

Uitnamen gemeentefonds 2017

Collectieve activiteiten voor gemeenten, gefinancierd vanuit het gemeentefonds

Verantwoording 2017



Inhoud

Voorwoord	5
1 Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU)	6
1.1 Informatie Beveiligingsdienst (IBD)	6
1.2 Digitaal Klantdossier (DKD)	8
1.3 Realisatie en Beheer Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein	9
1.4 Beheer ISD-standaarden en ICT	10
1.5 Operatie Basisregistratie personen en Burgerzaken modules	12
1.6 Beheer en behoud Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)	13
1.7 Wet WOZ	14
1.8 14+netnummer	15
2 Landelijke voorzieningen sociaal domein	17
2.1 Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg	17
2.2 Landelijke doventolkvoorziening leefdomein	18
2.3 24 uur telefonisch of elektronisch luisterend oor en advies	18
2.4 Landelijk telefoonnummer voor Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling	19
2.5 Kindertelefoon	19
2.6 Stichting Adoptievoorzieningen	20
2.7 Landelijke coördinatiefunctie sociaal domein	21
2.8 Hulp en opvang aan slachtoffers van eerdergerelateerd geweld en loverboys	21
3 Ontwikkelagenda: Digitale Agenda, inclusief Omgevingswet	23
3.1 Digitale Agenda 2020	23
3.2 Omgevingswet	25
3.3 Programma i-Sociaal Domein	26
4 Begroting en realisatie	30

Voorwoord

In 2017 heeft de VNG een aantal collectieve activiteiten voor en met gemeenten uitgevoerd die gefinancierd zijn in 2016 vanuit het gemeentefonds. In dit document treft u een verantwoording daarover aan. Dit is het laatste jaar dat de VNG hierover verantwoording aflegt omdat, met het fonds Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU) een alternatief is gevonden dat aansluit bij het budgetrecht van de gemeenteraad en wettelijke bepalingen. Daarnaast is de VNG vanaf 2018 gestopt met de 'centrale' uitvoering en financiering van een aantal taken in het sociaal domein. Sensor, de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en Kindertelefoon hebben hun krachten gebundeld en doen nu een gezamenlijk aanbod aan alle gemeenten, waardoor de administratieve lasten beperkt blijven.

De opbouw van deze verslaglegging volgt de volgende indeling:

- Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering
- Landelijke voorzieningen en sociaal domein
- Ontwikkelagenda: Digitale Agenda, inclusief Omgevingswet
- Begroting en realisatie

Per onderdeel geven we een omschrijving op hoofdlijn van de activiteiten en resultaten in 2017. Per onderdeel is daarnaast de begroting en realisatie voor 2017 opgenomen. Voor enkele onderdelen in hoofdstuk 2 (Landelijke voorzieningen sociaal domein) geldt dat de definitieve cijfers bij afronding van dit jaarverslag nog niet beschikbaar zijn bij de VNG. Deze volgen bij de jaarrekening van de organisaties die hier activiteiten op uitvoeren. In dit verslag is dan vermeld dat de gepresenteerde cijfers zijn gebaseerd op de voorschotnota's.

De VNG-organisatie is in ontwikkeling. Bij de vernieuwde werkwijze horen heldere afspraken, vooraf én achteraf, over de activiteiten en de financiering daarvan. Bij de wijziging van financiering met het fonds GGU hoort een juiste verantwoording over de activiteiten hieruit. Deze worden met de ALV van 2019 aan u gepresenteerd.

1 Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU)

Om de dienstverlening aan inwoners, bedrijven en andere organisaties goed vorm te kunnen geven, wordt gezamenlijk gewerkt aan een aantal voorzieningen, de implementatie daarvan bij gemeenten en het beheer van deze voorzieningen. Het zijn activiteiten die een meerjarig karakter kennen en die zich sterk richten op het op orde krijgen van de basis. Veel van deze activiteiten worden uitgevoerd door VNG Realisatie (tot 31 december 2017: het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING)). Over 2017 betrof het de volgende projecten:

1. Informatie Beveiligingsdienst (IBD)
2. Digitaal Klantdossier (DKD)
3. Realisatie en Beheer Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein
4. Beheer ISD-standaarden en ICT
5. Operatie Basisregistratie personen en Burgerzaken modules
6. Beheer en behoud Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)
7. Wet WOZ
8. 14+ netnummer

Deze projecten werden in 2017 nog gefinancierd vanuit het gemeentefonds. Met de instelling van het fonds Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU) wordt een grote stap vooruit gezet op het gebied van transparantie en nieuwe manieren van samenwerken. Gemeenten krijgen de mogelijkheid meer invloed uit te oefenen op zowel het beschikbare budget als de activiteiten die daarvoor gedaan worden, en de verantwoordingslijnen zijn zeer helder. Hiermee wordt gekozen voor een oplossing die inhoudelijk zo dicht mogelijk bij de oude financieringswijze staat. Door de uitnamen uit het gemeentefonds droegen alle gemeenten automatisch naar rato bij.

1.1 Informatie Beveiligingsdienst (IBD)

In deze digitale informatiesamenleving is het van cruciaal belang om de informatiebeveiliging op orde te hebben. Dat betekent bijvoorbeeld: geen foutief gebruik van gegevens en minimalisering van de kans op het hacken van gegevens. Dat vraagt om 'state of the art' kennis van informatiebeveiliging want deze is verre van statisch. Om gemeenten weerbaar en veerkrachtig te maken op het gebied van informatiebeveiliging is in 2013 de IBD opgericht, de Informatie Beveiligingsdienst voor gemeenten. In 2016 is besloten dat de kennis die de IBD heeft en die beschikbaar gesteld wordt aan gemeenten, structureel geborgd moet worden. Op enkele posities binnen de IBD zijn inmiddels vaste medewerkers aangesteld. De schaarse kennis en expertise is daardoor beter geborgd dan in voorgaande jaren. De IBD voldoet ook in 2017 aan de relevante Technische Infrastructuur-accreditatie. In 2017 waren alle gemeenten aangesloten bij de IBD.

De IBD-organisatie is onderdeel van VNG Realisatie en ondersteunt gemeenten op het brede terrein van informatiebeveiliging vanuit de kracht van het collectief. De IBD biedt meerwaarde voor alle gemeenten.

Activiteiten en resultaten

Integrale coördinatie en woordvoering

2017 gaat de geschiedenis in als het jaar waarin enorme malware-aanvallen als WannaCry, (Non) Petya en BadRabbit wereldwijd enorme economische schade aanrichtten. Gelukkig gingen deze grote aanvallen aan de lokale overheid in Nederland voorbij.

Er zijn in 2017 in totaal 1618 vragen, waaronder 236 incidentmeldingen, binnengekomen. In

de afgelopen twaalf maanden zijn 2413 kwetsbaarheidswaarschuwingen verstuurd, waarvan er 62 geclassificeerd zijn als ernstig (d.w.z. een hoge kans op misbruik en een hoge impact) en zijn 172 ACIB- en VCIB-mails verstuurd door de IBD. In 2017 zijn 236 unieke incidenten gemeld ten opzichte van 248 in 2016. Wat opvalt is dat gemeenten ook incidenten meldden die de gemeente geheel zelf kon afhandelen of heeft afgehandeld.

Incidentpreventie en detectie

De IBD heeft in 2017 een verkenning uitgevoerd naar de mogelijkheden om ICT-omgevingen te monitoren (SIEM/SOC) en om dreigingsinformatie uit te wisselen (Threat Intelligence). De IBD verwacht dat uitbreiding hierop nodig is om de digitale weerbaarheid bij gemeenten nog verder te verhogen. Na publicatie van twee factsheets heeft de IBD een nulmeting uitgezet om het volwassenheidsniveau en de behoeften van gemeenten op deze onderwerpen te peilen. De nulmeting laat zien dat nog niet alle gemeenten voldoen aan de randvoorwaarden om te starten met het opschalen van monitoring en detectie. De capaciteit binnen gemeenten is schaars en dient doeltreffend te worden ingezet. In 2018 zal de IBD gemeenten actief ondersteunen bij het op orde brengen van de randvoorwaarden ofwel bij het faciliteren van gemeenten die met monitoring en respons willen starten.

Kennisdeling

Een van de kerntaken van de IBD is het faciliteren van kennisdeling en kennisvermeerdering. Gemeenten kunnen kennis en ervaringen uitwisselen via o.a. de IBD-community en de regiobijeenkomsten. Gemeenten helpen elkaar bij het opstellen van beleid, met voorbeeld-documenten en door ervaringen met de afhandeling van incidenten met elkaar te bespreken. Op de community was sprake van een levendige ruil van bewustwordingsmateriaal tussen gemeenten. De IBD heeft veelvuldig bijgedragen aan projecten van de VNG en VNG Realisatie. De meest in het oog springend waren die van de Omgevingswet, de Digitale Agenda 2020 en Privacy.

Implementatieadvies

Gemeenten hebben in 2013 de gemeenschappelijke normen afgesproken waaraan de gemeentelijke informatiebeveiliging dient te voldoen. Deze normen zijn vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). In de BIG staat op hoofdlijnen alles beschreven dat nodig is om de gemeentelijke informatie en informatiesystemen veilig te maken én te houden. De implementatie van maatregelen uit de BIG is in volle gang. IBD ondersteunt gemeenten bij deze implementatie.

Twee belangrijke redenen voor de verhoogde aandacht voor informatiebeveiliging zijn de invoering van de verantwoordingssystematiek ENSIA en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (per 25 mei 2018). Voor allebei geldt dat de toepassing van de BIG voor gemeenten een belangrijk fundament is.

Ondersteuning CISO

In de afgelopen jaren heeft de Visitatiecommissie Informatieveiligheid 123 gemeenten bezocht. In haar afsluitende rapportage ziet de commissie een belangrijke rol voor de IBD bij het versterken van de positie en de rol van de Chief Information Security Officer (CISO). Hierop heeft de IBD de CISO Toolkit ontwikkeld; een set aan gereedschappen die de CISO kan gebruiken om zijn taken richting management en bestuur goed te vervullen. Er zijn workshops in het land gehouden voor CISO's en in samenwerking met de VNG Academie is een training adviesvaardigheden ontwikkeld. Ook in 2017 zijn diverse factsheets gepubliceerd.

Belangenvertegenwoordiging

De IBD heeft in 2017 de banden met ketenpartners aangehaald. Zo hebben de IMG100000+ en VIAG een begin gemaakt met de opzet van een vakgroep Informatieveiligheid. In aanvulling hierop heeft de IBD een CISO-register op de community geactiveerd. In samenwerking met de Vereniging van Gemeentesecretarissen werkte de IBD in 2017 aan een factsheet informatiebeveiliging voor gemeentesecretarissen. De IBD blijft ook in de komende jaren voor gemeenten het schakelpunt met het Nationaal Cybersecurity Centrum (NCSC).

1.2 Digitaal Klantdossier (DKD)

Het Digitaal Klantdossier (DKD) is een virtueel dossier binnen de keten van werk en inkomen dat de gegevens bundelt over werk, inkomsten, opleidingen en vermogens van elke klant van de uitvoeringsinstanties UWV, SVB, RDW, DUO en gemeentelijke sociale diensten. Het DKD is een onderdeel van de Gemeenschappelijke Voorziening Suwinet waarmee de uitvoering van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) wordt ondersteund en de digitale dienstverlening aan de klant wordt bereikt. Via EROW (Eenmalige Registratie op Werkpleinen) kunnen inwoners digitaal bijstand/IOAW of schuldhulpverlening aanvragen.

Sinds 2010 voert VNG Realisatie het beheer uit van enkele digitale DKD-producten: Digitale Formulieren, EROW, Antwoordgenerator, Signalenservice, Berichttransport en Antwoord op werkpleinen. Op basis van een in 2012 vastgesteld productbeleid is dit beheer efficiënt en effectief uitgevoerd. Daarbij heeft VNG Realisatie de afgelopen jaren, in opdracht van de VNG, gemeenten ondersteund bij het functioneel beheer van EROW als onderdeel van de UWV-portaal functionaliteit, onder andere via het Intergemeentelijke Prioriteiten Overleg (IGP).

Activiteiten en resultaten

In 2017 is, net als in de voorgaande jaren, de reguliere beheertaak voor het DKD uitgevoerd. Dit betekent het actief coördineren en organiseren van de stroom van functionele wensen en eisen met betrekking tot het eBijstand formulier en de UWV-portaal functionaliteit. Het gaat daarbij om het uitwerken van wijzigingen als gevolg van wetgeving dan wel doorontwikkeling, het agenderen van functionele wijzigingen in de expertgroep Werk en Inkomen, het doorvoeren van vastgestelde functionele wijzigingen in het eBijstand formulier en in het gebruikersoverleg UWV-portaal functionaliteit borgen dat vastgestelde wijzigingen worden meegenomen door gemeenten. Andere gerelateerde werkzaamheden bestaan uit het ondersteunen van gemeenten bij de voorbereiding van het gebruikersoverleg UWV-portaal functionaliteit.

Vanuit het project DKD is op regelmatige basis expertise geleverd aan het UWV, voor diverse projecten, met als doel het bevorderen van transparantie op de arbeidsmarkt. Het gaat daarbij om informatiekundige expertise voor onder meer de invulling van de kandidaat-verkenner banenafspraken en om deelname aan de werkgroep en stuurgroep Autoriseren Segmenteren Gemeenten (ASG) & Herkenbaarheid applicaties UWV-portaal voor gemeenten. Dit vraagt tevens om aandacht voor aanpassingen in de bedrijfsvoering van gemeenten. Vanuit het DKD is ondersteuning geboden aan gemeenten. Via de VNG en Divosa is actief gewerkt aan bewustwording bij bestuurders hiervoor. Dit project is een opmaat voor functionaliteiten waarmee het gebruik van het UWV-portaal mogelijk is en dat voldoet aan de 'privacy by design' normen zoals die binnen het inkomen-domein (gebruik Suwinet-gegevens) het afgelopen jaar zijn vormgegeven. Deze privacy-activiteiten zijn, met het oog op de komst van de AVG, in 2017 geïntensiveerd ten opzichte van eerdere jaren.

Een belangrijk onderdeel van het project DKD is het borgen van de gemeentelijke uitvoeringspraktijk. Vanuit het DKD-project is dan ook actief geparticipeerd in de visie- en strategieontwikkeling van de gezamenlijke keten-ICT strategie. Deze actieve bijdrage kwam onder leiding van het BKWI tot stand, onder meer door het ophalen en het afstemmen van informatiekundige aspecten bij gemeenten en het toetsen van informatiekundige scenario's bij de gemeentelijke leveranciers en in de domeingroepen van de SUWI-keten.

Dit heeft voor input gezorgd bij twee projecten die via het ministerie van SZW lopen op het gebied van de SUWI-keten. Enerzijds het project Toekomstige gegevensuitwisseling in het Suwi-domein onder leiding van het ministerie van SZW, waarin men nadenkt over de toekomst van gegevensknooppunten, transparantie naar de burger, burgerregie, innovatieve technologieën en de impact op de uitvoeringspraktijken. Anderzijds het project Van samenwerking via (UWV-)applicaties naar samenwerking via gegevensuitwisseling, waarbij vooral gericht is op een meer losstaande samenwerking waardoor gemeentelijke processen en systemen beter kunnen worden ingericht naar gemeentelijke behoeften en situaties. Tot slot geeft dit ook mogelijke

den voor een georganiseerde input en reflectie op de ontwikkelingen rond Samen Organiseren ten aanzien van het domein van Werk & Inkomen.

Het Inlichtingenbureau verzorgt namens gemeenten het berichtenverkeer met het Suwi-domein. Vertaling, routing, be- en verwerking van gegevens en berichten horen daarbij tot de dienstverlening. Het berichtenverkeer en de gegevensdefinities zijn steeds aan verandering onderhevig. Klein onderhoud vindt plaats vanuit een eigen budget. Groot onderhoud vindt periodiek plaats, waarvoor jaarlijks een voorziening wordt getroffen.

De beheer- en ontwikkelactiviteiten voor DKD hebben ook voortgang in 2017. Zo zullen de DKD-berichten verder worden geüpdatet conform de huidige beveiligingsnormen, waarbij zowel de technische beveiliging, als de structuur zullen worden gewijzigd conform de aanwijzingen van de SUWI-domeingroepen, specifiek de domeingroep Privacy & Beveiliging en de Digicommissaris. Daarnaast zullen door de SZW-projecten en Samen Organiseren berichten worden uitgebreid en aangepast. Specifiek de overgang van samenwerking op UWV-applicatieniveau (UWV-portaal-functionaliiteit) naar samenwerking op gegevensniveau in het WERK-domein zal veel inspanning vergen. Aanvullend wordt vanuit DKD-optiek de impact van het ZW-innovatietraject beoordeeld via actieve participatie in de deelprojecten.

Financiële verantwoording

DKD is in 2017 met € 504.959 middels een uitname uit het gemeentefonds gefinancierd. De realisatie in 2017 is € 277.251. In 2017 is er, net als in eerdere jaren, een onderuitputting geweest. De reservering voor innovatieve ontwikkelingen in projectverband is uitgebreid met de activiteiten op het gebied van DKD die niet in 2017 zijn gerealiseerd. Naar verwachting zullen in 2018 vanuit deze voorziening de innovatieve ontwikkelingen op het gebied van Suwinet en in het WERK-domein, onder leiding van SZW, leiden tot extra inspanning.

1.3 Realisatie en Beheer Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein

De Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (GMSD) ondersteunt gemeenten bij hun informatievoorziening richting de gemeenteraad en de burgers. De monitor geeft inzicht in gebruik, voorspellers voor gebruik, cliëntervaring Wmo en toegankelijkheid van voorzieningen in het sociaal domein. Aan de hand van deze indicatoren worden maatschappelijke effecten van gemeentelijk beleid in het sociaal domein inzichtelijk gemaakt. De monitor toont gegevens op geaggregeerd niveau. De gegevens zijn niet te herleiden tot een individu. Met de monitor kunnen gemeenten signaleren, sturen en beleid herformuleren, de gemeenteraad én burger voorzien van verantwoordingsinformatie en leren door gemeentelijke prestaties te beoordelen en te vergelijken (benchmarking en benchlearning).

De Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein wordt tweemaal per jaar gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. In de monitor is een rapportage te vinden op gemeente- en op wijkniveau. De eigen gemeentelijke management-informatie, aangevuld met gegevens uit landelijke monitoren in het sociaal domein en CBS-data, vormt de basis voor en is het uitgangspunt van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. VNG, VNG Realisatie en het CBS hebben de monitor in 2014 ontwikkeld; deze is sinds 2015 operationeel. De monitor is in beheer bij VNG Realisatie.

Activiteiten en resultaten

In 2017 hebben 318 gemeenten hun gegevens gepubliceerd op de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In totaal 324 gemeenten hebben gegevens aangeleverd. Er is verschil tussen het aantal aanleveringen en publicaties omdat gemeenten ervoor kunnen kiezen om hun eigen gegevens niet openbaar te publiceren op de monitor. In 2017 is er een forse toename in het aantal gepubliceerde gemeenten ten opzichte van 2016 (toen 232 gemeenten op de monitor hebben gepubliceerd). Het laten toenemen van de landelijke dekking van de monitor was een belangrijke doelstelling voor 2017.

In 2017 zijn voor 19 gemeenten voorbeeldbeschrijvingen gemaakt van hoe de gemeentelijke monitoring in het sociaal domein live in de beleidsontwikkeling van de gemeenten kan worden

gebruikt. Deze zogeheten 'inspiratie-etalage' is onderdeel van de monitoringinstrumenten op de website. Er zijn, aan de hand van de inspiratie-etalage, bijeenkomsten in de regio's geweest om gemeenten te helpen hun eigen sturing in het sociaal domein te versterken.

Op basis van de gegevens in de monitor zijn diverse thema-analyses gepubliceerd, en nieuwe bronnen toegevoegd. Er is bijvoorbeeld een analyse gemaakt van de stapelingsindicatoren van het Verwey-Jonker Instituut. Gegevens uit de Monitor Aansluiting Onderwijs-Jeugd (van het NJi) zijn toegevoegd aan de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein, evenals gegevens uit de Longitudinale Analyse Sociaal Domein (van het CBS).

Het onderdeel Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein op de website van www.waarstaatjegemeente.nl werd in 2017 per maand door gemiddeld ongeveer 4000 unieke bezoekers bekeken. Daarmee is de Monitor Sociaal Domein één van de meest bezochte tegels van het instrument waarstaatjegemeente.nl. De bezoekersaantallen zijn ten opzichte van 2016 (het eerste volledig operationele jaar) licht gestegen. Daarmee lijkt het gebruik zich te stabiliseren op een stabiel en – in vergelijking met dergelijke monitors – relatief omvangrijk aantal bezoekers. De Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein heeft zich daarmee een vaste positie verworven in het instrumentarium van sturingsinformatie voor gemeenten in het sociaal domein.

Het beheer en de exploitatie van de monitor is in 2017 verder geprofessionaliseerd. De activiteiten waren vooral gericht op het coördineren en uitvoeren van de primaire werkzaamheden voor het proces van dataverzameling, verwerking, beheer en ontsluiting. Het technische beheer en het applicatiebeheer van de specifieke onderliggende statische systemen zijn hiervan onderdeel. Ook is gewerkt aan het analyseren van de gegevens, de koppeling met nieuwe datasets, het opstellen van studies en rapportages en bieden van hulp aan gemeenten om de informatie te kunnen duiden, en het organiseren van bijeenkomsten om samen met gemeenten de werking van het instrument te verbeteren.

In 2018 is het streven om het aantal aanleverende gemeenten en gebruikers van de website verder te laten toenemen. Daarnaast zal in 2018 een aantal meer thema-inhoudelijke rapportages en analyses worden gemaakt, bijvoorbeeld voor schulden, armoede, beschermd wonen en maatschappelijke opvang en outcome monitoring Jeugd.

Financiële verantwoording

Het budget voor beheer en ontwikkeling van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein komt uit een structurele bijdrage uit het Fonds GGU. De doorontwikkeling van de monitor (zowel de technische doorontwikkeling van het instrument, als het aansluiten van nieuwe data-bronnen) is onderdeel daarvan.

1.4 Beheer ISD-standaarden en ICT

De iSD-Keten is de ICT-infrastructuur die uitwisseling van gestandaardiseerde berichten tussen gemeenten, zorgaanbieders en andere in de Wmo- en Jeugdzorgketen betrokken organisaties, op een veilige manier mogelijk maakt. Door de iSD-Keten worden uitvoeringstaken in het sociaal domein eenvoudiger en dat draagt bij aan lagere administratieve lasten. De berichtuitwisseling in de iSD-Keten verloopt via twee gegevensknooppunten: één voor zorgaanbieders (beheerd door VECOZO) en één voor gemeenten (beheerd door het Inlichtingenbureau).

Het team iSD-Regie voert namens de VNG de regie over het beheer van de iSD-keten. Het regieteam coördineert de ontwikkeling en realisatie van nieuwe diensten. Daarnaast draagt het team zorg voor de implementatie ervan in samenwerking met zorgaanbieders, gemeenten en hun softwareleveranciers. Tot slot bewaakt team iSD-Regie de kwaliteit en betrouwbaarheid van de iSD-keten.

Bij de uitvoering van al deze activiteiten staan de belangen van zowel zorgaanbieders als gemeenten voorop. In 2017 is de nadruk gelegd op de transitie van iSD-Beheer naar iSD-Regie. Hiermee is gehoor gegeven aan wens van stakeholders om meer regie, samenwerking en

samenhang in de keten te creëren.

Activiteiten en resultaten

Alle gemeenten, 5523 Wmo-zorgaanbieders en 4800 JW-zorgaanbieders zijn aangesloten op het berichtenverkeer. In 2017 zijn er meer dan 6 miljoen berichten (iWMO en iJW) verstuurd. Dit is een forse groei ten opzichte van 2,8 miljoen berichten in 2016 en 700.000 berichten in 2015 (het eerste operationele jaar van de iSD-keten).

De activiteiten in 2017 hadden betrekking op het beheer van de voorzieningen, de doorontwikkeling, en de realisatie van nieuwe voorzieningen.

Voor het beheer heeft het team iSD-Regie de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de keten bewaakt, door regie te voeren op samenwerking, ondersteunende processen en afspraken. Het proces van releasemanagement is aangescherpt. Er wordt gewerkt met vier releasemomenten per jaar, onder regie van de releasemanagers van iSD-Regie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de producten roadmap, releasekalender, releaseplanning en een mastertestplan. Halverwege 2017 zijn leidende principes en afspraken vastgelegd voor de verschillende diensten die door de iSD-keten worden geboden. Het iSD Architectuuroverleg bewaakt en beheert deze afspraken. Op basis van advies van de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) is de bewaartermijn van de berichten eind 2017 teruggebracht van 180 naar 90 dagen. Uit vervolgonderzoek in 2018 moet blijken of dit nog verder teruggebracht kan worden (ook met het oog op de AVG). In 2017 is iSD-Regie gestart met het opstellen van verschillende rapportages (interne verantwoording, releaserapportages en ketenmonitoring).

De doorontwikkeling van de iSD-keten heeft geleid tot enkele duidelijke verbeteringen van de keten. De ontwikkelingen en de voortgang hierop worden bijgehouden in de roadmap iSD-Keten. De voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van de berichtstandaarden iWMO en iJW 2.2. iSD-Regie heeft hierover intensief afgestemd met zorgaanbieders, gemeenten en hun leveranciers (onder andere in periodieke softwareleverancieroverleggen). Implementatie staat gepland in april 2018. De voorbereidingen zijn getroffen om de infrastructuur aan te passen op het nieuwe woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet. Voor het project Uitvoering PGB en trekkingsrecht door gemeenten zal de berichtenuitwisseling met de SVB via de iSD-Keten worden uitgebreid. Verder is, voor de invoering van de Wet Verplichte GGZ (WVGGZ), de procesmatige en informatiekundige impact op gemeenten en op de dienstverlening van de iSD-Keten in kaart gebracht. In het traject CAK heeft een verkenning plaatsgevonden in hoeverre de berichtuitwisseling over de eigen bijdrage tussen het CAK en gemeenten via de iSD-Keten kan lopen (dit project is gestopt vanwege een beoogde andere eigen-bijdrage systematiek die in het Regeerakkoord is afgesproken). De infrastructuur van de iSD-keten is aangepast, voor de beëindiging van de DBC-systematiek (de Jw321 en 322 berichten kunnen in 2018 niet meer gebruikt worden).

Ten slotte zijn in 2017 een aantal nieuwe voorzieningen voor de iSD-keten gerealiseerd. De overstap naar berichtstandaarden XML versie 2.1 is succesvol verlopen. Het bestandsformaat XML heeft lagere onderhoudskosten en is minder foutgevoelig. Door de invoering hiervan is de iSD-Keten robuuster geworden. In 2017 is een start gemaakt met de technische aanpassingen aan de infrastructuur, om te kunnen voldoen aan versie 2.2 van de iWmo en iJW berichtenstandaarden (de release van deze aanpassingen is voorzien op 1 april 2018). In 2017 is 100% ketenmonitoring gerealiseerd. Hiermee zijn individuele berichten gemakkelijk traceerbaar (zogenaamde track & trace functionaliteit), ook voor zorgaanbieders en gemeenten zelf. Dit leidt tot voordelen voor hun administratieve processen. Op verzoek van gemeenten, zorgaanbieders en hun softwareleveranciers is halverwege 2017 een Ketentestomgeving opgeleverd. Zorgaanbieders en gemeenten kunnen nu gedurende een langere periode in een aparte omgeving het onderlinge berichtenverkeer testen.

Financiële verantwoording

Voor de beheertaken rondom iSD heeft een uitname van € 9.173.554 plaatsgevonden en in 2016 is daarvan € 9.246.466 gerealiseerd. Op de balans uit 2016 resteerde een bedrag van €

1.023.063 waarmee het resultaat over 2017 in totaal € 947.151 is.

Omdat inmiddels de iSD-keten volledig in beheer is en het aantal functionaliteiten is toegenomen, is de verwachting dat in 2018 er geen onderuitputting meer zal zijn op het beheer van de iSD-voorzieningen.

1.5 Operatie Basisregistratie personen en Burgerzaken modules

Onder de verantwoordelijkheid van de minister van BZK en in nauwe samenwerking met gemeenten werd een Basisregistratie Personen (BRP) ontwikkeld. De minister van BZK heeft op 5 juli 2017 besloten het programma Operatie BRP te stoppen. In het tweede kwartaal van 2017 is een nieuwe integrale planning van het programma Operatie BRP in concept aan de stuurgroep oBRP voorgelegd. Deze planning is niet vastgesteld en was, naast de financiële consequenties hiervan, de basis voor een onderzoek door het Bureau ICT Toetsing (BIT). De uitkomst van dit onderzoek was uiteindelijk de aanleiding voor het stopzetten van het programma.

Het ging bij Operatie BRP om het realiseren van een centrale registratie van persoonsgegevens van inwoners in Nederland en niet ingezetenen. Gemeenten zouden persoonsgegevens direct in de centrale registratie gaan verwerken. Om de persoonsgegevens in de centrale BRP-voorziening te kunnen administreren zouden gemeenten burgerzakenmodules (BZM) moeten aanschaffen. VNG-Realisatie ondersteunde gemeenten bij de voorbereiding hierop en beheert de specificaties van burgerzakenmodules. Door het beëindigen van het programma zal de feitelijke implementatie van de BRP niet meer gebeuren.

Ondanks dat de implementatie nog niet van start kon, zijn in het eerste half jaar van 2017 samen met gemeenten en met de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) de nodige voorbereidende activiteiten uitgevoerd.

Activiteiten en resultaten

In 2017 is niet veel contact geweest met gemeenten omdat begin van het jaar al bleek dat de planning uit zou lopen. Ook zijn er geen koploperbijeenkomsten georganiseerd, omdat er geen ontwikkelingen op het gebied van de implementatie te melden waren.

In verband met de borging van de kwaliteit van de BRP-gegevens is door de stuurgroep oBRP besloten de op persoonslijsten ontbrekende gegevens van gerelateerden alsnog op te nemen/aan te vullen, zodat na implementatie per persoon een compleet beeld ontstaat. Voor een deel zouden deze gegevens automatisch aangevuld worden en voor de rest, ongeveer 350.000 (op 22 miljoen persoonslijsten), werd besloten dat gemeenten deze met de hand zouden aanvullen, het traject Baseline 2. Voor het repareren van de geconstateerde inconsistenties moesten akten worden gelicht dan wel overleg met gemeenten worden gevoerd. Hiervoor is in samenwerking met een groep specialisten van gemeenten concreet ondersteuningsmateriaal geboden en zijn er een helpdesk, bemenst door medewerkers van gemeenten, en een kennisbank ingericht.

Nadat de minister het programma Operatie BRP had beëindigd was de vraag wat er met de geproduceerde software en documentatie ging gebeuren. Een aantal gemeenten Amsterdam, Rotterdam en Eindhoven wilden samen met de VNG onderzoeken of met de erfenis van Operatie BRP een moderne centrale persoonsregistratie ten behoeve van de gemeenten zou kunnen worden opgezet. Deze registratie zou dan uitsluitend, ten behoeve van de gemeenten, de centrale registratie van persoonsgegevens bevatten en deze gegevens op basis van de wet BRP leveren aan de GBA-V. GBAV zou dan leveren aan de afnemers. In augustus heeft het VNG-bestuur besloten tot ondersteuning van dit onderzoek, en dit te financieren (€ 2 miljoen) uit het restant van de middelen die beschikbaar waren voor de implementatieondersteuning.

Het onderzoek moest voor 1 januari 2018 zijn afgerond en bestond uit twee sporen:

1. Het opzetten van een businesscase waarmee de haalbaarheid van de Gemeenschappelijke Verenigde Registratie (GVR) werd aangetoond.

2. Het realiseren van werkende software met behulp van de erfenis van oBRP.

Met het ministerie van BZK is onderhandeld over het beschikbaar krijgen van de software en documentatie. In november 2017 werd slechts een klein deel van de software beschikbaar gesteld. Dit was onvoldoende om met spoor 2 de haalbaarheid van de GVR aan te tonen. Doorgaan met het onderzoek om te bezien of ook zonder de rest van de software een GVR zou kunnen worden gerealiseerd, zou te veel geld kosten. Besloten is om het onderzoek per 1 januari 2018 te stoppen. In verband met de verplichtingen die met medewerkers waren aangegaan, is per 1 februari 2018 ook de financiering gestopt.

Financiële verantwoording

Voor de implementatieondersteuning Operatie BRP is tot en met 2017 totaal € 15 miljoen incl. BTW (excl. BTW € 12,4 miljoen) uit het gemeentefonds beschikbaar gesteld voor de periode tot en met 2019. Door de vertraging in de realisatie van de centrale voorzieningen en het uiteindelijk stoppen van het programma zijn de kosten van de implementatieondersteuning beperkt gebleven tot € 5.810.190 exclusief BTW. Daarnaast is voor het onderzoek naar de GVR in 2017 totaal € 1.116.001 uitgegeven. Totaal bedraagt de realisatie € 6.926.191 exclusief BTW tot eind 2017, € 8.380.691 inclusief BTW. Voor de afronding van operatie BRP/GVR verwachten we in 2018 nog € 275.000 inclusief BTW uit te geven. Daarna is nog beschikbaar € 6.344.309 inclusief BTW. Over de bestemming van deze middelen zal een separaat voorstel worden gedaan. Mogelijk kan dit bedrag worden gereserveerd voor de kosten van het opstarten van de Modernisering BRP. Die is door het Kabinet aangekondigd en het vervolg op Operatie BRP.

In juni 2014 heeft de ALV besloten jaarlijks € 350.000 incl. BTW (€ 286.256 excl. BTW) beschikbaar te stellen voor het beheer van de specificaties van de Burgerzakenmodules BRP en de aanbestedingsdocumenten. In het beheer zijn de werkzaamheden van de NVVB en de technische ondersteuning vanuit het bureau Divetro opgenomen. Gedurende de afgelopen drie jaar is gebleken dat het budget voor het beheer van de specificaties niet geheel wordt benut. De onderstaande realisatie is gebaseerd op de ingediende voorschotnota's. VNG Realisatie verwacht in het tweede kwartaal van 2018 een door de accountant goedgekeurde jaarrekening van NVVB te ontvangen. Eventuele aanpassingen ten opzichte van de tot nu toe door NVVB ingediende voorschotnota's worden dan verrekend.

1.6 Beheer en behoud Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)

Het hoofddoel van i-NUP was de digitale basisinfrastructuur van overheidsorganisaties op orde te brengen. Het was een programma van het Rijk waarbij elke overheidsorganisatie zelf verantwoordelijk was voor de implementatie. De VNG heeft VNG Realisatie opdracht gegeven gemeenten te ondersteunen bij de implementatie van 20 NUP-bouwstenen en het nakomen van 19 resultaatafspraken. Deze vormen samen de basisinfrastructuur van de overheid en zijn onderdeel van de Generieke Digitale Infrastructuur. Operatie NUP liep tot 1 januari 2015.

Eind 2014 eindigde de implementatieondersteuning aan gemeenten door het programma Operatie NUP. Naar aanleiding van de midterm gateway review Operatie NUP (maart 2013) heeft het VNG-bestuur besloten dat het van belang was dat de continuïteit en het beheer van de 'implementatiemachinerie' en de 'standaardisatieaanpak en resultaten' van het ondersteuningsprogramma werden geborgd, ook in het licht van nieuwe en grote gemeentelijke veranderingen.

Activiteiten en resultaten

De activiteiten bevinden zich in een beheersfase. In 2016 zijn de activiteiten uit het voormalig NUP-programma die verband houden met het behouden van de standaardisatieproducten en diensten, in verbinding gebracht met het reguliere portfolio van VNG Realisatie. De taken vanuit de NUP-opdracht op het gebied van de standaardisatieaanpak zijn volledig opgenomen in het portfolio van Architectuur en Standaarden. Daarmee is nu feitelijk sprake van een eenduidige en repeteerbare implementatieaanpak binnen het reguliere portfolio van VNG Realisatie. Hiermee worden gemeenten bij nieuwe implementatieopgaven ondersteund.

Specifiek zijn de volgende instrumenten nu onderdeel van het portfolio van de unit Architectuur en Standaarden van VNG Realisatie:

- (1) de Softwarecatalogus (inclusief compliancy tests)
- (2) het StUFTestplatform
- (3) GEMMA-online
- (4) het leveranciersmanagement waaronder de nieuwe convenanten met leveranciers

In 2017 is de standaardisatieaanpak omgezet naar een methodiek van werken met kleine scherpe standaarden (koppelvlakken) als voorbereiding op de beweging naar een gegevenslandschap en de noodzaak om te komen tot eenvoudiger te implementeren standaarden. Ook zijn de verschillende producten onderling verbonden waardoor wijzigingen in de architectuur sneller en eenduidiger zichtbaar worden voor gemeenten. De monitor doelgerichte digitalisering (MDD) is verbonden aan de instrumenten zodat deze mede gebaseerd is op de gegevens van individuele gemeenten. Gemeenten kunnen de informatie uit de Softwarecatalogus via een open standaard inlezen in hun eigen architectuurapplicatie om zo een eventuele lokale uitwerking vorm te geven.

1.7 Wet WOZ

Dit project betreft initiatieven om de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) gezamenlijk doelmatiger en goedkoper uit te voeren. De focus ligt op het zorgen voor landelijke uniformiteit, kwaliteit, doelmatigheid en kostenbeheersing van WOZ-taxaties. Centraal hierbij staat het WOZ-datacenter (www.wozdatacenter.nl): een uitsluitend voor gemeenten toegankelijke portal waar zij interactief taxatie-technische informatie kunnen uitwisselen. Het WOZ-datacenter verzamelt voor gemeenten marktinformatie (vooral bouwkosten) die gebruikt wordt om taxatiewijzers te maken.

Gemeenten kunnen de taxatiewijzers toepassen met de rekenmodule TIOX. Dit is een centraal rekenmodel. Inmiddels maakt 95% van de gemeenten gebruik van TIOX.

Voor waardepeildatum 1 januari 2017 zijn met TIOX op 27 maart 2018 ca 257.000

WOZ-objecten (2017: 249.000 WOZ-objecten) gewaardeerd met een waarde van € 129 miljard.

Activiteiten en resultaten

In 2017 zijn volgens planning op 1 mei de taxatiewijzers beschikbaar gesteld aan gemeenten. Zij kunnen daarmee taxaties uitvoeren met TIOX. Daarnaast worden ad hoc activiteiten uitgevoerd om gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van de Wet WOZ.

Jaarlijks worden er 26 taxatiewijzers gemaakt voor de waardering van agrarische objecten, hotels en voor incurante niet-woningen zoals scholen, ziekenhuizen, windturbines, hoogspanningsvelden, verzorgingshuizen en gemeentehuizen. De taxatiewijzers zijn in 2017 voor de tweede keer Europees aanbesteed voor een periode van twee jaar met een optie op verlenging voor nog eens twee jaar. Er zijn meer taxatiewijzers geclusterd aanbesteed dan in het verleden. Dit leidt tot grotere opdrachten van voldoende omvang voor de inschrijvende partijen om in te schrijven. Doel van de clustering is verhoging van de kwaliteit van de taxatiewijzers en een betere onderlinge afstemming van de taxatiewijzers.

Het WOZ-datacenter heeft een servicedesk waar gemeenten vragen kunnen stellen over de taxatiewijzers, TIOX en het WOZ-datacenter. De website www.wozinformatie.nl bevat actuele informatie over de WOZ(-uitvoering) en heeft een open toegankelijk deel en een besloten deel dat alleen gemeenten kunnen gebruiken. Het WOZ-informatiepunt had in 2017 circa 21.000 bezoekers. Het besloten deel van het WOZ-informatiepunt heeft ruim 1800 geregistreerde gemeentelijke gebruikers (bijna 100% van alle WOZ-ambtenaren).

Naast de structurele activiteiten ondersteunt dit project tal van andere tijdelijke projecten en onderzoeken. Voorbeelden zijn: procesbeschrijvingen, standaardcontracten, standaardtekstblokken waarmee gemeenten WOZ-bezwaarschriften kunnen afhandelen en pilots informele

bezwaarafrhandling zoals MIJNWOZ, een initiatief van de gemeente Tilburg dat burgers de mogelijkheid biedt om invloed uit te oefenen op het bepalen van hun WOZ-waarde.

Het project beschikt over een budget van structureel € 1 miljoen op jaarbasis. Met dit budget zijn tal van initiatieven gestart om de WOZ doelmatiger en goedkoper uit te voeren. De kosten van de WOZ-uitvoering zijn mede door de activiteiten van dit project sterk gedaald van € 190 miljoen per jaar (ruim € 23 per object) in de jaren 1999 tot en met 2002 tot € 145 miljoen (€ 16,45 per object) in 2015. Het gaat hier om nominale bedragen. Recentere cijfers zijn op het moment van schrijven van dit verslag nog niet beschikbaar, deze ontvangt de VNG uiterlijk 1 juli.

Begroting en realisatie

De hosting en het technisch beheer kosten iets meer dan begroot. Dat komt door de in 2016 ingevoerde verbeterde beveiligingsprocedures. Het realiseren van nieuwe releases door beveiligingsprocedures kostte meer tijd dan was ingeschat.

Het bedrag dat voor de taxatiewijzers was begroot, is licht overschreden omdat een deel van de nieuwe producenten vanwege de omvang van hun opdrachten is toegestaan al in 2017 een voorschotnota in te dienen voor de taxatiewijzers die zij in 2018 afronden. Hierdoor zijn er kosten naar voren gehaald.

De voorgenomen nieuwbouw van het WOZ-datacenter is in 2017 Europees aanbesteed. Dat gebeurde in een intensief traject met hulp van het inkoopbureau van de gemeente Den Haag. In november is de aanbesteding afgerond. De bouwwerkzaamheden zijn in november 2017 gestart. Naar verwachting is het nieuwe WOZ-datacenter gereed aan het einde van het tweede kwartaal van 2018. In 2018 worden ook pas de resterende kosten geboekt. In 2017 hebben we wel al de eerste bouwwerkzaamheden betaald alsmede de licenties van het platform waarop het nieuwe WOZ-datacenter wordt gebouwd.

Er was een bedrag van € 100.000 gereserveerd voor nieuwe activiteiten. Er zijn in 2017 echter geen nieuwe activiteiten opgestart. De kosten van het onderhoud van het waarderingsmodel TIOX zijn lager dan in eerdere jaren omdat het systeem steeds stabiel wordt.

1.8 14+netnummer

Het 14+netnummer draagt bij aan herkenbaarheid en vindbaarheid van het gemeentelijke telefonische kanaal en kcc's als toegang tot de overheid. Inmiddels hebben bijna alle gemeenten het nummer in gebruik genomen en kunnen vrijwel alle Nederlanders hun gemeente bellen via het 14+netnummer. Het 14+netnummer als basisinfrastructuur voor de telefonische bereikbaarheid van gemeenten (en de collectieve aanpak voor het beheer hiervan) sluit aan bij de doelstelling Werken als één efficiënte overheid van de Digitale Agenda 2020. VNG Realisatie is in opdracht van de VNG de beheerpartij voor het 14+netnummer en verantwoordelijk voor (door-)ontwikkeling en beheer.

Activiteiten en resultaten

14+netnummer is een bouwsteen die zich in een beheerfase bevindt. Het grootste deel van de werkzaamheden kent een doorlopend karakter gedurende het hele kalenderjaar. 2017 was het derde jaar van de beheerfase van het 14+netnummer. In 2015 heeft VNG Realisatie het beheer van 14+netnummer ingericht conform het beheerscenario dat in november 2014 was goedgekeurd door de BALV. Hiermee is de continuïteit van 14+netnummer voor de gemeenten en de bijbehorende ondersteuning gewaarborgd. De doelstellingen ten aanzien van het beheer zijn behaald conform het jaarplan: beschikbaar houden van 14+netnummer als centrale, collectieve voorziening, en ondersteuning van gemeenten bij kwaliteit van dienstverlening via het 14+netnummer.

Het aantal calls in 2017 naar de 14+netnummers was ongeveer 13 miljoen. Dit was een lichte toename van ongeveer 3% ten opzichte van het aantal in 2016. Telefonie blijft nog steeds het meest gebruikte kanaal door de burger, ondanks dat de klantcontactstrategie van gemeenten

veelal gericht is op het digitale kanaal. Ook gemeenten met een fors WhatsApp-gebruik zien nog geen afname van het telefoonverkeer. Dit onderstreept nog eens het belang van het 14+netnummer en de doorontwikkeling van telefonie bij gemeenten.

De gebruikersraad en leerkringen zijn voortvarend opgepakt. Met name de leerkring WhatsApp mocht zich op grote belangstelling verheugen. Daarnaast is wederom een succesvol seminar Houdt de lijnen open georganiseerd.

Door personele wisselingen bij Beheer en Productmanagement lag de focus in 2017 op het continueren van het 14+nummer. Onderdeel was het vastleggen van alle beheer- en productmanagementprocessen waardoor overgangen soepel zijn verlopen.

2 Landelijke voorzieningen sociaal domein

Met het overhevelen van taken van het Rijk naar gemeenten, de decentralisaties, is ook een aantal landelijke voorzieningen naar gemeenten overgeheveld. Voorzieningen die, omdat deze op lokaal niveau niet georganiseerd konden worden, door de VNG zijn georganiseerd. Voor de volgende voorzieningen ontving de VNG in 2017 gelden vanuit het gemeentefonds om activiteiten te bekostigen. Het gaat hier om:

1. Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)
2. Landelijke doventolkvoorziening leefdomein
3. 24 uur telefonisch of elektronisch luisterend oor en advies
4. Landelijk telefoonnummer voor Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling
5. Kindertelefoon
6. Stichting Adoptievoorzieningen
7. Landelijke coördinatiefunctie sociaal domein
8. Hulp en opvang aan slachtoffers van eengerelateerd geweld en loverboys

2017: een onzeker jaar

Het jaar 2017 was een onzeker jaar voor de organisaties die deze voorzieningen uitvoeren. Lange tijd was het onzeker of VWS de verantwoordelijkheid voor deze organisaties zou willen overnemen. In de eerste helft van 2017 is geprobeerd om de decentrale verantwoordelijkheid voor deze organisaties in stand te laten door deze collectief over te dragen aan individuele gemeenten. De VNG ontwikkelde hiervoor een standaardovereenkomst die door alle gemeenten individueel voor 1 juli 2017 getekend zou moeten worden. Gemeenten moesten dan jaarlijks een vast bedrag per inwoner betalen voor de dienstverlening van de drie organisaties. De VNG zou niet langer een overeenkomst met de organisaties behoeven te sluiten. In de loop van 2017 bleek dat niet alle gemeenten voor 1 juli de standaardovereenkomst hadden getekend. Daarop besloot staatssecretaris Van Rijn, mede op verzoek van de Kamer, de verantwoordelijkheid voor de organisaties te recentraliseren.

De financiering van deze activiteiten is met ingang van 1 januari 2018 overgenomen door VWS. VWS heeft de VNG-overeenkomsten met de aanbieders integraal overgenomen voor 2018 en zal voor 2019 deze activiteiten gaan aanbesteden. Daarmee is de verantwoordelijkheid van de VNG voor deze activiteiten voorbij. De middelen die voor deze activiteiten werden onttrokken aan het gemeentefonds gaan structureel terug naar de VWS begroting. De Wmo 2015 en de Jeugdwet zullen dienovereenkomstig worden gewijzigd.

De uitzondering is de landelijke doventolkvoorziening, die zal lopen tot 2019.

2.1 Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

De Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) heeft als doel het informeren en adviseren van individuele cliënten over hun (rechts)positie binnen de jeugdhulp, het ondersteunen van cliënten bij klachten, het geven van voorlichting en het signaleren van knelpunten in de jeugdhulp. De werkzaamheden van het AKJ hebben een wettelijke basis in de Jeugdwet en het Uitvoeringsbesluit. Het AKJ voert deze werkzaamheden uit in opdracht van de gemeenten, de Raad voor de Kinderbescherming en een aantal landelijke instellingen (met cliënten die niet vallen onder de Jeugdwet).

Conform afspraken ontvangt de VNG het inhoudelijke verslag en de jaarrekening van AKJ over de gemeentefonds gefinancierde uitgaven na schrijven dit verslag. Het verslag in deze publicatie is gebaseerd op cijfers die bij de VNG bekend waren vóór ontvangst van het inhoudelijke verslag.

Activiteiten en resultaten

De vertrouwenspersonen van het AKJ hebben contact met kinderen, jongeren en ouders die advies vragen of een klacht hebben over de jeugdhulp. Alle cliënten kunnen met hun vragen, problemen en klachten bellen naar een algemeen nummer voor Vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp (088 55 51 000). Deze landelijke toegang wordt bediend door de medewerkers van het AKJ. Jaarlijks gaat het om 52.000 contacten met meer dan 7.400 verschillende cliënten. Vragen worden meteen beantwoord. Cliënten met een ondersteuningsvraag worden doorgeleid naar een vertrouwenspersoon in de eigen regio. Contact met een vertrouwenspersoon kan tevens worden gelegd via de chat, de mail, social media of via een informatieformulier op de website. De weg vinden in de jeugdhulp is soms ingewikkeld. Daarom probeert het AKJ het voor iedereen zo eenvoudig mogelijk te houden. In alles wat de vertrouwenspersonen doen, staan de rechten van het kind centraal. De insteek van vertrouwenspersonen is om onvrede op een zo laag mogelijk niveau bespreekbaar te maken en te zoeken naar oplossingen dicht bij de cliënt. Een officiële klachtenprocedure is niet de standaardroute, maar cliënten kunnen hier wel voor kiezen.

Soms verblijven kinderen en jongeren in een jeugdhulpinstelling, pleeggezin, gezinshuis, logeerkamer of zorgboerderij. De vertrouwenspersonen gaan regelmatig op bezoek bij deze instellingen. Zo zijn zij zichtbaar en direct benaderbaar voor jongeren zodat zij hun vragen kunnen stellen of klachten direct kunnen uiten. Ook jeugdigen die ambulante behandeling ontvangen binnen de GGZ kunnen een beroep doen op vertrouwenspersonen. Dat geldt ook voor iedereen die vragen of klachten heeft over de gemeentelijke jeugd- en wijkteams, organisaties voor Jeugdbescherming, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis. Vertrouwenspersonen geven antwoord op vragen. Ze bieden een luisterend oor en leggen uit hoe de jeugdhulpverlening werkt. Soms is dat al genoeg om onvrede te voorkomen of weg te nemen. Daarbij geven zij kinderen, jongeren, ouders en verzorgers informatie over hun rechten en mogelijkheden. Bij klachten over de jeugdhulp ondersteunen vertrouwenspersonen bij het verwoorden, indienen en bespreken ervan. Door deze rol zijn ze in staat om verbeterpunten te signaleren. Die worden besproken met de betrokken instantie. Zo wordt bijgedragen aan betere kwaliteit van de jeugdhulp.

2.2 Landelijke doventolkvoorziening leefdomein

De regeling Doventolk is sinds 1 januari 2015 onderdeel van de Wmo. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de doventolkregeling leefdomein. De ALV heeft in 2014 echter besloten dat de uitvoering ervan landelijk zou blijven. Bij het leefdomein moet worden gedacht aan de inzet van een tolk bij bijvoorbeeld een bezoek aan de huisarts, de notaris, een deelname aan een cursus, ziekenhuisbezoek, etc. Mensen die doof zijn en een tolk nodig hebben kunnen standaard maximaal 30 uur per jaar gebruik maken van een tolk (doofblinden 165 uur). Mensen kunnen een aanvraag doen voor meer uren als dat nodig is (hardheidsclausule). De VNG heeft de uitvoering van de tolkregeling aanbesteed. Namens de gemeenten voert Berengroep/Tolkcontract de regeling uit.

Activiteiten en resultaten

In 2017 waren er 6.976 individuele tolkgebruikers geregistreerd en maakten 91 organisaties gebruik van de tolkregeling. In totaal hebben in heel 2017 4.241 mensen daadwerkelijk een tolk ingezet. De tolkopdrachten werden in 2017 uitgevoerd door 586 tolken Nederlandse Gebarentaal en 108 Schrijftolken. Berengroep/Tolkcontact verzorgde zowel de informatievoorziening, de aanmeldingen de (cliënt- en tolkregistratie, de bemiddeling (voor een groot deel digitaal) en de financiële afhandeling met de tolken. In 2017 heeft de landelijke uitvoerder (Berengroep/Tolkcontact) ingezet op het stimuleren gebruik van de Tolk op Afstand.

2.3 24 uur telefonisch of elektronisch luisterend oor en advies

De Stichting Sensor biedt 24 uur per dag een luisterend oor, via telefoon, e-mail en chat aan burgers die behoefte hebben aan een gesprek. Sensor heeft een landelijk dekkend netwerk van regionale vestigingen en de centrale organisatie is gevestigd in Amersfoort. Sensor werkt met ruim 900 getrainde vrijwilligers die door een professional worden

ondersteund. Jaarlijks worden er ongeveer 250.000 gesprekken gevoerd. Sensor heeft een instandhoudingsovereenkomst. De overeenkomst voor 2017 dient voor 1 juni 2018 verantwoord te worden. Bij het opstellen van dit verslag waren de definitieve cijfers derhalve nog niet bekend. Sensor houdt in 2017 geld over en wil dat meenemen naar 2018. Vanwege de onzekerheid over het voortbestaan heeft Sensor in 2017 minder formatie ingevuld dan financieel mogelijk was.

Activiteiten en resultaten

Sensor heeft het luisterend oor in 2017 voor alle gemeenten aangeboden. De VNG heeft namens de gemeenten een contract gesloten met de Stichting Sensor voor een periode van twee jaar (vanaf 2015) met de mogelijkheid tot verlenging van twee maal één jaar. Voor 2017 is het contract verlengd.

In 2017 deden enkele gemeenten niet mee met de overeenkomst tussen de VNG en de Stichting Sensor, te weten: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Berkelland, Borsele, Lansingerland, Nissewaard, Pijnacker-Nootdorp en Zoetermeer. Deze gemeenten ontvingen de aan het gemeentefonds onttrokken bijdrage van 25 eurocent per inwoner naar rato van het aantal inwoners weer terug. Deze gemeenten kochten rechtstreeks in bij Sensor of financierden een eigen organisatie voor een anoniem luisterend oor.

Financiële verantwoording

In 2017 ontving de Stichting Sensor een jaarbudget van € 3.375.000. Daar bovenop ontving de stichting een bedrag van € 62.719 per jaar extra communicatieactiviteiten. Voorts sloten in 2017 de Peelgemeenten zich aan bij de overeenkomst met Sensor. Daardoor werd een bedrag van € 51.793 toegevoegd aan het jaarbudget voor 2017. Abusievelijk is de verlengde overeenkomst van 2017 niet dienovereenkomstig aangepast.

2.4 Landelijk telefoonnummer voor Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Met het landelijke telefoonnummer Veilig Thuis (0800-2000) voldoen gemeenten aan de wettelijke taak zoals vermeld in het uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Hierin is bepaald dat het Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, ofwel Veilig Thuis, 24 uur per dag, kosteloos bereikbaar moet zijn voor burgers en professionals.

Met ingang van 2018 is het opdrachtgeverschap voor het telefoonnummer overgedragen aan het landelijk netwerk Veilig Thuis, waarin de 26 Veilig Thuis-organisaties zijn verenigd. Het landelijk netwerk is geen rechtspersoon en om die reden ondergebracht bij GGD-GHOR Nederland. Deze laatste organisatie is dan ook feitelijk opdrachtgever voor het telefoonnummer. Financiering is geregeld via gemeente Den Haag, die de middelen ontvangt en doorzet naar GGD-GHOR Nederland.

Activiteiten en resultaten

Er zijn drie contracten afgesloten: Eén voor telefonie met KPN. Eén voor doorgeleiding van de telefoontjes naar de betreffende Veilig Thuis (VT) organisaties met Optitel. Deze organisatie rapporteert maandelijks over aantallen telefoontjes, doorgeleiding etc. Voor achtervang buiten kantooruren is er een contract gesloten met Pricon. Deze organisatie werkt met een belscript op basis waarvan gemiste telefoontjes 'warm' overgedragen worden naar Veilig Thuis. Zo worden nooit telefoontjes gemist.

2.5 Kindertelefoon

De Jeugdwet stelt dat gemeenten de functie van de kindertelefoon in stand moeten houden. De VNG heeft namens alle gemeenten, na instemming van de ALV, een contract gesloten met stichting De Kindertelefoon om deze functie landelijk te financieren middels een uitname uit het gemeentefonds. Doel is kinderen bereiken.

De diensten van de Kindertelefoon worden aangeboden via verschillende kanalen: de website

met interactief forum (www.kindertelefoon.nl), telefoon, chat, peer2peer-chat, gastlessen en samenwerkingsprojecten zoals Tell Me/Eigen Wijs.

De VNG heeft namens gemeenten een contract afgesloten voor de duur van vier jaar; het contract loopt daarmee tot eind 2018. In 2018 neemt het ministerie van VWS de financiering (en daarmee het contract) over; 2017 is daarmee het laatste jaar dat de financiering van De Kindertelefoon via de VNG is verlopen.

De VNG heeft op het moment van schrijven alleen de gegevens over het eerste half jaar van 2017. Conform afspraken levert de Kindertelefoon het jaarverslag voor 1 juni 2018 op. Onderstaand is een aantal activiteiten uitgelicht die De Kindertelefoon in eerste helft 2017 heeft uitgevoerd.

Activiteiten en resultaten

De Kindertelefoon voert de activiteiten uit waarvoor zij is gecontracteerd. Sinds 10 mei 2017 kan Kindertelefoon meer oproepen van kinderen en jongeren aannemen met een kwalitatief verbeterde dienstverlening. Op deze datum is het nieuwe afhandelsysteem 'Linkid' geïmplementeerd. Het nieuwe systeem draagt bij aan een effectievere en efficiëntere afhandeling van contacten. Daarnaast levert Linkid een betere datahuishouding op. In opdracht van De Kindertelefoon is kwalitatief doelgroeponderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau YoungWorks om naar de eigen organisatie te kijken met de ogen van de doelgroep. Het onderzoek heeft heldere inzichten en concrete aanknopingspunten opgeleverd die richting geven aan de strategie en communicatie van De Kindertelefoon.

Zowel op landelijk als op regionaal niveau zijn contacten gelegd met Veilig Thuis om de samenwerking te verbeteren. Ook is de interne procedure van (actief) verwijzen onder de loep genomen.

Het projectplan 'Jonge vluchtelingen' is vastgesteld en er is een projectgroep ingericht. Ook is er een eerste pilotworkshop gedaan: er is een ontmoetingsworkshop ontwikkeld waarin peervrijwilligers jonge vluchtelingen bezoeken om met hen te praten over De Kindertelefoon en thema's als vriendschap en de Nederlandse cultuur.

2.6 Stichting Adoptievoorzieningen

Stichting Adoptievoorzieningen (SAV), onderdeel Adoptie Nazorg, biedt opvoedingsondersteuning aan adoptieouders met kinderen in de basisschool leeftijd. De doelstelling is het ondersteunen van ouders bij de opvoeding van hun (geadopteerd(e)) kind(eren). Empowerment van de opvoeders en hun netwerk is het uitgangspunt. Dit doet de SAV door middel van zorgvuldige vraagverduidelijking en het op maat aanbieden van nazorg.

Opvoedingsondersteuning wordt in diverse vormen aangeboden, zoals telefonisch advies en consultatie voor adoptieouders, netwerk, geadopteerden en hulpverleners, huisconsulten, schoolconsulten, video interactiebegeleiding, via een online (gesloten) forum en via cursusaanbod. Het aanbod komt tegemoet aan de vraag van adoptieouders op het gebied van ondersteuning in de opvoeding van een geadopteerd kind.

Adoptie komt dusdanig weinig voor dat het opbouwen en onderhouden van deze expertise op lokaal niveau weinig effectief is. In de BALV van 2013 is ervoor gekozen dit landelijk te organiseren en via een uitname te bekostigen. De VNG heeft namens alle gemeenten een contract met de SAV afgesloten voor het onderdeel nazorg.

Activiteiten en resultaten

In het eerste halfjaar 2017 kwamen 98 adoptiekinderen naar Nederland. Zij werden bij 85 gezinnen geplaatst. Ter vergelijking: in 2016 kwamen in het eerste halfjaar 125 adoptiekinderen naar Nederland. Alle gezinnen ontvingen van de SAV een welkomstdoos. Daarin zit onder meer informatie over het nazorgaanbod, een brochure voor familie en kennissen van

het adoptiegezin, brieven voor de huisarts en eventuele leerkrachten en een aantal leuke cadeautjes. De SAV streeft ernaar om alle gezinnen te bellen waar onlangs een kind is geplaatst. Dat doen ze binnen twee á drie maanden na aankomst van het kind. Voor ouders die in de tussentijd zelf contact met SAV hebben opgenomen, vervalt dit pro-actieve beleid.

In de eerste helft van 2017 bood de SAV 290 keer telefonisch advies (281 in 2016), 140 keer hulp per e-mail (70 in 2016), 53 consulten aan huis (52 in 2016), 30 schoolconsulten (29 in 2016), en gaf de stichting aan 10 gezinnen de cursus Goede Start (14 in 2016) en 53 keer video/interactiebegeleiding (gelijk aan 2016).

Financiële verantwoording

De uitname in 2017 was € 672.000. De daadwerkelijke realisatie zal moeten blijken uit de jaarrekening die de VNG eind mei 2018 ontvangt. SAV ontvangt naast de middelen uit het gemeentefonds ook nog een ouderbijdrage van ouders die meedoen aan de nazorgprojecten.

2.7 Landelijke coördinatiefunctie sociaal domein

Het team Landelijke coördinatie sociaal domein beheert de landelijke raamcontracten die de VNG namens gemeenten heeft afgesloten op grond van de Jeugdwet en de Wmo. Ook beheert zij de contracten en relaties met de uitnamen op het terrein van de jeugd. Deze taak wordt gefinancierd vanuit een uitname uit het gemeentefonds, na toestemming hiervoor door de ALV. De doelen zijn het uitvoeren van goed contractmanagement. Dat betekent: sturen op de contracten, monitoren of afspraken worden nagekomen, vragen van gemeenten en zorgaanbieders beantwoorden, bemiddelen bij kwesties.

Activiteiten en resultaten

De reguliere taken van het team Landelijke Coördinatie Sociaal Domein zijn het beheren van de landelijke raamcontracten en het dagelijks beantwoorden van mails op lc@vng.nl.

Daarnaast stond 2017 hoofdzakelijk in het teken van de Europese aanbestedingen om te komen tot nieuwe raamcontracten jeugd en Wmo voor 2019 en 2020. Voorafgaand aan de aanbesteding hebben we voor jeugd in januari en februari een marktconsultatie gehouden om te verkennen welke functies voldoen aan de door een klankbordgroep van gemeenten gestelde voorwaarden. De aanbesteding voor jeugd liep van mei tot december en leidde tot 35 raamcontracten voor 19 verschillende functies. Raamcontracten zijn te vinden op www.vng.nl/functies-zorgaanbieders.

De aanbesteding voor Wmo liep van september tot december en leidde tot zeven raamcontracten voor verschillende functies in het kader van specialistische begeleiding van zintuiglijk gehandicapten.

2.8 Hulp en opvang aan slachtoffers van eerdergerelateerd geweld en loverboys

De hulp aan en opvang van slachtoffers van eerdergerelateerd geweld en loverboys kent bijzondere veiligheidsrisico's. Het gaat om gespecialiseerde zorg en ondersteuning aan een doelgroep met ernstige problematiek. Deze doelgroep komt getalsmatig zo weinig voor en de zorg en ondersteuning is dusdanig afhankelijk van specialistische kennis, dat gemeenten dit gezamenlijk inkopen. Het gaat hier de facto om structurele expertise, die het beste landelijk kan worden georganiseerd.

Gemeenten hebben besloten deze expertise te beleggen bij Fier Fryslân en Kompaan en de Bocht (vanaf 1-1-2018: Sterk Huis). Het doel van deze zorg is: het bieden van opvang van en zorg/ondersteuning aan de specifieke groep slachtoffers van eerdergerelateerd geweld en loverboys, en het voorkomen van fatale incidenten in afstemming met het Landelijk Expertise-centrum Eer van de Nationale Politie.

Activiteiten en resultaten

De genoemde instellingen hebben gezorgd voor de opvang van en hulpverlening aan een kleine groep van slachtoffers van geweld met vaak specifieke problematiek. Zowel intramurale opvang met bijbehorend veiligheidsniveau als het verzorgen van extramurale trajecten waren onderdeel van deze zorg. Voor informatie daarover verwijzen we naar de jaarverslagen van beide organisaties.

Gewijzigde vorm van inkoop

Fier Fryslân en Kompaan en de Bocht werden in 2017 gefinancierd op basis van een raamcontract met een budgetplafond. Dat budget is gebaseerd op het bedrag dat de gemeenten voor dit doel van het Rijk hebben ontvangen. Voor de VNG stond 2017 in het teken van het zoeken naar de meest geëigende vorm van financiering voor de komende jaren. De vorm die in de voorafgaande jaren was gekozen bleek niet houdbaar. Daarom is gezocht naar een vorm van inkoop die aan de bezwaren die er waren tegemoet kan komen. Voor 2018 is een tussenoplossing gekozen en voor 2019 zal een meer permanente oplossing worden gezocht.

3 Ontwikkelagenda: Digitale Agenda, inclusief Omgevingswet

Gemeenten staan direct in contact met inwoners en ondernemers. Deze verwachten steeds meer integrale dienstverlening in de hedendaagse informatiesamenleving. Dit is een samenleving die digitaal als normaal beschouwt en waarin zowel data als het delen van data exponentieel groeit. De overheid is grootgebruiker en producent van data als ondergrond voor het nemen van beslissingen. De overheid is er daarbij van doordrongen dat ICT en primaire processen niet meer zonder elkaar kunnen, de overheid is daarmee steeds meer een Digitale Overheid.

Gemeenten zijn onderdeel van de Digitale Overheid en staan middenin de informatiesamenleving. Gemeenten maken gebruik van de Generieke Digitale Infrastructuur. In de informatiesamenleving verzilveren gemeenten de nieuwe kansen die onder meer sensoren en Big Data bieden, en verdiepen zij zich tegelijkertijd in de veranderende verantwoordelijkheden van de overheid binnen de informatiesamenleving, in termen van grondrechten zoals privacy en ethiek.

Tegen deze achtergrond hebben gemeenten in de ALV van 2015 hun krachten willen bundelen. Op het vlak van dienstverlening en de daarbij horende informatievoorziening is deze krachtenbundeling vormgegeven in de Digitale Agenda 2020. De gemeenten hebben hiermee een beweging gecreëerd, waarin steeds meer zaken gezamenlijk worden opgepakt en waarin op die manier de kracht van de lokale overheid gestalte krijgt. De beweging is gericht op de volgende ambities:

1. Open en transparant in de samenleving
2. Werken als één efficiënte overheid
3. Massaal digitaal, maatwerk lokaal

De leden hebben daarmee een keuze gemaakt: voor de (financiële) voordelen van efficiënt samenwerken aan digitale dienstverlening, de informatiesamenleving en de digitale overheid, het vergroten van het innovatievermogen van het gemeentelijke veld, stroomlijning van gemeentelijke processen, sterkere beïnvloeding van het Rijk en een impuls in het opdrachtgeverschap richting softwareleveranciers. Dit hebben zij generiek vormgegeven in projecten onder de Digitale Agenda 2020.

In dit hoofdstuk staan twee thema's centraal: de Digitale Agenda 2020 met daarin Samen organiseren en Privacy/ENSIA, en de Omgevingswet als specifiek onderdeel van de Digitale Agenda 2020.

3.1 Digitale Agenda 2020

In de Digitale Agenda 2020 zijn de gezamenlijke ambities van gemeenten vastgelegd om aan te sluiten bij en effectief te opereren in de informatiesamenleving. Daarbij worden gemeenten ondersteund bij de noodzakelijke standaardisaties, het vergemakkelijken van bedrijfsprocessen en het vormgeven van gemeenschappelijke bestuurlijke ambities.

De VNG en VNG Realisatie ondersteunen gemeenten vanuit de Digitale Agenda bij het zelf opzetten en uitvoeren van collectieve projecten. De projectorganisatie initieert zelf ook projecten, onder meer het standaardiseren van dienstverleningsprocessen (zoals het uitgeven van rijbewijzen en het aanbieden van diverse leerkringen) en informatievoorziening en -deling in gemeentelijke processen. Verkenningen, instrumenten en producten worden, daar waar

dat kan, uitgevoerd met en gerealiseerd in co-productie met gemeenten, koepelorganisatie en softwareleveranciers. Er wordt gewerkt met regionale accountmanagers en gemeenten wordt via een nieuw platform inzicht geboden welke ontwikkelingen op hen afkomen en welke ondersteuning daarbij geboden wordt.

Activiteiten en resultaten

Samen Organiseren

Technologische veranderingen hebben een forse impact op gemeentelijke dienstverlening. Gemeenten staan in dit kader allemaal voor grote opgaven. Het gaat hierbij om complexe vraagstukken, zoals privacy, betrouwbaarheid en de verhouding burger-overheid. Met Samen Organiseren werken gemeenten aan een gezamenlijke aanpak rondom verbetering van de dienstverlening en informatievoorziening. Gemeenten ontwikkelen hierin met elkaar, met ondersteuning van de VNG, gezamenlijke afspraken, voorzieningen en standaarden.

In 2017 is hard gewerkt aan het instellen van de werkwijze van Samen Organiseren. Er is onder andere een College van Dienstverleningszaken ingesteld en een statutenwijziging voorbereid. Daarnaast is een uitwerking gemaakt van het Fonds Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering en zijn activiteiten voor gezamenlijke gemeentelijke uitvoering in 2018 omschreven. Bovendien is er een Taskforce Samen Organiseren van start gegaan. Gemeentesecretarissen, directeurs dienstverlening en informatievoorziening, en een vertegenwoordiger vanuit de manifestpartijen jagen de beweging van Samen Organiseren aan. De taskforce heeft de prioriteiten gesteld op:

1. het standaardiseren van werkprocessen
2. Digitale Identiteit
3. een Common Ground voor de gemeentelijke informatievoorziening.

Visitatiecommissie Informatieveiligheid

De Visitatiecommissie Informatieveiligheid heeft in 2017 haar werkzaamheden afgerond en een eindrapportage tijdens de BALV gepresenteerd. In twee jaar tijd bezocht de commissie 123 gemeenten voor een bestuurlijk gesprek over informatieveiligheid. De commissie concludeert onder andere dat duidelijk wordt hoe belangrijk het is dat bestuurders zich eigenaar voelen van het onderwerp informatieveiligheid. Dit moet zich vertalen naar concrete maatregelen die niet alleen op technisch vlak liggen, maar ook op het terrein van bewustwording.

ENSIA

Ieder jaar moeten gemeenten zich verantwoorden over de kwaliteit van de informatieveiligheid van diverse informatiesystemen. Sinds 2017 gebeurt dit voor het eerst met een nieuwe audit-systematiek: de Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA).

ENSIA is in 2017 bij alle gemeenten geïmplementeerd, ondersteund door VNG Realisatie. Met ENSIA heeft het gemeentebestuur meer overzicht over de stand van zaken van de informatieveiligheid en kan het hier beter op sturen. Het verantwoordingsproces over informatieveiligheid sluit hiermee aan op de gemeentelijke planning & control-cyclus en het vermindert de verantwoordingsdruk bij gemeenten, omdat zes verantwoordingsprocedures zijn samengevoegd. Het ENSIA-project heeft er toe geleid dat de auditlast voor gemeenten is teruggedrongen.

Privacy

Het Europese Parlement en de Raad hebben op 27 april 2016 officieel ingestemd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De definitieve tekst is daarna op 4 mei 2016 gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie (Pb EU L119), waarna de verordening op 25 mei 2016 in werking is getreden. De verordening heeft een directe werking en hoeft niet meer in nationale wetgeving geïmplementeerd te worden. Alle organisaties in de publieke en private sector hebben tot 25 mei 2018 tijd om volledig aan de nieuwe wetgeving te voldoen.

Om gemeenten te ondersteunen op deze opgave hebben VNG en VNG Realisatie in 2017 gewerkt aan een integraal ondersteuningsaanbod op dit thema. In nauwe afstemming met gemeenten, de IBD en privacy experts is gewerkt aan een set aan handreikingen en factsheets.

Hierbij zijn waar mogelijk initiatieven van medeoverheden meegenomen, zoals de handreikingen en het privacy-raamwerk van het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacy van de Belastingdienst, DUO, SVB en UWV.

In het document Gemeenten op weg naar 2020 kunt u meer lezen over de resultaten die vanuit de diverse projecten in het kader van de Digitale Agenda2020 zijn behaald.

3.2 Omgevingswet

De invoering van de Omgevingswet is een majeure operatie en de realisatie van de verbeterdoelen is in belangrijke mate afhankelijk van de informatievoorziening. De ontwikkeling van een Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO Stelsel), dat voldoet aan de behoeften van inwoners, bedrijven en overheidsorganisaties zoals gemeenten is daarom van groot belang. DSO-LV zal door alle overheden worden gebruikt en bevat gebruiksfuncties, gegevensverzamelingen en informatieproducten. DSO-LV is een loket waarin de informatie over de fysieke leefomgeving geografisch en tekstueel wordt gepresenteerd. Het is een landelijke voorziening waarmee informatie bij elkaar wordt gebracht en uitgewisseld. Het bevat ook gegevensvoorzieningen zoals een register met omgevingsdocumenten en informatieproducten. Omgevingsdocumenten zijn besluiten, zoals omgevingsplannen en omgevingsvisies. Hierop aansluitend zal de gemeentelijke informatievoorziening moeten worden ingericht. Daarmee kan de dienstverlening optimaal worden vormgegeven en de doelstellingen van de Omgevingswet worden bereikt. Dit hoeft niet in één keer. Gemeenten moeten in 2021 klaar zijn voor de inwerkingtreding van de Omgevingswet. In de periode tot 2024 zullen informatievoorziening en dienstverlening zich verder ontwikkelen.

Gemeenten worden bij de invoering van de Omgevingswet ondersteund vanuit het programma Aan de slag met de Omgevingswet dat door het Rijk, RWS, IPO, UvW en de VNG wordt uitgevoerd. De basis hiervoor is het Bestuursakkoord dat in de zomer van 2015 tussen alle partijen is gesloten. VNG en VNG Realisatie ondersteunen gemeenten bij de collectieve opgaven met betrekking tot digitalisering, juridische kerninstrumenten en anders werken.

Voor een aantal onderwerpen die te maken hebben met informatievoorziening en dienstverlening is het efficiënter en effectiever om deze landelijk of collectief met gemeenten te organiseren (CG). Daarom wordt voor informatievoorziening en dienstverlening aangesloten bij de gedachte en strategie van de Digitale Agenda 2020 en Samen Organiseren. De onderdelen waar gemeenten zich individueel niet op onderscheiden worden zoveel mogelijk samen opgepakt. Van belang hierbij is het borgen van de gemeentelijke beleidsvrijheid in de fysieke leefomgeving.

De VNG heeft tijdens de ALV in juni 2016 een voorstel ingediend voor de jaren 2016 en 2017 om dit te kunnen realiseren. Er is budget beschikbaar gesteld voor de collectivisering van informatievoorziening en dienstverlening ten behoeve van de Omgevingswet. Dit wordt opgepakt via projecten en activiteiten in het kader van het gemeentelijk invoerings- en ondersteuningsprogramma dat de VNG en VNG Realisatie hebben ingericht: Programma Omgevingswet. Gemeenten worden met deze activiteiten in staat gesteld om te werken als één efficiënte overheid. Gezamenlijke ontwikkeling van processen en voorzieningen versterkt de samenhang en is efficiënter.

Context 2017

Het jaar 2017 stond in het teken van verkenning en verdieping. 2017 stond ook in het teken van het BIT-advies, de herfasering van de wet, de omslag van de informatiehuizen naar de informatieproducten en het beheersvraagstuk voor het DSO en het informatiepunt. Tijdens de zomer van 2017 werd duidelijk dat de datum van de inwerkingtreding van de wet verschoven werd naar 2021. Daarnaast heeft het BIT-advies geleid tot het opnieuw bekijken van de ambities ten aanzien van het DSO voor 2021 en 2024. Het is nog onduidelijk wat de impact is van de aanbevelingen van de Taskforce Complexiteitsreductie DSO naar aanleiding van het BIT-advies. Een ander groot vraagstuk dat impact heeft op de verdere invulling van het programma van

de VNG en het deelprogramma informatievoorziening is het beheer van het DSO. In lijn met de bestuurlijke en financiële afspraken moet een gezamenlijk voorstel gedaan worden voor het toekomstige beheer en de exploitatie van het DSO en het informatiepunt.

Activiteiten en resultaten

In maart 2017 startte het deelprogramma Uitvoering Informatievoorziening Omgevingswet Collectief Gemeenten (UIVO-CG). Het deelprogramma beschrijft de consequenties van en eisen aan informatievoorziening en ICT die voortkomen uit het werken volgens de Omgevingswet en met het DSO-LV binnen het DSO Stelsel.

De projecten waren voor een deel nog een voortzetting van de verkenning uit 2016 (Verkenning Informatievoorziening Omgevingswet – VIVO), maar vooral een verbreding en verdieping naar concrete resultaten. De projecten waren ook nauw verbonden aan de interbestuurlijke projecten die als onderdeel van het programma DSO binnen het programma Aan de slag met de Omgevingswet zijn uitgevoerd en moesten zorgen voor verbinding tussen het praktijkbevoegde gezag en DSO-LV (UIVO-I).

UIVO-CG bestond uit de volgende deelprojecten (werkpakketten):

- bedrijfs- en informatiearchitectuur, inclusief informatiebeveiliging en privacy
- informatieproducten
- wet- en regelgeving, kerninstrumenten en regelbeheer
- collectiviteit en sourcing
- leveranciersmanagement
- pilots, praktijkproeven en bottom-up innovatie
- projectondersteuning

Daarnaast zijn diverse ondersteunende activiteiten uitgevoerd:

- Zeven ateliersessies met een gemiddeld aantal van 170 deelnemers.
- Co-productie en validatie zijn meer projectmatig ingericht waarbij het gemeentelijk veld werd betrokken, onder andere via de Klankbordgroep Architectuur, de Adviesgroep Architectuur en de Tactische Toetsgroep Collectiviteiten.
- begonnen met het inrichten van een team en instrumentarium voor het ondersteunen van pilots en praktijkproeven ('doen en ervaren').
- Ontwikkeling van de snelserviceformule.

De projecten hebben onder andere er aan bijgedragen dat gemeenten nu weten wat op bovenlokaal niveau door wie wordt ontwikkeld en wordt georganiseerd op het vlak van Informatievoorziening en ICT. Dat geldt specifiek voor DSO, Informatiehuizen en collectieve voorzieningen. Gemeenten kunnen weten wat ze op het vlak van informatievoorziening en ICT (inclusief informatiebeveiliging en privacy) voor de eigen organisatie moeten inrichten. Ze weten daarbij ook wat minimaal noodzakelijk is om te kunnen werken conform de Omgevingswet. Bovendien weten gemeenten waar ze op welke wijze op moeten aansluiten (DSO, IH, collectieve voorzieningen) en kunnen ze hun eigen eisen en wensen m.b.t. hun leveranciers specificeren en hun lokale sourcingstrategie bepalen (daarbij ondersteund door de instrumenten en activiteiten van leveranciersmanagement VNG Realisatie). Tot slot beschikken gemeenten over kennis en middelen voor de realisatie van informatievoorziening en ICT voor de eigen organisatie in de periode tot 2021.

In 2018 wordt verder gewerkt aan de uitvoering van deze activiteiten.

3.3 Programma i-Sociaal Domein

Het Programma i-Sociaal Domein richt zich op het terugdringen van administratieve lasten voor gemeenten en zorgaanbieders op het gebied van Jeugdzorg en Wmo. Hiertoe zijn iWmo- en iJw-standaarden voor digitaal berichtenverkeer ontwikkeld. Daarnaast zijn er drie uitvoeringsvarianten ontwikkeld voor het administratieve proces ('van contract tot controle'), inclusief een beschrijving van de werking van het berichtenverkeer in die varianten. Ten slotte is

een landelijk accountantsprotocol ontwikkeld voor de rechtmatigheidscontrole en de financiële productieverantwoording door gemeenten en zorgaanbieders.

Door gebruik te maken van drie uitvoeringsvarianten, in plaats van elke gemeente een eigen administratief proces te laten ontwikkelen, zijn de administratieve processen in de Wmo en de Jeugdzorg in hoge mate gestandaardiseerd. Dit heeft geleid tot een forse reductie van de administratieve lasten voor gemeenten en zorgaanbieders.

Het programma i-Sociaal Domein wordt begin 2018 nog eenmaal (kort) verlengd, om een soepele overgang naar de structurele beheerorganisatie mogelijk te maken. Het programma eindigt in april 2018. Vanaf dat moment zullen de (programmatische) activiteiten ophouden en worden de (structurele) beheeractiviteiten overgedragen naar het nieuw op te richten Ketenbureau iSD. Het Ketenbureau wordt ondergebracht bij VNG Realisatie.

Het beheer en de doorontwikkeling van de technische infrastructuur onder het iWmo- en iJW-berichtenverkeer is geen onderdeel van het programma i-Sociaal Domein. Dit beheer wordt gecoördineerd door het team iSD-regie, bij VNG Realisatie. In 2018 worden de activiteiten van het programma i-Sociaal Domein (ontwikkeling van de inhoudelijke standaarden en de administratieve processen) en de activiteiten van iSD-Regie (beheer en doorontwikkeling van de technische infrastructuur) samengevoegd. De bundeling van de activiteiten wordt neergelegd bij het nieuw in te richten Ketenbureau iSD.

Activiteiten en resultaten

In 2017 is vooral ingezet op het correct, conform de standaarden, gebruiken van de uitvoeringsvarianten en de iWmo- en iJW-berichten. De impact hiervan op gemeenten en zorgaanbieders was groot: de operatie raakte zowel het inkoopproces, de contractering, de inrichting van de administratieve processen en de verantwoording en rechtmatigheidscontrole.

Op al deze onderdelen is door het programma i-Sociaal Domein ondersteuning verleend de vorm van handreikingen, de website en informatiebijeenkomsten aan gemeenten en zorgaanbieders. Daarnaast zijn er in 2017 door het hele land twee cycli van themabijeenkomsten (ras) geweest.

In 2017 is nadrukkelijk ingezet op maatwerk locatie ondersteuning, per jeugdregio of per Wmo-regio. In de ondersteuning is regelmatig het bestuur (wethouder en/of bestuurder van de zorginstelling) betrokken. Deze interventies op bestuurlijk niveau hebben een duidelijk positieve invloed gehad op het gebruik van de standaarden in achterblijvende regio's. Het resultaat van de ondersteuning is dat er een forse toename is in het, conform de standaarden, gebruiken van de uitvoeringsvarianten, de berichten en de rechtmatigheidsproducten. In januari 2017 werden de standaarden voor ongeveer 52% correct toegepast door gemeenten en zorgaanbieders. Daarnaast waren er toen enkele regio's waar het gebruik van de standaarden onvoldoende was. In december 2017 was het gebruik gestegen tot (naar schatting) een correcte toepassing van 85%, terwijl er geen enkele regio meer was waar het gebruik onvoldoende was (een precieze meting was eind 2017 niet beschikbaar, omdat de validatie van het correct gebruik doorloopt tot het einde van Q1 2018). De verwachting is dat eind Q1 2018 alle regio's de standaarden correct toepassen, en het programma i-Sociaal Domein kan worden gestopt. Door de interventies en de ondersteuning op lokaal niveau hebben de gemeenten in de regio, en gemeenten en zorgaanbieders elkaar gevonden, en helpen zij elkaar bij het correct toepassen van de administratieve standaarden. De implementatie-ondersteuning van het programma i-Sociaal Domein is daarmee effectief geweest, en de programmatische ondersteuning kan in 2018 worden beëindigd.

Een aantal onderdelen van de iWmo- en iJW-standaarden zijn inhoudelijk doorontwikkeld. Gemeenten en zorgaanbieders zijn ondersteund op enkele onderdelen die nauw gerelateerd zijn aan het gebruik van de iSD-standaarden. Zo is er in 2017 opnieuw aandacht geweest voor het borgen van de privacy in de administratieve processen. Verder heeft het programma een pilot begeleid voor het vereenvoudigen van het CAK-proces voor de eigen bijdrage. In 2017 is een nieuwe release, versie 2.2, van de iWmo/iJW-berichtenstandaard gerealiseerd en

gepubliceerd op www.i-standaarden.nl. In de tweede helft van 2017 is veel aandacht geweest voor de uitfasering van de DBC-standaarden in de Jeugd-GGZ (per 1 januari 2018). Gemeenten en GGZ-instellingen zijn ondersteund met een standaard-aanpak om de DBC-berichten uit te faseren, en de reguliere iJW-berichten in te faseren. Rondom de hercontractering 2018 zijn gemeenten intensief ondersteund om te zorgen dat het gebruik van de berichtenstandaarden en de rechtmatigheidscontrole zoveel als mogelijk integraal onderdeel is van de zorgcontracten.

Financiële verantwoording

Voor het programma i-Sociaal Domein heeft in 2017 geen nieuwe uitname uit het gemeentefonds plaatsgevonden. Het programma is bekostigd vanuit een eerdere financiering vanuit het gemeentefonds (vastgesteld op de BALV van 2015). Het programma is aanvullend gefinancierd met een subsidie vanuit het ministerie van VWS. De subsidie valt buiten het bestek van deze verantwoording; onderstaande financiële verantwoording heeft alleen betrekking op de financiering vanuit het Gemeentefonds.

In 2017 is € 1.104.096 besteed aan het programma i-Sociaal Domein. Vanuit de eerdere uitnames was € 3.089.771 beschikbaar. Ultimo 2017 resteert dus een budget van € 1.985.675. Dit budget is beschikbaar voor de afronding van het programma i-Sociaal Domein in de eerste helft van 2018. De verwachting is dat na afronding van het programma een deel van het budget zal resteren.

Initiate

Onderdeel van het programma i-Sociaal Domein is het innovatieplatform Initiate. Initiate was in eerste instantie voorzien voor innovatie in het sociaal domein, maar heeft in 2017 ook op andere terreinen innovaties ondersteund, met name rondom de Omgevingswet. De gedachte achter Initiate is dat vernieuwing in de uitvoering niet vanzelf tot stand komt. Het doel is om vernieuwing in het sociaal domein, of gemeenten in brede zin, te organiseren en te stimuleren. Initiate bestaat uit een online en een offline platform. Op het online platform (via de website www.initiate.nl) worden initiatieven en ideeën verzameld en kunnen gemeenten zich aansluiten bij lopende initiatieven. In sommige gevallen kan vanuit Initiate een kleine financiële bijdrage aan de ontwikkeling van een idee worden gedaan, om zo extra (co)financiering mogelijk te maken en om ideeën tot een prototype of een werkende oplossing te kunnen maken. Het offline platform bestaat uit bijeenkomsten in het land. Dat kunnen regionale kenniskringen zijn, waar vernieuwers elkaar ontmoeten. Ook kunnen het masterclasses zijn waar een expert op een of meer thema's medewerkers van gemeenten informeert of inspireert.

Het programma Initiate is eind 2017 beëindigd. In 2018 wordt de innovatie in het gemeentelijk domein voortgezet vanuit de Digitale Agenda (Pilotstarter) en de beweging Samen Organiseren. De activiteiten van Initiate gaan hierin op.

Activiteiten en resultaten

Initiate heeft een netwerk van ruim 2000 medewerkers van ongeveer 200 gemeenten en andere organisaties. Initiate werkt met 'challenges': ideeën over een maatschappelijk relevant vraagstuk die tot prototype of zelfs tot een werkende oplossing kunnen worden gebracht. Initiate helpt en ondersteunt om een challenge tot ontwikkeling te brengen. In 2017 zijn 72 challenges ingediend, 18 daarvan zijn afgerond tot een werkende prototype of een werkende oplossing.

Een voorbeeld van een uitgewerkte challenge is het digitale huishoudboekje van de gemeente Utrecht. Door inzet van blockchain-technologie krijgen gezinnen met schulden inzicht in hun financiële situatie en kan de schuldhelpverlening het gezin helpen de financiën op orde te krijgen. Een ander voorbeeld is de VNG-berichtenapp. Deze app is oorspronkelijk als prototype gebouwd om kleine zorgaanbieders (veelal zelfstandigen) te laten aansluiten op het digitale berichtenverkeer van iSD en de digitale declaratie van Wmo- of Jeugdzorg. Het prototype van de berichtenapp is inmiddels applicatie in productie geworden en wordt door circa 2500 kleine zorgaanbieders maandelijks gebruikt.

Initiate heeft in 2017 ruim 50 bijeenkomsten georganiseerd. Gemeenten konden daar van elkaar leren en elkaar inspireren over innovatieve oplossingen. Verder is in 2017 de masterclass Innovatie aangeboden, een 4-daagse opleiding voor gemeenten over innovatie en design-thinking.

Ten slotte heeft Initiate de ondersteuning geleverd om het initiatief Common Ground te kunnen starten. Common Ground is een initiatief vanuit gemeenten (VIAG, IMG-100k, VGS en de G4) en beoogt de gehele informatievoorziening van gemeenten op een nieuwe manier vorm te gaan geven. Initiate heeft de beweging ondersteund, in oktober een aantal bijeenkomsten georganiseerd om te zorgen dat de startdocumenten voor Common Ground zijn gerealiseerd. Vanuit Initiate zijn de voorbereidingen getroffen voor het Fieldlab Common Ground, dat begin 2018 zal worden georganiseerd.

Financiële verantwoording

De activiteiten van Initiate zijn gefinancierd vanuit het gemeentefondsbudget voor het programma i-Sociaal Domein. In 2017 is € 707.246 besteed aan Initiate. Veel van de activiteiten zijn gedaan op basis van co-financiering. Diverse gemeenten of andere organisaties hebben aan de challenges bijgedragen (deze bedragen zijn geen onderdeel van deze verantwoording).

4 Begroting en realisatie

Gezamenlijke gemeentelijke uitvoering

	Onderdeel	Begroting	Realisatie
1	Informatie Beveiligingsdienst (IBD)	€ 1.652.893	€ 1.505.000
2	Digitaal Klantdossier (DKD)	€ 504.959	€ 269.251
3	Realisatie en Beheer Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein	€ 486.504	€ 396.365
4	Beheer ISD standaarden en ICT	€ 9.173.554	€ 9.249.466
5	Basisregistratie personen	€ 826.446	€ 1.286.450
	Burgerzaken modules basisregistratie personen	€ 289.256	€ 150.748
6	Beheer en behoud Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)	€ 785.124	€ 774.617
7	Wet WOZ	€ 1.000.000	€ 1.13.352
8	14+netnummer	€ 1.312.397	€ 936.343

Landelijke voorzieningen sociaal domein

	Onderdeel	Begroting	Realisatie
2.1	Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg	€ 7.500.000	€ 7.500.000
2.2	Landelijke doventolkvoorziening leefdomein	€ 10.750.000	€ 10.340.000
2.3	24 uur telefonisch of elektronisch luisterend oor en advies	€ 4.200.000	€ 4.173.856
2.4	Landelijk telefoonnummer voor Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling	€ 400.000	€ 311.770
2.5	Kindertelefoon	€ 3.655.000	€ 3.655.000
2.6	Stichting Adoptievoorzieningen	€ 672.000	€ 672.000
2.7	Landelijke coördinatiefunctie sociaal domein	€ 250.000	€ 222.284
2.8	Hulp en opvang aan slachtoffers van huiselijk geweld, eengerelateerd geweld, loverboys/jeugdprostitutie of mensenhandel	€ 4.259.500	€ 4.529.820

Ontwikkelagenda: Digitale Agenda, inclusief Omgevingswet

	Onderdeel	Begroting	Realisatie
3.1	Digitale Agenda 2020 (2017)	€ 15.173.554	€ 11.617.804
	Collectivisering (Samen organiseren)	€ 1.652.893	€ 813.973
	Privacy/Ensia 2016 en 2017	€ 1.570.248	€ 968.626
3.2	Omgevingswet	€ 1.611.570	€ 1.847.783
3.3	Programma Informatievoorziening Sociaal Domein (inclusief Initiate)	€ - komt uit saldo voorgaande jaren	€ 1.811.343

