

invoering Wmo +

Handreiking Wmo en ICT

mei 2006



Colofon

Auteur

Hans Versteeg, VNG

Deze Handreiking is geschreven in opdracht van het Ministerie van VWS en de VNG. De informatie over de Wmo is onder voorbehoud. Het wetsvoorstel is goedgekeurd door de Tweede Kamer. Pas als de Eerste Kamer akkoord gaat is de Wmo een feit. De beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2007.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. De VNG kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

VNG

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag

Vormgeving

Besides Purple

Druk

Quantes

Alles uit deze handreiking mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in druk, fotokopie of welke andere manier dan ook, mits voorzien van bronvermelding.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4	6	ICT en het bevorderen van participatie en zelfredzaamheid	29
1.1	Doel van deze handreiking	4	6.1	De opmars van het Internet	29
1.2	De toepassing van ICT in de Wmo	4	6.2	De rol van de gemeente bij het bevorderen van Internetgebruik	29
1.3	De noodzaak van innovatie	4	6.3	Internet en het bevorderen van communicatie tussen burgers	30
1.4	Leeswijzer	5	6.4	Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers	31
2	Informatieverplichtingen in de Wmo	6	6.5	Digitale publieksinformatie en sociale kaart	31
2.1	Informatieverplichtingen	6	6.6	Technologie en innovatie	32
2.2	Overige relevante wetgeving	8	7	De Wmo in een breder ICT-perspectief	35
2.3	Minder regels, minder administratieve lasten	9	7.1	ICT, één-loket en dienstverlening	35
3	Een stappenplan voor de invoering van ICT	10	7.2	Programma Andere Overheid (PAO)	35
3.1	Voortbouwen op bestaande systemen	10	7.3	Programma Elektronische Overheid (ELO)	36
3.2	Stappenplan	11	7.4	ICT ontwikkeling onder architectuur	37
3.3	Keuzes bij de toepassing van ICT	14	7.5	Standaarden voor het elektronisch uitwisselen van gegevens en berichten	37
4	Bouwstenen voor het Wmo-loket	18	7.6	De rol van het Implementatiebureau Wmo	38
4.1	Definitie van een Wmo-loket	18	Bijlagen		40
4.2	De dienstverlening in het Wmo-loket	18	Bijlage 1.	Mogelijke ICT toepassingen per prestatieveld	40
4.3	Overzicht van ICT-functies in en rondom het Wmo-loket	21	Bijlage 2.	Overzicht programma van eisen Wmo-loket	42
4.4	Aandachtspunten bij het realiseren van ICT-functies	22	Bijlage 3.	De 10 punten van de BurgerServiceCode (v2.0)	45
4.5	Het digitale Wmo-loket	23	Bijlage 4.	EGEM - Referentiearchitectuur Elektronische Gemeente	46
4.6	Toegankelijkheid van het digitale Wmo-loket	24			
5	ICT in de procesondersteuning	25			
5.1	Informatie voor sturing en verantwoording	25			
5.2	Planning van individuele en collectieve voorzieningen	26			
5.3	Verantwoording over individuele voorzieningen	26			
5.4	Verantwoording over collectieve voorzieningen	26			
5.5	Kwalitatieve doelen van de Wmo realiseren met ICT	27			

1 Inleiding

1.1 Doel van deze handreiking

De essentie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is dat mensen blijven meedoen in de maatschappij. ICT is bij uitstek bedoeld om mensen met elkaar in contact te brengen en communicatie tot stand te brengen, onafhankelijk van plaats, tijd of afstand. Een belangrijke toepassing van ICT binnen de Wmo is dan ook het verbeteren van de communicatie tussen burgers onderling en tussen de burger en de gemeente. Maar ook de communicatie met professionals, zorgaanbieders en contractpartners (taxibedrijven, leveranciers hulpmiddelen e.d.) kan met ICT worden gestroomlijnd.

Het belang van ICT voor de Wmo is al terug te vinden in de afkorting. ICT staat voor Informatie en Communicatie Technologie. Met behulp van moderne technologie wordt informatie verzameld, bewerkt, opgeslagen én gecommuniceerd. De informatie en de communicatie staan voorop, de technologie maakt dit mogelijk.

De toepassing van ICT begint niet met de technologie, maar met een visie op de dienstverlening. In deze handreiking wordt aangegeven wat binnen de Wmo het belang is van een visie op de inzet van ICT, hoe dit kan worden vormgegeven, welke automatiseringsaspecten daarbij van belang zijn en hoe de ICT kan worden geïmplementeerd en gebruikt.

1.2 De toepassing van ICT in de Wmo

In de Wmo krijgt de gemeente drie taken, waarin ICT een belangrijke rol kan spelen:

1. Het inrichten van een lokaal loket voor informatie, advies en cliëntondersteuning;
2. Het organiseren van de procesondersteuning voor de lokale dienstverleningsketen;
3. Het bevorderen van de participatie en de zelfredzaamheid van burgers.

De eerste toepassing volgt uit prestatievelde 3. Hier staat het verzamelen, ordenen en verstrekken van informatie centraal, iets waarbij de computer evident van nut kan zijn. De tweede toepassing is vooral gericht op het ondersteunen van de uitvoering. De dienstverlening kan efficiënter en sneller gebeuren, dankzij ICT. In de derde toepassing wordt ICT ingezet in het primaire proces. De ICT zelf wordt ingezet als een 'voorziening' waarmee de participatie of de zelfredzaamheid van de burger wordt bevorderd.

In deze handreiking komen de drie genoemde toepassingen uitgebreid aan de orde.

1.3 De noodzaak van innovatie

De aanleiding voor de Wmo is wat de Memorie van Toelichting noemt de 'onaanvaardbare en onbetaalbare druk op de Algemene Wet Bijzondere Ziektenkosten (AWBZ)'. Afhankelijk van welk scenario zich zou ontwikkelen, zouden de AWBZ-uitgaven bij onveranderd beleid de komende jaren met € 0,8 tot € 2,4 miljard per jaar toenemen. Als deze groei wordt geëxtrapoleerd zou in 2020 de AWBZ-premie 20%-25% moeten bedragen.

Met de Wmo wordt de gemeente verantwoordelijk om innovatieve oplossingen te bedenken voor het beheersen van een deel van deze kosten. De Wmo gaat uit van meer eigen verantwoordelijkheid voor de burgers en meer ondersteuning door mantelzorgers en vrijwilligers. Maar gezien de vergrijzing en de sociaal-economische ontwikkelingen is het duidelijk dat hier een grens aan is.

Dit betekent dat gemeenten op zoek moeten naar andere vormen om de maatschappelijke ondersteuning te organiseren. Eenvoudigweg omdat het anders onbetaalbaar wordt. Binnen de systematiek van de Wmo is de gemeente zelf verantwoordelijk voor het betaalbaar houden van de dienstverlening. Hier komt de toepassing van ICT nadrukkelijk in beeld, uiteraard in combinatie met innovaties op andere beleidsterreinen, zoals bijvoorbeeld wonen. In de toekomst zal het vaker zo zijn dat een burger via ICT maatschappelijke ondersteuning ontvangt. Dit kan bijvoorbeeld door via interactieve televisie, een mobiele telefoon, Internet of domotica contact te hebben met een meldcentrale, een hulpverlener of een mantelzorger. Het sociale contact met hulpverleners of mantelzorgers zal vaker 'op afstand' zijn. Hoofdstuk 6 gaat nader in op deze mogelijkheden.

De innovatieve inzet van (onder andere) ICT kan helpen om een mogelijk financieel en maatschappelijk fiasco af te wenden. Of positief gesteld: om burgers zo goed mogelijk bij de maatschappij betrokken te houden is het van groot belang dat de gemeente nu al een visie ontwikkelt op de (on)mogelijkheden van de inzet van ICT in de Wmo. Gezien dit belang is het evident dat die visie juist ook bestuurlijk moet worden gedragen. Helaas gebeurt dit nog weinig. Beslissen over de inzet van ICT wordt nog te vaak overgelaten aan computer-technici of zelfs de ICT-leveranciers. Hiermee maakt de gemeente zich erg kwetsbaar, te meer daar met ICT vaak aanzienlijke budgetten zijn gemoeid.

ICT is zeker geen panacea, maar het biedt gemeenten - in aanvulling op andere instrumenten - wel volop mogelijkheden om de opdracht van de Wmo goed uit te voeren.

1.4 Leeswijzer

Deze handreiking is bedoeld voor Wmo-projectleiders, projectmedewerkers die zich bezig houden met de ICT-aspecten van de Wmo en coördinatoren I&A (informatiebeleid en automatisering). De handreiking is vooral gericht op de gemeente, maar biedt ook relevante informatie voor de mensen die bij de ketenpartners voor ICT verantwoordelijk zijn.

In hoofdstuk 2 komt aan de orde op welke punten ICT vanuit de wet verplicht is. Daarna volgt in hoofdstuk 3 een stappenplan om te bepalen waar en hoe ICT ingezet kan worden. Daarbij wordt ook aangegeven welke keuzes de gemeente kan maken.

In de hoofdstukken 4, 5 en 6 wordt dieper ingegaan op de drie genoemde toepassingen van ICT, in respectievelijk het Wmo-loket, de procesondersteuning en het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid. Tenslotte plaatst hoofdstuk 7 de toepassing van ICT in het breder perspectief van dienstverlening en het gemeentelijk I&A-beleid..

Voor de Wmo-projectleider zijn vooral de hoofdstukken 1, 2 en 3 van belang. De hoofdstukken 4, 5 en 6 geven een verdieping, die kan dienen om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van ICT. Voor de medewerker Wmo & ICT zijn de hoofdstukken 3 tot en met 6 en de bijlagen van belang. De relevante informatie voor de I&A coördinator is vooral in de hoofdstukken 3 en 7 en in bijlagen 1 en 4 te vinden.

2 Informatieverplichtingen in de Wmo

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de informatieverplichtingen die uit de wet voortvloeien.¹

2.1 Informatieverplichtingen

Artikel	Onderwerp	Toelichting	Gevolgen voor ICT
Art. 1, lid g, 3e	Prestatieveld 3: Informatie, advies & cliëntondersteuning	Een Wmo-loket is niet verplicht. Ook het gebruik van ICT is niet verplicht, maar prestatieveld 3 is in de praktijk zonder ICT moeilijk in te vullen.	<ul style="list-style-type: none"> • (digitale) sociale kaart • Voorzieningen catalogus • intake systeem • vraag verheldering • indicatiestelling (zie verder hoofdstuk 4)
Art. 5	Verordening individuele voorzieningen en de toegangscriteria	De verordening geeft aan welke individuele voorzieningen worden aangeboden met welke criteria. De criteria moeten objectief en transparant zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • catalogus individuele voorzieningen • rechten, plichten en criteria per voorziening (kennisregels)
Art. 9	Horizontale verantwoording	De gemeente is verplicht om prestatiegegevens te registreren en deze jaarlijks te publiceren. De gemeenteraad bepaalt welke gegevens. Een aantal gegevens moet worden gemeld aan het ministerie van VWS, voor benchmarking en beleidsinformatie. ²	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie van diensten (aantallen, input, kosten e.d.) • Registratie van klantkenmerken (doelgroep, type hulpvraag, woon locatie e.d.)
Art. 10	Uitbesteding en ketensamenwerking	De maatschappelijke ondersteuning wordt zoveel mogelijk door derden geboden. De gemeente voert de regie, bewaakt de toegang tot de voorzieningen en controleert de kwaliteit van de dienstverlening. Deze verdeling van taken leidt tot een ketensamenwerking, die vraagt om keteninformatisering.	<ul style="list-style-type: none"> • Uitwisseling van klantgegevens tussen gemeente en ketenpartners • Uitwisseling van verantwoordingsinformatie door de ketenpartners aan de gemeente • Klantvolg systeem

¹ De tekst is gebaseerd op het gewijzigd voorstel van wet van 14 februari 2006, Eerste Kamer, vergaderjaar 2005-2006, 30 131, A. Dit voorstel is door de Tweede Kamer aangenomen.

² De inhoud wordt later dit jaar in lagere regelgeving vastgesteld. In de Memorie van Toelichting is aangegeven wat de globale inhoud zal zijn: gegevens over de tevredenheid van cliënten, over de betrokkenheid van burgers bij de beleidsontwikkeling en over de financiële inzet van de gemeente. Afgezien van de financiële gegevens gaat het hier vooral over kwalitatieve informatie over het lokale Wmo-beleid. De impact op de automatiseringssystemen zal dan beperkt zijn.

Artikel	Onderwerp	Toelichting	Gevolgen voor ICT
Art. 15-19	Eigen bijdrage	De gemeente kan bij verordening vaststellen in welke gevallen een eigen bijdrage aan de orde is. De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK en verrekend met een eventuele eigen bijdrage AWBZ.	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensuitwisseling tussen de gemeente en CAK.
Art. 20	Specifieke uitkeringen	Voor specifieke uitkeringen op het terrein van de openbare geestelijke gezondheidszorg, de maatschappelijke opvang, het verslavingsbeleid en de vrouwenopvang worden per AMvB regels gesteld aan de verantwoordingsinformatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie van diensten (aantallen, input, kosten e.d.) • Uitwisseling van verantwoordingsinformatie door de ketenpartners aan de gemeente.
Art. 22	Verticale verantwoording	Er zullen nadere eisen aan de gemeente worden gesteld om gegevens over de uitvoering te verstrekken aan het Ministerie van VWS.	<ul style="list-style-type: none"> • De macro-budgettering zal worden vastgesteld door het SCP, en aansluiten op de IV3 gegevensstroom. De lokale begroting zal hier aan moeten voldoen. (Afhankelijk van de nadere invulling, waarschijnlijk in een Ministeriële regeling)
Art. 23	Inkomensgegevens via de Belastingdienst	Dit artikel legt de juridische basis om inkomensgegevens van de Belastingdienst te gebruiken bij het vaststellen van de eigen bijdrage. ³ De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK.	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensuitwisseling met de Belastingdienst. Dit kan door het CAK worden afgehandeld. • Gegevensuitwisseling tussen gemeente en zorgkantoren
	Overdracht huishoudelijke verzorging	In een landelijk Overdrachtsprotocol Huishoudelijke Verzorging wordt o.a. geregeld hoe op 1 januari 2007 de zorgkantoren de klantdossiers t.b.v. de hulp bij het huishouden overdragen aan de gemeente.	
Motie nr. 92	AWBZ-indicatie via Wmo-loket en CIZ in het Wmo-loket	Om te voorkomen dat burgers zich bij meerdere loketten moeten melden zijn de gemeenten verplicht de indicatiestelling AWBZ in het lokale loket aan te bieden. Hiertoe zal het CIZ in de lokale loketten deelnemen	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensuitwisseling tussen gemeente en CIZ (Afhankelijk van eventuele nadere regels aan de samenwerking tussen gemeenten en CIZ).

³ Gegevens over het inkomen zijn door het Ministerie van BZK benoemd tot één van de overheidsbrede basisregistraties. Dit betekent dat in de loop van 2007 gemeenten en andere overheidsinstellingen elektronisch (on-line) toegang kunnen krijgen tot deze gegevens.

Op grond van deze tabel kan de indruk ontstaan dat de Wmo behoorlijk veel informatieverplichtingen bevat. Die indruk is niet terecht. Bij veel artikelen is de invulling vrij aan de gemeente. De wet biedt dus volop ruimte om een (ten opzichte van de huidige situatie) relatief beperkte informatiehuishouding te organiseren.

2.2 Overige relevante wetgeving

Naast de Wmo zijn er vanuit het oogpunt van ICT en informatievoorziening nog enkele wetten waar de gemeente mee moet rekenen.

Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)

De WBP regelt de bescherming van de privacy van burgers. In de Wmo zullen vanuit de ketensamenwerking veelvuldig gegevens worden uitgewisseld tussen de gemeente en de aanbieders van maatschappelijke ondersteuning. Deze partijen moeten bij het verzamelen, vastleggen, bewerken en uitwisselen van gegevens voldoen aan de eisen vanuit de WBP:

- De burger heeft recht op inzage en correctie van de vastgelegde en uitgewisselde gegevens;
- De burger heeft recht op een motivatie waarom een voorziening is toegewezen of afgewezen en welke (persoons)gegevens in de besluitvorming zijn betrokken;
- De burger heeft recht op verzet, hij kan bezwaar maken tegen de verwerking of de uitwisseling van zijn persoonsgegevens;⁴
- Het verzamelen of uitwisselen van gegevens mag alleen gebeuren ten behoeve van een vooraf duidelijk omschreven doel;
- Gegevensuitwisseling is alleen toegestaan als daar een goede reden voor is of als de betrokken persoon toestemming heeft gegeven;
- De gemeente en de andere gebruikers van de gegevens moeten de burger laten weten wat ze met de gegevens gaan doen;
- De gegevens moeten goed beveiligd worden opgeslagen en uitgewisseld;
- Het vastleggen of uitwisselen van persoonsgegevens moet door de betrokken partij worden gemeld aan het College Bescherming Persoonsgegevens.

Als aan deze randvoorwaarden is voldaan, is in de praktijk veel mogelijk. Het veel gehoorde excuus "dat mag niet van de privacy-wetgeving" is dan ook vaak onterecht. Zeker als het leidt tot een verbetering van de dienstverlening – zoals niet elke keer hetzelfde verhaal te hoeven vertellen – zal de klant graag instemmen met het gebruik van zijn gegevens.

Burgerservicenummer (BSN)

In de loop van 2006 zal het Burgerservicenummer in gebruik worden genomen.⁵ Het BSN vervangt het huidige sofinummer. Toekenning van een BSN vindt plaats door de afdeling Burgerzaken. Voor niet-ingezetenen wordt de toekennende instantie nog bepaald. Iedere burger krijgt daarmee een uniek BSN, dat wordt vastgelegd in het GBA-systeem (de bevolkingsadministratie). Als in de communicatie met de burger een persoonsnummer wordt gebruikt, dan mag dat na invoering van de wet BSN alleen het BSN zijn. De wet BSN wijzigt niet de wijze waarop overheidsorganisaties omgaan met het uitwisselen van persoonsgegevens. Bij uitwisseling tussen (gemeentelijke) overheidsorganisaties moet echter gebruik gemaakt worden van het BSN.

⁴ Dit kan wel betekenen dat de gemeente het recht op een voorziening niet kan vaststellen. In de verordening moet worden aangegeven hoe de gemeente hier mee omgaat. Verder is het van belang dat bij een aanvraag voor een individuele voorziening de aanvrager wordt gewezen op de rechten én plichten die daaraan verbonden zijn.

⁵ Meer informatie is te vinden op www.programmabsn.nl. De definitieve datum van invoering is nog niet vastgesteld.

Meer informatie?

Meer informatie over het BSN is te vinden op www.programmabsn.nl.

Hier is, onder andere, meer te vinden over:

- Het wetgevingstraject BSN
- De relatie met het Programma Andere Overheid en de Elektronische Overheid
- Een stappenschema voor de aansluitprocedure op de Beheervoorziening BSN

2.3 Minder regels, minder administratieve lasten

Een afgeleid doel van de Wmo is derapportage en verlichting van de administratieve lasten, voor zowel instellingen als burgers. De gemeente kan de stofkam halen door de huidige regels en protocollen.

Dit maakt de Wmo bovendien toegankelijker voor kwetsbare groepen zoals ouderen, chronisch zieken en gehandicapten.

De gemeente heeft onder andere de volgende mogelijkheden:

- De huidige protocollen in de WVG en de huishoudelijke verzorging uit de AWBZ vervallen. De gemeente kan hiervoor eenvoudigere criteria opstellen;
- Minder complexe indicatiestellingen kunnen verder worden vereenvoudigd en aan zorgaanbieders worden gemandateerd. Dit leidt tot minder bureaucratie;
- In de huidige situatie bestaat voor veel zorg- en ondersteuningsdiensten een apart aanvraagproces, met aparte formulieren. Door de diensten in samenhang aan te bieden kan de gemeente dubbele gegevensuitvraag voorkomen;
- Door dienstverlening te bundelen in één Wmo-loket kan worden voorkomen dat burgers op meerdere plaatsen steeds hetzelfde verhaal moeten vertellen;
- De eisen die vanuit de WVG en de AWBZ bestaan ten aanzien van de verantwoording aan het Rijk vervallen grotendeels. De gemeente kan zelf een verantwoordingssystematiek vaststellen die minder registratie vereist;
- De eigenbijdrage regeling in de Wmo maakt het mogelijk om te werken met het belastbaar inkomen, in plaats van het netto-inkomen, dat nu voor de WVG geldt. De wet biedt een juridische basis om de hoogte van het belastbaar inkomen via de Belastingdienst vast te stellen (Artikel 23).

Waar beginnen?

Met ICT is veel mogelijk, maar niet alles wat kan, moet ook gerealiseerd worden. Op grond van de wet verdienen de volgende ICT-voorzieningen de prioriteit:

1. Digitaal ontsluiten van de sociale kaart, de voorzieningencatalogus en de toegangscriteria, om de dienstverlening transparant te maken en de informatie en adviesfunctie in het loket te ondersteunen;
2. Gegevensuitwisseling met CIZ en CAK voor respectievelijk de indicatiestelling AWBZ en de inning van de eigen bijdrage;
3. Een digitaal klantdossier of klantvolgsysteem voor het registreren van aanvragen voor individuele voorzieningen en de procesondersteuning voor het afhandelen van die aanvragen. Hiervoor kan (een aangepaste versie van) het huidige WVG-systeem gebruikt worden.

3 Een stappenplan voor de invoering van ICT

In dit hoofdstuk wordt een stappenplan gegeven voor het ontwikkelen en implementeren van ICT in de Wmo-uitvoering. Dit stappenplan is géén blauwdruk, maar is bedoeld om de gemeente te helpen bij het systematisch analyseren van mogelijke toepassingen van ICT.

3.1 Voortbouwen op bestaande systemen

In de Wmo komen de WVG, de Welzijnswet en de huishoudelijke verzorging uit de AWBZ samen. Voor de ICT kan gebruik worden gemaakt van de systemen die op dit moment voor de uitvoering van deze wetten gebruikt worden. Maar de Wmo is niet alleen een 'zoek en vervang' actie. De ICT volgt de dienstverlening en niet andersom! De gemeente moet eerst een visie op de dienstverlening vaststellen en dan pas bepalen welke ICT daarbij nodig of nuttig is.

Wet Voorzieningen Gehandicapten

Voor de WVG gebruiken veel gemeenten een klantvolgsysteem. In dit systeem zijn een aantal functies gebundeld:

- Intake en vraagherkenning;
- Indicatiestelling, toetsing van recht op de voorziening;
- Registratie van klantgegevens, klantdossier;
- Procesondersteuning;
- Verantwoording en managementrapportage.

Dit totaal aan functies is ook voor de Wmo relevant. Dit beperkt zich wel tot de verstrekking van individuele voorzieningen.

Hulp bij het huishouden

De meest pragmatische oplossing is de intake en indicatiestelling voor de hulp bij het huishouden onderbrengen in het huidige WVG systeem van de gemeente. Een alternatief is gebruik maken van een CIZ-systeem.

Collectieve voorzieningen vanuit de Welzijnswet

Voor de ICT ondersteuning van de collectieve voorzieningen kan gebruik worden gemaakt van de systemen voor contractering en verantwoording, die nu in de Welzijnswet worden gebruikt.

De belangrijkste collectieve voorzieningen zijn de maatschappelijke opvang, het vrijwilligerswerk, het club- en buurthuiswerk, algemeen maatschappelijk werk, de verslavingszorg, en welzijn ouderen.

De informatie- en adviesfunctie is in zekere zin nieuw in de Wmo. Aan de andere kant hebben veel gemeenten de afgelopen jaren een lokaal zorg-loket ingericht. In een aantal gemeenten is dit loket al uitgebouwd tot een lokaal loket wonen, zorg en welzijn. De ICT ondersteuning in dit lokale loket kan in de Wmo gebruikt worden om de informatie- en adviesfunctie te ondersteunen.

Wet werk en bijstand

De verstrekking van individuele voorzieningen in de Wmo vertoont overeenkomsten met de manier waarop de gemeentelijke sociale dienst de inkomensvoorziening in de Wet werk en bijstand (Wwb)

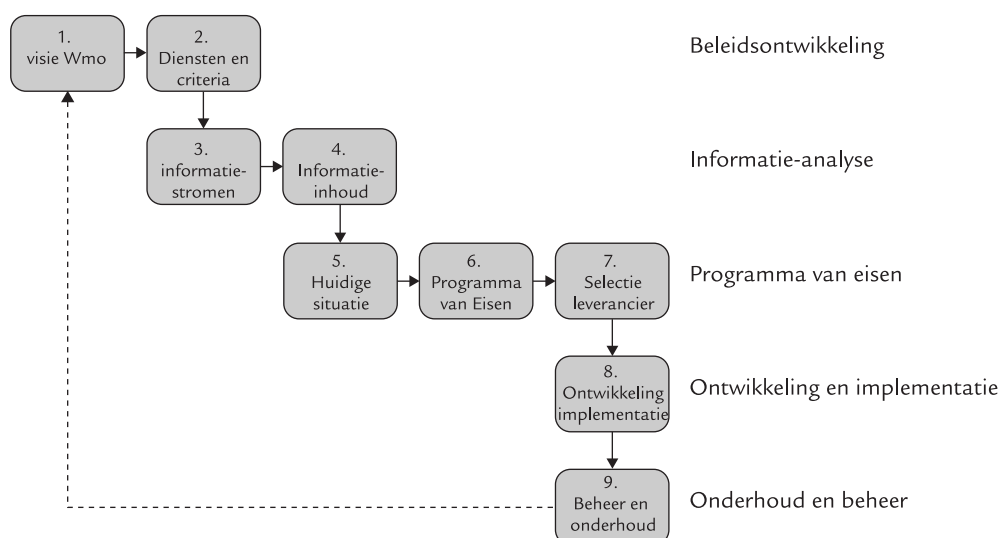
en de bijzondere bijstand verleent. En de cliëntondersteuning in de Wmo lijkt op de inkoop van reïntegratietrajecten en het volgen van die trajecten binnen de Wwb.

De systemen van de gemeentelijke sociale dienst kunnen aangepast worden om de verstrekking van individuele voorzieningen in de Wmo mogelijk te maken. Daarnaast bestaat vanuit de sociale dienst veel ervaring met samenwerking in een keten (met CWI en UWV) en elektronische gegevensuitwisseling in de ketendienstverlening. Deze ervaringen zijn voor de gemeente relevant bij het ontwikkelen van ICT voor de Wmo.

Het Wwb-systeem van de gemeentelijke sociale dienst wordt in veel gemeenten nu al gebruikt voor de uitvoering van de WVG. In dat geval ligt hergebruik binnen de Wmo, zeker op de korte termijn, voor de hand.

3.2 Stappenplan

De ontwikkeling en invoering van ICT kunnen als volgt in een schema worden weergegeven.



Stap 1. Visie op de Wmo

Voor de toepassing van ICT is de visie van de gemeente van belang. Dit spitst zich toe op het Wmo-loket, de regierol van de gemeente, de procesondersteuning, de ketensamenwerking en de manier waarop de participatie en zelfredzaamheid van de burger worden bevorderd.

In de Algemene handreiking over de implementatie Wmo is aangegeven hoe de gemeente tot een visie op de Wmo kan komen. De verschillende aspecten zijn in diverse andere handreikingen verder uitgewerkt.

Stap 2. Operationaliseren van de visie in diensten en criteria

Voor de individuele voorzieningen moet de gemeente het voorzieningenaanbod vastleggen in een verordening. Met de verordening en de bijbehorende stukken maakt de gemeente de dienstverlening transparant. Voor de collectieve voorzieningen moet de gemeente vanuit prestatieveld 3 eveneens het aanbod en de mogelijkheden transparant maken.

Onder andere op basis van de verordening en de verdere uitwerkingen daarvan stelt de gemeente de volgende beschrijvingen vast:

1. de voorzieningencatalogus;
2. de toegangscriteria, de manier van indicatiestelling;
3. de aanvraagprocedures, formulieren, doorlooptijden, hersteltermijnen e.d.;
4. de (lokale) sociale kaart;
5. de ketenpartners.

Deze vijf beschrijvingen vormen de inhoudelijke basis voor de informatievoorziening in het Wmo-loket.

Stap 3. Analyse van de informatiestromen

De volgende soorten van informatie-uitwisseling zijn van belang:

Soort informatie-uitwisseling	Voorbeeld van informatie-uitwisselingen
Van burgers naar de gemeente ⁶	<ul style="list-style-type: none"> • Vraag om advies • Aanvraagformulieren individuele voorzieningen • Vragenlijst t.b.v. indicatiestelling
Binnen de gemeente	<ul style="list-style-type: none"> • Horizontale verantwoording naar de raad • Dossiergegevens van andere afdelingen (werk & inkomen, jeugd, leerplicht e.d.) • Raadpleging GBA en andere basisadministraties
Tussen de gemeente en ketenpartners	<ul style="list-style-type: none"> • Dossieroverdracht • Doorverwijzing • Verantwoording door instellingen
Tussen de gemeente en externe indicatiestellers (een stichting, geman-deerde aanbieders o.i.d.)	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens t.b.v. indicatiestelling • Resultaat van de indicatiestelling en eventuele toelichting
Tussen de gemeente en CIZ / CAK	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens t.b.v. indicatiestelling AWBZ
Tussen de gemeente en het Rijk	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens t.b.v. inning eigen bijdrage • Verticale verantwoording • Benchmarking • Beleidsinformatie • Statistiek

Op basis van de uitwerking van prestatieveld 3 kan voor elk soort informatie-uitwisseling worden bepaald met welke organisaties of afdelingen gegevens worden uitgewisseld. Zo ontstaat een limitatief overzicht van de informatiestromen binnen de Wmo.

⁶ Burgers zullen in de praktijk hun vragen ook rechtstreeks aan de zorgaanbieders stellen. Voor zover informatie hierover voor de gemeente relevant is (bijvoorbeeld voor het turven van vragen over een bepaald onderwerp) moet de zorgaanbieder dan de relevante informatie aan de gemeente verstrekken.

Stap 4. De inhoud van de gegevensuitwisseling

Voor elke informatiestroom of bericht kan worden bepaald welke gegevens uitgewisseld moeten worden.

Individuele voorzieningen	Collectieve voorzieningen
Bepaal per voorziening welke gegevens nodig zijn voor...	Bepaal per contract met een aanbieder welke gegevens nodig zijn voor...
<ul style="list-style-type: none"> • de indicatiestelling • de dienstverlening of dossiervorming • het volgen van de voortgang van de dienstverlening (statusinformatie) • de leverancier of de zorg-aanbieder • managementinformatie 	<ul style="list-style-type: none"> • het volgen van de contractuele afspraken • resultaatmeting • managementinformatie, verantwoording • beleidsinformatie

Stap 5. Inventarisatie van de huidige situatie

In een impactanalyse kan de gemeente bepalen in hoeverre de huidige beschikbare systemen voldoen aan de informatie-eisen uit stap 3 en 4. Uit deze analyse volgt ook welke aanpassingen aan de bestaande systemen nodig zijn, c.q. op welke onderdelen nieuwe systemen gewenst zijn.

Stap 6. Programma van eisen

Het programma van eisen is de norm waaraan de huidige systemen of de beoogde systemen van leveranciers getoetst kunnen worden. Dit kan ook gebruikt worden om te toetsen of de huidige leverancier nog voldoet.

ICT volgt de dienstverlening en niet andersom! De volgorde is dat de gemeente eerst een gegevens-analyse maakt en een programma van eisen opstelt, op basis waarvan de ICT wordt geselecteerd. Zo wordt de gemeente minder afhankelijk van de leverancier.

Bij het ontwikkelen van een programma van eisen moeten de beoogde gebruikers nauw worden betrokken.

In Bijlage 2 is een opsomming gegeven van functionaliteiten die de gemeente in een programma van eisen kan opnemen.

Stap 7. Selectie van ICT-leverancier(s)

Op basis van het programma van eisen kan worden gekozen voor het aanpassen van bestaande systemen, voor de aanschaf van een (standaard) pakket of voor het laten ontwikkelen van een (maatwerk) pakket. Afhankelijk van de gemoeide bedragen moet de opdracht Europees worden aanbesteed.

Stap 8. Ontwikkeling en implementatie

Bij de ontwikkeling of aanpassing van een systeem is het van belang dat de eindgebruikers van het systeem in een vroeg stadium worden betrokken. Voor een website of een portal voor publieks-informatie kan dit dus ook de burger zijn! De ontwikkeling wordt in het algemeen afgerond met een technische test, een belastbaarheidstest en een gebruikersacceptatietest. In de planning moet eveneens rekening worden gehouden met het opleiden van de gebruikers.

Stap 9. Organiseren van beheer en onderhoud

Onderhoud en beheer hebben niet alleen betrekking op de technische voorzieningen, maar ook op de inhoud van de berichten en de gegevensuitwisselingen tussen de partijen. Hiermee is het gegevensonderhoud en beheer onderdeel van de jaarlijkse cyclus rondom het Wmo-beleidsplan.

Aanpassingen in het Wmo-beleid en het voorzieningenaanbod zullen waarschijnlijk ook leiden tot aanpassingen in de gegevensuitwisseling en (dus) in de ICT-systemen.

3.3 Keuzes bij de toepassing van ICT

De inzet van ICT wordt bepaald door de eigen ambitie en visie van de gemeente op de Wmo en de uitvoering daarvan. Bij het bepalen van de mogelijke toepassingen van ICT heeft de gemeente volop de ruimte om eigen keuzes te maken.

Hergebruik of nieuwbouw?

In de vorige paragrafen is aangegeven hoe de gemeente bestaande ICT voorzieningen kan hergebruiken. Het voordeel van hergebruik is dat de voorzieningen snel en relatief goedkoop te realiseren zijn.

Een nadeel kan zijn dat de dienstverlening (in lijn met de huidige WVG en AWBZ) meer vanuit het aanbod van de gemeente, dan vanuit de vraag van de burger wordt georganiseerd.

Eén systeem of losse componenten?

Gezien de vele aspecten van de Wmo is één al-omvattend Wmo-systeem niet realistisch. In de praktijk heeft de gemeente meerdere ICT-systemen nodig om de Wmo uit te voeren. Hoofdstuk 4 gaat nader in op de verschillende functies die te automatiseren zijn.

Het gebruik van meerdere systemen vraagt om het koppelen van losse systemen of modules.

Een belangrijk voordeel van koppelen is dat bijvoorbeeld het bestaande WVG-systeem als basis kan worden genomen, waar een aantal specifieke Wmo-functionaliteiten (bijvoorbeeld indicatiestelling of vraagverheldering) aan vast worden 'geklikt'. Met moderne Internet-technieken (zoals XML) wordt koppelen steeds beter mogelijk. Koppeling vereist wel een zekere standaardisatie.

Vergelijk de losse ICT-componenten of modules met Lego-blokjes: de blokjes 'passen' alleen als de maat en de afstand van de noppen voldoet aan de standaard. Een belangrijk hulpmiddel is in dit verband een ICT-architectuur. In hoofdstuk 7 is beschreven wat een ICT-architectuur is en hoe standaarden daarin toegepast kunnen worden.

Wmo Proeftuin Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE)

Het SRE is aangewezen als pilotgebied voor prestatieveld 3. De pilot, genaamd "Digitaal Begrepen" moet resulteren in een landelijke standaard voor de digitale gegevensuitwisseling tussen ketenpartners in de Wmo. Voor het project is in korte tijd een prototype gebouwd. Hierin is voor enkele voorzieningen aangetoond dat met gestandaardiseerde digitale berichten relatief snel en gemakkelijk een koppeling kan worden gemaakt tussen bestaande systemen (in dit geval voor de WVG, het CIZ en de stichting Welzijn Ouderen). Daarnaast is een koppeling gemaakt met een website waar burgers online voorzieningen kunnen aanvragen. Met dit prototype hoeven gegevens niet meer dubbel uitgevraagd te worden en beschikken alle betrokken organisaties altijd over de actuele dossier-informatie.

De digitale berichten, zogenaamde Zorg Informatie Modellen (ZIM) zijn gebaseerd op Health Level 7 (HL7, de internationale standaard voor zorginformatie) en XML (een internationale technische standaard voor berichtenverkeer via Internet).

Meer informatie: op www.sre.nl onder projecten/wet maatschappelijke ondersteuning of rechtstreeks op www.sre.nl/web/show/id=104867

Alleen of samen met andere gemeenten?

Door de ketensamenwerking zal de Wmo leiden tot een regionalisering van de dienstverlening. Ook de eis dat gemeenten de toegang tot de AWBZ moeten verzorgen zal leiden tot een regionalisering. CIZ, zorgkantoren en aanbieders werken immers regionaal. Regionale samenwerking kan bovendien kostenvoordelen opleveren. Een mogelijk nadeel van het gezamenlijk ontwikkelen met andere gemeenten is dat dit ook eisen stelt aan de dienstverlening en het werkproces. Er is (tot op zekere hoogte) overeenstemming nodig tussen de samenwerkende gemeenten over de inhoudelijke invulling van de Wmo, de manier van werken en de kwaliteit van de dienstverlening.

Samen met ketenpartners?

In de keten zal de gemeente nauw samenwerken met een aantal ketenpartners. Voor een deel staan de ketenpartners voor dezelfde logistieke vragen als de gemeente, het gaat immers om een gezamenlijk ketenproces. Het loont om in de inventarisatie te onderzoeken welke systemen worden gebruikt door bijvoorbeeld de GGD, de MEE-organisatie, de thuiszorg-organisatie enzovoort.

Elektronisch of op papier?

De belofte van ICT en de verwachtingen die de gebruiker daarvan heeft zijn vaak groot. Maar de praktijk blijkt evenzo vaak weerbarstig.⁷ Niet alles wat met de computer kán, moet ook geautomatiseerd worden. Het automatiseren van processen heeft hoe dan ook invloed op de organisatie, en aangezien er met de Wmo al heel veel verandert is het maar de vraag of de medewerkers wel zitten te wachten op uitgebreide ICT-ondersteuning van de processen. In veel gevallen zal, in elk geval voor de korte termijn, een 'papieren' proces voldoende zijn. De gemeente kan per proces of per voorziening bijvoorbeeld bepalen of een aanvraag op een papieren formulier volstaat. Voor de communicatie tussen de gemeente en de ketenorganisaties zal wellicht in een aantal gevallen de (papieren) post, de fax of de e-mail voldoende zijn.

⁷ In de literatuur is dit weleens de 2,5-regel genoemd: 'de ontwikkeling van ICT systemen duurt 2,5 keer langer dan gedacht, kost 2,5 keer meer dan begroot en levert 2,5 minder dan verwacht.' Maar zelfs met inachtneming van deze (vuist)regel biedt ICT in het algemeen meer mogelijkheden tegen lagere kosten dan een 'handmatig' proces!

Eerst de ‘achterkant’ of eerst de ‘voorkant’?

In een digitaal loket komen diverse basisinformatiesystemen samen (bijvoorbeeld sociale kaartgegevens, persoonsgegevens uit het GBA, gegevens over de Wmo-voorzieningen etc.). De vraag is of het beste kan worden begonnen met de de basisinformatiesystemen op orde brengen (de ‘achterkant’) of dat juist het digitaal loket (de ‘voorkant’) als eerste aandacht verdient. Dit is tot op zekere hoogte een kip-ei-probleem, want beide voorzieningen kunnen in de praktijk niet goed zonder elkaar bestaan.

Vaak is de verleiding groot om ambitieus aan de ‘voorkant’ te beginnen. Die is immers zichtbaar voor de burger en zo kan de gemeente laten zien actief te zijn in digitale dienstverlening. Een mooi loket zonder goede basisinformatie en een daarop ingerichte organisatie leidt echter tot inefficiënties en frustraties bij burgers én medewerkers.

De ervaring leert daarom dat het verstandiger is aan de ‘achterkant’ te beginnen en van daaruit de ‘voorkant’ in te richten. Ofwel: alleen basisregistraties en dienstverleningsprocessen aan de ‘voorkant’ aanbieden die voldoende uitontwikkeld zijn.

Voorbeeld: twee scenario's		
<p>Als voorbeeld hoe de keuzes in de praktijk kunnen uitpakken zijn hieronder twee scenario's geschetst. De gemeente kan beginnen met een verantwoord startscenario (voldoen aan de wet) en van daar uit bouwen aan een meer integrale benadering van de ICT-ondersteuning. De scenario's zijn slechts indicatief, veel tussenvormen zijn denkbaar.</p>		
	Verantwoord startscenario	Integrale ICT-ondersteuning
Strategie	<ul style="list-style-type: none"> • Zoveel mogelijk hergebruik van systemen • Pragmatisch 	<ul style="list-style-type: none"> • De vraag van de burger centraal • Ontwikkeling op basis van een ICT-architectuur
Samenwerking?	Gericht op eigen gemeente	Samenwerking / afstemming met de regio en de ketenpartners
Digitaal loket	<ul style="list-style-type: none"> • Algemene informatie, platte tekst • Bestaande sociale kaart (bijv. van de GGD of de bibliotheek) • Eenvoudige zoekfunctie naar Internetpagina's (vgl. Google) 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale sociale kaart • Voorzieningscatalogus • Lokaal Wmo-beleid en criteria • Elektronische aanvraag individuele voorzieningen • Uitgebreide zoekfunctie
Vraagverheldering	<ul style="list-style-type: none"> • Op papier (aanvraagformulieren), o.b.v. expertise medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale vraagbomen en toepassing van kennistechnologie
Individuele voorzieningen (klantvolgsysteem)	<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van huidige WVG-systeem, minimale aanpassingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Virtueel dossier, dat gedeeld kan worden met (de systemen van) de ketenpartners
Collectieve voorzieningen (contractbeheer)	<ul style="list-style-type: none"> • Periodieke verantwoording op papier • Excel-overzichten 	<ul style="list-style-type: none"> • Systeemkoppeling naar ketenpartners • On-line 'management-dashboard'
Koppeling CIZ en CAK	<ul style="list-style-type: none"> • CIZ op papier, e-mail en/of fax • CAK afhankelijk van nadere regels 	<ul style="list-style-type: none"> • Systeemkoppeling met CIZ / CAK
Koppeling ketenpartners	<ul style="list-style-type: none"> • Op papier, e-mail en/of fax 	<ul style="list-style-type: none"> • Systeemkoppeling, on-line inkijk in elkaars systemen
Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> • Lagere kosten • Snel te realiseren • Geringe gewenning bij medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoog dienstverleningsniveau • Integrale aanpak: vraaggericht • Minder afhankelijk van het kennisniveau van medewerkers • Minder administratieve lasten: hergebruik van gegevens • Toekomstvast, lage beheerskosten
Nadelen	<ul style="list-style-type: none"> • Risico dat de organisatie aanbodgericht blijft werken • Noodzaak van generalisten, hoog kennisniveau medewerkers • Overtypen van gegevens, dubbele gegevensuitvraag 	<ul style="list-style-type: none"> • Hogere kosten • Technisch complex, risicovol • Management van verwachtingen • Opleiding van en gewenning door medewerkers

4 Bouwstenen voor het Wmo-loket

In prestatieveld 3 staat het Wmo-loket centraal. Hierover zijn 3 aparte handreikingen verschenen. Dit hoofdstuk beschrijft de mogelijke ICT-ondersteuning in het loket. Het lokaal loket is het informatieknooppunt voor de gemeente. ICT kan dan helpen om al die informatie in goede banen te leiden.

4.1 Definitie van een Wmo-loket

In de handreiking 'Lokale loketten in de Wmo' is het Wmo-loket als volgt gedefinieerd:

Een lokaal loket is een (gemeentelijke)⁸ voorziening die informatie, vraagverheldering, advies, bemiddeling en vaak ondersteuning en toegang tot individuele voorzieningen biedt op de terreinen van wonen, zorg en welzijn.

De Wmo propageert de één-loket gedachte. De vraag en het perspectief van de burger zijn het startpunt. Een burger hoeft zich in principe maar één keer tot de gemeente te wenden om over het gehele scala van voorzieningen informatie te krijgen. Daarbij zal de gemeente zich niet beperken tot die voorzieningen waar zij zelf over gaat, maar ook informatie geven over relevante aanpalende terreinen, zoals zorg en wonen.

Daarnaast mag het in principe voor de burger niet uitmaken waar hij zich meldt. Het loket moet onafhankelijk van plaats, tijd en organisatie informatie kunnen geven. De burger kan zich bijvoorbeeld melden bij een gemeentelijke balie, telefonisch, via Internet of via een zorgaanbieder. In alle gevallen moet de burger steeds op dezelfde informatie en dezelfde dienstverlening kunnen rekenen.

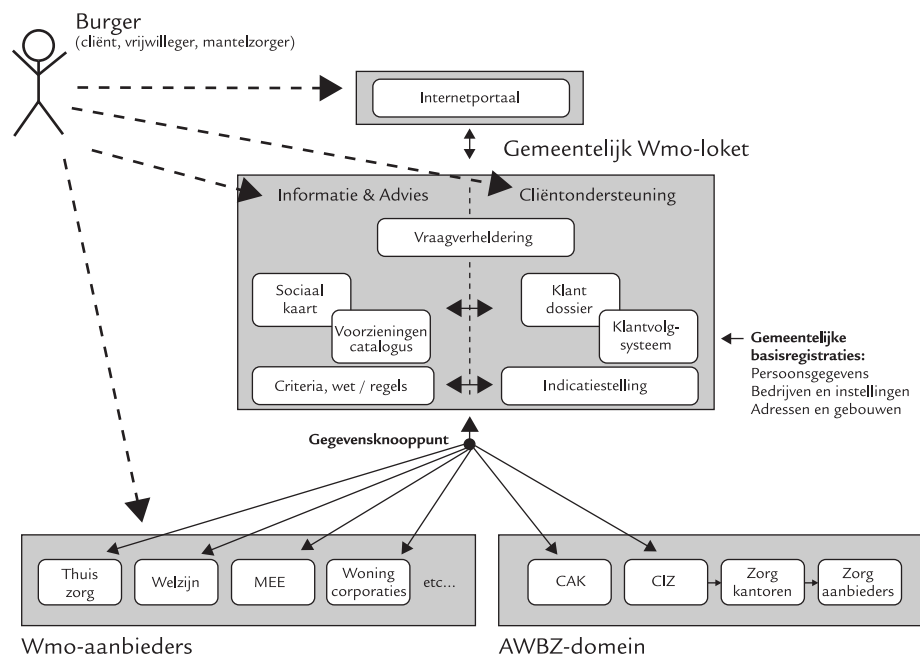
4.2 De dienstverlening in het Wmo-loket

Vanuit prestatieveld 3 heeft het Wmo-loket twee hoofdfuncties:

- Informatie en advies: dit gaat om de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning, met een folder, een doorverwijzing, een kort advies, hulp het verhelderen van een ondersteuningsvraag e.d.;
- Cliëntondersteuning: dit is het ondersteunen van een burger bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Het doel is de burger weer grip te laten krijgen op het eigen functioneren. Het kan ook gaan om het ondersteunen van burgers die nooit voldoende grip op hun leven zullen krijgen. Cliëntondersteuning gaat daarmee een stap verder dan informatie en advies.

Informatie en advies en de cliëntondersteuning vormen het hart van het Wmo-loket. Alle overige functies zijn hiervan afgeleid. Dit is schematisch weergegeven in onderstaande figuur.

⁸ Dit kan ook een in opdracht van de gemeente werkend loket zijn buiten de gemeentelijke organisatie. In het vervolg wordt steeds over de gemeente gesproken, ook als een in opdracht werkend loket wordt bedoeld.



Toegang tot het loket

De burger die zich meldt bij het loket is niet altijd de persoon die zelf hulp of zorg nodig heeft. Het kan ook gaan om een vrijwilliger of een mantelzorger, die hulp vraagt bij het ondersteunen van anderen.

De toegang tot de dienstverlening kan op minimaal vier manieren gebeuren:

1. Via het digitale loket op Internet. Een deel van de dienstverlening, zoals informatie en advies kan digitaal worden afgehandeld, zonder tussenkomst van professionals. De burger helpt zichzelf;
2. Via het fysiek loket voor informatie en advies. De burger krijgt antwoord op de vraag of wordt doorverwezen naar de gezochte dienstverlening. Na een relatief beperkte inzet vanuit het loket helpt de burger verder zichzelf;
3. Via het loket voor cliëntondersteuning. De burger heeft een complexe vraag of wil een individuele voorziening aanvragen. De medewerker in het loket verzorgt de ondersteuning of draagt de klant over aan een zorgaanbieder die vervolgens de dienstverlening levert;
4. Via een aanbieder van maatschappelijke ondersteuning. Dit kan gaan om informatie en advies of om een aanvraag van een individuele voorziening waarvoor de zorgaanbieder is gemandateerd om die te verlenen. De dienstverlening gaat in principe buiten het gemeentelijk loket om.

Onafhankelijk van de gekozen route moet de burger erop kunnen vertrouwen dat dezelfde informatie wordt vertrekt. De gemeente moet als regisseur onafhankelijk van de gekozen route weten welke diensten zijn verleend en wat daarvan het resultaat was. Dit vereist dat binnen de samenwerking gebruik kan worden gemaakt van dezelfde gegevens over sociale kaart, voorzieningencatalogus, toegangscriteria en de gegevens uit het klantdossier en het klantvolgsysteem.

Om te voorkomen dat gegevens dubbel uitgevraagd en ingetypt moeten worden kunnen de gegevens die in het ene systeem zijn ingevoerd (bijvoorbeeld bij de gemeente) elektronisch overgedragen worden naar een ander systeem (bijvoorbeeld bij de zorgaanbieder).⁹

⁹ Zie het voorbeeld in de box in paragraaf 3.3 over van de pilot 'Digitaal begrepen' van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven.

Vraagverheldering

De vraag van de burger staat centraal en niet het aanbod. De dienstverlening in het loket moet dus beginnen met een vorm van vraagverheldering. Als een burger zich meldt wordt vastgesteld of het om een 'eenvoudige' vraag gaat of om een 'complexere' situatie. Daaruit volgt of kan worden volstaan met het verstrekken van informatie of advies, of dat een vorm van cliëntondersteuning noodzakelijk is. De gegevens, die in de vraagverheldering zijn verzameld kunnen worden vastgelegd, zodat de klant ze later niet nog een keer hoeft te geven. Daarnaast kan bij de vraagverheldering de gegevens gebruiken, die al eerder over de klant zijn verzameld. Dit kan gaan om dossiergegevens uit een eerdere hulpvraag of om persoonsgegevens uit de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA).

Informatie en advies

Om bij informatie en advies de 'weg te kunnen wijzen' moet de gemeente zelf een overzicht hebben van de lokale situatie op het terrein van wonen, zorg en welzijn.

Deze informatie ligt vast in de sociale kaart, de catalogus van (individuele en collectieve) voorzieningen, en de criteria voor het verkrijgen van individuele voorzieningen.

Deze informatie is voor een deel bepaald door de lokale Wmo-verordening, maar is breder dan dat. De sociale kaart gaat over alle organisaties die lokaal of landelijk 'iets' doen op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Het is niet beperkt tot de organisaties waarmee de gemeente in het kader van de Wmo een inkoop-contract heeft gesloten of een subsidierelatie mee heeft.

Cliëntondersteuning

Bij cliëntondersteuning is meer informatie over de persoon en de persoonlijke situatie nodig.

Deze gegevens worden vastgelegd in een klantdossier. De voortgang van de cliëntondersteuning kan worden gevolgd met een klantvolgsysteem. Het klantvolgsysteem kan de voortgang van het proces bewaken en de overdracht van persoonsgegevens naar de aanbieders van de maatschappelijke ondersteuning verzorgen.

Als in de cliëntondersteuning een beroep wordt gedaan op individuele voorzieningen is een indicatiestelling nodig. De persoonlijke situatie van de klant wordt getoetst aan de criteria zoals die zijn vastgesteld in de Wmo-verordening. In ICT-termen betekent dit dat de gegevens over de persoon en de situatie, die in de loop van het proces zijn verzameld, worden vergeleken met de gegevens in een kennisdatabank met de toegangscriteria.

De indicatiestelling kan worden uitgevoerd door de gemeente, door het CIZ, door een stichting of een bedrijf of gemandateerd door een zorgaanbieder. Als de indicatiestelling voor een voorziening niet door de gemeente wordt gedaan, is het nodig dat alle relevante klantgegevens worden overgedragen aan de indicatiesteller.

Gegevensuitwisseling met aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

In de ketensamenwerking zijn de gemeente en de aanbieders gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering. De gemeente voert de regie en de aanbieders verzorgen de dienstverlening. Deze samenwerking vereist het delen van klantgegevens en het elkaar wederzijds informeren over de dienstverlening en de voortgang van het proces. Na een intake draagt de gemeente de klant (en de klantgegevens) over aan de aanbieder. En de aanbieder legt periodiek aan de gemeente verantwoording af over de geleverde diensten.

Deze uitwisseling van gegevens tussen gemeente en aanbieders vraagt om een vorm van keten-informatisering, zoals het inrichten van een gegevensknooppunt en een infrastructuur voor

(elektronische) gegevensuitwisseling. Ook gegevensbeveiliging en autorisatie van gebruikers hoort daarbij.

Gegevensuitwisseling met CIZ en CAK

Burgers moeten voor een AWBZ-indicatie ook bij het gemeentelijk Wmo-loket terecht kunnen.¹⁰

Vanuit de gedachte van het één-loket en de administratieve lastenverlichting kan de gemeente hier een geïntegreerde indicatiestelling Wmo en AWBZ voor ontwikkelen. Dit vereist dat de gemeente gegevens met het CIZ kan uitwisselen. Binnen de AWBZ wisselt het CIZ gegevens uit conform de AWBZ-brede Zorgregistratie (AZR). Voor een goede communicatie is het handig als de gegevensuitwisseling tussen de gemeente en het CIZ aansluit op de AZR-systematiek.

In artikel 15 tot en met 19 van de Wmo is geregeld dat het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK) de eigen bijdrage voor zowel de Wmo als de AWBZ int.¹¹ Het CAK verzorgt ook de eventuele verrekening tussen de beide eigen bijdragen. Dit vereist dat de gemeente gegevens met het CAK kan uitwisselen.

Voor de gegevensuitwisseling tussen de gemeente, het CIZ en het CAK wordt door het Implementatiebureau Wmo (het ministerie van VWS en de VNG) een aantal ICT-standaarden ontwikkeld, onder andere om te voorkomen dat elke gemeente zelf het wiel moet uitvinden voor de aansluiting op de AZR. Paragraaf 7.6 gaat hier nader op in.

De AWBZ-brede zorgregistratie (AZR)

In de AWBZ wordt AZR (de AWBZ-brede zorgregistratie) als gegevensstandaard gehanteerd voor de gegevensuitwisseling tussen CIZ, zorgkantoren en zorgaanbieders. In het kader van de indicatiestelling en de samenloop Wmo en Awbz kan de gemeente het berichtenverkeer tussen gemeente en CIZ automatiseren. Het berichtenverkeer dient in dat geval zoveel mogelijk op de AZR-standaard gebaseerd te worden. Enkele klantvolg systemen ondersteunen al de gegevensuitwisseling met CIZ, conform de AZR berichtenstandaard.

Voor de indicatiestelling huishoudelijke verzorging heeft het CIZ een intake module gerealiseerd, conform de huidige AWBZ-protocollen. De intake module is aangesloten op het elektronisch berichtenverkeer tussen CIZ, zorgkantoren en zorgaanbieders. De intake module van CIZ genereert het Intake Aanmeldingsbericht (IAB) conform deze standaard. Voor de vraagafhandeling zijn beslisbomen, de zogenaamde SIP's (standaard indicatieprotocollen), ontwikkeld.

Het CVZ is verantwoordelijk voor het landelijk beheer van de AZR Zorgregistratie.

Meer informatie over AZR is te vinden op: www.zorgregistratie.nl

4.3 Overzicht van ICT-functies in en rondom het Wmo-loket

Op basis van de figuur en de beschrijvingen in de vorige paragraaf kan een overzicht worden gemaakt van de ICT-functies die in het Wmo-loket van nut kunnen zijn. Een ICT-functie is niet noodzakelijkerwijs hetzelfde als een ICT-systeem. Een systeem kan meerdere functies bundelen. Om te bepalen of een systeem voldoet aan de eisen die de gemeente daaraan stelt, moet de gemeente zich eerst een beeld vormen welke functies van het Wmo-loket zij door middel van ICT wil laten ondersteunen.

¹⁰ Motie om het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) in alle zorgloketten vertegenwoordigd te laten zijn, motie van het lid van Miltenburg c.s., Tweede Kamer, vergaderjaar 2005-2006, 30 131, nr. 95.

¹¹ Om de eigen bijdrage vast te stellen kan de gemeente inkomensgegevens opgevraagd bij de Belastingdienst. Deze gegevensuitwisseling is expliciet opgenomen in de concept wettekst Wmo (Artikel 20). Als het CAK de eigen bijdrage int, kan CAK de bevraging bij de Belastingdienst doen en is er geen rechtstreekse gegevensuitwisseling tussen gemeente en Belastingdienst nodig.

De volgende ICT-functies kunnen onderdeel uitmaken van het Wmo-loket:

Informatiefuncties

1. Internet-portal;
2. Digitale sociale kaart;
3. Digitale catalogus van voorzieningen;
4. Database met criteria, wet- en regelgeving;
5. Vraagverhelderingsmodule: Een intakestelsel waarin, al dan niet met behulp van kennistechnologie of een beslisboom, de klantvraag kan worden geanalyseerd en eventueel een indicatiestelling kan worden gedaan;
6. Indicatiemodule: voor de geïntegreerde indicatiestelling;
7. Digitaal klantdossier / klantvolgsysteem: Voor het volgen van klanten die een beroep doen op één of meer individuele voorzieningen. In het klantvolgsysteem wordt een relatie gelegd tussen de klantgegevens en de verleende diensten. De gegevens in het systeem kunnen worden gebruikt voor beleidsinformatie en verantwoording. Ook voor het afhandelen van bezwaar en beroep is de dienstverleningshistorie nodig;

Gegevensuitwisselingen

8. Gegevensuitwisseling met CIZ;
9. Gegevensuitwisseling met CAK;
10. Gegevensuitwisseling met zorgaanbieders en leveranciers: bijv. dossiergegevens over klanten, of bulkgegevens voor beleidsinformatie, verantwoording en statistiek;
11. Koppeling naar de gemeentelijk basisadministratie persoonsgegevens (GBA);
12. Koppeling naar andere basisadministraties;

Technische voorzieningen

13. Infrastructuur en berichtenroutering;
14. Beveiliging, toegangsbeheer, autorisatie en gebruikersadministratie.

Ten behoeve van de bedrijfsvoering en de procesondersteuning

15. Financieel systeem, registratie PGB: De gemeente krijgt te maken met verschillende soorten van financiering (bijvoorbeeld voor individuele voorzieningen, collectieve voorzieningen, subsidies, persoonsgebonden budgetten, inkomsten uit eigen bijdragen);
16. Managementinformatie en verantwoording / rapportage-tool: Om te kunnen sturen, het beleid bij te stellen en verantwoording af te leggen over de geleverde diensten;
17. Workflowmanagement: de geautomatiseerde ondersteuning van werkprocessen, beheer van taken en werkopdrachten, signalering van dienstverleningstermijnen e.d.;
18. Documentair informatiesysteem (DIV): dit is het elektronisch documentenarchief, voor het beheer van digitale scans van documenten. Het voordeel van digitale documenten is dat de informatie onafhankelijk van tijd en plaats beschikbaar is.

4.4 Aandachtspunten bij het realiseren van ICT-functies

Bij het bepalen van de gewenste toepassingen zijn de volgende punten van belang:

- ICT-functies kunnen worden gebundeld in modules of systemen. Nieuwe modules kunnen flexibel worden toegevoegd. Als vuistregel geldt: voor elke functie één module;

- De gemeente hoeft niet alle bovenstaande functies te automatiseren. De lijst geeft een maximum-variant voor een geautomatiseerd Wmo-loket;
- De gemeente hoeft niet alle functies tegelijk te automatiseren. In hoofdstuk 2 (in de box ‘waar beginnen?’) is een pragmatische benadering vanuit de wet gegeven: een sociale kaart, een voorzieningen catalogus en de toegangscriteria (de functies 2, 3 en 4), een klantvolgsysteem (functie 7) en elektronische gegevensuitwisseling met het CAK en het CIZ (functies 8 en 9);
- Ondersteunende systemen, zoals workflowondersteuning of een documentair informatiesysteem worden meestal gemeente-breed ingezet;
- Het aantal lokale en regionale dienstverleners en leveranciers bepaalt met hoeveel partijen de gemeente informatie moet uitwisselen. Hoe vaker een bepaalde voorziening wordt aangevraagd hoe eerder het loont om de administratieve afhandeling daarvan te automatiseren;
- Bij de vraag welke functies worden gerealiseerd moet het perspectief van de klant leidend zijn. Daarnaast is het raadzaam voor realisatie een kosten-baten analyse te maken. Houdt er rekening mee dat niet alle baten zijn te kwantificeren. Bovendien vallen de baten niet altijd op dezelfde plaats als waar de kosten worden gemaakt.

4.5 Het digitale Wmo-loket

Het digitale of virtueel loket zal het fysieke loket nooit volledig verdringen. Maar een fysiek loket alleen volstaat niet. Bijvoorbeeld, gemeenten die werken met huisbezoeken (met laptop!) bieden in zekere zin al een vorm van een virtueel loket. Fysiek en digitaal zijn complementair. Maar de trend is dat steeds meer mensen, ook ouderen, het Internet gebruiken. Burgers verwachten dat steeds meer dienstverlening óók digitaal beschikbaar is.¹²

Via het digitaal loket kan de gemeente informatie en advies geven over:

1. Vraagbaak. De burger formuleert zijn vraag door middel van steekwoorden en krijgt als antwoord een verwijzing naar relevante Wmo-diensten, lokale organisaties en interessante websites.
Het antwoord bestaat bij voorkeur uit zo min mogelijk verwijzingen, idealiter maximaal 5-10 stuks. Om te voorkomen dat de burger alsnog verdwaalt zijn ‘Google-achtige’ oplossingen, waar tientallen of honderden ‘hits’ worden gepresenteerd, in de Wmo minder nuttig;¹³
2. Vraagverheldering. Als de burger niet goed in staat is de vraag te formuleren kan met behulp van een vragenboom, eventueel ondersteund door kennistechnologie, systematisch de situatie van de burger worden geanalyseerd;
3. Het aanbod van voorzieningen;
4. De regionale sociale kaart;
5. Verwijzingen naar relevante websites.

Eén stap verder gaat het aanbieden van persoonlijke diensten via het digitaal loket:

6. Online aanvraagformulieren, e-intake;
7. Inzicht in de voortgang van de dienstverlening;
8. Een persoonlijke digitaal Wmo-dossier, dit is in feite de burger via het Internet-portaal inzicht geven in zijn eigen dossier in het klantvolgsysteem.

Deze opsomming geeft een indicatie van de items die op de homepage van het gemeentelijk Wmo-loket geplaatst kunnen worden. Het loket kan in fasen worden ontwikkeld.

¹² In het Programma Andere Overheid is de ambitie geformuleerd dat in 2007 minimaal 65% van alle overheidsdiensten (ook) digitaal beschikbaar is. Meer informatie op www.andereoverheid.nl en op www.minbzk.nl.

¹³ Een voorbeeld van een loket dat heel specifiek een beperkt aantal ‘hits’ geeft is www.zorgloket eindhoven.nl.

4.6 Toegankelijkheid van het digitale Wmo-loket

Vanwege specifieke doelgroepen in de Wmo (bijvoorbeeld ouderen of anderstaligen), is het van belang veel aandacht te geven aan de toegankelijkheid van het digitaal Wmo-loket. In het algemeen zal de doelgroep weinig computer-geletterd zijn.

Het Waarmerk drempelvrij.nl

De Stichting Waarmerk drempelvrij.nl heeft als doelstelling de toegankelijkheid van Nederlandse websites te bevorderen voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en senioren. Hiervoor is een transparante regeling met logo's en heldere normen opgezet die door de Stichting beheerd wordt.

Door een website volgens (internationale) normen te bouwen is de site ook bruikbaar voor mensen met een functiebeperking. Motorisch gehandicapten die geen muis vast kunnen houden kunnen een website dan met het toetsenbord bedienen. Blinden kunnen werken met apparatuur, die de tekst op het scherm voorlezen. Er zijn braille leesregels die de informatie in braille weergeven. Er is software die zowel tekst als afbeeldingen kan vergroten tot zelfs 32 keer van de originele grootte. Ook is de software die spraak herkent ver gevorderd. Er zijn browsers ontwikkeld die volledig spraakgestuurd zijn.

Het Waarmerk drempelvrij.nl is het kwaliteitsmerk waarmee toegankelijke websites in Nederland worden aangeduid. Wanneer een website voldoet aan de eisen van de Stichting Waarmerk drempelvrij.nl mag deze site het waarmerk (een groen logo) dragen.

Bron en meer informatie: www.drempelvrij.nl

Manieren waarop de gemeente de toegankelijkheid tot het digitale loket kan verbeteren zijn onder andere:

- Beperk de hoeveelheid informatie (knoppen, menu's e.d.) op de website;
- Gebruik duidelijk herkenbare begrippen, pictogrammen en logo's;
- Sluit aan bij de beleving van de klant, vermijd jargon;
- Houd rekening met de leesbaarheid van de website (kleurgebruik, grote letters);
- Houd de navigatie beperkt. Zorg dat de gezochte informatie met maximaal 3 of 4 muisklikken kan worden gevonden;
- Zorg dat er altijd een antwoord komt. Controleer of de vraag van de gebruiker is beantwoord (bijvoorbeeld met een knop 'geeft deze informatie antwoord op uw vraag?'). Biedt de mogelijkheid om een vraag in een vrije-tekst vak kunnen zetten, dat onder vermelding van een e-mail adres naar het lokaal loket wordt verstuurd. De burger moet uiteraard wel z.s.m. (bijvoorbeeld binnen 24 uur) een antwoord terug krijgen;
- Geef de burger een directe uitweg naar 'persoonlijke' dienstverlening. Bijvoorbeeld door een 'bel mij'-knop op de website, waarmee de burger aangeeft gebeld te willen worden om de vraag (verder) telefonisch af te kunnen afhandelen of om hulp te krijgen bij het gebruik van de website. De organisatie achter het gemeentelijk Wmo-loket moet hier uiteraard wel op ingericht zijn.

5 ICT in de procesondersteuning

5.1 Informatie voor sturing en verantwoording

Er zijn verschillende soorten informatie, die de gemeente nodig heeft om de uitvoering van de Wmo te kunnen sturen.

Soort informatie	Toelichting	Voorbeelden
Management informatie	Nodig voor de operationele en tactische sturing van de dagelijkse uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> • Urenbesteding medewerkers • Aantallen aanvragen • Aantallen verstrekte voorzieningen • Aantallen informatievragen en adviezen
(Bestuurlijke) verantwoordingsinformatie	Nodig voor de verantwoording aan <ul style="list-style-type: none"> • Gemeenteraad (horizontaal) • Rijk (verticaal) • Burgers (horizontaal) 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële gegevens / besteding van middelen (input) • Aantallen verleende diensten (output) • Realisatie van (beleids)doelen • Behaalde effecten (outcome)
Beleidsinformatie	Nodig om de beleidsdoelen te bepalen en op tactisch en strategisch niveau een planning te kunnen maken van: <ul style="list-style-type: none"> • de benodigde capaciteit • de inzet van middelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Demografische ontwikkeling • Kenmerken van doelgroepen • Aantallen aanvragen • Aantallen verstrekte voorzieningen • Lokale en regionale spreiding van dienstverlening
Benchmarking	Voor het (regionaal) vergelijken van de efficiency, effectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Kostprijzen • Kwaliteit van de dienstverlening
Statistiek	Nodig voor landelijke statistieken, voor onderzoeken naar effecten en als basis voor beleidsinformatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële gegevens (input) • Aantallen verleende diensten (output)

Voor het verzamelen van deze gegevens kan het beste gebruik worden gemaakt van de primaire informatiesystemen, zoals het klantvolgsysteem. Dit vraagt minder discipline van de medewerkers bij het vullen van de registraties. Het bijhouden van het klantvolgsysteem gebeurt immers toch al bij het verlenen van diensten.

In technische zin kan de informatie aan de registratiesystemen worden onttrokken door de gegevens in verschillende registratiesystemen samen te brengen in een aparte centrale database (een datawarehouse). Vervolgens zijn er op de markt verschillende rapportage-tools beschikbaar waarmee vanuit het datawarehouse relatief eenvoudig en op maat de verantwoordings- en sturingsinformatie kan worden samengesteld.

5.2 Planning van individuele en collectieve voorzieningen

Om de benodigde capaciteit voor het verstrekken van individuele voorzieningen te kunnen plannen kan gebruik worden gemaakt van (al dan niet geautomatiseerde) registraties.

- Het aantal verstrekte voorzieningen over het afgelopen jaar geeft een indicatie voor het te verwachten aantal voorzieningen voor het komend jaar. De basis wordt geleverd door het klantvolgsysteem. In aanvulling kan de gemeente periodiek een lokale evaluatie uitvoeren. Een landelijke evaluatie wordt eerst na drie jaar en vervolgens elke vier jaar uitgevoerd (Art.24);
- De gemeente wordt verplicht periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Met de uitkomsten kan de gemeente bepalen voor welke voorzieningen, en in welke aantallen, er een behoefte bestaat;
- In de eigen gemeentelijke bevolkingsadministratie en bij het CBS¹⁴ zijn diverse demografische gegevens te vinden. Bij het CBS zijn eveneens diverse sociaal maatschappelijke indicatoren te vinden;
- Via het ministerie van VWS is de Wmo-monitor beschikbaar¹⁵, waarin alle relevante onderwerpen met betrekking tot de hulp bij het huishouden per gemeente worden getoond;
- De VNG heeft een overzicht van benchmarks om de prestaties van gemeente op verschillende terreinen te vergelijken, onder andere voor sociale en maatschappelijke voorzieningen en bouwen en wonen.¹⁶

De uiteindelijke capaciteitsplanning wordt vastgelegd in het Wmo-beleidsplan en het bestek bij de aanbesteding.

5.3 Verantwoording over individuele voorzieningen

Verantwoordings- en sturingsinformatie over de verstrekking van individuele voorzieningen wordt verkregen door de registratie van de aanvragen, persoonsgegevens over de aanvragers en de uitkomst van het aanvraagproces (toekenning of afwijzing en de reden).

De basis voor deze informatie is:

- Klantvolgsysteem: voor de verstrekte individuele voorzieningen. Op basis van de gegevens in de dossiers zijn de kenmerken van de doelgroep e.d. af te leiden;
- Registratie van korte contacten (informatievragen en adviezen): korte vragen, doorverwijzingen e.d. worden veelal niet op persoonsniveau geregistreerd. Hiervoor is dus een aparte registratie nodig;
- Financiële systeem: om de kosten in beeld te brengen. Door de kosten en de aantallen geleverde diensten te relateren kan de kostprijs van de diensten bepaald worden.

5.4 Verantwoording over collectieve voorzieningen

De sturing op het aanbieden van collectieve voorzieningen gebeurt via de contractrelaties met de aanbieders van de collectieve voorzieningen. Voor de inkoop van een (pakket) dienst(en) wordt een bestek gemaakt, waarin is vastgelegd welke diensten worden aangeboden, tegen welke prijs en met welke kwaliteit. De verantwoording over de geleverde diensten is gerelateerd aan het programma van eisen in het bestek.

De meest eenvoudige vorm van sturing is de budgetfinanciering (input-financiering): de aanbieder ontvangt een bedrag om een vooraf afgesproken aantal activiteiten uit te voeren. De laatste jaren

¹⁴ www.statline.nl

¹⁵ zois.databank.nl

¹⁶ www.watdoetjegemeente.nl

gaan veel gemeenten over op een vorm van product-financiering (output-financiering). De aanbieder krijgt vanuit het contract opdracht om een vooraf afgesproken aantal producten te realiseren. Welke activiteiten de aanbieder hiervoor uitvoert is aan de aanbieder zelf. Nog een stap verder is resultaat- of effect-financiering (outcome-financiering), waarin niet zozeer naar de geleverde maatschappelijke ondersteuningsproducten alswel naar de behaalde resultaten van de dienstverlening wordt gekeken.

De afspraken met en de verantwoording door ketenpartners kunnen worden bijgehouden in een contractbeheer systeem. Afhankelijk van het aantal contracten en de complexiteit van de lokale Wmo-keten kan worden bepaald hoe de contractregistratie wordt vormgegeven. Diverse leveranciers bieden dit aan als een losse module in het klantvolgsysteem. Op de korte termijn zal een registratie in Excel wellicht ook kunnen volstaan. Een en ander is uiteraard ook afhankelijk van de eisen die de gemeente bij de aanbesteding in het bestek heeft opgenomen.

Project Welzijn Informatievoorziening Landelijk en Lokaal (WILL)

In het welzijnsveld is de laatste jaren gewerkt aan de ontwikkeling van productfinanciering.

In het kader van WILL is het volgende ontwikkeld:

- Verantwoordingscycli: voor het plannen, uitvoeren, verantwoorden en bijsturen van het welzijnswerk;
- Klanttevredenheidsonderzoeken;
- Landelijke welzijnsdoelen: vier landelijke doelen voor het welzijnswerk, vergelijkbaar met de 9 prestatievelden van de Wmo;
- Producten van het welzijnswerk: 18 producten, waarop de productfinanciering en de verantwoordingsrelatie tussen de welzijnsinstellingen en de gemeente gebaseerd worden.

WILL is ontstaan vanuit lokale combinaties, circa 70 samenwerkingsverbanden van gemeenten en welzijnsinstellingen. De systematieken zijn vanuit de praktijk ontwikkeld.

Daarnaast wordt een standaardsystematiek ontwikkeld voor het uitwisselen van verantwoordingsinformatie tussen welzijnsinstellingen en gemeenten. Hiervoor worden ook gegevensstandaarden ontwikkeld.

Bron en meer informatie: www.willweb.nl

5.5 Kwalitatieve doelen van de Wmo realiseren met ICT

Hierboven is aangegeven hoe ICT kan helpen om de verantwoordings- en sturingsrelaties tussen de gemeente en uitvoerders van maatschappelijke ondersteuningsdiensten vorm te geven. Hierbij gaat het vooral om de uitwisseling van kwantitatieve gegevens. Maar ook bij het realiseren van kwalitatieve doelstelling van de Wmo biedt de toepassing van ICT mogelijkheden. Het gaat hier niet om verplichte doelen, maar om aspecten die de gemeente in haar Wmo-beleid mee kan nemen.

Vraaggerichte aanpak

De huidige dienstverlening (Welzijn, WVG, AWBZ) is vooral aanbodgericht. In de Wmo komt de vraag van de burger centraal te staan. ICT kan hierin helpen door middel van een vraagverhelderingsmodule en een systematiek van geïntegreerde indicatiestelling. Hiermee wordt meteen ook bereikt dat burgers gegevens maar één keer hoeven te verstrekken.

Transparantie van de dienstverlening

De burger heeft recht op inzicht in de mogelijke voorzieningen en de status van de dienstverlening. De informatie ligt vast in het klantvolgsysteem. Door (delen van) dit systeem te ontsluiten voor de burger, bijvoorbeeld via Internet, wordt de dienstverlening optimaal transparant.¹⁷

Effectiviteit, efficiency en kwaliteit

De cyclus van verantwoording en sturing binnen de gemeente moet goed georganiseerd zijn. Om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren moet duidelijk zijn wat onder 'kwaliteit' wordt verstaan (normering, criteria). Op basis van een kwaliteitsregistratie kan getoetst worden of aan de gestelde normen is voldaan. De meting van effectiviteit, efficiency en kwaliteit kan worden gedaan op basis van de gegevens in het klantvolgsysteem en het financiële systeem.

Rechtmatigheid en bezwaar & beroep

Bij een aantal vormen van geïndiceerde zorg en afhankelijk van de lokale invulling door de gemeente ontstaat de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Afhandeling is alleen mogelijk als de gemeente duidelijke criteria hanteert in de toekenning van de voorziening, duidelijke processtappen onderscheidt in het indicatieproces en de bewijsstukken en resultaten van het besluitvormingsproces achteraf weer kan ontsluiten. In dit proces is ICT, en dan met name documentbeheer (DIV) en de informatie uit het klantvolgsysteem van belang.

¹⁷ Hier ligt een duidelijke relatie met een doelstelling van de elektronische overheid (ELO), namelijk het transparant maken van de dienstverlening door de overheid. In het kader van ELO wordt gewerkt aan een 'Persoonlijke Internet Pagina'. Daarin kan de burger via Internet informatie krijgen over hoe hij bij de overheid geregistreerd staat en wat de status is van eventueel lopende dienstverlening door de overheid. Meer informatie is te vinden op www.advies.overheid.nl (onder projecten).

6 ICT en het bevorderen van participatie en zelfredzaamheid

De Wmo legt sterk de nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Door de vergrijzing, individualisering en economische ontwikkelingen zal de vraag naar maatschappelijke ondersteuning toenemen, terwijl het aanbod van vrijwilligers en mantelzorgers eerder af zal nemen. Dit betekent dat de gemeente op zoek moet naar andere en nieuwe manieren om zorg en maatschappelijke ondersteuning te organiseren. Dit hoofdstuk schetst hoe de gemeente ICT hierbij kan inzetten om mensen met elkaar in contact te brengen en hun zelfredzaamheid te bevorderen.

6.1 De opmars van het Internet

Een aanzienlijk deel van de doelgroep zal bestaan uit ouderen en uit mensen die sociaal en maatschappelijk buiten de boot vallen. Die groepen maken minder gebruik van de computer, al verandert dit snel. Aan de andere kant is een deel van de doelgroep in de Wmo minder mobiel. Het valt te verwachten dat Internet voor deze mensen juist nuttig is.

Het gebruik van Internet heeft de laatste jaren een grote vlucht genomen.¹⁸ In 2005 had 83 procent van de Nederlanders toegang tot internet. Praktisch alle jongeren gebruiken Internet regelmatig. Ongeveer twee derde van de mensen in de leeftijdscategorie 55 tot 65 jaar gebruikt Internet regelmatig. Bij de 65-plussers is dit ongeveer één derde. Voor de communicatie gebruiken jongeren e-mail en chat. De ouderen gebruiken eigenlijk alleen e-mail. Uit een onderzoek naar het surfgedrag van senioren blijkt dat ouderen die internetten, vaak het gevoel hebben 'er weer bij te horen'.¹⁹ Steeds meer ouderen zijn online, maar er is nog een grote achterstand op de jongeren.

Het is niet te verwachten dat binnen enkele jaren 100% van de Wmo doelgroep van het Internet gebruik zal maken. Dat is ook niet nodig. Maar de trend is duidelijk: internet en andere communicatie-technologieën zullen de komende jaren alleen maar meer gebruikt gaan worden.

6.2 De rol van de gemeente bij het bevorderen van Internetgebruik

De gemeente kan actief bijdragen aan het gebruik van Internet. Bijvoorbeeld:

- Burgers bewust maken van de mogelijkheden om via Internet informatie te vinden en met andere mensen in contact te komen;
- Voor de burgers een overzicht maken van links naar relevante websites, bijvoorbeeld geordend naar doelgroep, wijk of ondersteuningsvraag. Zo'n webgids van het lokale digitale Wmo-landschap kan via het digitale Wmo-loket worden ontsloten;
- Burgers toegang geven tot Internet, bijvoorbeeld door in een buurthuis een computer met een breedband Internet-aansluiting neer te zetten, of met Internet-PC's in de Bibliotheek;
- Het aanbieden van (subsidie op de aanschaf van) een PC aan mensen in de doelgroep. In veel gemeenten kunnen burgers onder bepaalde voorwaarden vanuit de Bijzondere Bijstand aanspraak maken op een computer;

¹⁸ Bron: CBS 'Onderzoek ICT gebruik bij personen, 2005' en de CBS-statline webpublicatie 'E-mail en chatten populairste internetactiviteiten', 6 maart 2006.

¹⁹ Surfende senioren, Sociaal en Cultureel Planbureau, SeniorWeb en Fontys Hogescholen, september 2004.

- Het organiseren van computercursussen voor specifieke doelgroepen. De cursus kan in de eerste plaats gericht zijn op basale computer-vaardigheden (gebruik van de muis, gebruik van Windows, tekstverwerking e.d.). Minstens zo belangrijk in het kader van de Wmo is dat specifieke doelgroepen (ouderen, jongeren, gehandicapten, ouders met kleine kinderen etc.) wordt geleerd hoe ze informatie kunnen vinden en hoe ze via Internet lotgenoten of ondersteuners kunnen vinden;
- Het bouwen van een goede website is niet duur. De gemeente kan met kleine subsidies stimuleren dat voor specifieke doelgroepen of voor bepaalde buurten websites worden gebouwd. Het onderhoud van de website en van de inhoud (de content) kan door de burgers zelf worden gedaan.

6.3 Internet en het bevorderen van communicatie tussen burgers

Hieronder volgen een aantal voorbeelden van toepassingen om via Internet burgers met elkaar in contact te brengen. De voorbeelden zijn zeker niet uitputtend. In het kader van de interactieve beleidsvorming (ook hier biedt het Internet volop mogelijkheden!) kan de gemeente met de doelgroep in gesprek raken over het gebruik van Internet bij de maatschappelijke ondersteuning.

De burgers kunnen dan aangeven aan wat voor soort informatie of type websites zij behoefte hebben. En burgers kunnen de gemeente wijzen op het bestaan van interessante initiatieven op het Internet.

Wijk- en buurtwebsites

Een wijk- of buurtwebsite kan fungeren als een virtueel buurthuis. Veel wijken hebben een eigen website opgezet, soms met subsidie of ondersteuning vanuit de gemeente. Een wijk- of buurtwebsite is een kwestie van lange adem. Onderzoek wijst uit dat het op de korte termijn niet direct tot de gewenste sociale cohesie in de wijk of buurt leidt.²⁰

Lotgenotenplatforms

Via Internet kunnen lotgenoten snel contact leggen met elkaar. Voor veel chronische ziektes of psychosociale aandoeningen bestaat er een eigen lotgenoten platform, vaak enthousiast gerund door vrijwilligers. Een lotgenotenwebsite kan helpen om mensen te informeren over hun eigen situatie, om mensen een hart onder de riem te steken of om ze uit hun isolement te halen.²¹

Doelgroepen websites

Dit zijn websites, die zijn gericht op specifieke doelgroepen, zoals ouderen, gehandicapten, marokkanen, spijbelars, rokers enzovoort. Het (impliciete) doel van de websites is vaak sociale activering en informatieverstrekking.²²

Sommige websites zijn gaandeweg uitgegroeid tot professionele organisaties (vaak in de vorm van een stichting) met personeel en een brede schare vrijwilligers. Daarbij gaat de dienstverlening verder dan alleen de website. Het SeniorWeb bijvoorbeeld organiseert computercursussen voor ouderen. Hiermee ontstaan uitgebreide sociale netwerken die goed in staat blijken om binnen de doelgroep onderling maatschappelijke ondersteuning te verlenen.

De gemeente kan het ontstaan en de groei van dergelijke websites stimuleren en faciliteren. Dit kan door subsidie, of door bijvoorbeeld (server)ruimte of kennis beschikbaar te stellen.

²⁰ Zie bijvoorbeeld het Jaarboek ICT en Samenleving, NWO, 2004 of De buurt in het web, het web in de buurt, Victor Bekkers, Center for Public Innovation, 2004.

²¹ Zie bijvoorbeeld voor een overzicht van vooral medisch georiënteerde lotgenoten sites op gehandicaptenervaringen.startpagina.nl.

²² Zie bijvoorbeeld www.seniorweb.nl, speciaal bedoeld voor ouderen, of www.maroc.nl opgezet voor en door (vooral Marokkaanse) etnische minderheden of www.oudersonline.nl over opvoeden.

Zelfhulp websites

Internet biedt de mogelijkheid om snel, makkelijk en anoniem een zelftest te doen. Dit kan helpen mensen bewust te maken van hun situatie en daarmee een instrument zijn in de preventie en voorlichting of het bereiken van een doelgroep.²³

Een zorgnetwerk voor pgb-houders

Mensen met een persoonsgebonden budget (pgb) kunnen het Internet gebruiken om hun eigen zorgnetwerk te organiseren. Via een persoonlijke website kunnen pgb-houders zorgverleners vinden, de dienstverlening door (professionele en informele) zorgverleners inplannen in een werkrooster en de financiële administratie bijhouden.²⁴

6.4 Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers

In de Wmo wordt een sterker beroep gedaan op mantelzorgers en vrijwilligers. Deze mensen zullen dan wel goed toegerust moeten zijn om hun ondersteuning te blijven leveren. Het informele domein zal moeten professionaliseren. Dit kan op verschillende manieren door ICT worden ondersteund.

Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers	Manier waarop ICT ondersteuning kan bieden
• Het bijbrengen van kennis en vaardigheden aan mantelzorgers en vrijwilligers	• Website met specifieke kennis • e-Learning
• Zorgen dat mantelzorgers en vrijwilligers van elkaar kunnen leren	• Digitaal discussie platform • (mobiele) communicatie, telefonie
• Het 'bewaken' en op afstand ondersteunen van de dienstverlening door mantelzorgers en vrijwilligers	• Meldkamer, signalering • Bewaking door middel van een webcam • Beveiliging op afstand, domotica
• Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers door professionele hulpverleners	• Ondersteuning op afstand: mobiele telefonie, webcam
• Zorgen dat mantelzorgers en vrijwilligers flexibeler zijn bij het leveren van de maatschappelijke ondersteuning	• Telefonische hulpdienst • Communicatie op afstand, beeldtelefoon, webcam
• Matching van vraag en aanbod van vrijwilligerswerk en vrijwilligers	• Vrijwilligersvacaturebank, via het Internet te raadplegen.

In deze vormen van ondersteuning zal de technologie nooit als volledige vervanging dienen van het menselijk contact of van de professionele ondersteuning. Het blijft tenslotte mensenwerk. De toegevoegde waarde van de technologie zit in het verlichten van het werk. De uitdaging voor de gemeente is om de juiste mix tussen de inzet van mensen en de toepassing van technologie te vinden.

6.5 Digitale publieksinformatie en sociale kaart

Een sociale kaart is een belangrijk instrument om het aanbod in de maatschappelijke ondersteuning inzichtelijk te maken. Veel gemeenten hebben een eigen sociale kaart, die ook steeds meer via Internet wordt ontsloten. De grootste uitdaging voor gemeenten is het volledig en actueel houden van de informatie in de sociale kaart. Regionale of landelijke samenwerking met andere gemeenten en

²³ Voorbeelden van zelftest websites zijn de diverse internetdokters, zoals www.dokter.nl, gezondheidssites zoals www.leefwijzer.nl, of www.depressiecentrum.nl voor een zelftest depressie. Ook correlatie wordt steeds meer gebruikt via Internet.

²⁴ Een voorbeeld van een website die pgb-houders helpt om een zorgnetwerk via Internet op te zetten is het Persoonlijk Zorgnet. Meer informatie op www.pznnet.nl.

ketenpartners kan dan een oplossing bieden. Het verzamelen van de gegevens en het beheer en onderhoud van de systemen kan gezamenlijk gebeuren. De presentatie van de gegevens (bijvoorbeeld via de website van het Wmo-loket) wordt wél specifiek per gemeente gedaan. Alleen die organisaties worden getoond, die in de gemeente actief zijn. De selectie van deze organisaties is op basis van het werkingsgebied en de postcode.

De gemeente kan aansluiten bij lopende regionale of landelijke initiatieven die deze manier van werken ondersteunen.

Voorbeeld van digitale sociale kaarten

GGD-Nederland

Op initiatief van een aantal GGD-en worden op www.zorgwel.nl, www.zorgwijzer.nl en www.socialekaarten.nl regionale sociale kaarten aangeboden. GGD Nederland ontwikkelt op basis hiervan een landelijke sociale kaart. De onderliggende techniek is van SoCard.

Meer info op www.socialekaarten.nl op www.ggdkenisnet.nl of bij de regionale GGD

De openbare bibliotheken en De G!ds

Vanuit Loket33 in Assen is De G!ds ontstaan, die door de Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB) wordt uitgebouwd tot een landelijke sociale kaart. In De G!DS houden organisaties via een internettoegang hun eigen gegevens up to date, ondersteund door de bibliotheken.

Meer info op www.wmoloketten.nl/gids.htm of via de openbare bibliotheek

Gemeentelijke initiatieven, INVIS

Vanuit diverse gemeenten worden sociale kaarten ontwikkeld. Een voorbeeld is INVIS, dat in de regio Groningen is ontwikkeld. Het sociale kaartstelsel is inmiddels in 4 gemeenten in Groningen en Drenthe in gebruik, 9 andere lokale gemeenteloketten komen binnenkort beschikbaar.

Meer info op www.invis.nl of www.lokaalloket.nl

6.6 Technologie en innovatie

De toepassing van ICT gaat verder dan alleen het Internet. De digitalisering van onze omgeving neemt snel toe. Een belangrijke ontwikkeling is dat computers steeds meer onzichtbaar worden. Ze worden 'ingebouwd' in andere apparaten, zoals een mobiele telefoon, maar ook in een bloeddrukmeter, een weegschaal of een verwarmingsthermostaat. Het voordeel is dat de bediening van de 'computers' intuïtiever wordt. De bediening is niet meer afhankelijk van een toetsenbord en een beeldscherm.

De volgende stap is communicatie via het Internet. Dit maakt in toenemende mate dienstverlening op afstand mogelijk.

Een voorbeeld

- Een patiënt neemt thuis zijn bloeddruk op. De resultaten worden door de bloeddrukmeter via Internet doorgestuurd naar een centrale. Bij afwijkingen geeft de centrale computer een melding per sms naar een hulpverlener die in de buurt is van de patiënt. De hulpverlener kan meteen langskomen voor een huisbezoek.
- Aangekomen bij het adres meldt de medewerker van de Thuiszorg zich per sms bij de centrale. De medewerker ontvangt per sms een code terug waarmee de voordeur van het huis kan worden geopend.

Deze voorbeelden zijn aan de praktijk ontleend. Het gaat niet om een belofte van technologie, maar om werkende, bewezen oplossingen!

Domotica

Domotica biedt de mogelijkheid om met ICT vanuit één plek de werk- en woonomgeving te controleren en te beheren. Voorbeelden zijn op afstand bedienbare lichten, verwarming, gordijnen e.d., die een bewoner vanuit zijn (rol)stoel kan bedienen. Een op afstand bedienbare (centrale) deurvergrendeling valt hier ook onder. Toepassing hiervan kan in de hulp bij het huishouden veel efficiency-winst opleveren, omdat het sleutelbeheer sterk vereenvoudigd wordt.

Een stap verder is de mogelijkheid om via een communicatiesysteem direct contact te maken met een hulpverlener. Domotica maakt het zo voor mensen die een beperking hebben eenvoudiger om zelfstandig te blijven wonen. Uit onderzoek blijkt dat mensen de inbreuk op hun privacy in het algemeen niet bezwaarlijk vinden. Het gevoel van veiligheid weegt hier ruimschoots tegenop.

Een organisatie die gemeenten en andere hulpverleners kan ondersteunen bij het ontwikkelen van domotica is het KITTZ (Kwaliteitsinstituut voor toegepaste thuiszorg vernieuwing). Het KITTZ ontwikkelt en implementeert producten en diensten gericht op meer en betere mogelijkheden voor zelfredzaam wonen en zorg aan huis. Diverse thuiszorg-organisaties en woningcorporaties experimenteren met de toepassing van domotica. De gemeente kan hierin een stimulerende en faciliterende rol spelen.

uit: Persbericht Universiteit van Tilburg

bij de promotie van dr. J.N.A.M. Vermeulen, maart 2006

Langer zelfstandig wonen en hoe ICT daarbij kan helpen.

Beeldspraakverbinding en personalarmering kunnen er voor zorgen dat ouderen langer zelfstandig wonen, een grote wens van velen. Knelpunt is echter de moeizame samenwerking tussen de vele partijen in de zorg- en woonsector.

Organisatie- en ICT-adviseur Jan Vermeulen onderzocht of nieuwe technologische hulpmiddelen zoals beeldspraakverbinding met de zorgcentrale, personalarmering, hartbewaking thuis en websites ouderen kunnen helpen om langer zelfstandig te wonen. Een grote wens van velen, maar wellicht ook een economische noodzaak, want nu al wordt er gesproken over een nijpend tekort aan 'handen aan het bed'. Vermeulen concludeert dat er vooral vraag is naar middelen die de veiligheid kunnen verbeteren van zelfstandig wonende ouderen. Er zijn inmiddels de nodige succesvolle pilots geweest met deze nieuwe technieken: cliënten blijken tevreden, de gebruikersvriendelijkheid voor ouderen is sterk verbeterd en de nieuwe technieken blijken besparingen op te leveren. Een grootschalige aansluiting van huizen via een beeldspraakverbinding op een lokaal servicecentrum zou nu een logisch vervolg zijn. Hier wordt veel over gepraat, maar er is weinig concrete actie te bespeuren, aldus Vermeulen. Het grote knelpunt blijft de moeizame samenwerking tussen de vele partijen in de zorg- en woonsector en tussen zorgleveranciers en techneuten."

Vanuit de Wmo ligt hier een taak voor de gemeente!

Interactieve televisie en webcam

Met behulp van interactieve televisie of een webcam kan een beeldverbinding tot stand worden gebracht. Via een beeldtelefoon kan iemand die hulp behoeft een verbinding maken met een mantelzorger, een zorgcentrale of een professional. Dit contact 'op afstand' zorgt ervoor dat mensen persoonlijk contact kunnen houden, zonder dat er kostbare tijd verloren gaat om naar de betreffende persoon toe te reizen.

De taak van de gemeente

De gemeente is als regisseur verantwoordelijk voor het organiseren van de Wmo-dienstverlening.

Daarnaast is de gemeente voor een belangrijk deel financieel verantwoordelijk voor de Wmo.

Hierdoor heeft de gemeente er belang bij om de mogelijkheden van nieuwe technologieën te onderzoeken en ze, waar dat (maatschappelijk of financieel) winst oplevert in te zetten.

Het is van belang dat de gemeente zich oriënteert op de mogelijkheden en een visie ontwikkelt op de toepassing van dergelijke technologieën. In de selectie van Wmo-aanbieders kan de gemeente vragen naar de manier waarop de aanbieders gebruik maken van technologie.

7 De Wmo in een breder ICT-perspectief

Verschillende gemeentelijke diensten maken gebruik van dezelfde informatie (bijvoorbeeld het bevolkingsregister), infrastructuur of ICT-voorzieningen (bijvoorbeeld een gemeentelijke website). Het loont om verschillende vormen van digitale dienstverlening binnen de gemeente in samenhang tussen diensten of sectoren te ontwikkelen.

7.1 ICT, één-loket en dienstverlening

ICT wordt steeds vaker toegepast om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het gaat over 'de klant centraal', 'één-loket', 'sluitende aanpak', 'ketendienstverlening' en 'digitale dossiers'. Voor de Wmo zijn de volgende initiatieven relevant:

- De commissie Jorritsma heeft in 2005 een advies uitgebracht over hoe gemeenten hun dienstverlening aan burgers en bedrijven kunnen verbeteren.²⁵
- Het programma burger@overheid²⁶ ontwikkelt de BurgerServiceCode, een gedragscode voor de overheid waarin de burger centraal staat. De 10 normen van de BurgerServiceCode zijn opgenomen in bijlage 3.
- Egem ondersteunt gemeenten bij de toepassing van ICT in het verbeteren van de dienstverlening. De vorming van een (digitaal) gemeenteloket staat centraal.
- De VNG heeft de afgelopen jaren het IGLO+ project uitgevoerd, dat onder andere over gemeentelijke loketten ging.
- De Stichting Vraagwijzer Eén-loket²⁷ ondersteunt partijen bij het realiseren van een één-loket voor zorg, welzijn en wonen.

In de periferie van de Wmo worden diverse digitale klantdossiers ontwikkeld. De belangrijkste zijn het Digitaal klantdossier (werk & inkomen), het elektronisch kinddossier (EKD) in de jeugdgezondheidszorg, het elektronisch patiënten dossier (EPD) en elektronisch medicatiedossier (EMD) in de curatieve gezondheidszorg en de invoering van het onderwijsnummer. Door binnen de gemeente of binnen de keten ervaringen uit te wisselen over de ontwikkeling van dergelijke klantdossiers kunnen de verschillende sectoren veel van elkaar leren.

7.2 Programma Andere Overheid (PAO)

Het programma Andere Overheid geeft de rijksbrede ambitie in het verbeteren van de dienstverlening door de overheid, waaronder gemeenten. Het actieprogramma is gericht op het verbeteren van de bedrijfsvoering, onder andere door de inzet van ICT. De doelstellingen van Andere Overheid komen in het kort op het volgende neer:

- Efficiënte en effectieve dienstverlening, via een digitaal loket;
- Administratieve lastenverlichting voor burgers;
- Toepassing van basisregistraties, hergebruik van eerder vastgelegde gegevens, geen uitvraag van gegevens die al ergens binnen de gemeente of de keten bekend zijn;
- Minder regels en eenvoudigere regels, transparantie van de dienstverlening;
- Burgerparticipatie bij beleidsvorming en uitvoering;

²⁵ meer informatie op www.vng.nl of rechtstreeks op www.vng.nl/smartsite.dws?ID=36790.

²⁶ www.burger.overheid.nl

²⁷ www.vraagwijzer.nl

- Vraagsturing, de vraag van de burger staat centraal
- Ketenregie, samenwerking binnen de keten en samenwerking tussen verschillende sectoren (bijvoorbeeld tussen wonen, welzijn, zorg en werk & inkomen).

Het moge duidelijk zijn dat deze uitgangspunten direct van toepassing zijn binnen de Wmo. Bij het ontwikkelen van een visie op de Wmo-dienstverlening, en op de inzet van ICT daarin, is het nuttig met deze uitgangspunten rekening te houden.

7.3 Programma Elektronische Overheid (ELO)

Het programma Elektronische Overheid (ELO) biedt de bouwstenen, waarmee de gemeente de doelstellingen van Andere Overheid kan realiseren.

De volgende ELO-bouwstenen hebben raakvlakken met de Wmo:

- e-Formulieren: dit biedt een gestandaardiseerde manier om digitale formulieren te ontwikkelen en aan te bieden. Met een e-formulier kunnen burgers on-line voorzieningen aanvragen.
- Persoonlijke Internet Pagina: dit is een gestandaardiseerde manier om de burger inzicht te geven in de eigen gegevens, zoals die bijvoorbeeld in het klantvolgsysteem of in het digitale klantdossier staan;
- DigiD: Dit verzorgt de authenticatie van een persoon en geeft de burger daarmee toegang tot het digitale Wmo-loket;
- BurgerServiceNummer (BSN): Dit is van belang bij de communicatie tussen gemeente (Wmo-loket) en de burger en voor de communicatie tussen de gemeente en andere (publieke) Wmo-dienstverleners;
- Basisregistraties: Van belang zijn de registraties van personen (GBA), het handelsregister (met name de gegevens over instellingen), gegevens over inkomen en vermogen, geo-informatie en de basis-administratie adressen en gebouwen (ten behoeve van woningcorporaties en andere wonen-gerelateerde gegevens).

Gebruik van de bouwstenen maakt het voor de gemeenten makkelijker om elektronische dienstverlening te organiseren. Toepassing van de ELO-bouwstenen zal in de loop van 2006 en de volgende jaren in de meeste gevallen in wetgeving worden verankerd. Gemeenten worden de komende jaren door ICTU ondersteund bij het in gebruik nemen van de voorzieningen. Het is verstandig als de gemeente zich nu al oriënteert op deze ontwikkelingen, ook om te voorkomen dat ze zelf voorzieningen gaat realiseren, die in het kader van ELO toch al aan de gemeente worden aangeboden.

Meer informatie over Andere Overheid en Elektronische Overheid is te vinden op

Algemene informatie over de programma's:

www.andereoverheid.nl

www.ictu.nl

www.egem.nl

Een overzicht van ICT-ontwikkelingen die op de gemeenten afkomen is te vinden op:

www.routeplanneregemeente.nl

Informatie over de implementatie van de ELO-bouwstenen en de ondersteuning van gemeenten daarin is te vinden op:

www.digid.nl

www.gba.nl

www.programmabsn.nl

www.stroomlijningbasisgegevens.nl

www.eformulieren.overheid.nl

7.4 ICT ontwikkeling onder architectuur

Om de ontwikkeling van de dienstverlening én de ICT-ondersteuning daarvoor in samenhang te kunnen realiseren biedt een architectuur houvast. Een architectuur voor het gemeentelijk ICT-landschap is te vergelijken met het architectuurplan voor een nieuwe woonwijk: het geeft spelregels voor waar gebouwd mag worden, hoe huizen verbonden worden, waar de riolering komt enzovoort. Daarnaast legt het vast waar algemene voorzieningen, zoals scholen, winkels, sport, cultuur e.d. worden gesitueerd.

Op dezelfde manier maakt de ontwikkeling van ICT onder architectuur de structuur en samenhang tussen ICT-functies zichtbaar. Daarmee wordt de complexiteit beheersbaar.

Veel zaken rondom het thema Elektronische Overheid zijn generiek voor alle gemeenten. Daarom biedt EGEM de Referentiearchitectuur Elektronische Gemeente aan. Dit geeft de bouwstenen, waarmee de elektronische dienstverlening door de gemeente kan worden vormgegeven. Door deze bouwstenen over te nemen en passend te maken op de eigen gemeentelijke situatie ontstaat een document met beleidsuitspraken die na vaststelling richtinggevend worden voor de gehele gemeentelijke organisatie. Deze strategische bouwstenen zijn een hulpmiddel en geen dictaat. Wel zijn ze gebaseerd op hetgeen concreet op gemeenten af komt.

De referentiearchitectuur is breder dan de Wmo alleen. Toepassing van een architectuur maakt dat de gemeente flexibel en toekomstvast stapsgewijs kan bouwen aan de ICT-functies. De modulaire opbouw van een Wmo-loket, zoals beschreven in hoofdstuk 4, leent zich bij uitstek voor het ontwikkelen onder architectuur.

De lijst met de strategische principes uit de Referentiearchitectuur Elektronische Gemeente van EGEM is gegeven in bijlage 4.

7.5 Standaarden voor het elektronisch uitwisselen van gegevens en berichten

Samenwerking in een dienstverleningsketen, het koppelen van informatiesystemen en het gebruik van basisregistraties vraagt om een eenheid van taal. Hierbij maakt het niet uit of de systemen binnen de gemeente of binnen de regionale Wmo-keten worden gekoppeld. Eenheid van taal betekent dat duidelijk is wat met een bepaald gegeven wordt bedoeld: als twee systemen of partijen allebei gebruik maken van bijvoorbeeld het gegeven 'lichamelijke beperkingen' moet wel zijn gegarandeerd dat beiden daaronder hetzelfde verstaan.

Standaarden bestaan in het algemeen uit:

- Gegevensdefinities: die leggen de inhoudelijke betekenis en het waardebereik van een gegeven vast;
- Berichtdefinities: een bericht is een bundeling van gegevens, die vaak voorkomt, bijvoorbeeld rondom een indicatiestelling of een dossieroverdracht;
- Een gegevensmodel: een model geeft de samenhang en de relaties tussen verschillende gegevens aan.

Voor de individuele gemeente is het raadzaam om bij de ontwikkeling van (elektronisch) berichtenverkeer zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande standaarden. Relevante gegevensstandaarden in dit verband zijn:

1. Voor de WVG is het **GFO-WVG** ontwikkeld. GFO staat voor gemeenschappelijk functioneel ontwerp, maar het is in feite een gegevenswoordenboek.

2. De WVG wordt vaak uitgevoerd door de sociale dienst, en met het ICT-systeem van de sociale dienst. Voor de sociale diensten is het **SGR (Suwi Gegevens Register)** ontwikkeld.
3. In de AWBZ-sector wordt gebruik gemaakt van de **AZR (AWBZ-brede Zorgregistratie)**.
4. In de zorg wordt gebruik gemaakt van **HL7 versie 3 (Health Level 7)**. HL7 is een internationale gegevensstandaard voor de zorg. De Wmo-proeftuin in het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) gebruikt HL7 als basis voor het Wmo-berichtenverkeer.
5. Vanuit de elektronische overheid (ICTU) en EGEM wordt het gebruik van **StUF-bg** en **StUF2** gepropageerd, voor de gegevensuitwisseling met de basisregistraties.

Meer informatie over Standaarden

Suwi Gegevens Register:	www.bkwi.nl onder Suwinet/SGR
Awbz-brede zorgregistratie (AZR):	www.zorgregistratie.nl
Health Level 7:	www.hl7.nl en www.hl7.org
Open standaarden en open source:	www.ososs.nl

Voor de technische uitwisseling van berichten wordt het gebruik van Internet-technologieën en open standaarden dringend aangeraden, in het bijzonder ebXML en WebServices.

7.6 De rol van het Implementatiebureau Wmo

Omdat de Wmo-ketenpartners van de gemeente vaak regionaal (Thuiszorg, welzijnsinstellingen, MEE, GGD e.d.) of zelfs landelijke (CIZ, CAK) opereren is het wenselijk de standaarden voor gegevens en berichten bovengemeentelijk te ontwikkelen. De inhoud van deze standaarden is tot op zekere hoogte arbitrair en kan door een bovengemeentelijke instantie worden vastgesteld en beheerd.

Hier ligt een rol voor het Implementatiebureau Wmo (i.c. het ministerie van VWS en de VNG) om de ontwikkeling van standaarden te initiëren en te coördineren.

Vanuit het Implementatiebureau worden in 2006 de volgende activiteiten ondernomen om gemeenten te ondersteunen bij het toepassen van ICT in de Wmo:

- Ontwikkeling van uniforme gegevens- en berichtendefinities. Deze definities worden afgeleid van de boven genoemde bestaande standaarden. De ontwikkeling bouwt voort op de ervaringen die in de Wmo-proeftuin bij SRE zijn opgedaan.
- Ontwikkeling van een gestandaardiseerde gegevensuitwisseling tussen de gemeente, het CIZ en het CAK. Hieronder valt ook de aansluiting van gemeenten op de AZR.
- Ontwikkeling van een referentie-architectuur Wmo-loket. Deze wordt ontwikkeld op basis van het model voor een Wmo-loket dat in hoofdstuk 4 is gegeven en de uitgangspunten in de Referentiearchitectuur Elektronische Gemeenten (Bijlage 4). De referentiearchitectuur biedt houvast voor de gemeente om hun eigen ICT ondersteuning voor het Wmo-loket te realiseren. Daarnaast worden enkele (nader te bepalen) standaard bouwstenen ontwikkeld, waarmee de gemeenten snel en effectief hun eigen digitaal loket kunnen verbeteren of uitbouwen.

Bij de ontwikkeling zullen de gemeenten nauw worden betrokken. Net zoals de Wmo voortbouwt op bestaande wetten en systemen, zal ook voor de ontwikkeling van de standaarden gebruik worden gemaakt van bestaande initiatieven en 'good practices' vanuit de gemeenten. Voor een goede coördinatie van deze activiteiten is afstemming met de leveranciers nodig. Het implementatiebureau organiseert een periodiek overleg waarin de leveranciers worden geïnformeerd over voor hen relevante (ICT-)aspecten van de Wmo en over de geldende standaarden voor gegevensuitwisseling en berichtenverkeer.

Gemeenten zullen over de voortgang van deze ontwikkeling worden geïnformeerd via www.invoeringwmo.nl. Vragen of suggesties kunnen worden gericht aan de helpdesk van het Implementatiebureau Wmo, via helpdesk@invoeringwmo.nl.

Bijlage

1

Mogelijke ICT toepassingen per prestatieveld

Nota Bene. De tabel geeft een overzicht van de welke soorten ICT toepassingen per prestatieveld en per processtap mogelijk of denkbaar zijn. Het is uitdrukkelijk niet zo dat alle genoemde voorzieningen door de gemeente gerealiseerd moeten worden. Welke ICT toepassingen worden gekozen is afhankelijk van de ambitie van de gemeente en de manier waarop de gemeente invulling geeft aan de Wmo. Onderstaand overzicht geeft een indicatie van mogelijke toepassingen, het overzicht is zeker niet volledig.

Prestatieveld Wmo	signaleren	informereren	Vraag verhelderen	Hulp/zorg regelen	Hulp/zorg verlenen	Verantwoorden/ evalueren
1. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in dorpen, wijken en buurten	Signaleren Meldpunt	Wijkwebsites Informatie over aanbod		Inkoopmanagement Contractbeheer Subsidies		Verantwoording
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met het opgroeien en ondersteuning van ouders met problemen met opvoeden	Signaleren Bestandsvergelijk Meldpunt	Doelgroep websites (jongeren, opvoeden) Informatie over aanbod Sociale kaart Doorverwijzen	Vraag verhelderen Doorverwijzen	Inkoopmanagement	Opvoedingsondersteuning via Internet Gegevensuitwisseling in de ketensamenwerking	(beleids)evaluatie
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning		Sociale kaart Productcatalogus	Vraagverheldering	Klantvolgsysteem		Management-rapportage
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers		Informereren Sociale kaart Vrijwilligers databank Kennisisbank mantelzorg				(Beleids)evaluatie

Prestatieveld Wmo	signaleren	informer	Vraag verhelderen	Hulp/zorg regelen	Hulp/zorg verlenen	Verantwoorden/ evalueren
5. Het bevorderen van de deelname (...) van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem.	Signaleren niet-gebruik	Informer Sociale kaart Doorverwijzen	Vraag verhelderen	Vaststellen aanbod Overdracht aan aanbieders	Informatie uitwisselen met aanbieders	Verantwoording door aanbieders (Beleids)evaluatie Verantwoording
6. Het verlenen van voorzieningen (...) ten behoeve van het behoud van zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.	Signaleren niet-gebruik	Productcatalogus Sociale kaart	Globale indicatie Intake Registratie klantgegevens	Indicatiestelling Toetsing Wmo criteria Vaststellen aanbod Eigen bijdrage Informereren aanbieders	Informatie uitwisselen met aanbieder Klantvolgsysteem Planning / agenda Financieel beheer	Management rapportage (Beleids)evaluatie
7. Maatschappelijke opvang, advies en steunpunten huiselijk geweld	Signaleren Meldpunt	Sociale kaart Doorverwijzen	Vraag verhelderen	Informereren aanbieders Contracteren aanbieders	Informereren aanbieders Contracteren aanbieders	Verantwoording (Beleids)evaluatie
8. OGGZ, de openbare geestelijke gezondheidszorg	Signaleren Meldpunt	Sociale kaart Doorverwijzen	Vraag verhelderen	Informereren aanbieders Contracteren aanbieders	Informereren aanbieders Contracteren aanbieders	Verantwoording (Beleids)evaluatie
9. Ambulante verslavingszorg	Signaleren Meldpunt	Sociale kaart Doorverwijzen	Vraag verhelderen	Informereren aanbieders Contracteren aanbieders	Informereren aanbieders Contracteren aanbieders	Verantwoording (Beleids)evaluatie



2

Overzicht programma van eisen Wmo-loket

Hier onder is een overzicht opgenomen van (functionele) eisen, die de gemeente aan leveranciers kan stellen bij het selecteren van een geschikt Wmo-systeem.²⁸

Welke functionaliteiten de gemeente aan de leverancier vraagt is afhankelijk van welke modules of systemen de gemeente wil realiseren. De indeling hieronder is in lijn met het model Wmo-loket dat in hoofdstuk 4 is beschreven.

Nota Bene: de lijst is een opsomming van wat de gemeente van een ICT-leverancier kán vragen, het is nadrukkelijk NIET zo dat deze functionaliteiten vanuit de Wmo verplicht gerealiseerd moeten worden.

In de praktijk zal de gemeente een keuze moeten maken ten aanzien van:

welke functionaliteiten prioriteit moeten krijgen

welke functionaliteiten voor de gemeente, binnen de gemeentelijke visie op de Wmo-dienstverlening van belang zijn.

1. Vraagverheldering

- 1.1. registreren van de klantvraag
- 1.2. geleiden van de klantvraag aan de hand van vraagbomen
- 1.3. aanpassen / inrichten van de vraagbomen door de gemeente zelf
- 1.4. vastleggen van de uitkomst van de vraagverheldering (in termen van diensten)

2. Sociale kaart

- 2.1. Vastleggen van gegevens (o.a. naam, adres, dienstverlening) van organisaties en instellingen
- 2.2. Zoeken van organisaties en instellingen o.b.v. verschillende criteria (o.a. naam, dienstverlening, postcode, werkgebied) en tonen van de gevonden gegevens, mogelijkheid om dit via Internet te doen
- 2.3. Invoeren van gegevens over organisaties en instellingen, mogelijkheid om dit via Internet te doen
- 2.4. Beheer van gebruikers (t.b.v. invoeren van gegevens over organisaties en instellingen)

3. Voorzieningen catalogus en criteria vanuit wet- en regelgeving

- 3.1. Vastleggen van landelijke regels voor de Wmo en aanpalende terreinen (o.a. AWBZ, Zorgverzekeringswet, WWB en Bijzondere Bijstand, Zorgverzekeringswet)
- 3.2. Vastleggen lokale regels voor de Wmo (op basis van de lokale verordening)
- 3.3. Zoeken naar en tonen van criteria vanuit wet- en regelgeving en de lokale verordening, mogelijkheid om dit via Internet te doen

4. Informatie en advies

- 4.1. Registreren van korte vragen en ondernomen actie (uitreiken folder, uitleggen rechten / plichten, verstrekken van adressen e.d.)
- 4.2. Registreren van een doorverwijzing

5. Klandossier, klantvolgsysteem

- 5.1. Aanmaken van nieuw klandossier
- 5.2. zoeken naar klandossiers o.b.v. verschillende criteria (NAW van de klant, Burgerservicenummer, soort diensten, behandelaar e.d.)
- 5.3. Bijwerken van klandossiers, wijzigen of registreren van klantgegevens, toevoegen diensten
- 5.4. Inlezen van reeds bekende klantgegevens (bijvoorbeeld vanuit GBA, of vanuit Sociale Dienst)
- 5.5. Archivering van afgesloten klandossier, archiefbeheer

²⁸ Dit overzicht is tot stand gekomen in het kader van de Wmo proeftuin, voor prestatieveld 3: informatie, advies en cliëntondersteuning, die wordt uitgevoerd door het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE). De lijst is opgesteld in een samenwerking tussen vertegenwoordigers van SRE (project 'Digitaal Begrepen'), de gemeente Veldhoven, bureau Acquest en de VNG.

- 5.6. tonen van de belangrijkste gegevens in het klantdossier, tonen van de status van de dienstverlening vanuit het klantdossier, mogelijkheid om dit via Internet te doen, mogelijkheid voor de klant om zijn eigen gegevens in te zien ('mijn Wmo-klant dossier')

6. Indicatiestelling

- 6.1. Verzamelen en (eventueel) vastleggen van relevante gegevens t.b.v. indicatiestelling
- 6.2. Geleiden van de indicatiestelling aan de hand van vraagbomen
- 6.3. Registreren van de uitkomst van de indicatiestelling
- 6.4. Communiceren van de uitkomst van de indicatiestelling naar andere systemen en (eventueel) andere organisaties
- 6.5. Mogelijkheid om het functioneren van de klant te beschrijven conform de ICF-standaarden (International Classification of Functioning, Disability and Health)

7. Contractbeheer

- 7.1. Registreren van contracten met dienstverleners
- 7.2. Registreren van verantwoordingen door dienstverleners (aantallen diensten, financiën e.d.) ten behoeve van de bewaking van de voortgang van het contract

8. Procesondersteuning

- 8.1. Workflow management: aanmaken, wijzigen, volgen en afsluiten van processen, toewijzen van processen en activiteiten aan medewerkers
- 8.2. Ondersteuning van de dienstverlening in het zorgproces, ondersteuning van systematisch handelen
- 8.3. Signalering van termijnen
- 8.4. Activiteitenlijsten per medewerker
- 8.5. Beheer van gedigitaliseerde documenten / bewijsstukken: invoeren, zoeken, tonen en printen
- 8.6. Mogelijkheid om digitale en gescande documenten aan een klant / klantdossier, een processen, een contract met een dienstverlener of een Wmo-dienst te koppelen

9. Koppeling naar de basisregistraties

- 9.1. Ophalen en inlezen van gegevens uit de GBA (Bevolkingsadministratie)
- 9.2. Ophalen en inlezen van gegevens uit het nationaal handelsregister (in ontwikkeling), gegevens over bedrijven en instellingen
- 9.3. Ophalen en inlezen van gegevens uit de vastgoed-informatiesystemen (geo-informatie, percelen, gebouwen, adressen), ten behoeve van lokatie-specifieke informatie (bijvoorbeeld wijk- en buurt informatie) en woningaanpassingen

10. Gegevensuitwisseling met derden

- 10.1. Uitwisselen van gegevens ten behoeve van de inning eigen bijdrage met CAK
- 10.2. Uitwisselen van gegevens ten behoeve van de geïntegreerde indicatiestelling Wmo-AWBZ met CIZ, indien nodig op basis van de CIZ-SIP's (Standaard Indicatie Protocollen)
- 10.3. Uitwisselen van gegevens met de externe dienstverleners (Thuiszorg, MEE, GGD, Welzijnsinstellingen e.d.), klantgegevens, toewijzing voorzieningen, voortgang / status van het dienstverleningsproces

11. Rapportage en verantwoording

- 11.1. Presentatie van kerngegevens en indicatoren in standaardrapportages
- 11.2. Mogelijkheid om flexibel en op maat ad-hoc rapportages te genereren (via SQL of een meer gebruikersvriendelijke interface naar een rapportgenerator)

- 11.3. Mogelijkheid om rapportages op maat te maken ten behoeve van (nog te ontwikkelen) landelijke monitoren

12. Standaarden voor gegevensuitwisseling

- 12.1. Gegevensuitwisseling met CIZ op basis van AZR standaarden
- 12.2. Gegevensuitwisseling van gegevens over werk, inkomen, arbeid en opleiding op basis van de SGR (Suwi Gegevens Register) standaarden
- 12.3. Gegevensuitwisseling van medisch gerelateerde gegevens met externe dienstverleners op basis van de HL7 v3 standaarden
- 12.4. Gegevensuitwisseling met de basisregistraties (GBA) op basis van de StUF-bg en StUF2 standaarden
- 12.5. Technische vormgeving van de gegevensuitwisseling op basis van ebXML en WebServices

13. Gebruikersinterface, toegang via Internet

- 13.1. Grafische gebruikersinterface, herkenbare 'look & feel'
- 13.2. Mogelijkheid om de interface met de muis én met het toetsenbord te besturen, mogelijkheid van bulk-invoer via het toetsenbord
- 13.3. Op onderdelen ontsluiting via Internet (webenabled), op basis van autorisatie (login, password)
- 13.4. Op onderdelen ontsluiting via Internet voor de burger / klant, op basis van autorisatie (DigiD)

14. Gebruikersbeheer en beveiliging, identificatie en autorisatie

- 14.1. Gebruikersbeheer: toevoegen, wijzigen en verwijderen van gebruikers, toekennen van rollen en profielen aan gebruikers
- 14.2. Toegangsbeheer: voldoende (technische) maatregelen om de toegang tot informatie en informatiesystemen te reguleren, verlenen van toegang op basis van gebruikersrollen –en profielen
- 14.3. Logging van gebruik en toegang tot systemen door medewerkers
- 14.4. Toegang voor de burgers op basis van DigiD, reguleren van welke informatie voor burgers beschikbaar is om in te zien en/of te wijzigen
- 14.5. Logging van gebruik en toegang tot informatie door burgers
- 14.6. Logging van gebruik conform eisen en richtlijnen vanuit de WBP, mogelijkheid om rapportages te genereren t.b.v. een verantwoording in het kader van de WBP

15. Ondersteuning bij de implementatie

- 15.1. Beschikbaarheid van gebruikersondersteuning
- 15.2. Beschikbaarheid van training & opleiding van gebruikers
- 15.3. Beschikbaarheid van een gebruikershandleiding

16. Garantie, beheer en ondersteuning bij exploitatie

- 16.1. Beschikbaarheid van systeemdokumentatie (technische specificaties, functionele specificaties, CRUD-matrix)
- 16.2. Aanwezigheid van een ESCROW-regeling voor de broncode
- 16.3. Beschikbaarheid van een helpdesk, technische ondersteuning en gebruikersondersteuning
- 16.4. Beschikbaarheid van een uitwijk-voorziening
- 16.5. Transparantie structuur voor de exploitatiekosten (bijvoorbeeld een abonnementen-structuur)

3

De 10 punten van de BurgerServiceCode (v2.0)

Wat mag de burger verwachten wanneer de elektronische overheid eenmaal een feit is? De BurgerServiceCode geeft antwoord. Deze code bevat normen voor de digitale relatie tussen burger en overheid. De BurgerServiceCode wordt op interactieve manier verder uitgewerkt om het burgerperspectief bij de elektronische overheid tastbaar te maken.

Meer info is te vinden op www.burger.overheid.nl

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbare overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

3. Begrijpelijke voorzieningen

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

5. Gemakkelijke dienstverlening

Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van pro actieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.

6. Transparante werkwijzen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

7. Digitale betrouwbaarheid

Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

8. Ontvankelijk bestuur

Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt.

De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

9. Verantwoordelijk beheer

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen.

De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

10. Actieve betrokkenheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

4**EGEM - Referentiearchitectuur Elektronische Gemeente**

Onderstaande lijst bevat de standaard bouwstenen die EGEM aan gemeenten aanbiedt voor het opstellen van een strategiedocument voor het realiseren van de eigen Elektronische Gemeente.

Voor het op een verantwoorde en beheersbare realiseren van de Elektronische Gemeente zou elke gemeente moeten beginnen met een door het bestuur en de ambtelijke top vastgesteld of vast te stellen, strategiedocument. Het opstellen van zo'n document dwingt tot nadenken.

Daardoor ontstaan keuzes met betrekking tot ambities, gewenste resultaten en aanpak die afgestemd zijn op de eigen situatie. Daarbij is niet alleen het resultaat van belang, maar evenzogoed het proces om tot die resultaten te komen. De strategische bouwstenen, waarvan in deze samenvatting een verkorte versie is opgenomen, reiken daarvoor inhoudelijk materiaal aan.

Door deze bouwstenen over te nemen en passend te maken op de eigen situatie ontstaat een document met beleidsuitspraken die na vaststelling richtinggevend worden voor de gehele gemeentelijke organisatie. Deze strategische bouwstenen zijn een hulpmiddel en geen dictaat. Wel zijn ze gebaseerd op hetgeen concreet op gemeenten af komt.

*A. DE GEMEENTE ALS DIENSTVERLENENDE ORGANISATIE NAAR HAAR OMGEVING**A1. Landelijk en Europees beleid*

Richtinggevend voor het realiseren van onze Elektronische Gemeente zijn:

- a. het landelijke en Europese beleid voor de Elektronische Overheid;
- b. het landelijke beleid voor het ICT-deel van de Andere Overheid;
- c. bestaande en aangekondigde wet- en regelgeving terzake;
- d. de landelijke voorzieningen, als onderdelen van het in ontwikkeling zijnde landelijke stelsel voor de Elektronische Overheid, waarop onze gemeente kan en deels - op basis van wetgeving - zal moeten aansluiten;
- e. ons streven naar een effectieve en efficiënte uitvoering van onze taken.
- f. maatschappelijke ontwikkelingen;
- g. de BurgerServiceCode waarin op landelijk niveau de wensen van burgers zijn vastgelegd.

A2. Integrale en betrouwbare overheid

- a. Onze gemeente organiseert zich als een onderdeel van een integraal opererende en als eenheid optredende overheid, die in haar handelen naar burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen consistent en betrouwbaar is.

- b. Onze gemeente gebruikt gegevens die accuraat, actueel en volgens wettelijke normen beveiligd zijn en deelt die gegevens met andere overheidsorganisaties.

A3. Dienstverlening

- a. Onze gemeente verleent haar diensten aan burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen via Internet (elektronisch loket) en stimuleert het gebruik van dit kanaal.
- b. Daarnaast blijven de bestaande kanalen zoals papieren post, telefoon en balie beschikbaar, zodat burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen in beginsel gebruik kunnen maken van het kanaal van hun keuze.
- c. Onze elektronische dienstverlening is 7 x 24 uur per week beschikbaar.
- d. Onze gemeente geeft een helder, vindbaar beeld van de diensten (producten) die burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen van hen kunnen afnemen. Daartoe is het elektronische loket van onze gemeente benaderbaar via landelijke ingangen zoals de website www.overheid.nl (één loket-gedachte, 'no wrong door').
- e. Omgekeerd kan ons elektronische loket de bezoekers doorverbinden naar zo'n landelijke ingang als de website www.overheid.nl.
- f. onze dienstverlening is ook toegankelijk voor mensen met een handicap (zie de richtlijnen voor de toegankelijkheid van websites plus het bijbehorende waarmerk op de website van de Stichting Waarmerk Drempelvrij www.drempelvrij.nl);
- g. Burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen beschikken over één identiteit die bruikbaar is voor alle contacten met organisaties in het publieke domein en die afhankelijk van de soort dienstverlening ook nodig is en gevraagd moet worden. Dit ongeacht de keuze voor een kanaal. Een en ander komt neer op één administratieve identiteit (één identificatienummer plus een (ook digitaal toepasbaar) identiteitsbewijs).²⁹
- h. Onze gemeente biedt haar diensten (producten) bij voorkeur aan in voor de klant logische bundels per (soort) gebeurtenis aan de kant van de klant (geboorte, huwelijk, starten bedrijf) en werken daartoe samen met andere organisaties in het publieke domein (one-stop-shopping).
- i. Waar mogelijk attendeert onze gemeente burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen op voor hen relevante dienstverlening (pro-actieve dienstverlening). Daarbij verstrekken zij begrijpelijke informatie, bij voorkeur geïndividualiseerd, over rechten, plichten en mogelijkheden. Dat biedt burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen de ruimte voor eigen regie op en verantwoordelijkheid voor de feitelijke afname van diensten (zelfwerkzaamheid).
- j. Onze gemeente positioneert uit te voeren controles bij voorkeur in het intake-gedeelte van de gemeentelijke dienstverleningsprocessen zodat noodzakelijke correcties direct kunnen plaatsvinden en de resulterende dienstverlening betrouwbaar, vlot en klantvriendelijk is.
- k. Onze gemeente geeft aan op welke momenten welke stadia in het dienstverleningsproces doorlopen dienen te zijn en streeft daarbij naar zo kort mogelijke doorlooptijden.
- l. Onze gemeente geeft burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen inzicht in de status van voor hen lopende dienstverleningsprocessen.
- m. Onze gemeente kent een transparante en toegankelijke klachten- en bezwarenprocedure.
- n. Onze gemeente legt naar burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen periodiek verantwoording af over de kwaliteit van de gerealiseerde dienstverlening.
- o. Onze gemeente baseert de vorm en inhoud van haar dienstverlening mede op de wensen van de Nederlandse burger zoals vastgelegd in de BurgerServiceCode.
- p. De beveiliging van de toegang tot onze dienstverlening en informatie (oftewel het voorkomen van ongeautoriseerd gebruik daarvan) is in overeenstemming met de aard en het doel van die dienstverlening en informatie (gebaseerd op bepalingen in de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer).

²⁹ De wijze waarop de digitale identiteit van bedrijven invulling gaat krijgen is – begin 2006 – nog niet geheel uitgekristalliseerd.

A4. Administratieve lastenverlichting en verlaging regellast

- a. Onze gemeente streeft naar zo laag mogelijke administratieve lasten en een zo laag mogelijke regellast voor burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen.
- b. Onze gemeente vraagt burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties niet om gegevens die bij de overheid reeds bekend zijn.
In de praktijk betekent dat dat geen gegevens worden gevraagd die reeds beschikbaar zijn in 1) onze gemeentelijke organisatie, 2) landelijke basisregistraties en 3) de sectorale ketens waarbinnen we samenwerken.
- c. Onze gemeente vraagt burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties slechts om gegevens die in overeenstemming zijn met de aard, de inhoud en het doel van de dienstverlening of de handhaving waarvoor ze zijn bedoeld (doelbinding).
- d. Onze gemeente zorgt voor regelgeving die eenvoudig is, in omvang beperkt, onderling consistent en goed controleerbaar en handhaafbaar.

A5. Burgerparticipatie

Onze gemeente zet de mogelijkheden van ICT in om de betrokkenheid van burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen bij de gemeentelijke beleidsvorming en beleidsuitvoering te vergroten.

Daartoe zal onze gemeente:

- individuele en georganiseerde burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen zodanig informeren dat zij hierin een eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen;
- zorgen voor (onder andere) elektronische oplossingen voor nieuwe vormen van interactieve beleidsvorming.

A6. Transparantie

Onze gemeente maakt zich transparant voor burgers, bedrijven, maatschappelijke instellingen en mede-overheden en vult dat als volgt in.

- a. Onze gemeente maakt zichtbaar wat zij doet, wat zij wanneer kan leveren, wat haar werkwijze is en welke prestaties (inclusief dienstverlening) zij aan haar omgeving levert.
- b. Onze gemeenten maakt zichtbaar welke algemene - niet aan personen en organisaties gebonden - gegevens zij heeft en ontsluit deze gegevens als algemene overheidsinformatie.
- c. Onze gemeente maakt voor burgers, bedrijven, maatschappelijke instellingen en mede-overheden zichtbaar welke persoons- en organisatiegebonden gegevens zij over hen heeft, ontsluit deze klantgebonden gegevens naar hen toe en geeft hen de regie over de eigen gegevens, maakt zichtbaar wat zij met deze gegevens doet en welke gegevens zij wanneer met welke andere partijen uitwisselt; maar beveiligd deze gegevens tegen inzage en gebruik door anderen.
- d. Onze gemeente biedt haar klanten gepersonaliseerde status- en voortgangsinformatie over de afhandeling van aanvragen, klachten en beroepen.
- e. Onze gemeente legt actief verantwoording af naar haar omgeving over haar handelen, de ingezette middelen en de daarmee bereikte resultaten.

B. DE GEMEENTE INTERN EN ALS SAMENWERKENDE PARTIJ BINNEN DE OVERHEID

B1. Beleidsvoering

Onze gemeente streeft naar het effectief aanpakken van maatschappelijke en bestuurlijke vraagstukken door een andere vernieuwende manier van werken en een innovatieve inzet daarbij van ICT.

B2. Bedrijfsvoering

Onze gemeente zorgt voor een efficiënte bedrijfsvoering door haar interne processen te stroomlijnen en elektronisch te maken. Dit is inclusief het elektronisch afhandelen van binnengekomen elektronische aanvragen.

B3. Flexibiliteit, standaardisatie en service-oriëntatie

- a. Onze gemeente richt haar dienstverlening, processen, informatievoorziening en technische omgeving flexibel, samenhangend, gestandaardiseerd en toekomstgericht in. Dit opdat integrale en makkelijk koppelbare oplossingen ontstaan die resulteren in een omgeving die makkelijk aanpasbaar is wanneer in- en externe veranderingen daarom vragen.
- b. Daartoe kiest onze gemeente voor standaardisatie van haar producten, processen en informatiesystemen op basis van:
 - een service-gerichte inrichting van de gemeentelijke organisatie;
 - modulaire, herbruikbare en makkelijk vervangbare functies en componenten (Lego-systeem);
 - gestandaardiseerde koppelingen tussen deze componenten;
 - landelijke referenties en voorbeeldoplossingen;
 - open en leveranciersafhankelijke standaarden van onafhankelijke wereldwijde commissies (zoals de W3C-cie voor Internet-standaarden).

B4. Ketensamenwerking

Onze gemeente werkt - ten behoeve van integrale dienstverlening en een integrale uitvoering van overheidstaken - actief samen met partnerorganisaties in en tussen sectorale ketens. In dat kader streeft zij naar gezamenlijke oplossingen voor het uitwisselen en delen van gegevens met ketenpartners en het daartoe koppelen van systemen.

B5. Beheer

- a. Het functioneel beheer van oplossingen (systemen) bestaat uit het namens de gebruikersorganisatie beheren en bewaken van de functionaliteit van die oplossingen opdat deze functionaliteit in overeenstemming is en blijft met de behoefte van de bedrijfsomgeving.
- b. Alle oplossingen, inclusief gegevens en gegevensbestanden, hebben een eigenaar op management-niveau die verantwoordelijk is voor het functioneel beheer van die oplossingen.
- c. Oplossingen zijn goed onderhoudbaar, de kosten voor beheer, onderhoud en vervanging zijn zichtbaar in meerjarenbegrotingen en noodzakelijke vervanging wordt opgenomen in een levenscyclusplanning (life cycle management).

B6. Veranderproces

De aanpak van onze gemeente voor het realiseren van de Elektronische Overheid en het ICT-deel van de Andere Overheid is gebaseerd op de volgende punten.

- a. Het bestuur van onze gemeente stuurt het transformatietraject aan en werkt daarbij samen met de ambtelijke top.
- b. Onze gemeente kiest voor een gefaseerde aanpak die op hoofdlijnen de volgende onderdelen bevat:
 - stel in een oriënterende verkenning vast welke in- en externe ontwikkelingen relevant zijn voor de eigen organisatie;
 - bepaal de stakeholders bij het aan de orde zijnde thema;
 - ontwikkel een visie op het thema, formuleer de eigen ambities, vertaal deze naar concrete haalbare resultaten, bepaal de daarvoor te volgen aanpak, stel een globale fasering en planning op, betrek bij dit alles de stakeholders en leg het resultaat vast in een strategiedocument;
 - sluit waar mogelijk aan bij actuele problemen in de beleidsvoering (maatschappelijke thema's, bestuurlijke problemen) en de bedrijfsvoering (zie ook paragraaf 2.3.1);
 - laat het strategiedocument uitwerken tot een Plan van Aanpak voor een programma of project, start de uitvoering en ga vanuit de top sturen op voortgang en resultaten;
 - evalueer en herijk periodiek de ambities, geplande resultaten en aanpak en stel deze zonodig bij.
- c. Onze gemeente kiest voor een gefaseerde aanpak op basis van een meerjarenplanning en een samenhangende set van oplossingen, zet daarvoor standaard managementstuurmodellen in (zoals het INK-model) en neemt in samenhang de bijbehorende investeringsbeslissingen. Daarbij wordt gestreefd naar een toekomstvaste omgeving met ruimte voor groei (toenemende elektronische dienstverlening en in- en externe integratie).
- d. Onze gemeente gaat ervan uit dat het realiseren van de eigen Elektronische Gemeente vraagt om een complex veranderproces dat eisen stelt aan het verandervermogen van de gemeentelijke organisatie en meer specifiek aan de leiding en de personele bezetting.
- e. Onze gemeente gaat ervan uit dat het realiseren van de eigen Elektronische Gemeente belangrijke gevolgen zal hebben voor de gemeentelijke organisatie (waaronder medewerkers en processen), klanten en partnerorganisaties.
- f. Onze gemeente gaat ervan uit dat - voor het creëren van draagvlak - het gezamenlijke proces van nadenken over aanpak en oplossingen net zo belangrijk is als het uiteindelijke resultaat.
- g. Onze gemeente kiest bij het zoeken en realiseren van oplossingen voor samenwerking in het publieke domein en vult dat concreet in door:
 - kennis en ervaring actief met andere overheidsorganisaties te delen;
 - de eigen oplossingen actief te publiceren;
 - de elektronische diensten die de gemeente voor andere overheidsorganisaties beschikbaar heeft, zoals onder andere het leveren of kunnen leveren van gegevens, actief te publiceren;
 - praktijkvoorbeelden, referentieprojecten, referenties en standaard oplossingen te volgen en te hergebruiken;
 - zoveel mogelijk te kiezen voor oplossingen die door of samen met andere overheidsorganisaties zijn ontwikkeld;
 - geen eigen oplossingen te ontwikkelen als een vergelijkbaar alternatief goed werkt bij andere overheidsorganisaties;
 - te streven naar gezamenlijke oplossingen waaronder zonodig ook gezamenlijke beheercentra (Shared Service Centers);
 - aan te sluiten op landelijke infrastructuur en landelijke voorzieningen.

- h. Onze gemeente accepteert een rolverdeling waarbij de landelijke overheid verantwoordelijk is voor de overheidsbrede infrastructuur, onze organisatie voor de eigen lokale implementatie en beide partijen voor een effectieve samenwerking en interactie.
- i. Onze gemeente streeft naar een passende balans tussen: - snelle resultaten (quick wins) en lange termijn investeringen voor integrale en duurzame oplossingen; - oplossingen aan de voorkant (het elektronische loket) en oplossingen aan de achterkant (de afhandeling binnen de eigen organisatie en de integratie met andere organisaties in het publieke domein).
- j. Bij gelijke geschiktheid van ICT-oplossingen kiest onze gemeente voor oplossingen die gebaseerd zijn op open source-software.
- k. Onze gemeente kiest voor 'bouwen (van de Elektronische Overheid) onder architectuur.' Dit als middel om - in combinatie met managementstuurmodellen - de aan de orde zijnde complexiteit beheersbaar te maken en te komen tot samenhang in zowel de noodzakelijke investeringen als de daartoe te nemen beslissingen.
- l. Onze gemeente besteedt bij het elektronisch maken van haar organisatie nadrukkelijke aandacht aan juridische aspecten waaronder bestaande wetgeving (Wet elektronisch bestuurlijk verkeer, de Wet elektronische handtekeningen, Wet Bescherming Persoonsgegevens, Archiefwet) en aangekondigde wetgeving (voor onder andere de geplande landelijke basisregistraties en het BurgerServiceNummer (BSN)).
- m. Alle ELO-onderdelen en -oplossingen (kanalen, producten, processen, gegevens, informatie-systemen en techniek) hebben of krijgen een eigenaar op managementniveau.
- n. Onze gemeente zorgt ervoor dat 'de winkel tijdens de verbouwing open blijft'.

