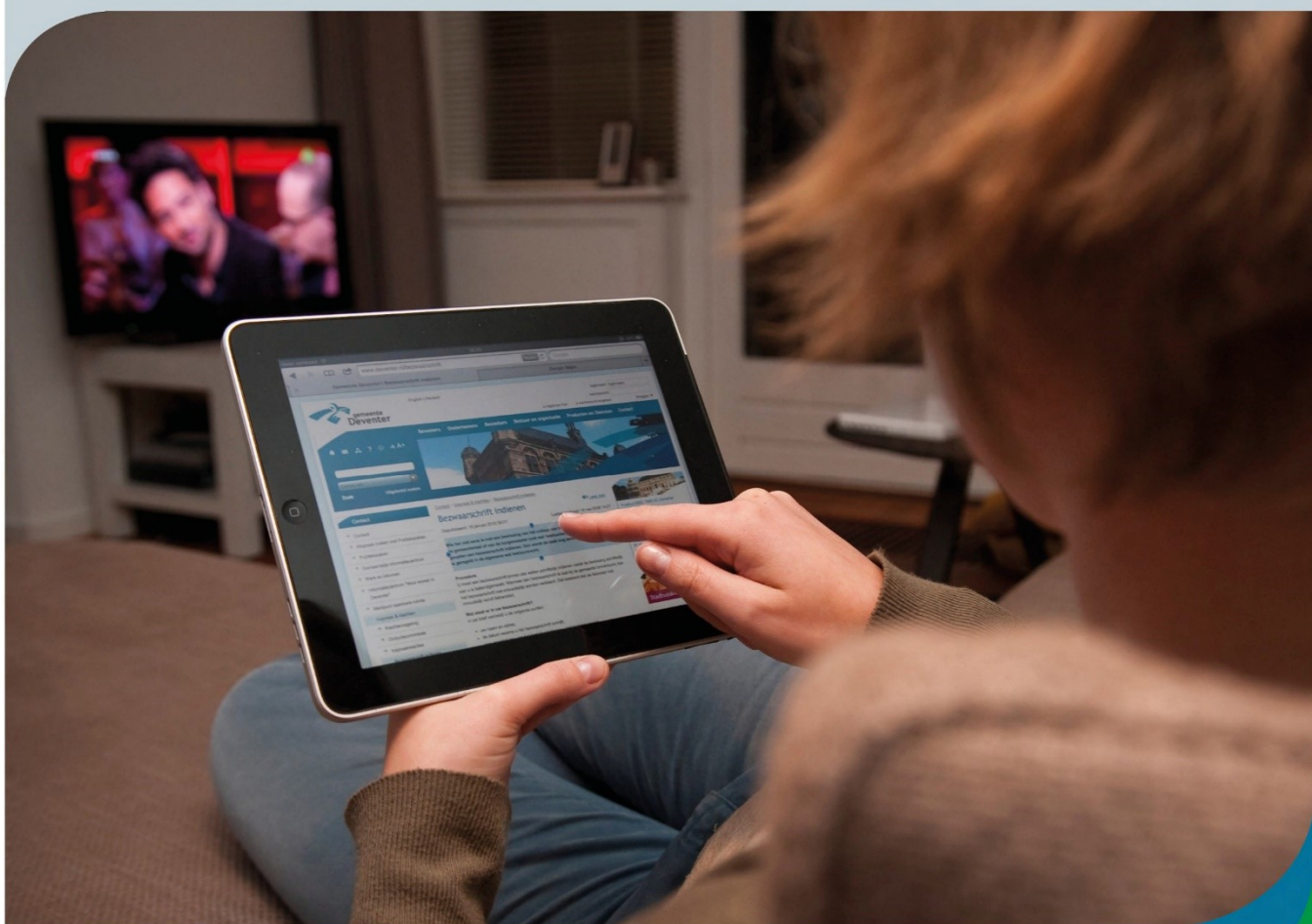




Uitvoeringsplan informatievoorziening sociaal domein 2022 – 2025

Keuzes voor informatievoorziening in het sociaal domein van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) 2022 - 2025

Versie: 1.0 / 29-jan-2020

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Doelen van het Sociaal Domein DOWR	3
3	Strategieën van het Sociaal Domein DOWR	4
4	Informatievoorziening 2022 - 2025	5
4.1	Implementatie applicatie sociaal domein	6
4.2	i4Sociaal	7
4.3	Ontwikkeling digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal domein	9
4.4	Eenmalige uitvraag van gegevens	11
4.5	Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning	13
4.6	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	15
4.7	Doorontwikkeling Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	16
4.8	Informatievoorziening Beschermd Wonen	18
5	Bijlagen	19
5.1	Bijlage: Details bij Digitale Interactie	19
5.2	Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden)	20

1 Inleiding

In het najaar van 2017 hebben de gemeenteraden van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte de i-Visie vastgesteld. De i-Visie is voor de DOWR-gemeenten een belangrijk hulpmiddel om te beschrijven hoe gemeentelijke informatievoorziening nu en in de toekomst kan helpen om gemeentelijke ambities en maatschappelijke opgaven te realiseren en de strategische planning te beïnvloeden.

In 2020 is vervolgens het Strategisch informatieplan 2020-2023 (het STiP) vastgesteld door de colleges van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In het STiP is op basis van de i-visie en de maatschappelijke opgaven van de gemeenten de strategie op het gebied van de informatievoorziening bepaald. Dit heeft geresulteerd in vier actielijnen: actielijn A Doorontwikkeling van de dienstverlening, actielijn B Doorontwikkeling van de bedrijfsvoering, actielijn C Digitale samenleving en actielijn D Datagedreven werken.

De i-Visie en het STiP fungeren als een richtinggevend kader. De nadere uitwerking en de begrotingsvraag komen aan de orde in verschillende uitvoeringsplannen. Deze worden jaarlijks opgesteld en afgehandeld binnen de reguliere P&C cycli van de gemeenten. De i-Visie en het STiP zijn daarvoor een toetsingskader.

In het *Uitvoeringsplan informatievoorziening sociaal domein 2022-2025* staan de ontwikkelingen in het domein, de veranderopgaven en de (gezamenlijke) ambities, wensen en behoefte voor informatievoorziening voor 2022-2025 beschreven.

De domeinen zijn eigenaar van de veranderopgaven en –ambities op de informatievoorziening. Dat maakt dit uitvoeringsplan onderdeel van het begrotingsproces van het domein/begrotingsprogramma dienstverlening in de 3 gemeenten. De DOWR-gemeenten staan voor grote veranderopgaven, waarvoor een begroting nodig is.

2 Doelen van het Sociaal Domein DOWR

De visie op informatisering van het sociaal domein voor de DOWR-gemeenten is opgenomen dat de leef- en denkwereld centraal staat bij de inrichting. De huidige inrichting van de vakapplicaties is erg bewerkelijk wat betreft koppelingen en beheer en onderhoud omdat het er meer dan één zijn. Door hier in de aanbesteding applicatie sociaal domein te streven naar integrale informatievoorziening voor het gehele sociaal domein wordt efficiency verwacht. Ook van het beschikbaar krijgen van de informatie binnen de keten wordt verwacht dat dit leidt tot efficiency.

Het huidige applicatielandschap voorziet in beperkte mate in benodigde functionaliteit om aan de visie op informatisering te voldoen. De gap wordt beoogd te overbruggen bij de aanbesteding applicatie sociaal domein. Een van de elementen uit de visie is het digitaal aanvragen vanuit de inwoners en het daaropvolgend ook digitaal afhandelen van de aanvragen.

Voor het sociaal domein binnen de DOWR-gemeenten zijn de volgende doelen in 2022 - 2025 aan de orde:

- Doel 1: De DOWR-gemeenten hebben per 1 jan 2026 functionaliteiten beschikbaar die het mogelijk maken dat inwoners digitaal regie op eigen gegevens hebben waarmee kanaalkeuze mogelijk wordt.
Onder regie op gegevens valt daarmee het ontsluiten van de informatie naar de inwoner en het mogelijk maken van inzetten van dat kanaal dat het beste past bij de inwoner. Daarnaast valt hieronder de informatiebehoefte vanuit de professional die inzicht heeft in de situatie van de inwoner om daarmee zo goed mogelijk de inwoner van dienst te kunnen zijn. Innovatieve vormen van ondersteuning?
- Doel 2: Voorspelling van uitgaven in de Wmo is per 1 jan 2022 nauwkeurig en accuraat zodat gemeenten beter kunnen sturen op budget voor ondersteuning.

Onder voorspelling vallen daarmee specifieke aandacht voor het uitzoeken van die factoren die van grootste invloed zijn op de ontwikkelingen op basis van de beschikbare data vanuit de eigen processen en vanuit de nationale ontwikkelingen.

- Doel 3: De basis op orde en doorontwikkeling van de werkprocessen waarmee de eigen werkprocessen efficiënt en wendbaar uitgevoerd worden is per 1 jan 2023 voor de vakapplicaties voor Wmo, Jeugdwet en Participatiewet geregeld of ingericht.
Onder de basis op orde vallen alle beoogde resultaten die gaan over de dagelijkse operatie zoals: benodigde aanpassingen in de huidige applicaties vanwege bijvoorbeeld verplichte wettelijke aanpassingen en vervanging van applicaties vanwege bijvoorbeeld aanbestedingen. Hieronder valt ook de managementinformatie, datadreven werken en monitoringsinstrumenten.

Naast de uitwerking van de ontwikkelingen en doelen is een verbinding te leggen met de actielijnen uit het strategisch informatie plan (STIP) van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte.

- Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening: Doel 3 en Doel 1
- Actielijn B Doorontwikkeling bedrijfsvoering: Doel 3.
- Actielijn C Digitale samenleving: Doel 1.
- Actielijn D Datagedreven sturing: Doel 2 en Doel 3.

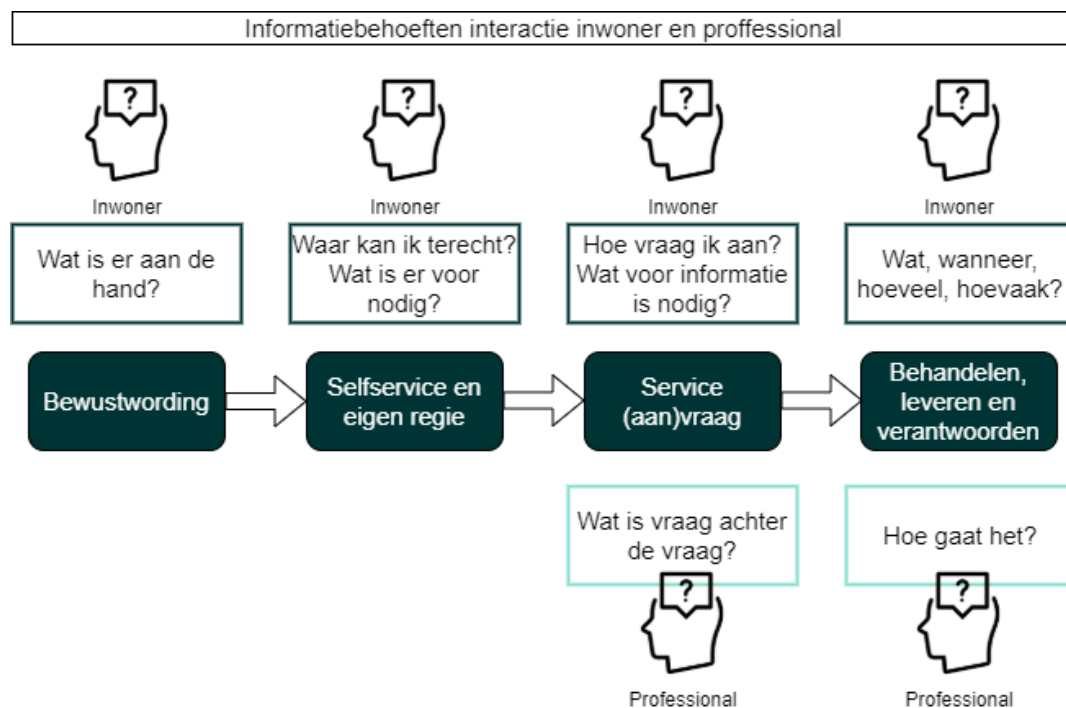
3 Strategieën van het Sociaal Domein DOWR

In het i-Uitvoeringsplan sociaal domein komen twee strategieën samen waarmee sociaal domein DOWR haar doelen realiseert.

De korte termijnstrategie richt zich op 2022 en 2023 waarmee de informatisering sociaal domein meelift met de mogelijkheden die ter beschikking komen met de nieuw aanbestede en geïmplementeerde functionaliteit. In het bestek van de applicatie is ook aandacht voor de tot dan ontbrekende functionaliteit zoals bijvoorbeeld koppelingen met andere applicaties (derde partijen) en digitale interactie met de inwoner. Deze functionaliteiten realiseren een flink aantal van de gevraagde informatiseringwensen en behoeften.

Voor de middellange termijnstrategie richten de sociaal domein onderdelen van de DOWR-gemeenten zicht op samenwerking om in co-creatie samen te werken met gemeenten vanuit eigen samenwerkingsverbanden en landelijke ontwikkelingen binnen bijvoorbeeld de VNG en Divosa. Hiermee beoogt de ingewikkelde ontwikkelingen zoals het uitwerken van common ground (i4sociaal en Dimpact) toepasbaar te maken binnen de DOWR-gemeenten. Deze ontwikkelingen leveren mogelijk functionaliteiten op die binnen de ambities van het DOWR sociaal domein kunnen worden ingezet.

Sociaal domein DOWR hanteert het redeneren van buiten naar binnen bij de uitwerking van de informatiebehoefte. Hiertoe is. o.a. de informatiebehoefte van de inwoner in het kader van het



proces dat doorlopen wordt in kaart gebracht. De verschillende wensen worden hiermee geplot op de betreffende stap in het proces van de inwoner.

4 Informatievoorziening 2022 - 2025

Bij onderstaande projecten is aandacht voor de kosten. Hierin zijn alle kosten opgenomen die voor de inrichting van de automatisering nodig zijn.

De wensen in overzicht ten opzichte van de jaren:

2021	2022	2023	2024	2025
1. Implementatie ASD				
2. I4Sociaal				
3. Digitale interactie				
4. Eenmalige uitvraag				
5. Managementinformatie				
6. Zorgcontractmanagement				
7. Informatievoorziening BAD				
8. Informatievoorziening Beschermd Wonen				

Legenda: de grijze gebieden geven de looptijd van de projecten weer.

Relatie met andere i-Uitvoeringsplannen

Project	Dienstverlening	Bedrijfsvoering	Fysiek
Implementatie ASD	Aansluiten op MijnOverheid	-	-
I4Sociaal	KISS	Architectuur	-
Digitale interactie	KISS	-	-

Project	Dienstverlening	Bedrijfsvoering	Fysiek
Eenmalige uitvraag van gegevens	Verlaging administratieve last	-	-
Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning	-	Datagedreven werken	-
Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	-	-	-
Doorontwikkeling informatievoorziening BAD	-	-	-
Informatievoorziening Beschermd Wonen	-	-	-

4.1 Implementatie applicatie sociaal domein

Bert Burger zoekt ondersteuning voor zijn moeder en komt via de website van de gemeente in contact met consultants. Die komen op gesprek waarin wordt vastgesteld wat er voor zijn moeder gedaan kan worden. Hij volgt dit op de website voor zijn moeder en zijn moeder krijgt vervolgens de zorg van de zorgaanbieder.

De DOWR-gemeenten besteden de applicaties aan die ter ondersteuning van participatiewet, Wmo en Jeugdwet worden ingezet. Deze aanbesteding is in 2019 gestart waarbij de keuze en gunning in 2020 plaatsgevonden heeft. De implementatie staat voor 2021 gepland.

Op het moment van schrijven van dit plan moet er nog een keuze gemaakt worden voor de implementatie, waarbij vooralsnog gewerkt wordt binnen de beschikbare kaders. In een later stadium wordt duidelijk of er middelen overblijven dan wel een extra aanvraag benodigd is.

Doel	<i>Doel 1 en Doel 3</i>					
Actielijnen STiP	<i>STiP actielijnen: doorontwikkeling dienstverlening, doorontwikkeling bedrijfsvoering en datagedreven gemeente, datagedreven werken</i>					
Baten	Rechtmatig ingekochte dienstverlening en efficiëntere ondersteuning van het werkproces					
Looptijd	2019 – 2022					
Organisatie(s)	Gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	Afhankelijk van de keuze uit de aanbesteding 2019/2020					
Kosten	Voor de details verwijzen naar een bijlage.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
	Geraamde structureel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					

	R																																																																	
	Totaal																																																																	
	*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021. Op het moment van schrijven moet er nog een keuze gemaakt worden voor de implementatie, waarbij vooralsnog gewerkt wordt binnen de beschikbare kaders. In een later stadium wordt duidelijk of er middelen overblijven dan wel een extra aanvraag benodigd is.																																																																	
Financiering	Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd. Voor de details verwijzen naar een bijlage. Dekking incidenteel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Dekking structureel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> De dekking is reeds opgenomen in de begroting. *: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
Prioriteit	Autonome ontwikkeling																																																																	

4.2 i4Sociaal

Bert Burger kijkt op zijn eigen profiel op de site van de gemeente. De site geeft haar inzicht in activiteiten die voor hem relevant zijn gezien haar zorgsituatie. Er zijn nieuwe zorgmogelijkheden waar hij voor in aanmerking zou komen. Hij maakt via de site een afspraak met haar contactpersoon.

I4Sociaal is een samenwerking van 6 gemeenten (Deventer, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Zaanstad en Zwolle) dat zich richt op de ontwikkeling van digitale dienstverlening aan onze klanten. Vanaf 2018 heeft i4sociaal in een pilot geleerd dat generieke functionaliteit voorhanden is die snel aanpasbaar ingezet kan worden en hergebruik van inrichting tussen gemeenten mogelijk is.

In het vervolg op de pilot ontwikkelt I4Sociaal zich verder volgens bijgestelde missie en visie:

Missie

Bevordering van zelfredzaamheid van inwoners moet anders! Gemeenten ontwikkelen digitale tools die aansluiten bij de (online)leefwereld en de vraag van de inwoner. Dat doen we met moderne technologie, met als uitgangspunt de principes van Common Ground, maar ook zeker resultaatgericht en gericht op zowel realisatie op korte en lange termijn. Een inwoner ervaart een logische,

samenhangende (digitale) dienstverlening, dwars door organisaties en netwerken heen, waarbij hij in control is, binnen zijn eigen mogelijkheden. Een professional ervaart dat functionele toepassingen op elkaar zijn afgestemd, dat er geen dubbele registraties hoeven plaats te vinden en dat hij proactief informatie krijgt aangeboden.

Ambitie

Wij hebben de ambitie om dit samen met inwoners, professionals en marktpartijen te realiseren, in een omgeving waarin eenieder vanuit zijn kennis, behoefte en expertise bijdrage levert aan het geheel.



I4Sociaal heeft in 2020 een aanbesteding uitgezet die volledig geënt is op de Common Ground principes (waaronder specifiek: 5 lagen, API ontsluiten en generieke functionaliteit in 4 percelen die onderling koppelbaar is).

Bij deze uitwerking is overlap met klantbediening in andere domeinen. Dat vraagt om een DOWR brede architectuur die op dit moment ontbreekt. Door het ontbreken van een DOWR brede architectuur, zijn alle individuele oplossingen op zich goed zonder dat deze noodzakelijkerwijs op elkaar aan hoeven te sluiten. Zie hiervoor ook het i-Uitvoeringsplan dienstverlening en bedrijfsvoering waar initiatief rond architectuur is gedefinieerd.

Doel	Doel 1 en 3																																																																
Actielijnen	STiP Actielijnen: doorontwikkeling dienstverlening, digitale samenleving en doorontwikkeling bedrijfsvoering.																																																																
Baten	Ingerichte applicaties denkend vanuit de inwoner. Integraliteit en digitale inclusie																																																																
Looptijd	2021 e.v.																																																																
Organisatie(s)	Gemeenten Deventer, Leeuwarden, Groningen, Enschede, Zaanstad, Zwolle																																																																
Applicatie(s)	Nieuwe applicaties																																																																
Kosten	Voor details zie projectplan i4sociaal. Geraamde incidenteel kosten: <table> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>D</td><td>€ 53.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td></tr> <tr> <td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>€ 53.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td></tr> </table> Geraamde structureel kosten: <table> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i>						2021*	2022	2023	2024	2025	D	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	OW						R						Totaal	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000		2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																												
D	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000																																																												
OW																																																																	
R																																																																	
Totaal	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000																																																												
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																												
D																																																																	
OW																																																																	
R																																																																	
Totaal																																																																	

Financiering	Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd. Voor de details verwijzen naar een bijlage. Dekking incidenteel <table> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>D</td><td>€ 53.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td></tr> <tr> <td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>€ 53.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td><td>€ 150.000</td></tr> </table> Deventer programma 8, Meedoen. Dekking structureel <table> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> Deze bedragen zijn reeds opgenomen in de begroting. *: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						2021*	2022	2023	2024	2025	D	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	OW						R						Totaal	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000		2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																												
D	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000																																																												
OW																																																																	
R																																																																	
Totaal	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000																																																												
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																												
D																																																																	
OW																																																																	
R																																																																	
Totaal																																																																	
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)																																																																

4.3 Ontwikkeling digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal domein

Bert Burger ziet 's morgens op zijn telefoon dat de consulent zijn aanvraag in behandeling heeft genomen. Er zijn nog wat vragen die hij direct op de telefoon afhandelt. 's Middags ziet hij dat de aanvraag is afgehandeld en dat de zorg volgende week al start.

Het sociaal domein binnen de DOWR-gemeenten faciliteert de digitale interactie tussen de inwoner en de zorg (gemeente en partners van de gemeente). Dit houdt in dat alle vragen digitaal en op ieder type device kunnen worden ingediend. De inwoner wordt ondersteund in het digitale proces, door bijvoorbeeld filmpjes, telefonisch of persoonlijk contact. We gaan de huidige interactie naast de bestaande kanalen ook digitaal inrichten. Daarnaast onderzoeken we hoe we andere mogelijkheden zoals WhatsApp (of vergelijkbaar), beeldbellen en chatten in kunnen zetten omdat dit vaak vooraf gaat aan een aanvraag om een voorziening.

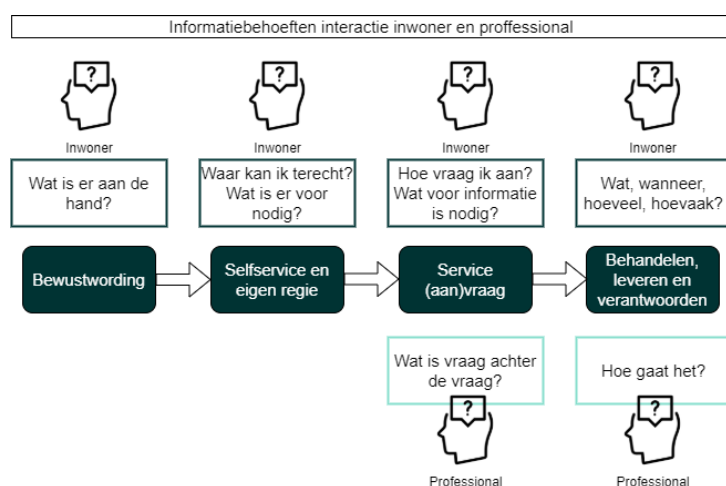
Met de uitwerking van deze behoefte vullen de DOWR-gemeenten de verplichting in dat inwoners ook digitaal in contact met de gemeente moeten kunnen komen. Daarnaast is de verwachting dat deze mogelijkheid het backoffice proces in hoge mate kan versimpelen waardoor meer tijd voor beschikken en onderzoek vrijkomt.

Uitgangspunt is dat de inwoner eigen regie heeft en houdt over de digitale interactie, gemeente of derde (Deventer: stichting leergeld, preventiepartners) beoordeelt (beschikking), voor zover mogelijk. De basisfunctionaliteit voor deze behoefte zit binnen de aanbesteding. De inrichting van deze is vooralsnog buiten de scope van de aanbesteding omdat de implementatie zich in principe richt op migratie van de bestaande processen en inrichting. Hierdoor is naar verwachting aanvullende inspanning nodig om alle aanvragen digitaal mogelijk te maken en/of de doorontwikkeling van het gebruik van de beschikbaar gekomen functionaliteit te

kunnen uitvoeren. De kosten voor deze behoefte is daarom nu met hoge mate van onzekerheid begroot.

De inwoner heeft in het proces rond de zorgbehoefte verschillende contactmomenten met elk verschillende informatiebehoefte. Bij het ontstaan van de zorgvraag is behoefte aan informatie over de mogelijkheden en ondersteuning voor te maken keuzes. Bij het verkrijgen van de juiste zorg is informatie nodig over voorwaarden en het inleveren van de juist informatie. Bij het ontvangen van zorg is informatie nodig over planning, kosten en effecten. In alle gevallen krijgt is het streven om de inwoner regie op de gegevens te geven.

In dit project worden de verschillende informatiebehoeften uitgewerkt en gerealiseerd. Aangezien de informatiebehoefte sterk verandert naarmate de inwoner in het proces vordert, is specifieke functionaliteit nodig om deze informatiebehoefte te realiseren. Dat betekent dat er mogelijk verschillende oplossingen naast elkaar kunnen bestaan en dat er meer structureel beheer benodigd zal zijn.



DOWR heeft (nog) geen generiek beleid op dit moment. De benodigde functionaliteiten zijn in verschillende projecten in scope (zoals de implementatie n.a.v. de aanbesteding, het i4sociaal project in dit i-Uitvoeringsplan en het project KISS in het i-Uitvoeringsplan Dienstverlening). In het i-uitvoeringsplan Dienstverlening is opgenomen om de gewenste architectuur voor klant-gemeente interactie in kaart te brengen. De daar gemaakte

architectuur keuzes zullen leidend zijn voor de doorontwikkeling binnen het sociaal domein.

Zie bijlage voor verwachte resultaten van dit project: Bijlage: Details bij Digitale Interactie

Doel	Doel 1 en 3
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkeling Dienstverlening en doorontwikkeling bedrijfsvoering
Baten	Voldoen aan verplichting digitaal mogelijkheden Aanzet tot versimpeling van backoffice processen Informatiepositie van de inwoner vergroten Digitale interactie met de inwoner mogelijk maken Effectief proces vanuit de inwoner
Looptijd	2022 - 2024
Organisatie(s)	Raalte, Olst-Wijhe en Deventer
Applicatie(s)	Nu onbekend vanwege de status van de aanbesteding. De uiteindelijke applicaties (componenten conform common ground) die gerealiseerd worden vanuit o.a. de projecten aanbesteding en implementatie applicatie sociaal domein, i4sociaal en KISS (i-Uitvoeringsplan Dienstverlening)
Kosten	Voor details zie calculatie " i-Uitvoeringsplan Sociaal Calculatie digitale interactie.xlsx "

	Geraamde incidenteel kosten:						
		2021*	2022	2023	2024	2025	
	D		€ 17.000	€ 36.000	€ 34.000		
	OW		€ 5.000	€ 11.000	€ 9.000		
	R		€ 7.000	€ 17.000	€ 15.000		
	Totaal		€ 29.000	€ 64.000	€ 58.000		
	Waarvan geraamde interne uren per gemeente**:						
		2021*	2022	2023	2024	2025	
	Kosten		€ 2.000	€ 5.000	€ 4.000		
	Uren		33	83	67		
	Geraamde structureel kosten:						
		2021*	2022	2023	2024	2025	
	D				€ 26.000	€ 26.000	
	OW				€ 5.000	€ 5.000	
	R				€ 10.000	€ 10.000	
	Totaal				€ 41.000	€ 41.000	
	*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
	** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.						
	Financiering	Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier.					
		Dekking incidenteel					
		2021*	2022	2023	2024	2025	
D			17.000				
OW							
R							
Totaal			17.000				
Dekking structureel							
		2021*	2022	2023	2024	2025	
D							
OW							
R							
Totaal							
Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022.							
*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021							
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)						

4.4 Eenmalige uitvraag van gegevens

Bert Burger vult het formulier voor zorg in en ziet dat het formulier al alle informatie van zijn aanvraag van vorig jaar voor ingevuld heeft. Ook ziet hij dat het formulier rekening houdt met dat hij twee

maanden geleden getrouwd is. Mede hierdoor kan hij snel door en ziet hij zijn vraag ook snel beantwoord.

De inwoner moet nu op diverse plekken dezelfde informatie aanleveren bij verschillende organisaties (bv bij de bewindvoerder, het loket van de gemeente, de schuldhulpafdeling). Hoe kan dit efficiënter worden ingericht en worden gedeeld.

Dit omvat daarmee het ontsluiten van data naar de inwoner via het portaal (zoals in project digitale interactie is beschreven). Het betreft data die vanuit de eigen applicaties zoals Allegro of RMC, Leerplicht applicatie via de regieapplicatie uit de aanbesteding ontsloten wordt danwel data die vanuit externe bronnen zoals schuldenknooppunt wordt ontsloten.

In eerste instantie is vooronderzoek nodig waarmee duidelijk wordt wat de technische randvoorwaarden zijn, de mogelijk bronnen zijn en met welke prioriteit de data ontsloten moet worden. Daarop volgt dan de implementatie zoals uit het vooronderzoek bepaald is.

Bij deze uitwerking is overlap met klantbediening in andere domeinen. Dit vraagt om een DOWR brede architectuur. In het domeinplan DV is hiertoe een initiatief opgenomen (Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente). Door het ontbreken zijn alle individuele oplossingen op zich goed zonder dat deze op elkaar aansluiten.

Zie voor nadere uitwerken en meer detail de bijlage: Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden).

Doel	Doel 1 en 3																																																				
Actielijnen	STiP Actielijnen: doorontwikkeling dienstverlening																																																				
Baten	Eenmalig uitvragen en meervoudig gebruik van gegevens.																																																				
Looptijd	2022 -2024																																																				
Organisatie(s)	Raalte, Olst-Wijhe en Deventer																																																				
Applicatie(s)	Nu onbekend vanwege de status van de aanbesteding. De uiteindelijke applicaties (componenten conform common ground) die gerealiseerd worden vanuit o.a. de projecten aanbesteding en implementatie applicatie sociaal domein, i4sociaal en KISS (i-Uitvoeringsplan Dienstverlening)																																																				
Kosten	Voor de details zie calculatie: i-Uitvoeringsplan Calculatie 22tot25 (her)Gebruik van data (van derden).xlsx Geraamde incidenteel kosten: <table> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>D</td><td></td><td>€ 34.000</td><td>€ 63.000</td><td>€ 63.000</td><td></td></tr> <tr> <td>OW</td><td></td><td>€13.000</td><td>€ 19.000</td><td>€ 19.000</td><td></td></tr> <tr> <td>R</td><td></td><td>€ 18.000</td><td>€ 29.000</td><td>€ 29.000</td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td></td><td>€ 65.000</td><td>€ 111.000</td><td>€ 111.000</td><td></td></tr> </table> Waarvan geraamde interne uren per gemeente**: <table> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>Kosten</td><td></td><td>€ 8.000</td><td>€ 9.000</td><td>€ 9.000</td><td></td></tr> <tr> <td>Uren</td><td></td><td>133</td><td>150</td><td>150</td><td></td></tr> </table> Geraamde structureel kosten:						2021*	2022	2023	2024	2025	D		€ 34.000	€ 63.000	€ 63.000		OW		€13.000	€ 19.000	€ 19.000		R		€ 18.000	€ 29.000	€ 29.000		Totaal		€ 65.000	€ 111.000	€ 111.000			2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten		€ 8.000	€ 9.000	€ 9.000		Uren		133	150	150	
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																
D		€ 34.000	€ 63.000	€ 63.000																																																	
OW		€13.000	€ 19.000	€ 19.000																																																	
R		€ 18.000	€ 29.000	€ 29.000																																																	
Totaal		€ 65.000	€ 111.000	€ 111.000																																																	
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																
Kosten		€ 8.000	€ 9.000	€ 9.000																																																	
Uren		133	150	150																																																	

		2021*	2022	2023	2024	2025																																																												
	D				€ 19.000	€ 19.000																																																												
	OW				€ 3.000	€ 3.000																																																												
	R				€ 7.000	€ 7.000																																																												
	Totaal				€ 29.000	€ 29.000																																																												
	<i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i> <i>** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.</i>																																																																	
Financiering	Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier. Dekking incidenteel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td>34.000</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td>34.000</td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Dekking structureel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022. <i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i>							2021*	2022	2023	2024	2025	D		34.000				OW						R						Totaal		34.000					2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D		34.000																																																																
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal		34.000																																																																
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
Prioriteit	prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)																																																																	

4.5 Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning

Bert Burger krijgt een bericht dat de gemeente meer middelen beschikbaar heeft gesteld waardoor zijn eerder afgewezen aanvraag alsnog in behandeling genomen kan worden. De gemeente heeft op basis van trendanalyse gezien dat het aantal aanvragen hoger is geworden als gevolg van de maatschappelijke ontwikkelingen waardoor er meer capaciteit en middelen beschikbaar zijn gesteld.

Het ontwikkelen van de management en stuur-informatie vanuit de nieuwe applicatie o.a. om te kunnen sturen op de inzet van ondersteuning en in te kunnen spelen op actuele informatiebehoefte. Deze wordt uitgewerkt in lijn met de structuur zoals die vanuit datagedreven werken wordt voorzien. Daarnaast moeten we aan blijven sluiten op de info behoefte van het rijk (denk aan Tozo), raad en programma.

Doel	Doel 2 en 3
Actielijnen	STiP Actielijnen: datagedreven werken en doorontwikkeling bedrijfsvoering.
Baten	Actuele, tijdige en juiste informatie ter ondersteuning van de bedrijfsvoering
Looptijd	2023 - 2024

Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte																																																																																		
Applicatie(s)	De nieuwe applicatie(s) die geïmplementeerd worden a.g.v. de aanbesteding applicatie sociaal domein.																																																																																		
Kosten	Zie voor details de calculatie. Geraamde incidenteel kosten: <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td>€ 42.000</td><td>€ 42.000</td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td>€ 17.000</td><td>€ 17.000</td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td>€ 23.000</td><td>€ 23.000</td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td>€ 82.000</td><td>€ 82.000</td><td></td></tr></table> Waarvan geraamde interne uren per gemeente**: <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>Kosten</td><td></td><td></td><td>€ 11.000</td><td>€ 11.000</td><td></td></tr><tr><td>Uren</td><td></td><td></td><td>183</td><td>183</td><td></td></tr></table> Geraamde structureel kosten: <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i> <i>** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.</i>						2021*	2022	2023	2024	2025	D			€ 42.000	€ 42.000		OW			€ 17.000	€ 17.000		R			€ 23.000	€ 23.000		Totaal			€ 82.000	€ 82.000			2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten			€ 11.000	€ 11.000		Uren			183	183			2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																														
D			€ 42.000	€ 42.000																																																																															
OW			€ 17.000	€ 17.000																																																																															
R			€ 23.000	€ 23.000																																																																															
Totaal			€ 82.000	€ 82.000																																																																															
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																														
Kosten			€ 11.000	€ 11.000																																																																															
Uren			183	183																																																																															
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																														
D																																																																																			
OW																																																																																			
R																																																																																			
Totaal																																																																																			
Financiering	Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier. Dekking incidenteel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Dekking structureel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022. <i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i>						2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal																							
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																														
D																																																																																			
OW																																																																																			
R																																																																																			
Totaal																																																																																			
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																														
D																																																																																			
OW																																																																																			
R																																																																																			
Totaal																																																																																			

Prioriteit	Autonome ontwikkeling

4.6 Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers

Bert Burger krijgt een andere zorgleverancier nadat hij een klacht heeft ingediend. Het blijkt dat er veel meer inwoners zijn die klachten hebben ingediend. De gemeenten heeft daarop het contract met de betreffende leverancier beëindigd.

Het contractmanagement (zorgleveranciers) wordt momenteel versnipperd en ad hoc uitgevoerd. De naleving van de contracten kan verbeterd worden door bijvoorbeeld de contracten met elkaar centraal te delen, meer met formats te werken voor nieuwe contracten en ervaringen uit te wisselen.

Toezen op naleving van (zorg)contracten levert meer dienstverlening naar de inwoners op (meer waar voor ons geld).

Binnen de gemeenten worden op diverse plaatsen informatie over contracten vastgelegd en bijgehouden. Indien mogelijk wordt samenwerking opgezocht.

Gezien de inspanningen als gevolg van de implementatie van de nieuwe applicaties sociaal domein, start dit traject pas in 2023. Voor die tijd zal onderzocht zijn wat de mogelijkheden zijn binnen de gemeenten (informatieadvies vraag).

Doel	Doel 3																																																																												
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkeling Bedrijfsvoering .																																																																												
Baten	Effectiviteit van gelden voor inwoners van wetten neemt toe: meer geld voor zorg.																																																																												
Looptijd	2023 - 2024																																																																												
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte																																																																												
Applicatie(s)	Nader te bepalen.																																																																												
Kosten	Calculatie zie spreadsheet . Dit is bedoeld als onderbouwing van de richtbedragen. Geraamde incidenteel kosten: <table border="1" data-bbox="432 1429 1390 1594"> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>D</td><td></td><td></td><td>€ 46.000</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>OW</td><td></td><td></td><td>€ 10.000</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td>€ 18.000</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td></td><td></td><td>€ 74.000</td><td></td><td></td></tr> </table> Waarvan geraamde interne uren per gemeente**: <table border="1" data-bbox="432 1706 1390 1805"> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>Kosten</td><td></td><td></td><td>€ 2.000</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Uren</td><td></td><td></td><td>33</td><td></td><td></td></tr> </table> Geraamde structureel kosten: <table border="1" data-bbox="432 1881 1390 2007"> <tr> <th></th><th>2021*</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td>D</td><td></td><td></td><td>€ 8.000</td><td>€ 8.000</td><td>€ 8.000</td></tr> <tr> <td>OW</td><td></td><td></td><td>€ 1.000</td><td>€ 1.000</td><td>€ 1.000</td></tr> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td>€ 3.000</td><td>€ 3.000</td><td>€ 3.000</td></tr> </table>						2021*	2022	2023	2024	2025	D			€ 46.000			OW			€ 10.000			R			€ 18.000			Totaal			€ 74.000				2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten			€ 2.000			Uren			33				2021*	2022	2023	2024	2025	D			€ 8.000	€ 8.000	€ 8.000	OW			€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000	R			€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																								
D			€ 46.000																																																																										
OW			€ 10.000																																																																										
R			€ 18.000																																																																										
Totaal			€ 74.000																																																																										
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																								
Kosten			€ 2.000																																																																										
Uren			33																																																																										
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																								
D			€ 8.000	€ 8.000	€ 8.000																																																																								
OW			€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000																																																																								
R			€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000																																																																								

	Totaal			€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000																																																												
	*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021 ** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.																																																																	
Financiering	Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier. Dekking incidenteel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Dekking structureel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022. *: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
Prioriteit	prioriteit 2 (Wens)																																																																	

4.7 Doorontwikkeling Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)

Bert Burger ziet dat de rechtbank alle informatie over zijn bewindvoeringszaak al heeft ontvangen. Dat scheelt omdat de vorige keer hij en het Budget Adviesbureau Deventer heel veel gedoe hebben gehad met het leveren van de juiste stukken.

Het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) werkt al jarenlang met Allegro als productiesysteem. Op dit moment is er op de markt geen volwaardig alternatief verkrijgbaar. We houden echter wel scherp de ontwikkelingen in de gaten, omdat de ondersteuning van de werkzaamheden door Allegro eigenlijk onvoldoende ruimte biedt voor maatwerk. Mocht er een alternatief komen, dan willen we er zeker over nadenken of dat voordelen biedt.

Voor de functiegroep Beschermingsbewind levert het gebruik van Allegro de nodige problemen op, bijvoorbeeld omdat er geen digitale uitwisseling met de Rechtbank mogelijk is. We kijken op dit moment wel, of het een optie is om specifiek voor deze werkzaamheden een andere applicatie aan te schaffen. Er zijn andere organisaties (bijvoorbeeld Stadsbank Oost Nederland) die een dergelijk systeem naast Allegro laten lopen. We gaan in ieder geval kijken of dit werkbaar is.

Op dit moment werken we aan het ontwikkelen van een digitale scrumtool voor het ondersteunen van onze werkprocessen. Het doorontwikkelen daarvan is ook een opgave voor de komende jaren.

Doel	Doel 3																																																																														
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkelen Dienstverlening																																																																														
Baten	Soepelere bedrijfsvoering met snellere en verbreding dienstverlening																																																																														
Looptijd	2022 – 2025																																																																														
Organisatie(s)	Deventer (BAD)																																																																														
Applicatie(s)	Allegro; Extendis																																																																														
Kosten	De onderzoeken vallen binnen regulier werk. Voor het geval er eventuele nieuwe functionaliteiten nodig zijn voor Beschermingsbewind en de eventuele vervanging van de applicatie BAD zijn genoemde bedragen als richtbedragen uitgewerkt. De onderbouwing van deze richtbedragen is te vinden in de spreadsheet. Geraamde incidenteel kosten: <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td>€11.000</td><td>€11.000</td><td>€11.000</td><td>€ 191.000</td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td>€11.000</td><td>€11.000</td><td>€11.000</td><td>€ 191.000</td></tr></table> Waarvan geraamde interne uren per gemeente**: <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>Kosten</td><td></td><td>€ 3.300</td><td>€ 3.300</td><td>€ 3.300</td><td>€ 21.000</td></tr><tr><td>Uren</td><td></td><td>55</td><td>55</td><td>55</td><td>350</td></tr></table> Geraamde structureel kosten: <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td>€ 5.000</td><td>€ 5.000</td><td>€ 5.000</td><td>€ 72.000</td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td>€ 5.000</td><td>€ 5.000</td><td>€ 5.000</td><td>€ 72.000</td></tr></table> <i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i> <i>** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.</i>		2021*	2022	2023	2024	2025	D		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000	OW						R						Totaal		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000		2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten		€ 3.300	€ 3.300	€ 3.300	€ 21.000	Uren		55	55	55	350		2021*	2022	2023	2024	2025	D		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000	OW						R						Totaal		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000																																																																										
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000																																																																										
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
Kosten		€ 3.300	€ 3.300	€ 3.300	€ 21.000																																																																										
Uren		55	55	55	350																																																																										
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000																																																																										
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000																																																																										
Financiering	Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier. Dekking incidenteel <table><tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal																																																					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D																																																																															
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal																																																																															

	Dekking structureel				
		2021*	2022	2023	2024
	D				€ 67.000
	OW				
	R				
	Totaal				
	Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022. *: <i>extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i>				
Prioriteit	Prioriteit 2 (Wens)				

4.8 Informatievoorziening Beschermd Wonen

Khonraad ontsluit de informatie van de Bopz voor de gemeenten waarmee gemeenten de informatie van de betreffende inwoner kan gebruiken voor de verplichte onderzoeken bij haar taak betreffende crisismaatregelen. Met de komst van de Wvggz (als autonome ontwikkeling), is deze verandering voor de gemeenten ingevoerd in 2020.

Khonraad heeft hiervoor haar dienstverlening aangepast waarbij de gemeenten vinden dat de betreffende dienstverlening onvoldoende het proces ondersteund; zeker in relatie tot de kosten. In dit project wordt onderzocht of er andere mogelijkheden zijn, en zo ja of overgaan naar die mogelijkheden haalbaar is. Daarop volgt dan aanschaf en implementatie.

Doel	Doel 3
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkeling bedrijfsvoering
Baten	Efficiëntere dienstverlening
Looptijd	2022
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
Applicatie(s)	-
Kosten	pm
Financiering	pm
Prioriteit	Autonome ontwikkeling

5 Bijlagen

5.1 Bijlage: Details bij Digitale Interactie

- *Weet de inwoner op elk moment wie van de gemeente bezig is met zijn dossier, welke zorgaanbieders er zijn, kan zelf gegevens toevoegen aan het dossier. Inwoner kan via app of tablet (eigen device) inloggen.*
- *Is er een helpdesk om mensen verder te helpen (telefonisch en persoonlijk), filmpjes van Steffie, websites voor laag geletterden*
- *Heeft de inwoner een voortgangsbalk: waar in het proces/gesprek zitten we?. Schematische weergave van de processtappen en de voortgang. Evt, wat heb ik als klant al gedaan, wat moet ik in de toekomst nog doen.*
- *Is contact met inwoner via kanalen als WhatsApp en beeldbellen mogelijk en is er mogelijkheid tot chatten*
- *Hebben inwoners een Agenda waarin ze zelf een afspraak met gemeente kunnen maken*
- *Is er een klantportaal ingericht met o.a. de functionaliteiten: inzage in uitkeringsspecificatie, overzicht schulden en aflossingen, inzage in re-integratiesituatie, waar zou de klant nog gebruik van kunnen maken, berichten verzenden als we uitkering betalen/ vorderingen ontvangen, stukken ontvangen,*
- *Kunnen inwoners via het portaal gegevens aanleveren en zien ze dat deze ontvangen zijn, of deze beoordeeld zijn en of de gegevens voldoen aan wat er gevraagd wordt.*
- *Kunnen inwoners via het portaal berichten sturen naar hun behandelend professional (inkomensconsulent of trajectconsulent, werkconsulent)*
- *Op dit moment is voor cliënten van het BAD het klantportaal BAD-digitaal in gebruik. Zij kunnen hier de mutaties op hun budgetbeheerrekening real-time online volgen. Op termijn zou deze functionaliteit verder uitgebreid moeten worden. We nemen cliënten nu, in gesprekken, stap voor stap mee door het proces van schuldhulpverlening. Een goed werkende persoonlijke internetpagina zou een prachtige mogelijkheid bieden om cliënten nog beter mee te nemen in dat proces, ze er meer bij te betrekken en zo de kans van slagen te vergroten. Door de pagina te koppelen aan het digitaal dossier in Xtendis en aan het productiesysteem van het BAD kan een cliënt op ieder gewenst moment inzicht krijgen in de voortgang: met welke schuldeisers is contact geweest, hoe hebben ze gereageerd, welke afspraken heb ik gemaakt met mijn contactpersoon, heb ik alles ingeleverd of ontbreekt er nog iets, hoe ziet mijn budget er uit.*
- *De DOWR-gemeenten hanteren het uitgangspunt dat de inwoner te allen tijde in persoonlijk contact met de gemeente komt. Dat contact vindt ook op locatie bij de inwoner plaats. Bij een gesprek op locatie, moet een inwoner direct een eventuele aanvraag/melding kunnen ondertekenen.*
- *Info over voorliggende voorzieningen, wijkcentra, client ondersteuning.*
- *Is er op de website meer info (+ voortgangsbalk + filmpje), FAQ's , wat kan digitaal, wat doen we liever persoonlijk, pro forma berekeningen als je gaat werken, toeslagenwet, etc.*
- *Interactief stroomschema op de website van de gemeente waar mensen kunnen invullen wat het inkomen, vermogen enz. is en waaruit komt of ze waarschijnlijk recht hebben of dat ze geen recht hebben*
- *Tevens zou bij recht op een voorliggende voorziening een verwijzing kunnen plaatsvinden naar het juiste loket met daarbij een link naar de website van UWV of DUO.*
- *Algemene informatie over dienstverlening*
- *De website www.deventer.nl/bad mag nog verder worden uitgebreid, met name om de "algemene" informatievoorziening aan cliënten en netwerkpartners verder te verbeteren.*

5.2 Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden)

Via de nieuwe regieapplicatie/het inwonerportaal of een stadspas (waar alle info van de burger opstaat en die de burger kan delen).

Gelaagd: “herhalen” van reeds eerder ingevulde gegevens. Versus afweging of gegevens herhaald kunnen/mogen worden (dit vergt afwegingsfunctionaliteit en instelling daarvan).

Wat is brondata en hoe is die gevalideerd. Hoe actueel is dit. Opstellen van risicoprofielen (wat achteraf beoordelen en wat direct bij aanvraag)

Op clientniveau kan digitaal samengewerkt worden met de betrokken partijen. Zowel in het preventieve veld, als de specialistische zorg. Dus van vrijwilliger van tafeltje-dekje, huisartsen, tot bijzondere zorg.

Uitwerking via de nieuwe regieapplicatie vanaf 2021

- Data van BKWI direct in de applicatie invoeren (geautomatiseerd) zodat klant het maar eenmaal bij de overheid hoeft aan te leveren
- Vaststelling beslagvrije voet site aansluiten op GWS

Voor BAD is het nodig om te weten welke trajecten er lopen bij andere gemeentelijke onderdelen. Daarbij wel van belang om goed te letten op functiescheiding: we mogen niet de indruk wekken dat we als onderdeel van de gemeente voorrechten hebben die andere partijen niet hebben, waardoor we een concurrentievoordeel hebben. Zeker voor commerciële activiteiten als beschermingsbewind worden we op de vingers gekeken door andere bewindvoerderskantoren.

Belangrijkste ontwikkeling hier is het zogenaamde “schuldenknooppunt” Via het Schuldenknooppunt kunnen schuldhulpverleners en schuldeisers op een uniforme manier digitaal berichten met elkaar uitwisselen. De berichten zijn gestandaardiseerd, zodat alle partijen met dezelfde set van gegevens werken. Zie het Schuldenknooppunt als een digitaal postkantoor: het ontvangt versleutelde berichten als verzegelde enveloppen van de verzenders en stuurt ze ongeopend door naar de juiste ontvangers. Meer info: <https://www.nvvk.nl/schuldenknooppunt>.

Daarnaast hebben we voor het verzamelen en analyseren van signalen over inwoners waarbij beginnende schuldenproblematiek gaat spelen zelf de tool DeltaView ontwikkeld. Doorontwikkeling daarvan gaat de komende jaren ook verder. Daarvoor willen we ook kijken naar andere informatie dan alleen signalen van derden, bijvoorbeeld door zoekgedrag op internet, zoals in dit voorbeeld bij de gemeente Enschede: <https://www.tubantia.nl/enschede/enschede-wil-schulden-te-lijf-gaan-met-gegevens-van-google-naar-lenen-zoek-je-niet-uit-nieuwsgierigheid~ad46c7e9/>

We willen ons huidige systeem waarmee we managementinformatie genereren meer inzetten ter ondersteuning van het dagelijks werk van medewerkers. Dus niet alleen voor verantwoording en sturing ten behoeve van het management, maar juist om medewerkers in de uitvoering te helpen bij het nemen van beslissingen en het maken van keuzes. Op die manier denken we onze cliënten beter te kunnen helpen, sneller het effect van bepaalde interventies te kunnen zien (waardoor we ook kunnen beslissen of we die vaker of juist minder vaak moeten inzetten en ons werk inhoudelijk beter gefundeerd te kunnen ontwikkelen.

We willen een koppeling tussen de ondersteunende applicaties (Dariuz, matchingssystemen zoals Perfectview) die interactief te gebruiken zijn.

Tevens zou er een link moeten zijn met vacature-sites en bij voorkeur ook met de machtingsmodule van UWV (Sonar/wbs). In Zwolle heeft men een app waarmee een kandidaat zelf gegevens kan invullen en uploaden in Sonar (UWV).

Een heel kort meldingsformulier/ aanvraagformulier waarbij veel data, vooraf is ingevuld. (eenmalige uitvraag/ meervoudig gebruik)