorziening.

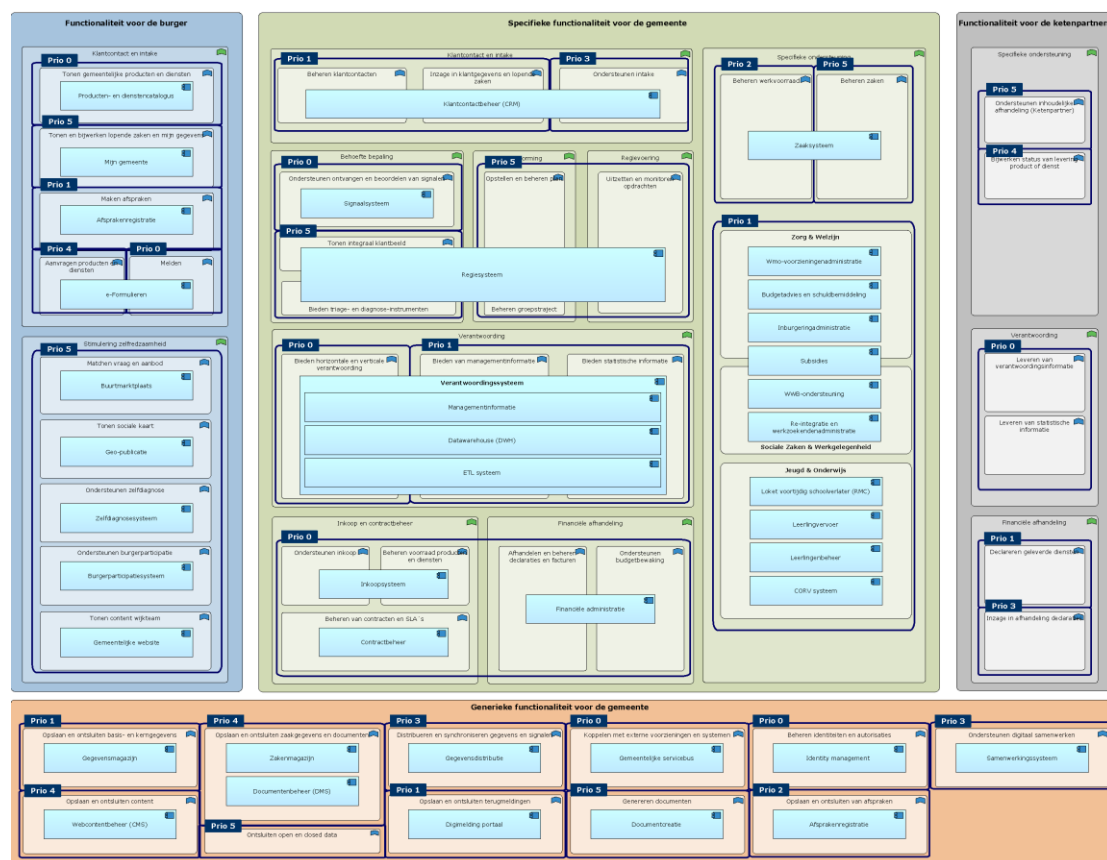
Onderstaande tabel geeft de prioriteiten weer die per applicatiefunctie kunnen gelden.

Prioriteit	Toelichting
0	Geldend voor ieder archetype In elk archetype altijd per 1-1 2015 direct noodzakelijk. Indien het niet structureel is in te regelen per 1-1-2015, dan is een work around noodzakelijk.
1	Geldend binnen archetype Zeer belangrijk in het archetype. Noodzakelijk zo niet uitermate wenselijk om per 1-1-2015 ingeregeld te hebben.
2	specifiek archetype Belangrijk. Past binnen de doelstelling van het archetype. Dient maximaal 1 jaar na de datum van de decentralisaties operationeel te zijn.
3	Past binnen de doelstelling van het archetype. Is ter toetsing, verfijning of verbetering van het archetype. Dient maximaal 2 jaar na datum van de decentralisaties operationeel te zijn.
4	Goed om te hebben, past binnen doelstelling archetype, maar kan ook over X aantal jaar
5	Hooguit aardig om te hebben. Dient geen direct doel binnen het archetype. Er zou in sommige gevallen ook kunnen staan niet van toepassing

Archetype 1 Transitie-proof

Dit model heet het transitie-proof. In dit model organiseer voldoe je aan de transitie, maar stel je het transformeren uit tot je meer duidelijkheid hebt. In dit model borg je continuïteit van ondersteuning en zorg op in ieder geval het huidige kwaliteitsniveau en minimaliseer je de niet-financiële uitvoeringsrisico's.

Het is een tijdelijk type. Gemeenten zullen uiteindelijk waarschijnlijk opteren voor de typen 2, 3, 4 of 5, omdat die typen uiteindelijk zullen leiden tot een betere oplossing voor een burger / huishouden tegen lagere maatschappelijke kosten waardoor de houdbaarheid van het sociale stelsel beter geborgd is.



Figuur 10 - Prioriteiten per applicatiefunctie

Op dit moment is er echter nog een financiële en inhoudelijk duidelijkheid over de decentralisaties. Daarnaast is de gemeente niet bekend met de 'nieuwe' doelgroepen en taken, de volle breedte van de jeugdzorg en de nieuwe taken en daarmee ook nieuwe doelgroepen die vanuit de huidige AWBZ die naar de Wmo 2015 gaan. Wanneer je als gemeente op dit moment (bewust) nog niet hebt voorgesorteerd op een van de andere typen is het een wijze keuze om tijdelijk dit model in te richten.

In dit model blijf je de huidige kolommen hanteren en laat, voor de duur van de overgangsfase, de ambitie van één gezin, één plan, één regisseur los. Deze ambitie komt later weer naar boven als je de transitie van taken op een goede manier hebt gerealiseerd. Overigens betekent dit niet dat er in gemeenten die binnen dit type vallen geen experimenten en / of pilots kunt starten of reeds lopen om werkende wijze te

ervaren waar en hoe een integrale(re) werkwijze kan lonen. Deze experimenten en / of pilots gebeuren echter op een kleine schaal en zijn verkennend van aard (alle opties voor de toekomst liggen nog open).

In dit model moet je net als in alle andere modellen zorgen dat je een toegang hebt gecreëerd voor deze nieuwe taken (hoe en waar vragen burgers / huishoudens voorzieningen aan), zorgen dat je de producten en diensten hebt ingekocht, dat je (op) kwaliteit en kosten monitoren en / of sturen en dat je beleidsinformatie vergaart over het gewenste toekomstige model (hoe weet je welke van de modellen het beste bij de behoefte van je burgers en visie van je gemeente past).

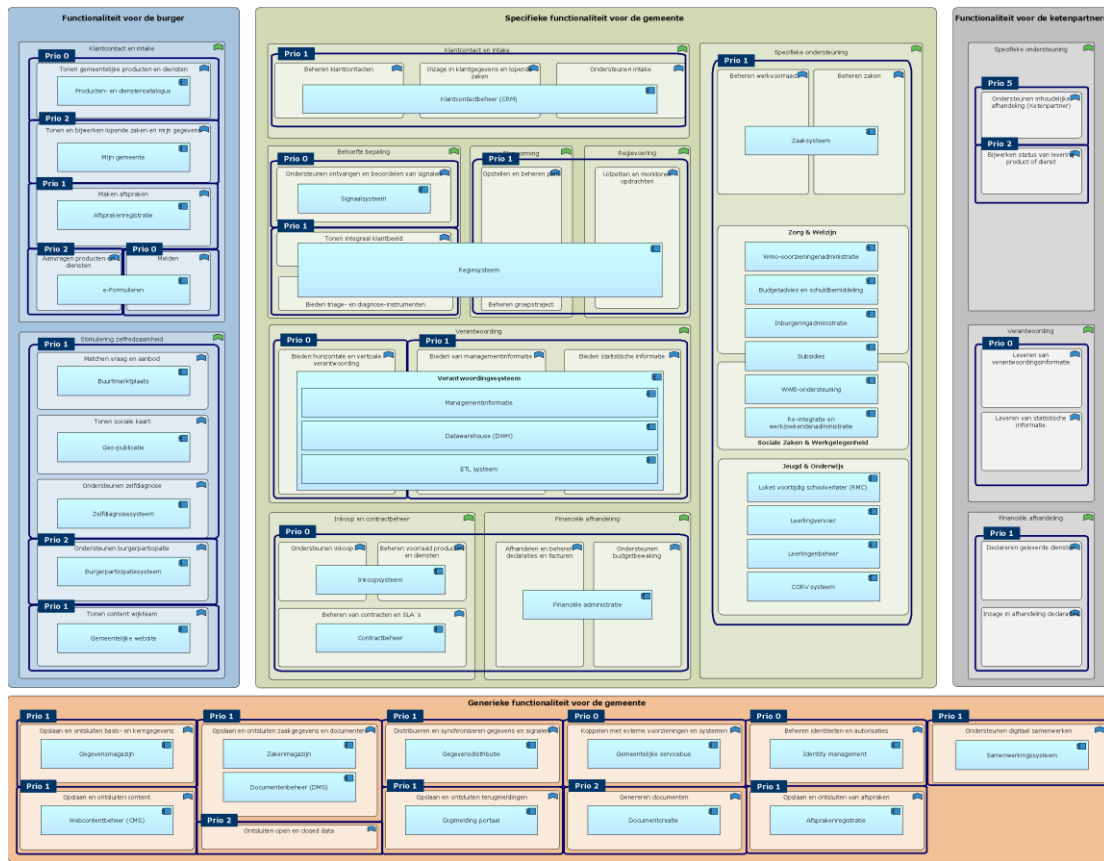
In dit model doe je weinig tot niets aan het delen van informatie over de kolommen heen. Waar dit (wettelijk) noodzakelijk is bouw je koppelingen (bijv. AMHK).

Archetype 2 Totaal integraal

Dit archetype gaat er van uit dat ieder huishouden anders is. In ieder huishouden kan onder omstandigheden (tijdelijke) ondersteuning nodig zijn. Zodra er (tijdelijke) ondersteuning nodig blijkt wil je zo vroeg mogelijk een zo breed mogelijke afweging maken over de gewenste en benodigde (tijdelijke) ondersteuning.

In dit type is er nadrukkelijk sprake van één toegang tot het sociale domein. Overigens migreren veel gemeenten die dit type ambiëren hier geleidelijk naar toe. Zo wordt er bijv. eerst meer geclusterd, zodat er bijv. een wijk-zorg-team en een wijk-jeugdteam ontstaat, met het perspectief deze later weer bij elkaar te brengen. Deze tijdelijke clustering, dit migratiepad, wordt aangehouden om de complexiteit van de transformatie behapbaar te houden. Zie als mogelijk migratiepad het archetype geclusterd integraal.

Idealiter gebeurt er door de regisseur zo veel mogelijk. Het gaat niet enkel om het inventariseren en overzichtelijk maken van het aantal interventies, de taak gaat verder, zo wordt er in het eindbeeld ook daadwerkelijk (dwingend) geprioriteerd, worden er indicaties gesteld en wordt, daar waar redelijkerwijs mogelijk, ook direct ondersteuning geboden.



Figuur 11 - Prioriteiten per applicatiefunctie

Er wordt preventief, outreachend en vroegsignalerend gewerkt. Dit houdt in dat je zeer vroeg in het proces (idealiter bij de eerste melding) een brede set gegevens nodig hebt om een tezamen met het huishouden zo vroeg mogelijk de juiste interventie te doen. Op die manier breng je het huishouden zo snel mogelijk terug naar zelfredzaamheid, heb je in veel gevallen lichtere (tijdelijke) ondersteuning nodig en voorkom je erger. De doelgroep is gedefinieerd als burgers met een ondersteuningsvraag (ca. 12 %) en multiprobleem-huishoudens (ca. 3 %).

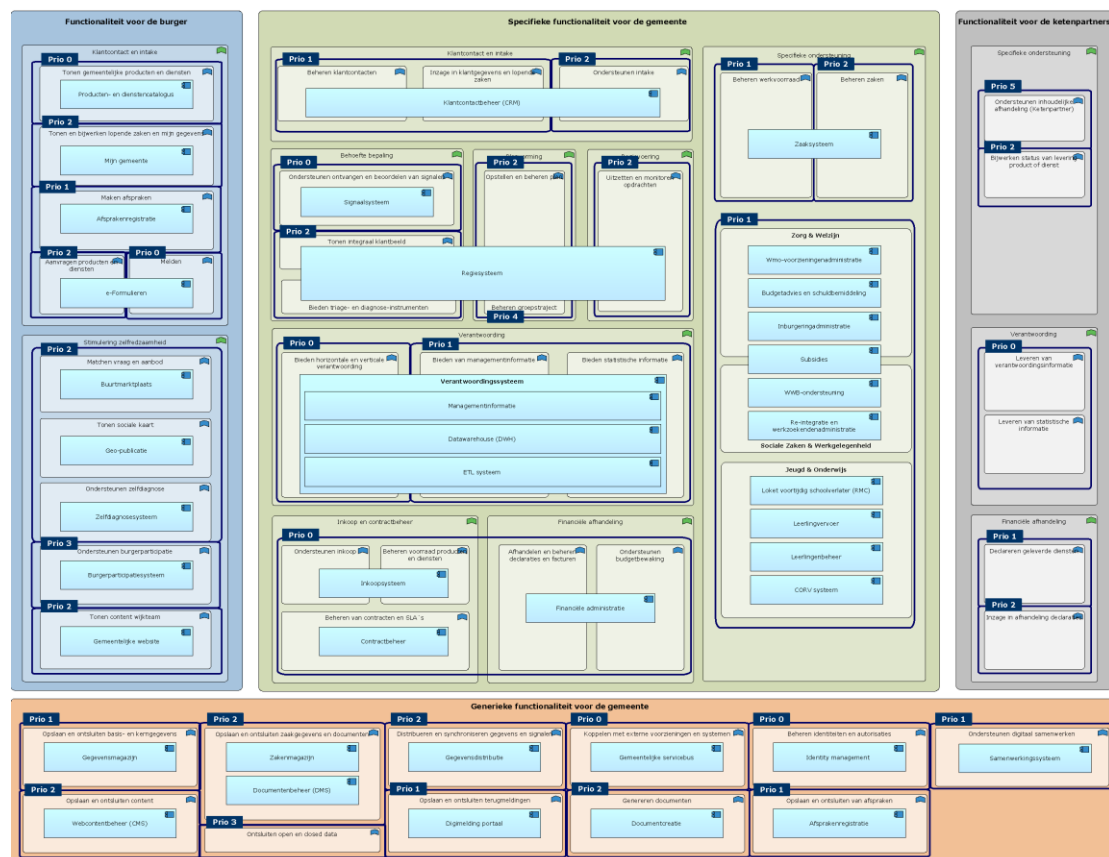
Het volume van meldingen, signalen en daadwerkelijke aanvragen is hier groot. Alles wat inwoners aanvragen binnen het sociaal domein wil je, indien nodig, op een integrale en digitale manier oppakken. Vanwege het grote volume is zullen vele gemeenten het waarschijnlijk wenselijk achten om een slimme ICT / informatievoorziening toe te passen. Een groot gedeelte van de meldingen, signalen en daadwerkelijke aanvragen zal enkelvoudig en eenvoudig zijn deze wil je niet integraal oppakken. Al was het al enkel om het feit dat de kosten dan te hoog zouden worden. Om die reden is het toepassen van een vorm van gedigitaliseerde en geautomatiseerde triage (=vraagverheldering, selectie en routing) in dit type waarschijnlijk nodig. Een voorbeeld van een dergelijke automatische gegevensverwerking is het (laten) invoeren van een BSN nummer bij het eerste signaal en / of melding en / of aanvraag waarna geautomatiseerd, onder water (= zonder dat een medewerker iets ziet) wordt gekeken of de gevraagde (tijdelijke) ondersteuning (1) enkelvoudig en eenvoudig is of (2) meervoudig en / of complex. In het eerste geval kan zo geautomatiseerd mogelijk worden afgehandeld en verstrekt. In

het tweede geval kan een regisseur samen met het huishouden de gewenste interventie(s) samenstellen.

Archetype 3 Geclusterd integraal

In dit type wordt de meerwaarde van integraliteit op een geclusterde manier onderkent. De reden voor het werken in clusters:

- de (tijdelijke) ondersteuningsbehoefte van huishoudens blijkt zich vooral binnen een bepaald cluster te bevinden. Bijv. het cluster inkomens- en minimaondersteuning of het cluster (jeugd)zorg, etc., etc.
- de werkwijze, behoefte aan (tijdelijke) ondersteuning, wordt specifiek geacht voor een bepaald cluster. Bijv. (jeugd)zorg vereist ander vaardigheden, plannen en (tijdelijke) ondersteuning dan bijv. schulddienstverlening, of bijv. inkomens- en werkvoorzieningen zijn van andere aard dan (jeugd) zorg-voorzieningen.



Figuur 12 - Prioriteiten per applicatiefunctie

Er zijn een aantal logische clusters:

De clustering weergegeven in bovenstaande figuur:

- (Jeugd)zorg (met een verbinding naar onderwijs en leerplicht)
- Financiële- en inkomensondersteuning (inkomensvoorzieningen, schulddienstverlening & minima-voorzieningen)

Andere clusters of een andere indeling van de clusters is zeker denkbaar. Er is voor gekozen om in de figuur de eerste, waarschijnlijk iets minder vaak voorkomende

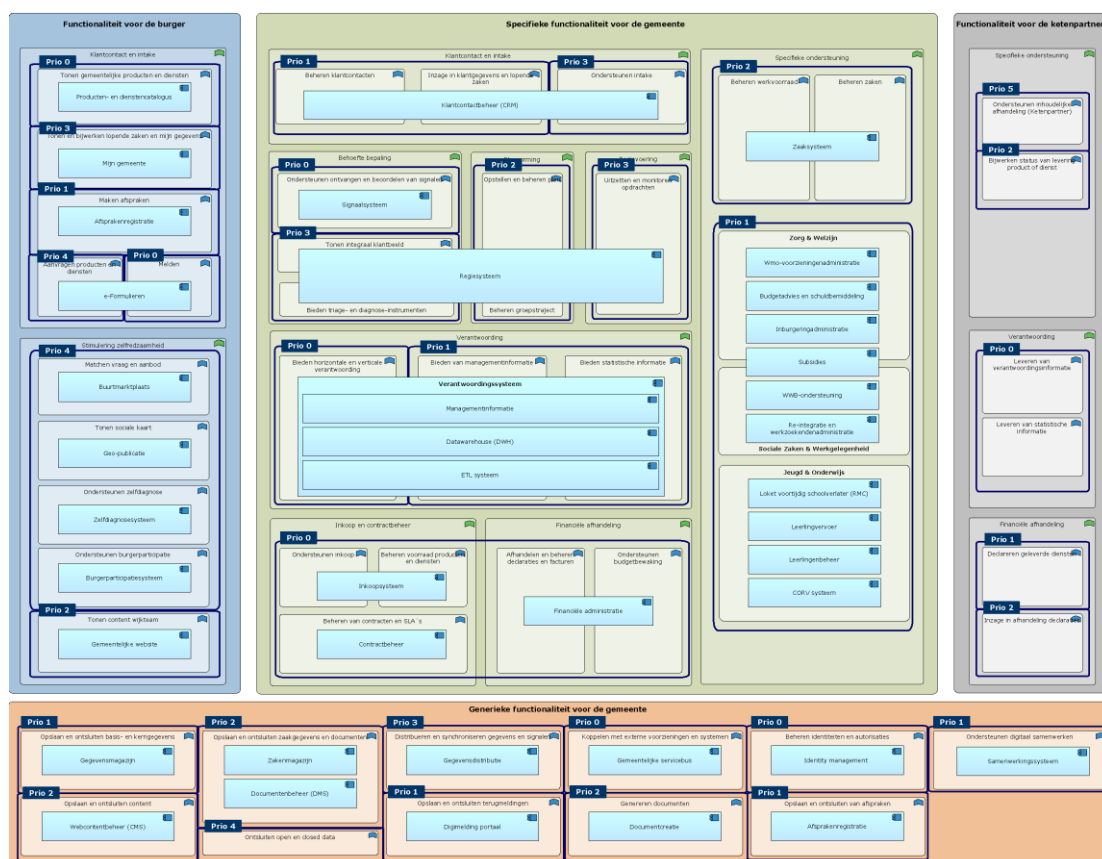
clustering weer te geven om het verschil met het archetype transitie-proof duidelijk weer te geven. De preventieve of vroegsignalerende werking is hier, evenals de toegang, georganiseerd per cluster. De informatievoorziening wil je hier ook per cluster georganiseerd zien. Tevens is er behoefte aan beleidsinformatie en financiële informatie om voortdurend te toetsten of de clustering (nog) klopt.

Archetype 4 Integraal in 2e instantie

Dit type ziet niet direct aanleiding om vanaf het eerste contact 'totaal' integraal te werken. Hieraan liggen twee voorname redenen ten grondslag, te weten:

1. het gros van de burgers met (tijdelijke) ondersteuningsvraag komt met een enkel- en / of eenvoudig vraag, danwel is grotendeels zelfredzaam,
2. het loont, financieel, om middels standaardisatie een efficiency slag te maken (de mate van integraliteit is minder en daarmee is de complexiteit van de bedrijfsvoering minder)

In dit type blijven de toegangen, werkprocessen en informatieverwerking grotendeels werken zoals nu, per kolom.



Figuur 13 - Prioriteiten per applicatiefunctie

Wanneer binnen de kolom een niet-geautomatiseerd signaal ontstaat / wordt ontvangen dat er meer aan de hand is dan wordt dit onderzocht door met de burger / het huishouden in gesprek te gaan. Wanneer uit dit gesprek een behoefte blijkt tot een integrale aanpak wordt de burger / het huishouden doorgeleid naar een 'tweedelijns'

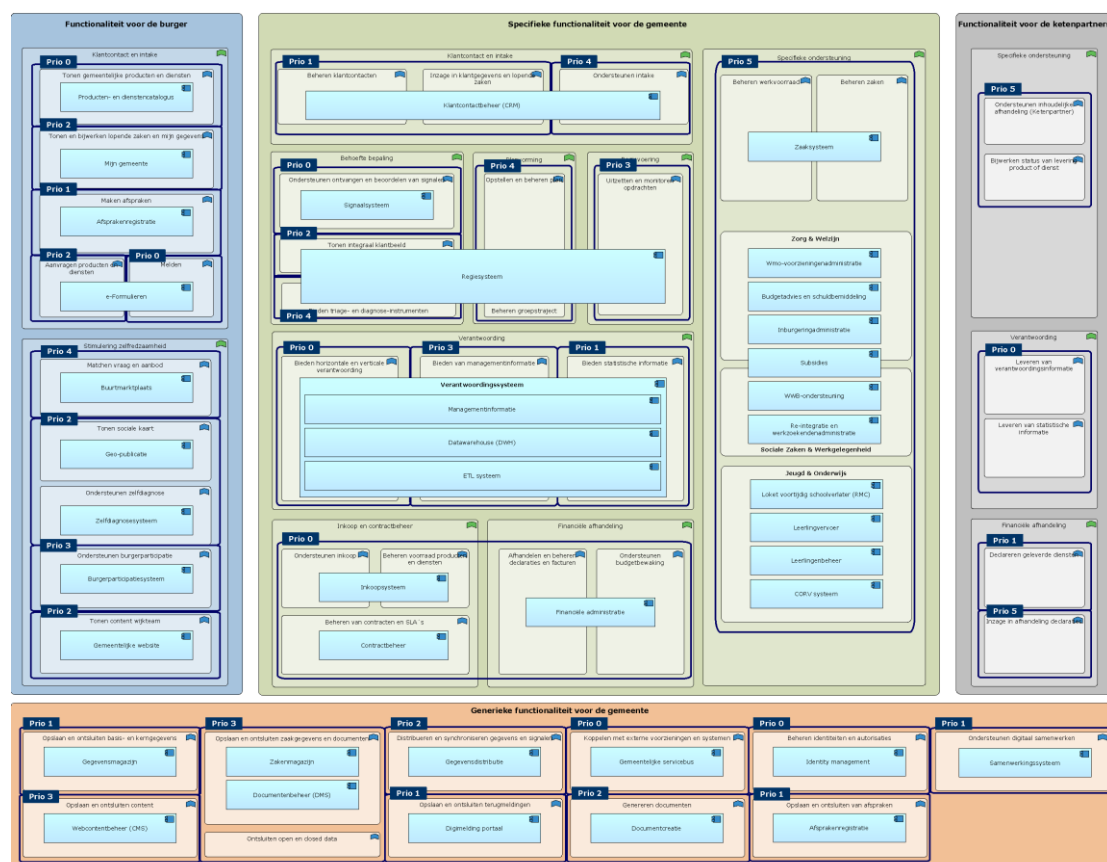
voorziening waar de burger / het huishouden integraal geholpen wordt. In deze ‘tweedelijns’ voorziening wordt op basis van informatie verschaft door

1. de burgers / het huishouden zelf en / of
2. door de verschillende professionals vanuit het multi-disciplinaire team dat een plan van aanpak maakt of heeft gemaakt.

Archetype 5 Geclusterde integraliteit elders

In onderstaande visuele toelichting is geen uitputtende opsomming opgenomen van alle mogelijke varianten van geclusterd integraal. De meest logische clusters zijn aangegeven. Echter net als bij het type geclusterd integraal zijn ook andere clusterings denkbaar. In dit type wordt de meerwaarde van integraliteit op een geclusterde manier onderkent. De reden voor het werken in clusters kan tweërlei zijn:

1. de (tijdelijke) ondersteuningsbehoefte van huishoudens blijkt zich vooral binnen een bepaald cluster te bevinden. Bijv. het cluster inkomensondersteuning en minimaondersteuning, of het cluster zorg, etc., etc.
2. de werkwijze, behoefte aan ondersteuning, wordt specifiek geacht voor een cluster. Bijv. jeugdzorg vereist ander vaardigheden, plannen en (tijdelijke) ondersteuning dan bijv. Wmo-zorg, bijv. inkomens- en werkvoorzieningen zijn van andere aard dan zorg-voorzieningen.



Figuur 14 - Prioriteiten per applicatiefunctie

In dit type wordt de integraliteit het grootst geacht wanneer de taak, omwille van elders de te bieden integraliteit op zorg, elders ondergebracht. Zo wordt bijv. een cluster zorg gedefinieerd. Zorg zit deels bij de gemeenten, in de Wmo 2015, maar ook grotendeels bij zorgverzekeraars, voor de reguliere zorg en voor 'kern-AWBZ / LIZ'. Daarom is het integraliteits-bevorderend om de zorgtaken van de gemeente onder te brengen bij de zorgverzekeraar.

Voor de informatievoorziening is het elders onder brengen van taken waar je als gemeentelijk (politiek) eindverantwoordelijk bent een verzwarende omstandigheid. Juist vanwege het feit dat het elders is ondergebracht is de behoefte om alles goed in te regelen groter. Dit geldt voor zaken betreffende de toegang, de regie, maar ook voor zaken rondom sturing en bekostiging en beleidsinformatie. Zo dient in dit type zeer goed ingeregeld te zijn wie eigenaar is van de (klant)data.

Het kan zijn dat gemeenten er voor kiezen om bijvoorbeeld de reïntegratie van burgers in de Participatiewet bij een derde partij (een uitvoerend bemiddelings- en werkbedrijf als een verlengstuk van het bestuurlijke werkbedrijf) onder te brengen. Wanneer de rest van die gemeente bijvoorbeeld totaal integraal werkt geldt de gemeente als totaal integraal.

3.6 Inrichtingsscenario's voor ondersteuning

Er worden drie dominante inrichtingsscenario's van de informatiearchitectuur onderscheiden waarmee de meervoudige en enkelvoudige ondersteuning van decentralisatie processen ondersteund kunnen worden. Het inrichtingsscenario wat het best bij een gemeente past is mede afhankelijk van het archetype waar de gemeente zich het meest verwant voelt. Het onderscheidend vermogen van deze inrichtingsscenario's zit voornamelijk in de wijze waarop de regiefunctie wordt ingevuld. De dominante inrichtingsscenario's zijn:

- **Regiesysteem dominant**
Een regiesysteem wordt ingezet voor het opstellen van gezinsplannen, het beheren van groepstrajecten, het uitzetten van opdrachten en het voeren van regie over het geheel van trajecten en opdrachten. Via dit regiesysteem biedt professionals de mogelijkheid om behandelplannen te beheren, klantbeelden te genereren, triage en diagnose instrumenten te gebruiken en toezicht te houden op de uitvoering van het gezinsplan.
- **Zaaksysteem dominant**
De functionaliteit behorende bij de referentiecomponent regiesysteem ingevuld met een zaaksysteem. Het zaaksysteem wordt ingezet voor het opstellen van gezinsplannen, het beheren van groepstrajecten, het uitzetten van opdrachten en het voeren van regie over het geheel van trajecten en opdrachten. Via het zaaksysteem kunnen professionals behandelplannen beheren en toezicht houden op de uitvoering van het behandelplan.
- **Backoffice dominant**
Bestaande backofficesystemen worden ingezet voor het afhandelen van enkelvoudige aanvragen. Het opstellen van gezinsplannen, het beheren van

groepstrajecten, het uitzetten van opdrachten en het voeren van regie over het geheel van trajecten en opdrachten wordt maximaal per domein uitgevoerd binnen de backoffices. Regievoering over de verschillende domeinen heen vindt niet (geautomatiseerd) plaats.

Een gedetailleerde beschrijving van de dominante scenario's is te vinden in de hoofdstukken 4, 5 en 6⁷.

De inrichtingsscenario's hebben een losse relatie met de archetypen. De scenario's zijn qua uitgangspunten ten aanzien van regievoering goed te matchen op de archetypen, een één op één relatie is echter niet aanwezig. Onderstaand schema geeft aan hoe de archetypen zich verhouden tot de dominante inrichtingsscenario's.

Archetype	Regiesysteem	Zaaksysteem	Backoffice
Archetype 1 – Transitieproof	-	X	X
Archetype 2 – Totaal integraal	X	X	-
Archetype 3 – Geclusterd integraal	-	X	X
Archetype 4 – Integraal in tweede instantie	X	X	-
Archetype 5 – Geclusterde integraliteit elders	-	-	-

Kiest een gemeente voor één van de archetypen “Totaal Integraal” of “Integraal in tweede instantie”, dan is domein overstijgende regie vereist. Deze regiefunctie is voor gemeenten nieuw. Het ligt voor de hand om invulling te geven aan de gewenste regiefunctie door implementatie van een “regiesysteem” (zie de Handreiking Zaakgericht Werken in het Sociaal Domein⁸).

3.7 Thema's

De keuze van een gemeente voor een bepaald inrichtingsscenario wordt hoofdzakelijk ingegeven door de wensen op het gebied van de inrichting van de regiefunctie. Naast de regiefunctie zijn er een aantal andere thema's waarop inrichtingskeuzes gemaakt moeten. Deze thema's staan enigszins los van de keuze van een archetype, voor alle archetypes geldt dat de gemeente moet nadenken over de wijze waarop het thema vormgegeven gaat worden.

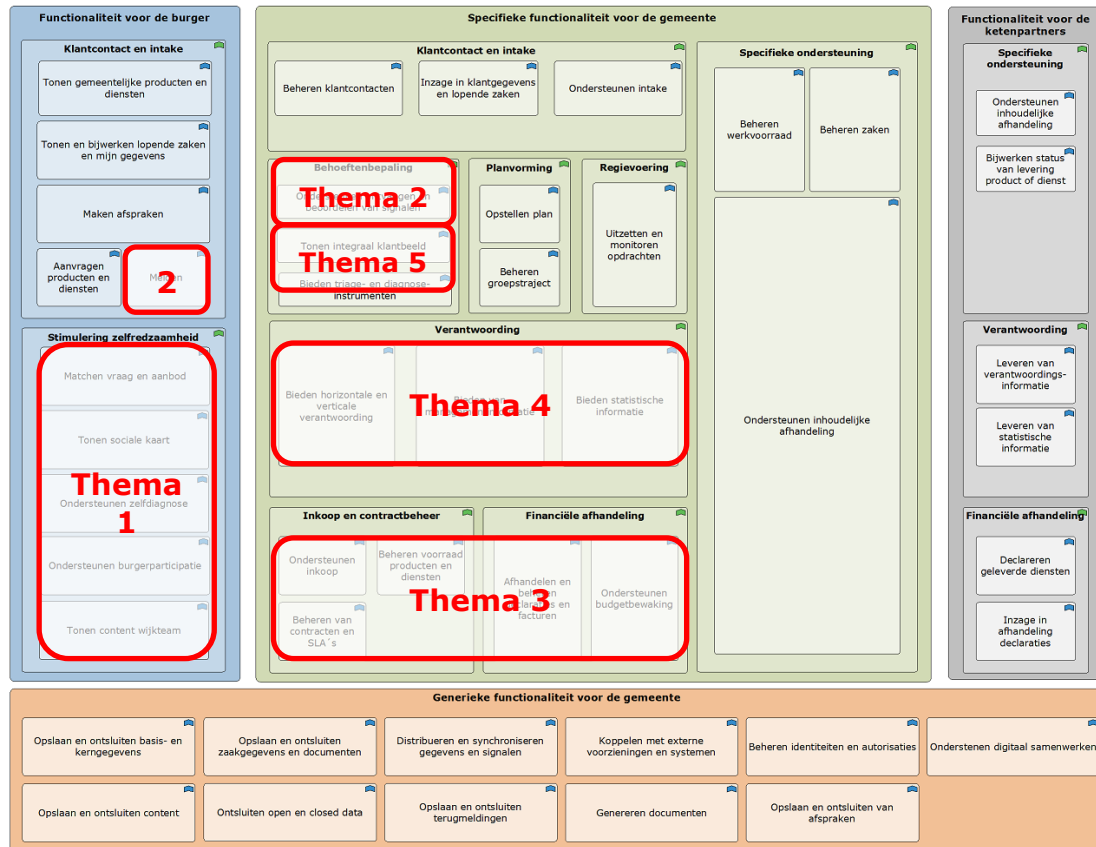
De thema's zijn:

- Thema 1 – Stimulering zelfredzaamheid (hoofdstuk 7)
- Thema 2 - Signalen en meldingen (hoofdstuk 8)
- Thema 3 - Financiële stromen (hoofdstuk 9)
- Thema 4 - Verantwoording (hoofdstuk 10)
- Thema 5 - Integraal klantbeeld (hoofdstuk 11)

⁷ Deze typering van de inrichtingsscenario's is niet uitputtend. In de praktijk zullen voorbeelden voorkomen van leveranciers die combinaties van deze inrichtingsscenario's leveren. Te denken valt hierbij met name aan de combinatie van regiesysteem- en backoffice dominante systemen waarbij een dunne regielaag over backoffice systemen gelegd wordt.

⁸ http://www.gemmaonline.nl/index.php/Handreiking_Zaakgericht_Werken_in_3D_v1_0

Onderstaand figuur geeft de relatie van de thema's aan ten opzichte van de bedrijfs- en applicatiefuncties⁹.



3.8 Vereiste functionaliteit

Een deel van de in paragraaf 3.1 beschreven applicatiefuncties moet ongeacht de keuze voor een archetype ingevuld worden door de gemeente. Deze functionaliteit is randvoorwaardelijk voor het kunnen operationaliseren van de decentralisatie processen en het grip houden op, en kunnen verantwoord worden van, de uitvoering van deze processen.

In onderstaand tabel zijn deze functies opgenomen. Per applicatiefunctie is opgenomen in welk thema de applicatiefuncties beschreven worden.

Applicatiefunctie	Thema
Tonen gemeentelijke producten en diensten	-
Melden en signaleren	Signalen en meldingen
Ondersteunen ontvangen en beoordelen van signalen	Signalen en meldingen

⁹ http://www.gemmaonline.nl/wiki/Applicatiearchitectuur_3D

Beheren van contracten en SLA's	Financiële stromen
Ondersteunen inkoop	Financiële stromen
Beheren voorraad producten en diensten	Financiële stromen
Afhandelen en beheren declaraties en facturen	Financiële stromen
Ondersteunen budgetbewaking	Financiële stromen
Bieden horizontale en verticale verantwoording	Verantwoording
Leveren van verantwoordingsinformatie (ketenpartner)	Verantwoording
Leveren van statistische informatie (ketenpartner)	Verantwoording
Koppelen met externe voorzieningen en systemen	-
Beheren identiteiten en autorisaties	-

4 Scenario: Regiesysteem dominant

Het regiesysteem is in dit inrichtingsscenario hét systeem waarmee professionals en regisseurs hun werk uitvoeren. Het is een geïntegreerd systeem waarmee de regisseur snel een overzicht kan verkrijgen over de situatie van een gezin, het opgestelde plan en de status van de uitvoering van het plan. De regisseur is door het regiesysteem in control. Via het regiesysteem is het mogelijk om aan het adagium één gezin, één plan, één regisseur invulling te geven.

4.1 Relatie met archetype(n)

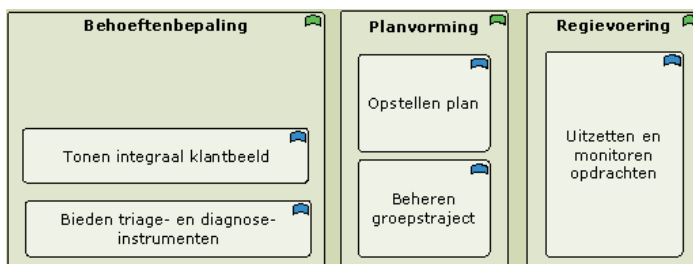
De keuze om de informatievoorziening op te zetten rondom een regiesysteem past binnen alle archetypen behalve *transitie-proof*. Dit laatste archetype gaat immers niet uit van het voeren van regie. Voor de archetypen *totaal integraal* en *integraal in 2^e instantie* is een dergelijk regiesysteem een absolute randvoorwaarde.

4.2 Ondersteuning processen

In dit inrichtingsscenario kiest de gemeente voor meervoudige ondersteuning van processen via een regiesysteem. Het regiesysteem wordt gebruikt voor het opstellen van gezinsplannen, het beheren van groepstrajecten, het uitzetten van opdrachten en het voeren van regie over het geheel van trajecten en opdrachten. Het regiesysteem biedt professionals en regisseurs de mogelijkheid behandelplannen te beheren, klantbeelden te genereren, triage en diagnose instrumenten te gebruiken en toezicht te houden op de uitvoering van het gezinsplan.

4.3 Functies van een regiesysteem

Het regiesysteem geeft invulling aan verschillende applicatiefuncties ter ondersteuning van de bedrijfsfuncties *behoeftebepaling*, *planvorming*, en *regievoering*. Onderstaand figuur geeft deze applicatiefuncties weer.



Figuur 15 - Functies van het regiesysteem

Het regiesysteem implementeert door invulling van bovenstaande applicatiefuncties de functionaliteit om regie te voeren over complexe meervoudige processen en biedt de professional en regisseur via het integrale klantbeeld de gegevens die bij de uitvoering van de verschillende werkprocessen gebruikt worden. Onderstaande tabel geeft de applicatiefuncties weer die door de regiefunctie ingevuld moeten worden.

Applicatiefunctie	Beschrijving
Tonen Integraal klantbeeld	Functionaliteit waarmee inzicht geboden wordt in verschillende gegevens van een

	<p>klant. Doel is de professional een zo compleet mogelijk overzicht krijgt over de leefsituatie van een klant, de problematiek, de voorgeschiedenis en de afgeronde, lopende ondersteuningstrajecten en zijn zelfredzaamheid. Het overzicht dat wordt getoond is één van de onderdelen die een professional tot zijn beschikking heeft om de hulpbehoefte van een klant te bepalen.</p> <p>Het integraal klantbeeld wordt in hoofdstuk “Thema 5 - Integraal klantbeeld” nader beschreven.</p>
Bieden triage- en diagnose-instrumenten	<p>Functionaliteit die bij intake en diagnose door de regisseur met de burger ingezet kan worden om bijvoorbeeld aan de hand van een beslisboom een vraag te verhelderen, te selecteren en door te routeren. Voorbeelden van diagnose-instrumenten zijn de Zelfredzaamheidsmatrix en de Participatieladder.</p>
Opstellen plan	<p>Functionaliteit waarmee de regisseur een plan op kan stellen waarin de afspraken met de burger worden vastgelegd. Hierin wordt aangegeven wat de burger zelf of met behulp van zijn netwerk, kan doen en welke dienstverlening wordt ingezet. Ook wordt vastgelegd op welke termijn resultaten worden verwacht.</p>
Beheren groepstraject	<p>Functionaliteit die aan de professional/regisseur wordt geboden om ofwel het systeem rondom de burger in kaart te brengen en de rol daarvan in de te leveren hulp en ondersteuning ofwel hulp en ondersteuning aan een groep burgers/ een gezin in kaart te brengen.</p>
Uitzetten en monitoren opdrachten	<p>Functionaliteit die de regisseur ondersteunt in het uitzetten en monitoren van deeltrajecten als opdrachten bij zorgaanbieders waarmee afspraken gemaakt zijn of waar diensten zijn ingekocht. Ook het bieden van een helder overzicht aan de regisseur welke zorgaanbieders welke diensten bieden- en tegen welke kosten – maakt hier</p>

onderdeel van uit.

Tabel 8 - Applicatiefuncties van de regiefunctie

4.4 Invulling van de regiefunctie

De functionaliteit die benodigd is om invulling te kunnen geven aan de regiefunctie is toegewezen aan de referentiecomponent “Regiesysteem”. Verschillende leveranciers bieden informatiesystemen die (volgens opgave van de leverancier) invulling geven aan de functionaliteit van een regiesysteem. Dit ICT-aanbod is opgenomen in de softwarecatalogus¹⁰ van KING.

4.5 Aandachtspunten

Bij de invoering van een regiesysteem voor de ondersteuning van de processen van de decentralisaties bestaat de mogelijkheid dat dit regiesysteem als los systeem wordt ingevoerd naast de bestaande informatiesystemen van de gemeente. In dit geval bestaat het risico dat met het regiesysteem generieke functionaliteit wordt ingevoerd die wellicht al in de gemeente beschikbaar is. Denk hierbij aan functionaliteit op het gebied van:

- Documentmanagement;
- Archivering;
- Magazijnen (gegevens- en zaken);
- E-formulieren;
- Connectiviteit met externe bronnen;

Het dient voorkomen te worden dat met het regiesysteem generieke functionaliteit wordt meegeleverd die binnengemeentelijk al aanwezig is. Het regiesysteem moet gericht zijn op het invullen van de applicatiefuncties die genoemd zijn in paragraaf 4.3. Het regiesysteem dient verder zoveel mogelijk aan te sluiten bij de al in de gemeente aanwezige generieke systemen. Dit betekent dat het regiesysteem ondersteuning moet bieden voor de vigerende gemeentelijke standaarden op het gebied van gegevensuitwisseling. Standaarden die hierbij gelden zijn:

- StUF-BG,
- StUF-ZKN,
- StUF-EF,
- Het Zaak-DMS koppelvlak.

Zoals in de handreiking ‘Zaakgericht Werken in het Sociaal Domein’ al is beschreven, heeft het meerwaarde wanneer ene regiesysteem de dossiers ‘onder water’ opslaat in een zakenmagazijn (mbv. de zaak en document services).

¹⁰ <https://www.softwarecatalogus.nl/pakketten/referentiecomponent/Regiesysteem>

4.6 Voordelen van een regiesysteem

Het invullen van de functionaliteit van de referentiecomponent ‘Regiesysteem’ met een speciaal regiesysteem heeft als grote voordeel dat de regisseur maximaal wordt ondersteund in het helpen van de client.

- Voordelen mbt verantwoording en management informatie
- Ondersteuning meervoudige processen
- Dossiervorming (and what about archivering?) binnen het sociale domein.

5 Scenario: Zaaksysteem dominant

In dit scenario maakt de gemeente gebruik van het bestaande zaaksysteem in combinatie met taakspecifieke applicaties voor het bieden van ondersteuning aan burgers. Het zaaksysteem wordt in dit inrichtingsscenario ingezet voor ondersteuning van de regiefunctie. Het zaaksysteem wordt in dit scenario dus ingezet als invulling van de referentiecomponent regiesysteem.

5.1 Relatie met archetype(n)

De keuze om de informatievoorziening op te zetten rondom een bestaand zaaksysteem kan passen bij de archetypen *totaal integraal*, *integraal in 2^e instantie* en *transitie-proof*.

5.2 Ondersteuning processen

In dit inrichtingsscenario kiest de gemeente er voor om meervoudige ondersteuning van processen via een zaaksysteem in te regelen. Het zaaksysteem dient functionaliteit te bieden voor het opstellen van behandelplannen, beheren van groepstrajecten, uitzetten van opdrachten en voeren van regie over het geheel van trajecten en opdrachten.

De meeste (huidige) zaaksystemen ondersteunen eenvoudige processen (enkelvoudige aanvragen) voor voorzieningen die meestal gekoppeld zijn aan één natuurlijk persoon en verlopen volgens een vast stramien met een voorgedefinieerde set aan statussen. Nieuw voor het sociaal domein is dat er processen bijkomen die lang kunnen lopen, gericht zijn op groepen personen en het zelfredzaam maken van een gezin tot doel hebben. Deze processen volgen geen vast stramien of vaste doorlooptijden en kunnen zelfs stappen terug zetten in het ‘proces’¹¹. Doordat het onderwerp van ondersteuning een ‘groep’ betreft, met personen die mogelijk allemaal op verschillende fasen in het ondersteuningstraject zitten, is het voor de regisseur ook moeilijk om te erkennen in welke status een casus zich bevindt.

Of een bestaand zaaksysteem afdoende ondersteuning kan bieden voor het registreren en beheren van behandelplannen en het voeren van regie is afhankelijk van een aantal zaken. Deze worden beschreven in paragraaf 5.5.

5.3 Functies van een zaaksysteem

Om de regie te kunnen voeren over complexe meervoudige processen zijn een aantal functionaliteiten vereist voor professional en regisseur. Deze functionaliteiten zijn door KING benoemd als onderdeel van het regiesysteem. Om met een zaaksysteem de regiefunctie adequaat te kunnen ondersteunen moet het zaaksysteem de functies van het regiesysteem implementeren. Deze functies zijn in het voorgaande hoofdstuk beschreven.

5.4 Invulling van de regiefunctie

Leveranciers van zaaksystemen die claimen met hun zaaksysteem invulling te kunnen geven aan de regiefunctie zullen hun systemen functioneel moeten uitbreiden met de functies die aan een “Regiesysteem”¹² zijn toebedeeld. Deze leveranciers zullen hun

¹¹ Zie ook de Handreiking Zaakgericht Werken in het Sociaal Domein

¹² <http://www.gemmaonline.nl/wiki/Regiesysteem>

systeem vervolgens in de KING softwarecatalogus registreren als zowel een “Zaaksysteem”¹³ als een “Regiesysteem”¹⁴.

5.5 Aandachtspunten

Bij het inzetten van een zaakstelsel als ondersteuning voor het voeren van regie zijn er aantal punten die de aandacht verdienen. Deze aandachtspunten zijn aanvullend op de aandachtspunten die bij regiesystemen benoemd zijn in paragraaf 4.5.

Huidige zaakssystemen zijn vooral gericht op het efficiënt afhandelen van enkelvoudige aanvragen door het sturen op vooraf bekende zet met sequentiële set met statussen. Deze systemen sluiten niet noodzakelijk aan bij de behoeften van de wijkteammedewerker en regisseur. Door KING is in samenwerking met een gemeentelijke werkgroep in beeld gebracht in welke mate bestaande zaakssystemen geschikt zijn voor het ondersteunen van het proces “Meervoudig ondersteunen”. De uitkomsten van dit onderzoek zijn vastgelegd in het rapport “Handreiking zaakgericht werken in de drie decentralisaties”¹⁵.

Belangrijke aandachtspunten ten aanzien van de inzet van een zaakstelsel voor het ondersteunen van het proces “Meervoudig ondersteunen” zijn:

1. **Flexibiliteit van de workflow voorzieningen van zaakssystemen is naar verwachting onvoldoende** voor het kunnen ondersteunen van de regie op complexe meervoudige processen. De meeste systemen bieden basale functionaliteit voor het overslaan van stappen of het opnieuw uitvoeren en inplannen van stappen. De aard van een behandelplan is juist dat er veel flexibiliteit aan de professional geboden moet worden om tijdens de uitvoering de elementen en stappen die in het behandelplan moeten worden opgenomen te kunnen bepalen. Ook moeten er bij de uitvoering van een behandelplan ruime mogelijkheden zijn om terug te gaan in het proces (stappen overnieuw te doen) en parallel acties uit te voeren.
2. **Zaakssystemen bieden geen ondersteuning voor het genereren van een integraal klantbeeld.** Voor het effectief kunnen voeren van regie is het van belang om te kunnen beschikken over een integraal klantbeeld. Zaakssystemen bieden dit overzicht niet.
3. **Borging van de privacy is een zorg.** De kern van een behandelplan is dat het tot doel heeft om een gezin, of een andere ‘leefvorm’, zelfredzaam te maken. Behandelplannen kennen dus in tegenstelling tot de enkelvoudige ondersteuning meerdere betrokkenen in dezelfde rol. Het feit dat er meerdere betrokkenen bij een behandelplan (zaak) zijn heeft gevolgen voor de ontsluiting van de zaken naar betrokkenen. Een betrokkene mag immers om privacy redenen alleen de gegevens inzien en niet die van andere betrokkenen. Dit stelt

¹³ <https://www.softwarecatalogus.nl/pakketten?zoek=zaakstelsel>

¹⁴ <https://www.softwarecatalogus.nl/pakketten?zoek=regiesysteem>

¹⁵ http://www.gemmaonline.nl/wiki/Handreiking_Zaakgericht_Werken_in_3D_v1_0

eisen aan de wijze waarop de gegevens in de zaken en het behandelplan worden geregistreerd, en stelt tevens eisen aan de autorisatie van die gegevens.

4. **Behoeft e aan specifieke functionaliteit.** De regisseur heeft behoefte aan specifieke functionaliteit ter ondersteuning van het regievoeren. Bv. triage- en diagnose instrumenten. Functionaliteit om een plan op te stellen, bijvoorbeeld op basis van een bibliotheek van onderdelen. Ook is het bij een keukentafelgesprek handig om functionaliteit te hebben waarop een cliënt in zijn/haar dossier kan meekijken. Dit zijn allemaal functionaliteiten die niet out-of-the-box in een standaard zaakstelsel aanwezig zijn. Deze zullen dan bijgebouwd (of gekoppeld) moeten worden.
5. **Passend is niet per definitie werkbaar.** Met wat kunst en vliegwerk is een meervoudig proces wel in een zaakstelsel te passen. Bijvoorbeeld door uit te gaan van een zaak met slechts een heel beperkt aantal statuten, door statuten toe te laten voegen of verwijderen en/of de einddatum ergens ver in de toekomst te plannen. De vraag die gesteld moet worden is echter of dit een werkbaar oplossing is voor de wijkteammedewerker. De ervaring leert dat registratie en denken in en werken volgens structuur in dit domein iets anders bekeken worden dan pakkweg in het vergunningen-domein.

6 Scenario: Backoffice dominant

In deze inrichtingsvariant blijven de kolommen naast elkaar bestaan en wordt de ambitie één gezin, één plan, één regisseur tijdelijk losgelaten. De continuïteit van ondersteuning en zorg wordt minimaal op het huidige kwaliteitsniveau gehandhaafd en de niet-financiële uitvoeringsrisico's worden geminimaliseerd.

In deze inrichtingsvariant worden gegevens en informatie slechts minimaal gedeeld over de kolommen heen. Slechts de wettelijk noodzakelijke onderdelen van de decentralisaties, zoals een AMHK en koppeling aan de CORV, worden gerealiseerd. Ondersteuning aan burgers wordt (geautomatiseerd) slechts geboden op enkelvoudige processen. Bestaande backoffices worden gebruikt voor de uitvoering van deze processen.

6.1 Relatie met archetype(n)

De keuze om de informatievoorziening op te zetten rondom de bestaande backoffices past bij de archetypen *transitie-proof en geclusterd integraal*¹⁶. Deze archetype gaat uit van het borgen de continuïteit van (tijdelijke) ondersteuning op het huidige kwaliteitsniveau en het minimaliseren van niet-financiële uitvoeringsrisico's, respectievelijk het enkel voeren van regie binnen het domein.

6.2 Ondersteuning processen

In dit inrichtingsscenario kiest de gemeente er voor om meervoudige ondersteuning van processen niet geautomatiseerd te regelen. Aan de functionaliteit van een regiesysteem wordt binnen dit inrichtingsscenario invulling gegeven met het backofficesysteem of de functionaliteit van het regiesysteem wordt niet ingevuld. Enkelvoudige processen worden ondersteund vanuit de bestaande, of aan te schaffen, domeingerichte backoffice systemen.

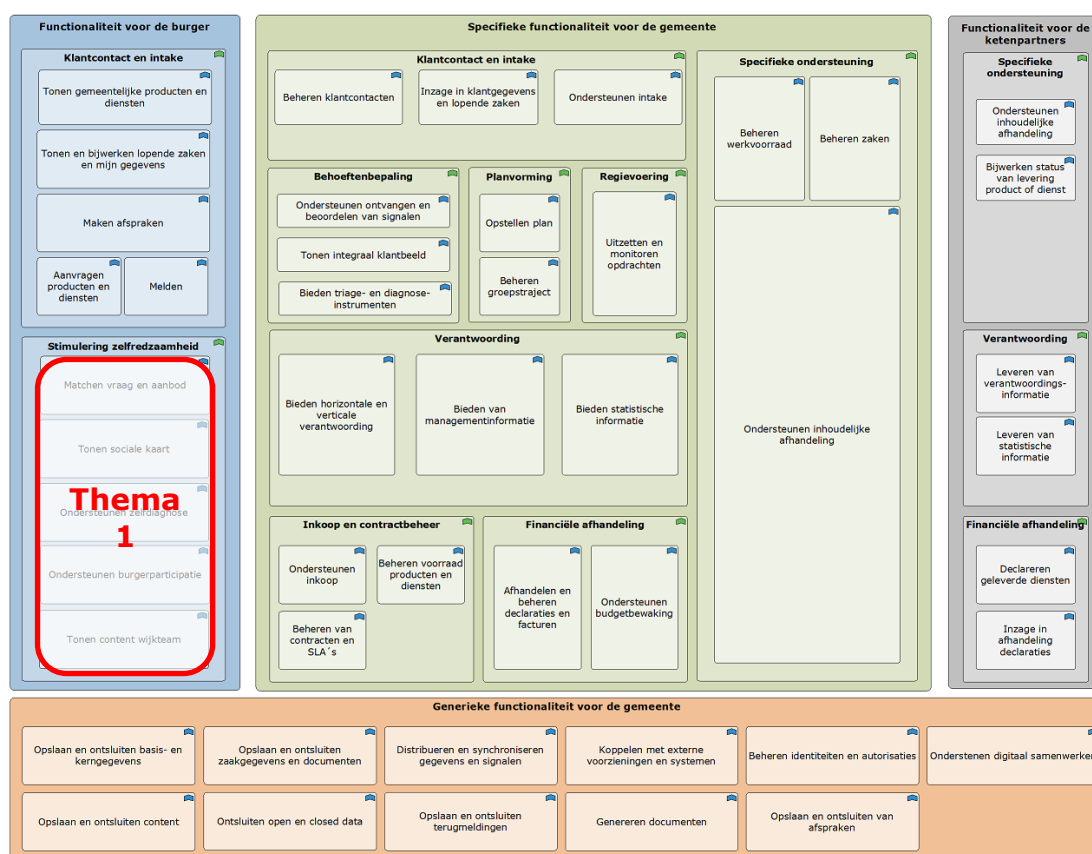
¹⁶ Zie paragraaf 3.6

7 Thema 1 – Stimulering zelfredzaamheid

Het thema ‘Stimulering zelfredzaamheid’ bevat functionaliteit die kan worden ingericht om de burger te wijzen op alternatieven en op de eigen verantwoordelijkheid of mogelijkheden.

7.1 Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties

Onderstaand figuur geeft weer waar dit thema gepositioneerd is ten opzichte van de voor de decentralisaties benoemde bedrijfsfuncties.



Figuur 16 - Positionering thema 1

7.2 Relatie met archetype prioriteiten

Het thema ‘Stimulering zelfredzaamheid’ kan binnen alle archetypen ingericht worden. Onderstaande tabel geeft de verschillende prioriteiten van de applicatiefuncties van het thema ten opzichte van de archetypen weer.

Applicatiefunctie	TP	TI	GI	I2	GIE
Ondersteunen zelfdiagnose	5	1	2	4	2
Matchen vraag en aanbod	5	1	2	4	4
Ondersteunen burgerparticipatie	5	2	3	4	3
Tonen content wijkteam	5	1	2	2	2
Tonen sociale kaart	5	1	2	4	2

Afkorting	Toelichting
TP	Transitieproof
TI	Totaal integraal
GI	Geclusterd integraal
I2	Integraal in 2e instantie
GIE	Geclusterde integraliteit elders

7.3 Overwegingen

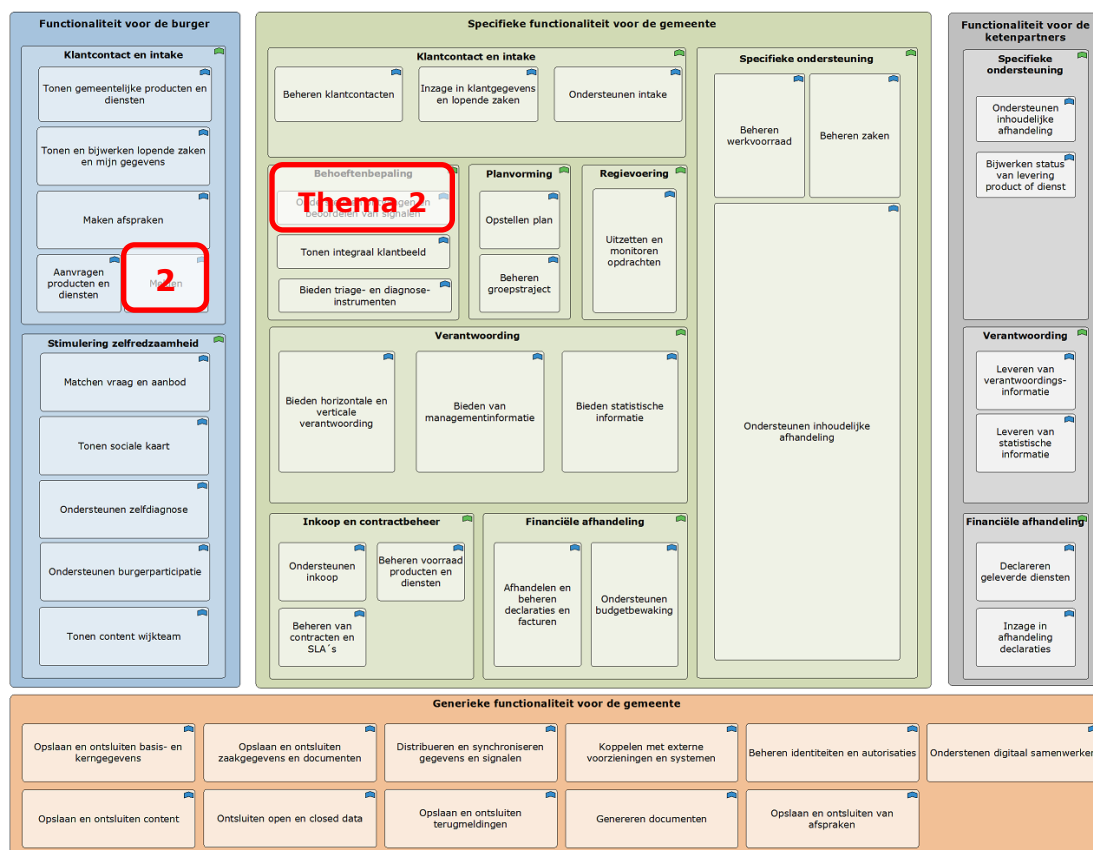
<<nader in te vullen>>

8 Thema 2 - Signalen en meldingen

<<Input voor dit hoofdstuk is onderhanden>>

8.1 Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties

Onderstaand figuur geeft weer waar dit thema gepositioneerd is ten opzichte van de voor de decentralisaties benoemde bedrijfsfuncties.



Figuur 17 - Positionering thema 2

8.2 Relatie met archetype prioriteiten

Het thema 'Signalen en meldingen' dient binnen alle archetypen ingericht worden. Onderstaande tabel geeft de verschillende prioriteiten van de applicatiefuncties van het thema ten opzichte van de archetypen weer.

Applicatiefunctie	TP	TI	GI	I2	GIE
Melden	0	0	0	0	0
Ondersteunen ontvangen en beoordelen van signalen	0	0	0	0	0

Afkorting	Toelichting
TP	Transitieproof
TI	Totaal integraal
GI	Geclusterd integraal

I2	Integraal in 2e instantie
GIE	Geclusterde integraliteit elders

8.3 Overwegingen

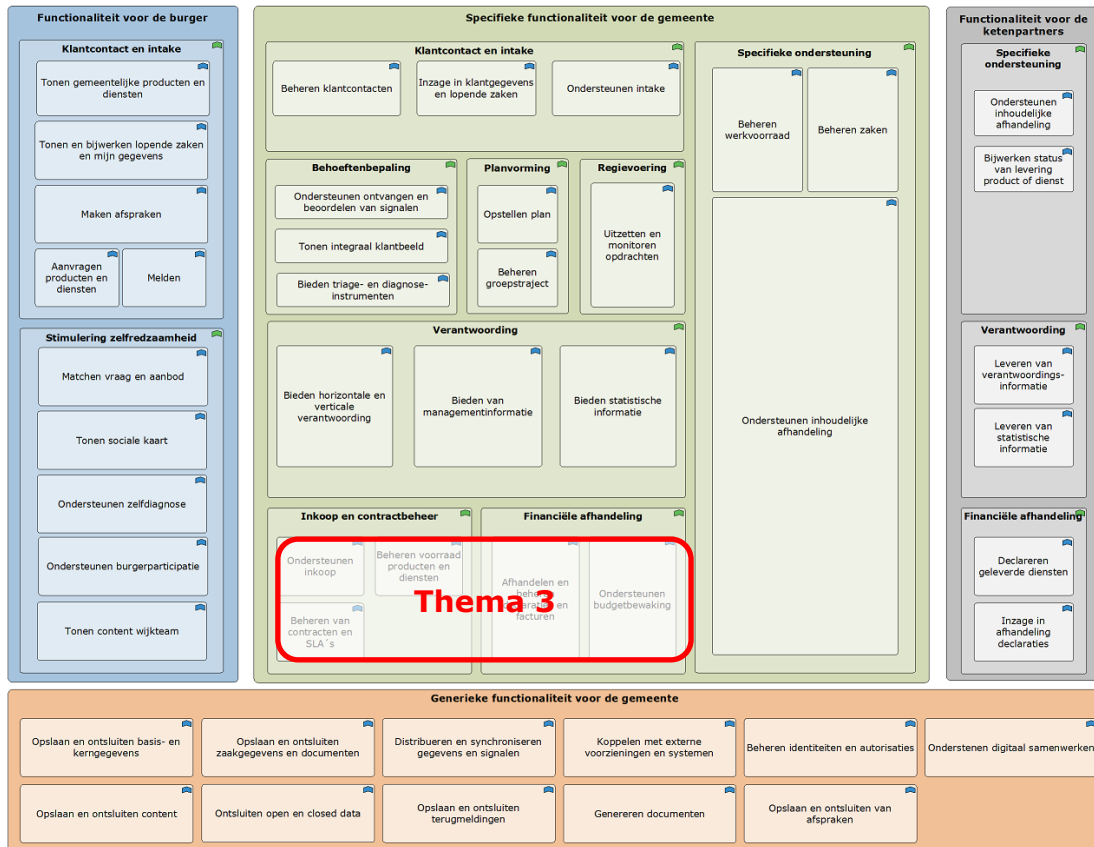
<<nader in te vullen>>

9 Thema 3 - Financiële stromen

<<Input van VWS afwachten>>

9.1 Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties

Onderstaand figuur geeft weer waar dit thema gepositioneerd is ten opzichte van de voor de decentralisaties benoemde bedrijfsfuncties.



Figuur 18 - Positionering thema 3

9.2 Relatie met archetype prioriteiten

Het thema 'Financiële stromen' dient binnen alle archetypen ingericht worden. Onderstaande tabel geeft de verschillende prioriteiten van de applicatiefuncties van het thema ten opzichte van de archetypen weer.

Applicatiefunctie	TP	TI	GI	I2	GIE
Afhandelen en beheren declaraties en facturen	0	0	0	0	0
Ondersteunen budgetbewaking	0	0	0	0	0
Beheren voorraad producten en diensten	0	0	0	0	0
Ondersteunen inkoop	0	0	0	0	0
Beheren van contracten en SLA's	0	0	0	0	0

Afkorting	Toelichting
TP	Transitieproof
TI	Totaal integraal
GI	Geclusterd integraal
I2	Integraal in 2e instantie
GIE	Geclusterde integraliteit elders

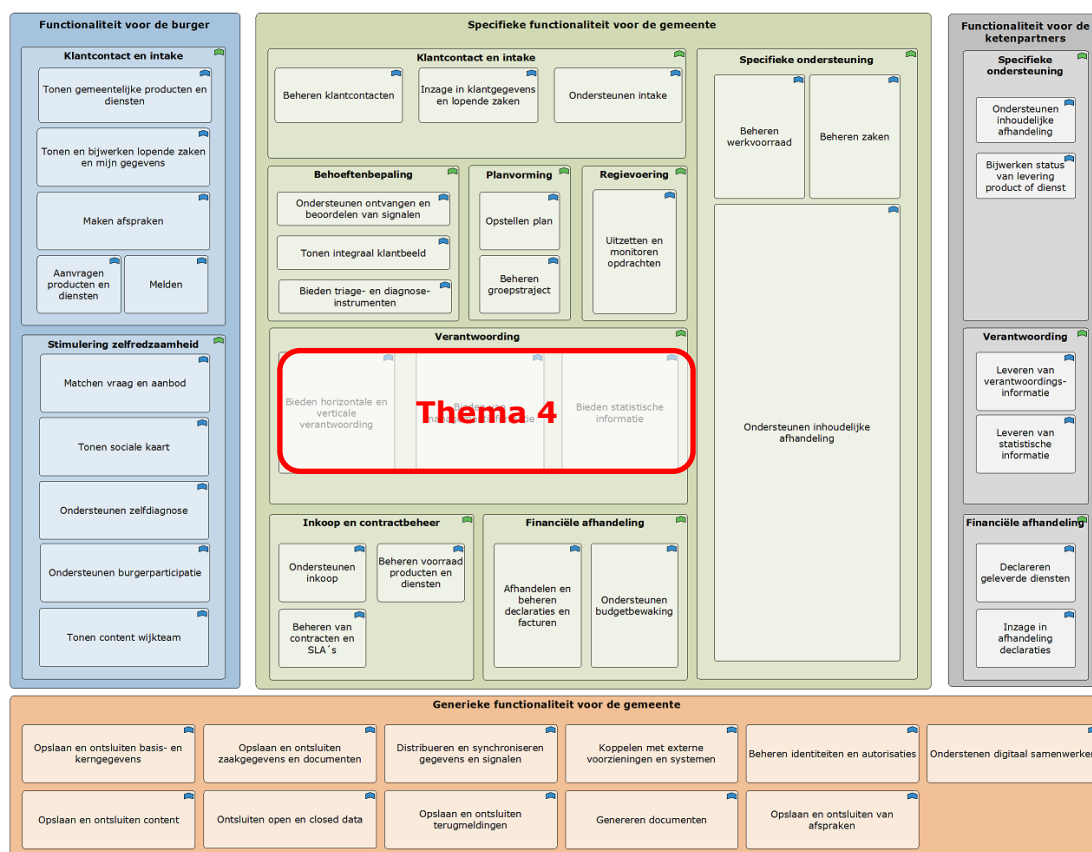
9.3 Overwegingen

<<nader in te vullen>>

10 Thema 4 – Verantwoording

10.1 Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties

Onderstaand figuur geeft weer waar dit thema gepositioneerd is ten opzichte van de voor de decentralisaties benoemde bedrijfsfuncties.



Figuur 19 - Positionering thema 4

10.2 Relatie met archetype prioriteiten

Voor elk archetype wordt voor de functionaliteit *Bieden horizontale en verticale verantwoording* altijd prioriteit 0 gegeven. Dit betekent dat voor elk archetype dit altijd per 1-1-2015 direct noodzakelijk is. Indien het niet structureel is in te regelen, dan is een work around noodzakelijk. Voor de andere twee functionaliteiten *Bieden van managementinformatie* en *Bieden van statistische informatie*, zijn er voor elke archetype andere prioriteiten ingevuld.¹⁷

¹⁷ Zie ook: http://www.gemmaonline.nl/index.php/Totaal_overzicht_prioriteiten_archetypen

Onderstaande tabel geeft de verschillende prioriteiten van de applicatiefuncties van het thema ten opzichte van de archetypen weer.

Applicatiefunctie	TP	TI	GI	I2	GIE
Bieden van managementinformatie	1	1	1	1	3
Bieden horizontale en verticale verantwoording	0	0	0	0	0
Bieden statistische informatie	1	1	1	1	1

Afkorting	Toelichting
TP	Transitieproof
TI	Totaal integraal
GI	Geclusterd integraal
I2	Integraal in 2e instantie
GIE	Geclusterde integraliteit elders

10.3 Overwegingen

De bedrijfsfunctie verantwoording betreft o.a. het opstellen van rapportages over de kosten en resultaten van de verleende ondersteuning, volumes van ingezette ondersteuningsmiddelen, en andere procesindicatoren en -kengetallen. In tegenstelling tot monitoren betreft het hierbij altijd geaggregeerde informatie die niet terug te herleiden is tot individuele burgers, hulpverleners of ondersteuningstrajecten. Deze informatie dient als input voor beleidsmakers om de effectiviteit van hun beleidskeuzes te kunnen evalueren en zo nodig bij te stellen.

Voor de horizontale en verticale verantwoording, de managementinformatie en de statistische informatie kan gebruik worden gemaakt van een generieke gegevensset die enkele departementen in gezamenlijkheid ontwikkelen.

Met de gecontracteerde ketenpartner zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop verantwoording aan de gemeente wordt afgelegd. Dit betreft naast de verantwoording tav rechtmatigheid ook de verantwoordingsinformatie t.a.v. effectiviteit van geleverde diensten en ondersteuning, kwaliteit (bijv klachten en afhandeling) en de realisatie van de uitgaven (budgetuitputting). Met de gemeente worden afspraken gemaakt over termijn en frequentie van aanlevering (maandelijks/per kwartaal/ jaarlijks) en de wijze waarop dit wordt aangeleverd (bijvoorbeeld via landelijke clearinghouseconstructie, afzonderlijke rapportages, burgerenquete/-monitor e.d.)

Over indicatoren voor verantwoording

Als indicatoren goede gegevens bevatten kunnen de prestaties van gemeenten in het sociale domein gemeten worden. Gemeenten proberen hun strategie in de praktijk te brengen. Om in de dagelijkse praktijk rekening te houden met de abstractere lange termijn doelen, stellen ze zich doelen voor de korte termijn. Men creëert zo operationele doelstellingen. Aan de hand van deze doelstellingen kan men beoordelen of een gemeente er in slaagt om de geplande strategie waar te maken. Bij de operationele doelstellingen zoekt men de indicatoren, waarmee het management haar prestaties kan beoordelen.

Was is nu de aanleiding voor de ontwikkeling om steeds meer te werken met indicatoren?

- Er is vanuit de overheid steeds meer focus op 'evidence based' beleid om de doelmatigheid en doeltreffendheid aan te tonen
- Feiten en cijfers leggen daarom meer gewicht in de schaal
- Er is sprake van een toenemend gebruik van ICT-systemen in de uitvoering en ondersteuning van het sociale beleid
- Er is sprake van een toenemende gegevensstromen t.b.v. integrale informatievoorziening
- Er zijn in principe meer en completere gegevens (en cijfers) beschikbaar vanuit deze systemen

Het lijkt eenvoudig: iedereen heeft een beeld bij indicatoren. Maar als je wilt meten of tellen, blijkt de wereld van de complexer. Er lijkt niet veel verschil van mening te bestaan over allerlei begrippen die een indicator beschrijven, maar toch stuit men vaak op termen als eigenheid, context, beleidsgevoeligheid en/of eigen beleidsvrijheid

Een indicator voldoet meestal aan het SMART-principe:

- *Specifiek*; Is de doelstelling eenduidig?
- *Meetbaar*; Onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt?
- *Acceptabel*; Is deze acceptabel genoeg voor de doelgroep en/of management?
- *Realistisch*; Is het doel haalbaar?
- *Tijdgebonden*; Wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn?

Opbouw van een indicator

Hoe worden de indicatoren nu opgebouwd? Indicatoren zijn feitelijk geaggregeerde gegevens die uit één of meerdere bronnen komen. Er bestaat een meta-model waarin de opbouw van indicatoren wordt onderbouwd en wat tevens een inrichting is die als ISO standaard is vastgelegd, conform ISO/IEC 11179 - 2003. Deze is in Australië gebruikt om een eenduidig begrippenkader vast te leggen om te komen tot indicatoren voor onder andere het sociale domein.¹⁸ Daarmee is bereikt dat de kwaliteit, relevantie, consistentie en beschikbaarheid van de informatie over zorg en welzijn aanzienlijk werd verbeterd.

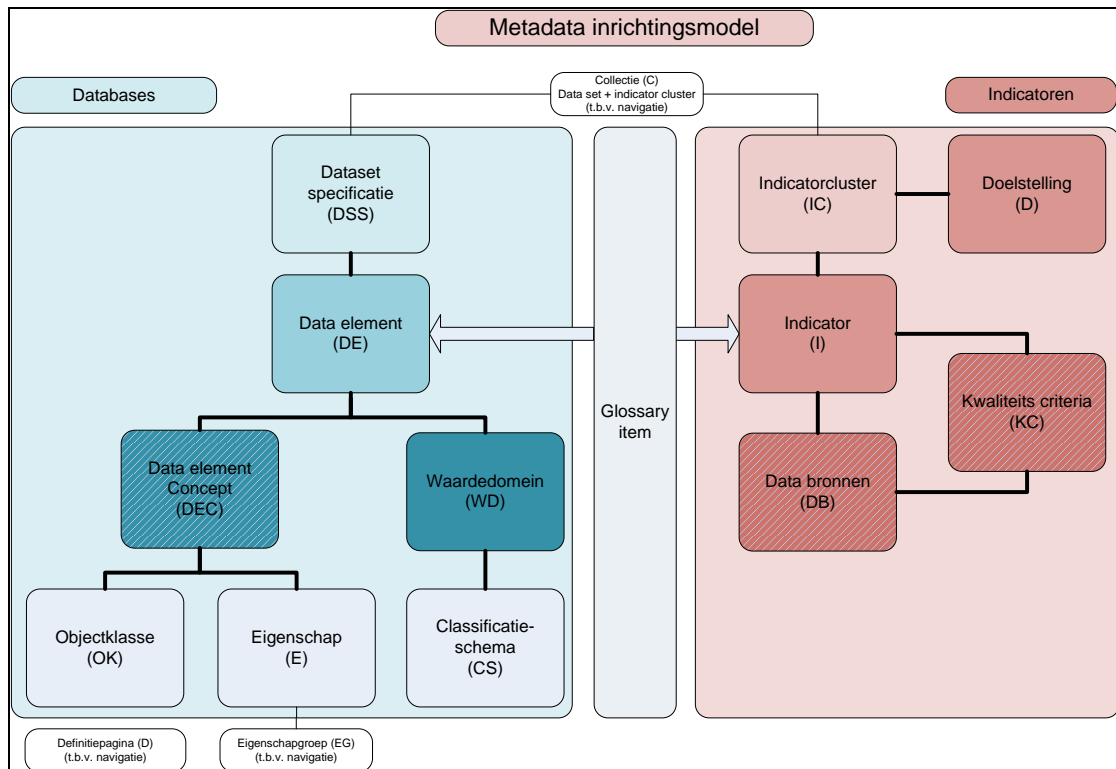
In Nederland wordt deze standaard ook gebruikt voor het in kaart brengen voor HR metadata ten behoeve van betere HR-rapportages voor het Rijk.¹⁹ Het lijkt een goed model te zijn om ook metadata voor gemeenten in vast te leggen om te komen tot goede en tussen en over gemeenten heen vergelijkbare rapportages over de uitvoering van het gemeentelijk (sociaal) beleid.

¹⁸ Zie het online register METeoR: <http://meteor.aihw.gov.au/content/index.phtml/itemId/181162>

¹⁹ Zie de website voor de HR Metadata Repository: <http://www.hrmetadata.nl/index.php/Hoofdpagina>

Gegevens-elementen	Wmo	Jeugd	Werk en inkomen	Referentiecomponenten
Op persoonsniveau verzamelen				
BSN	X	X*	X	Gegevensmagazijn (Basisregistratie Personen)
Adres (pc, huisnummer, toevoeging)	X	X*	X	Gegevensmagazijn (Basisregistratie Personen)
Geboortedatum	X	X*	X	Gegevensmagazijn (Basisregistratie Personen)
Geslacht		X*		Gegevensmagazijn (Basisregistratie Personen)
Type maatwerkvoorziening Wmo	X			Regiesysteem/Zorg en Welzijn suite
Type ingezette jeugdhulp	X	X*		Regiesysteem/Jeugd en Onderwijs suite
Type maatregel JB, JR of inzet drang		X*		Regiesysteem/Jeugd en Onderwijs suite
Type voorziening werk en inkomen			X	Regiesysteem/ Zorg en Welzijn suite
Datum afgeven beschikking	X	X	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Datum aanvang	X	X*	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Einddatum	X	X*	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Datum uitspraak/beslissing (gecertificeerde instelling)		X*		Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Datum eerste contract (gecertificeerde instelling)		X*		Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Wel/geen inzet erkende interventies bij JR		X*		Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Reden beëindiging	X	X*	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Verwijzer	X	X*	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Euro's per periode 2e lijns ondersteuning	X	X	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem/Financieel systeem/Inkoopstelsel
Datum melding bezwaar	X	X	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Datum melding beroep	X	X	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Datum klacht	X	X	X	Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Op gemeente/wijkniveau verzamelen				
Euro's totaal per periode sociale basisvoorzieningen	X	X	X	Financiële administratie / Inkoopstelsel / Contractbeheer/ Regiesysteem/Zaaksysteem/BO

				system
Totale caseload per periode 1e lijns ondersteuning	X	X		Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem
Euro's totaal per periode 1e lijns ondersteuning	X	X		Financiële administratie / Inkoopstelsel / Contractbeheer/ Regiesysteem/Zaaksysteem/BO systeem



Dit model beschrijft de opbouw van indicatoren. De belangrijkste boodschap van dit model is dat indicatoren, hun eigen kwaliteitscriteria en databronnen hebben, maar vooral dat ze zijn opgebouwd uit data-elementen en waardedomeinen (toegestane waarde per data-element).

Dus om goede indicatoren te hebben die vergelijkbaar zijn tussen gemeenten is het van belang indicatoren te beschrijven aan de hand van de opbouw van gegevens die leiden tot een goede indicator. Met dit model kunnen deze beschreven worden. Dit model vormt tevens de basis voor het op verantwoorde wijze vastleggen van de opbouw van de indicatoren en komt ook terug als het metamodel waarmee de ondersteuning wordt ingericht.

Herkomst gegevens van een indicator

Als er een eenduidig beschreven informatiemodel voor indicatoren is beschreven, kan de volgende stap gezet worden, namelijk het model van de herkomst van de data-elementen die een indicator vormen. Hieronder staan een aantal voor de hand liggende type systemen/bronnen die de gegevens voor een indicator leveren. Zo ontstaat er een

model waarin per indicator, de data-elementen worden aangegeven en ook met een herkomst waar deze gegevens vandaan kunnen komen.

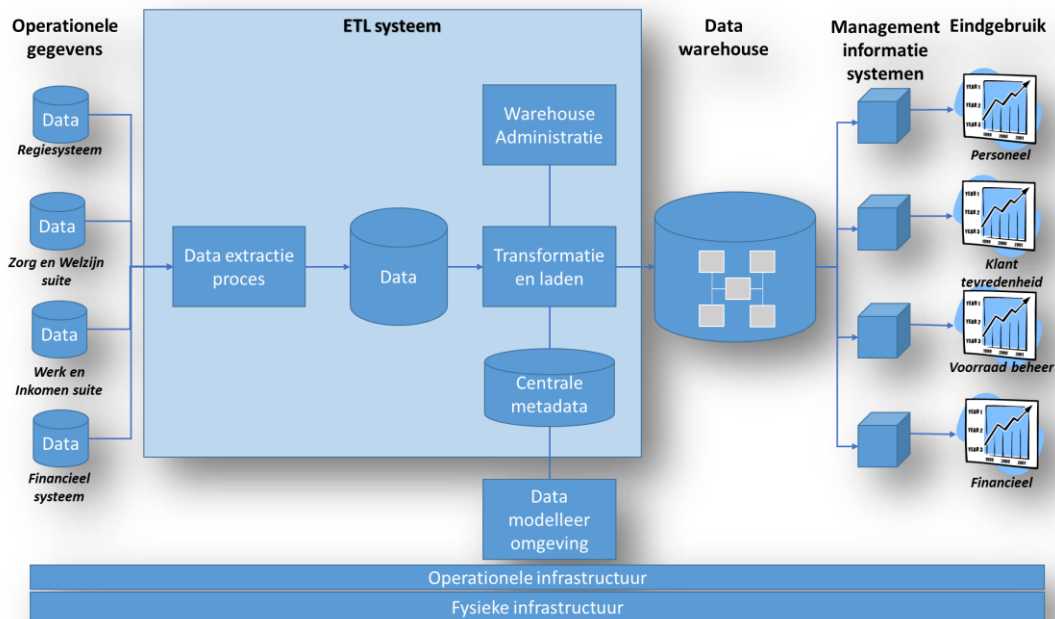
Conclusie van deze tabel is wel dat het erg situationeel is waar de specifieke gegevens vandaan komen. Het is niet op een generieke manier te duiden hoe gegevensstromen voor rapportages aan de hand van indicatoren precies lopen. Het is ook niet gebruikelijk en efficiënt om deze rapportages direct op de bronsystemen te zetten, maar daar een separate omgeving voor in te richten, die los staat van de operationele c.q. transactionele omgeving. Het draaien van rapportages mag geen invloed hebben op de operationele systemen. Daarnaast mogen wijzigingen in het applicatielandschap van operationele systemen geen grote invloed hebben op de benodigde gegevensstromen voor de rapportage.

Kortom, om managementinformatie stabiel te houden en het omzetten van gegevens naar kwalitatief goede verantwoordingsinformatie zo goed mogelijk te ondersteunen is een goede IT architectuur voor verantwoording nodig.

Referentiecomponenten voor opzetten verantwoording

Als we een overzicht hebben van alle indicatoren en waar de onderliggende gegevens vandaan komen, is het zaak om een goede hulpmiddelen te vinden om overzicht te houden op de ontwikkeling van de indicatoren / dashboards.... Dit kan overigens beginnen met eenvoudige overzichten en spreadsheets, maar op langere termijn is vaak meer nodig.

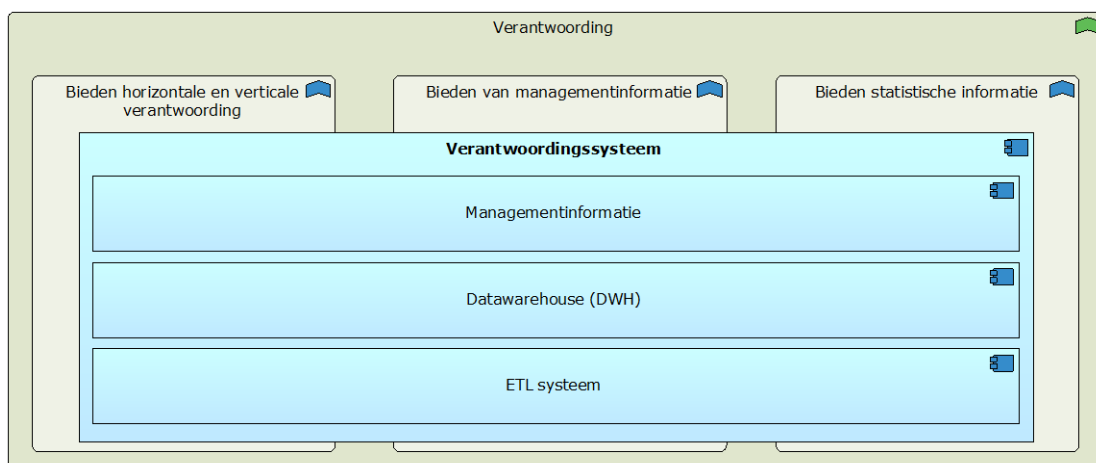
Om al deze gegevens bij elkaar te brengen is een IT architectuur nodig die dit faciliteert. Dit is overigens geen nieuwe ontwikkeling, maar juist gebaseerd op bestaande inzichten en best practices voor het opzetten van managementinformatie, waarbij een gelaagdheid zorgt voor gescheiden taken en verantwoordelijkheden.



Figuur 20: Voorbeeld van een IT architectuur voor verantwoording

Links staan de operationele systemen, zoals de financiële administratie, backoffice suites, klantcontactcentrum, signaal- en meldingsysteem, regiesysteem en/of zaakstelsel en cetera die de ruwe operationele gegevens bevatten. Dit kunnen operationele gegevensmagazijnen (ook wel operational data store/ODS genoemd) zijn die afgeleid of kopieën zijn van de gegevens van de transactionele systemen, zoals backoffices, zaak- en regiesystemen. Deze operationele systemen en ODS-en worden m.b.v. ETL tools, die de data overzetten omgezet naar een data warehouse/gegevenspakhuis opgezet volgens een bepaald optimaal model die geschikt is om de gegevenskubussen te maken waarmee de prestatie dashboards voor de verschillende onderwerpen kunnen worden gevuld.

In onderstaand model staat een andere, eenvoudigere weergave van dit model, zoals ook te zien is op gemmaonline.nl.



Bovenstaand model is de meest uitgebreide variant en vergt nogal wat informatiesystemen om dit te realiseren als het ook separate systemen betreft. Overigens zijn er ook systemen op de markt verkrijgbaar die deze type functionaliteit als een pakket verenigen.

Tal van gemeenten zijn al bezig met een dergelijk opzet voor het leveren van managementinformatie en deze kan ook uitstekend ingezet worden voor het sociale domein. Voor gemeenten die deze infrastructuur nog niet hebben, is het een kans om hierin eerste stappen te zetten.

11 Thema 5 - Integraal klantbeeld

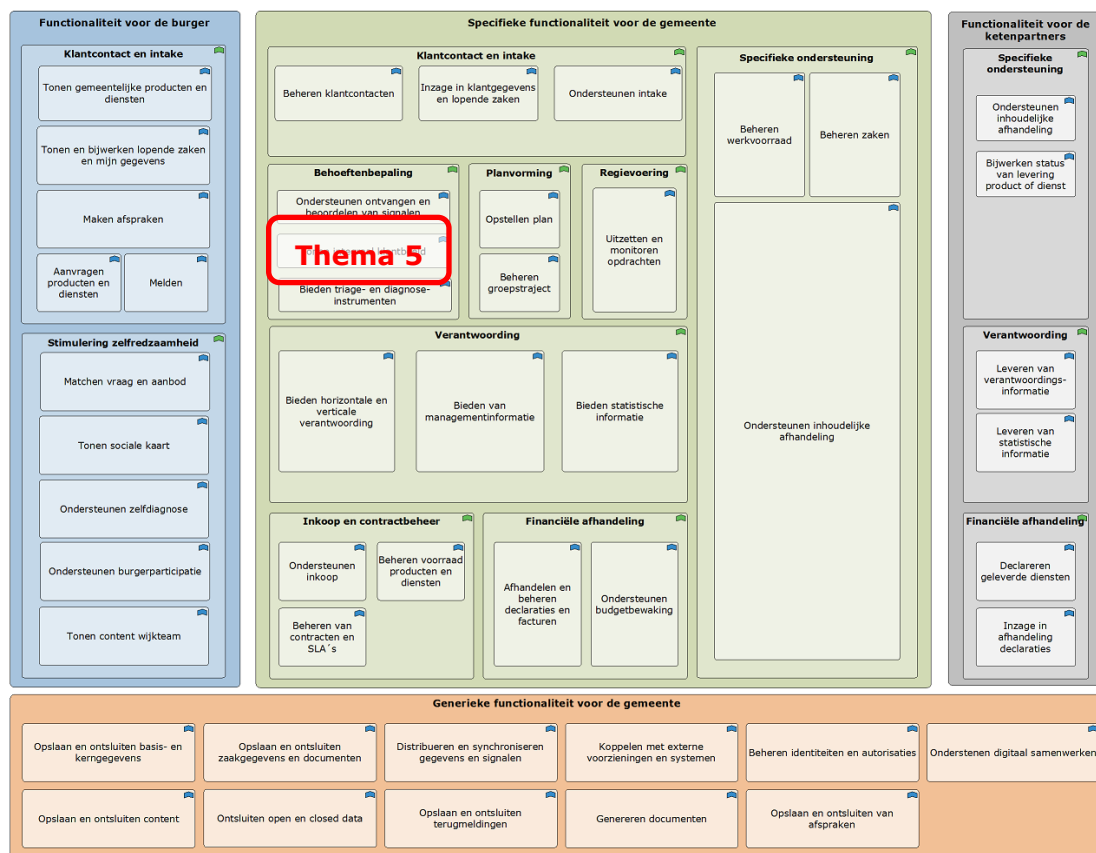
Gemeenten kunnen voor het uitvoeren van de decentralisaties gebruik maken van een zogenaamd ‘integraal klantbeeld’. Dit klantbeeld biedt inzicht in verschillende gegevens van een klant. De professional krijgt een zo compleet mogelijk overzicht krijgt over de leefsituatie van een klant, de problematiek, de voorgeschiedenis en de afgeronde en lopende ondersteuningstrajecten en zijn zelfredzaamheid. Het overzicht dat wordt getoond is één van de onderdelen die een professional tot zijn beschikking heeft om de hulpbehoefte van een klant te bepalen. De professional vertaalt de hulpvraag vervolgens naar een op maat gesneden arrangement van voorzieningen. Doelstelling is om de klant uitzicht te bieden op zelfredzaamheid.

11.1 Handreiking

Het integraal klantbeeld wordt inhoudelijk gedetailleerd beschreven in de handreiking “Plan van eisen ten aanzien van de informatievoorziening - Klantbeeld”²⁰.

11.2 Positionering ten opzichte van de bedrijfsfuncties

Onderstaand figuur geeft weer waar het integraal klantbeeld gepositioneerd is ten opzichte van de voor de decentralisaties benoemde bedrijfs- en applicatiefuncties.



Figuur 21 - Positionering thema 5

²⁰ Link naar de publicatie op de Wiki

11.3 Relatie met archetypen

Voor de archetypen *totaal integraal* en *integraal in 2^e instantie* is het kunnen beschikken over een integraal klantbeeld een randvoorwaarde.

Voor het thema “Integraal klantbeeld” geldt dat dit thema geen prioriteit zal krijgen bij gemeenten die kiezen voor het archetype *transitieproof*. In dit archetype wordt geen regie gevoerd over complexe meervoudige processen en het kunnen beschikken over een integraal klantbeeld is daardoor geen vereiste.

Onderstaande tabel geeft de verschillende prioriteiten van de applicatiefuncties van het thema ten opzichte van de archetypen weer.

Applicatiefunctie	TP	TI	GI	I2	GIE
Tonen integraal klantbeeld	5	1	2	3	2

Afkorting	Toelichting
TP	Transitieproof
TI	Totaal integraal
GI	Geclusterd integraal
I2	Integraal in 2 ^e instantie
GIE	Geclusterde integraliteit elders

11.4 Overwegingen

Het integraal klantbeeld wordt beschreven in het document “Plan van eisen ten aanzien van de informatievoorziening – Klantbeeld”²¹. In dit document wordt een brede set van functionaliteit beschreven. Gemeenten kunnen op basis van lokale keuzes besluiten om een deel of het geheel van de beschreven set van functionaliteit in te vullen. De belangrijkste keuzes die gemeenten kunnen maken liggen op de volgende gebieden:

- Wel of niet koppelen aan externe en/of interne gegevensbronnen;
- Doelbinding in relatie tot functie- en gegevensautorisatie;
- Protocollering van verwerkingen ten behoeve van verantwoording;
- Redundante opslag van gegevens binnen het klantbeeld;
- Delen van gegevens met burgers en de impact daarvan op de wijze van registratie van gegevens.

De keuzes die gemaakt worden ten aanzien van deze vragen hebben impact op de eisen die aan de informatiearchitectuur gesteld worden.

²¹ Link naar de publicatie op de Wiki

Koppeling aan gegevensbronnen

Het integraal klantbeeld is in staat om gegevens uit een groot aantal bronnen te tonen indien alle koppelingen die beschreven zijn in het VISD PvE document “Plan van eisen ten aanzien van de informatievoorziening – Klantbeeld” worden geïmplementeerd. Gemeenten moeten zelf bepalen welke gegevens van het integraal klantbeeld ze in de eerste lijn willen gebruiken. Dit is mede afhankelijk van de wensen van de medewerkers in de eerste lijn. Gemeenten kunnen er voor kiezen om het regiesysteem te koppelen aan alle beschikbare bronnen om zodoende de maximale set van gegevens van een cliënt beschikbaar te hebben. Een gemeente kan er ook voor kiezen om in het integraal klantbeeld alleen de gegevens te tonen die de eerstelijnsmedewerkers zelf hebben opgehaald bij de cliënt. Er is dan geen controle of de gegevens die de cliënt verstrekt correct en volledig zijn. Uiteraard kunnen gemeenten ook voor een tussenoplossing kiezen waarbij een selectie van bronnen ontsloten worden.

Doelbinding en autorisatie

Het overgrote deel van de gemeentelijke informatiesystemen maakt gebruik van functieautorisatie om toegang tot gegevens voor onbevoegden af te schermen. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is deze wijze van autoriseren niet afdoende. In de Wbp is opgenomen dat gegevens enkel verstrekt mogen worden als de gebruiker:

- de eindgebruiker die gegevens nodig heeft voor het uitoefenen van een wettelijke taak. Dit wordt ook wel *doelbinding* genoemd, en
- de betrokkene zelf expliciet toestemming heeft gegeven om die gegevens voor dat doel te gebruiken, of
- er een noodsituatie is waarbij de veiligheid van de inwoner of zijn of haar omgeving in het geding is.

Via functieautorisatie zijn bovenstaande eisen niet in te vullen. Gebruikers kunnen verschillende rollen hebben en kunnen vanuit die rollen vanuit verschillende doelbindingen gebruik maken van dezelfde functies. Deze functies mogen dan enkel de gegevens tonen waar de gebruiker vanuit de dan geldende doelbinding recht op heeft.

In de beschrijving van het klantbeeld is vastgelegd dat gegevens enkel verstrekt mogen worden indien de gebruiker hiervoor doelbinding heeft, of expliciete toestemming van de cliënt. Aan de hand van de doelbinding van de gebruiker wordt door het klantbeeld bepaald welke gegevens verstrekt mogen worden. Deze autorisatie werkt op attribuutniveau en is daarmee een zeer gedetailleerde wijze van autoriseren.

Keuze: Gemeenten kunnen er voor kiezen om in plaats van gegevensautorisatie toch enkel gebruik te maken van functieautorisatie. Redenen om hiervoor te kiezen zijn eenvoud van implementatie, beschikbaarheid van oplossingen in de markt en praktische redenen zoals acceptatie van de eindgebruikers.

Protocollering

In de beschrijving van het klantbeeld zijn strikte richtlijnen meegegeven ten aanzien van de manier waarop het klantbeeld de verwerking van gegevens moet protocolleren. Deze eisen zijn gesteld in het kader van de verantwoording van het gebruik van gegevens naar de burger en het bestuur van de gemeente.

Keuze: Gemeenten kunnen er voor kiezen om minder strak om te gaan met de wijze waarop de verwerking van gegevens geprotocolleerd wordt.

Redundante opslag van gegevens

Het klantbeeld geeft inzicht in een groot aantal gegevens. De leverancier van het klantbeeld kan er voor kiezen om deze gegevens bij iedere bevraging op te (laten) halen uit de bron. Ook kan gekozen worden voor een oplossing waarbij gegevens initieel bij de bron worden opgevraagd en daarna redundant worden opgeslagen binnen het klantbeeld voor latere bevragingen. Het redundant opslaan van gegevens kent specifieke aandachtspunten ten aanzien van beveiliging, privacy en actualiteit van de gegevens. Deze aandachtspunten worden besproken in het document document "Plan van eisen ten aanzien van de informatievoorziening – Klantbeeld"²²

Keuze: Gemeenten kunnen er voor kiezen om wel, of niet, gegevens redundant binnen het klantbeeld op te slaan.

Aansluiting op burgerportaal

De gegevens die in het klantbeeld worden weergegeven kunnen optioneel ook inzichtelijk gemaakt worden naar burgers. Indien een gemeente hiervoor kiest kan een burger aanmelden op een beveiligde omgeving, zoals de gemeentelijke persoonlijke internet pagina, en worden vervolgens de gegevens van het klantbeeld inzichtelijk gemaakt. Het bieden van inzicht over geregistreerde gegevens komt tegemoet aan het inzage-recht van burgers en het ondersteund burgers in de mogelijkheid om regie te voeren over de eigen situatie.

Het openstellen van de gegevens in het klantbeeld kent een aantal punten die de aandacht verdienen:

- **Privacy aspecten** – burgers mogen enkel gegevens zien die betrekking hebben op zichzelf. Dit stelt eisen aan de wijze waarop gegevens die ontsloten worden geregistreerd worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan documenten. Het is moeilijk om te borgen dat in documenten die ontsloten worden enkel gegevens zijn opgenomen van de persoon die de gegevens inziet. De kans is dus reëel dat deze persoon ook gegevens van andere personen in kan zien op het moment dat documenten, of andere ongestructureerde vormen van gegevens, ontsloten worden.
- **Afschermen van gegevens** – het klantbeeld kan gegevens ontsluiten die betrekking hebben op een persoon maar, om wettelijke redenen, toch niet aan

²² Link naar de publicatie op de Wiki

die persoon getoond mogen worden. Bijvoorbeeld ter voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten. Het is van belang om per gegeven wat door het klantbeeld ontsloten wordt vast te leggen of dit gegeven ook naar de burger ontsloten mag worden.

Keuze: Gemeenten moeten bepalen of nu, of in de toekomst, gegevens uit het klantbeeld naar de burger ontsloten moeten worden. Indien dit het geval is dient de gemeente in de eisen ten aanzien van het klantbeeld functionaliteit benoemen die de privacy waarborgt en het afschermen van gegevens mogelijk maakt.