

RAADSINFORMATIEBRIEF

15R.00433



Van : college van burgemeester en wethouders

Datum : 26 juni 2015

Portefeuillehouder(s) : wethouder Duindam

Portefeuille(s) : sociaal domein (waarneming wethouder Koster)

Contactpersoon : K. van den Heuvel

Tel.nr. : 8997

E-mailadres : heuvel.k@woerden.nl

Gemeente Woerden



15R.00433

Onderwerp:

Beantwoording vragenraadsvergadering 28 mei 2015 over de Inwonercloud

Kennisnemen van:

De schriftelijke beantwoording van de vragen die gesteld zijn in de raadsvergadering van 28 mei 2015 over de Inwonercloud.

Inleiding:

Op 28 mei 2015 heeft de raad het investeringsplan sociaal domein vastgesteld. Tijdens de behandeling van dit voorstel heeft wethouder Duindam toegezegd zijn mondelinge beantwoording op vragen van de raad over het onderdeel Inwonercloud vast te leggen in een raadsinformatiebrief. Deze raadsinformatiebrief geeft 1) de basistekst die in het investeringsplan staat, 2) de antwoorden op de vragen van de raad van 28 mei en bevat 3) informatie over het vervolg(proces).

Kernboodschap:

De inwonercloud is een werkwijze die ons in staat stelt over organisatiegrenzen heen de informatie van de inwoner te organiseren vanuit het perspectief van deze inwoner.

Vervolg:

In oktober 2015 organiseren wij een raadsinformatieavond over de Inwonercloud. Verder zullen wij u op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen en resultaten.

Bijlagen:

De Inwonercloud: de inwoner centraal bij de informatievoorziening in het sociaal domein

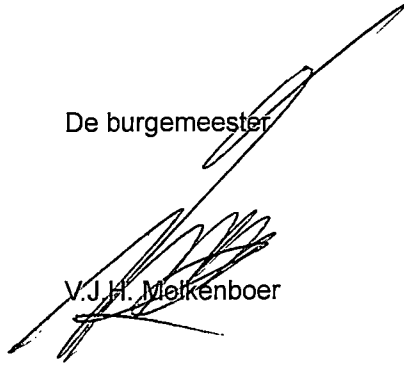
De secretaris

drs. M.H.J. van Kruisbergen

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a smaller 'H.J.' and a long, sweeping underline.

De burgemeester

V.J.H. Melkenboer

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'V' followed by 'J.H.' and a long, sweeping underline.

Inwonercloud: de inwoner centraal in de informatievoorziening sociaal domein

Aanleiding

Op 28 mei 2015 heeft de raad het investeringsplan sociaal domein vastgesteld. Tijdens de behandeling van dit voorstel heeft wethouder Duindam toegezegd zijn mondelinge beantwoording op vragen van de raad over het onderdeel Inwonercloud vast te leggen in een raadsinformatiebrief. Deze raadsinformatiebrief geeft 1) de basistekst die in het investeringsplan staat, 2) de antwoorden op de vragen van de raad van 28 mei en bevat 3) informatie over het vervolg(proces).

1) De basis: tekst in het investeringsplan

1. *Investeren in eigen regie en privacy van inwoners middels ICT.*

Het college B&W heeft € 170.000 beschikbaar gesteld voor fase 1 van de Inwonercloud. Wij stellen voor deze investeringen te dekken uit het investeringsbudget. Uitgangspunt hiervoor is het door de raad op 6 november 2014 vastgestelde beleid dat inwoners/huishoudens (volledig) zelf de regie nemen bij het vormgeven van hun leven. Dit betekent dat zij, als zij op een of meerdere leefgebieden ondersteuning nodig hebben:

- zelf een ondersteuningsbehoefte formuleren;
- zelf de noodzakelijke ondersteuning inkopen met een PGB(en/of zorg in natura);
- en eigenaar zijn van hun dossier en alle gegevens die daarvoor worden verzameld (privacy).

2. *Organiseren vanuit klantperspectief over organisatiegrenzen heen.*

Om dit ook daadwerkelijk te realiseren moeten wij als overheden en zorgaanbieders onze processen organiseren vanuit dit inwonerperspectief en over onze eigen organisatiegrenzen heen. Doen we dat niet dan zal de nieuwe werkwijze door veel mensen ervaren worden als een (digitaal) doolhof: verschillende aanmeldprocedures bij verschillende instanties, meerdere malen dezelfde gegevens invullen, hetzelfde verhaal vertellen, dezelfde documenten toesturen naar verschillende instanties maar ook het ontbreken van relevante informatie die niet gedeeld is. Dit is niet alleen een administratief drama maar bevordert ook ongewenst calculerend gedrag bij inwoners en dienstverleners.

Een andere vraag is of de inwoner nu voldoende informatie heeft om te bepalen wie hem/haar goed kan ondersteunen. In de Inwonercloud staat het leven van de inwoner centraal en draait de inwoner aan de knoppen. De inwoner bepaalt zelf wie toegang heeft tot welke informatie, selecteert zelf zijn/haar hulpverleners op basis van prijs en kwaliteit en beheert zijn/haar eigen PGB. Door de inwoner 'achter het stuur te zetten' ontstaat ook een andere relatie met alle andere betrokken partijen.

3. *Een ommekeer in denken*

Overheidsorganisaties, zorgverleners etc. zijn onderdeel van processen van inwoners in plaats van dat een inwoner onderdeel is van de processen van de verschillende instanties die los van elkaar werken. Als je een huishouden, een plan, een budget en de inwoner als regisseur wilt, dan is er ook een samenwerkingsplatform nodig: Een digitale oplossing in de cloud is het meest effectief, ergo de Inwonercloud.

4. *Inwonercloud en privacy*

Privacy anno nu in de gemeente Woerden voldoet met veel extra administratieve handelingen aan de wetgeving maar is zeker niet toekomstbestendig en ook niet conform ons doel, gericht op transformatie en zelfregie. Met de huidige hulpmiddelen (software) leggen wij namelijk grotendeels de verhalen van inwoners, de gesprekken, de ondersteuningsplannen en beschikkingen vast in onze backoffice en sturen kopieën terug naar inwoners. Wij vragen de inwoner of ze akkoord gaan met het doorsturen, delen en inzien van informatie en zo ja aan wie. Inwoners kunnen ons altijd om inzage van hun dossier vragen maar kunnen er zelf niet 24/7 bij. Met de Inwonercloud kantelt deze werkwijze: De inwoner beheert grotendeels zelf zijn dossier en geeft betrokken partijen, bijvoorbeeld de gemeente, huisarts, docenten, zorgaanbieders, etc. toegang tot (stukjes) van zijn of haar dossier. Een hele andere wereld waarmee we ons doel bereiken en klaar staan voor de (te verwachten) nieuwe privacywetgeving (nationaal, Europees en vanuit de geratificeerde VN verdragen).

5. *Return on investment*

De Inwonercloud zal impact hebben op onze eigen organisatie en kosten. Hoe meer de inwoner zelf doet en registreert hoe minder wij hoeven te doen. De Inwonercloud heeft ook direct invloed op het werk van onze consulenten en op onze backofficeprocessen. Waar we in Nederland tot voor kort meerdere processen hadden bij verschillende organisaties voor verschillende vormen van ondersteuning hebben we nu 1 hoofdproces bij de gemeente (zie tekening). Dit zal naar verwachting er toe leiden dat we vanaf 2016 structureel 1 fte ad €55.000/jaar minder nodig hebben bij het consulententeam van Woerdenwijzer.nl. De

Inwonercloud in combinatie met eenvoudige en gebruiksvriendelijke backofficesoftware gaat ook in onze backoffice kosten besparen. Tot nu toe werken we met 'oude' en complexe backoffice software die zich niet of nauwelijks laat aanpassen. Ook is de leveranciersafhankelijkheid te groot door de complexiteit en de contracten (de zgn. vendorlock-in). Het administratieve proces kan eenvoudiger (betalingen, managementinformatie verzamelen, etc.). Met een andere inrichting van processen en ondersteunende software en Inwonercloud kunnen wij bij de administratieve functies structureel met 1 fte minder ad €45.000/ jaar.

Een belangrijk selectie criterium is de return on investment van deze investering: het jaarlijks onderhoud, de benodigde arbeidskracht voor applicatiebeheer en de koppeling met de Inwonercloud moet lager zijn dan de huidige kosten. Met een slimme combinatie van investeren in de Inwonercloud en in onze eigen backofficeapplicaties kunnen we naar verwachting met in totaal 2,0 fte minder bij woerdenwijzer.nl zoals hierboven is aangegeven. Dit levert een jaarlijkse structurele besparing op van €100.000. Deze hebben we ook nodig om de structurele taakstelling van €1.040.000 op het sociaal domein (programma 3 uit de begroting) te realiseren. De Inwonercloud in combinatie met nieuwe backofficesoftware is daarom een investering die tussen de twee en drie jaar structureel geld oplevert.

2) **Vraag en antwoord**

Onderstaande tekst is grotendeels gebaseerd op de mondelinge beantwoording van wethouder Duindam in de raadsvergadering van 28 mei 2015. Op onderdelen is deze beantwoording aangevuld om de beantwoording zo volledig te maken.

1. *Wat is het voordeel voor de inwoner om te werken met de Inwonercloud?*

Over de organisatiegrenzen heen organiseren is noodzakelijk. Willen wij echt de inwoner centraal stellen in onze dienstverlening dan moeten wij ons ook realiseren, en accepteren, dat wij niet de enige partij zijn. Bij de jeugdhulp alleen al zijn er 170 gecontracteerde instanties. Bij sommige huishoudens zijn meerdere ondersteuners actief: van mantelzorgers, tot docenten, fysiotherapeut tot artsen en psychologen.

De ondersteuning in de keten/in het netwerk is veelal traag omdat veel handmatig wordt gedaan. Ook wordt veel correspondentie via email afgehandeld. Dit is niet overzichtelijk voor de inwoner en is daarnaast ook kostenverhogend. Als voorbeeld: Recent werd door de organisatie Veilig Thuis voorgesteld om de behandeltijd van een zorgmelding te verhogen van 105 minuten per zorgmelding naar 171 minuten per zorgmelding. Dit komt omdat instrumenten als de Inwonercloud ontbreken waardoor het niet mogelijk is snel over organisatiegrenzen heen te schakelen.

Een ander voorbeeld uit de veiligheidsketen. Bij Woerdenwijzer.nl wordt, als een gezin zich meldt, een dossier gevormd van dit gezin. Hierin worden allerlei aantekeningen gemaakt. Het verhaal van het gezin wordt opgetekend, er wordt met het gezin over gesproken en de informatie wordt met het gezin gedeeld. Op een gegeven moment kan de situatie ontstaan dat de direct betrokkenen bij het gezin tot de conclusie komen dat de veiligheid in het geding is. Op dat moment worden andere organisaties betrokken, in ons geval SAVE. Er ligt dan reeds een uitgebreid document van dat gezin wat reeds met het gezin besproken is. Toch wordt dan het verhaal opnieuw opgetekend en vastgelegd in een ander dossier van een andere organisatie. Als het een zaak wordt van de Raad van de Kinderbescherming die een onderzoek gaat starten dan wordt opnieuw het verhaal opgetekend en vastgelegd in een dossier nummer drie.

Er zijn dan drie dossiers in drie verschillende systemen die niet met elkaar in verbinding staan. Voor het gezin een onwenselijke situatie. Vanuit het perspectief van het gezin gezien levert dat de volgende vragen op: "ik heb daar en daar, dat en dat verteld. Waarom nemen die mensen dat gewoon niet over? Ik heb daar en daar iets anders verteld dan wat nu is opgeschreven en hoe krijg ik dat gecorrigeerd? Hoe krijg ik mijn verhaal gehoord? Wat is er allemaal over ons gezin vastgelegd?". Om dit soort vragen voor en door inwoners te voorkomen werken wij aan de Inwonercloud.

2. *Vervangt de Inwonercloud de andere kanalen zoals een persoonlijk gesprek?*

Nee. De Inwonercloud vervangt niet de andere kanalen. Het is ter ondersteuning van de communicatie en onderlinge samenwerking. Niet in plaats van. Het is ook niet zo dat doordat wij met de Inwonercloud gaan werken andere kanalen gaan afschaffen. De telefonische toegang blijft, een gesprek met een consulent of sociaal makelaar. Mensen die niet van de Inwonercloud gebruik kunnen of willen maken kunnen gewoon op de voor hun bekende manier werken.

3. *Wat betekent de Inwonercloud voor mij als ik niet actief met de Inwonercloud wil of kan werken?*

Het voordeel voor deze inwoners is dat ook zij nog maar op één plaats een dossier hebben. Als ze ooit inzage willen hebben is dat met een druk op de knop geregeld. Zij hoeven dan niet op tien plaatsen

formulieren in te dienen via verschillende tien procedures om vervolgens een kopietje krijgen van hun eigen dossier in de hoop dat dat volledig is. Zij kunnen gewoon zelf en op een door hun gewenst moment bij hun eigen dossier. De essentie van de Inwonercloud is dat de inwoner centraal staat. Een excellente beveiliging, die transparant is voor de inwoner, is daarbij randvoorwaarde nummer 1. Ook vanuit privacy oogpunt is het voor deze groep inwoners van belang dat wij informatie over inwoners anders gaan organiseren. Hoe wij het nu georganiseerd hebben is kwetsbaar is voor privacy schendingen. Elke zorginstantie die door ons gecontracteerd is loopt het risico om privacy waarborgen niet optimaal georganiseerd te hebben. Dat kunnen, en regelen wij ook, contractueel. Handhaving op naleving is echter lastig. Als alles op een plaats georganiseerd is en de sleutel bij de inwoner ligt dan is de kans op privacy schendingen aanzienlijk minder.

Naast inwoners die niet willen, hebben we ook te maken met inwoners die het wellicht niet kunnen. Zoals bij vraag twee al is gezegd blijven alle kanalen open. De inwoner kan, als hij wil, worden ondersteund door iemand uit zijn omgeving (vergelijk DigiD-machtiging) of door een consultant of sociaal makelaar. Daarnaast zijn er ook veel apps die zich richten op specifieke doelgroepen die ondersteuning nodig hebben. Die keuzevrijheid willen wij hen ook bieden.

4. *Wat is de Inwonercloud anders dan Woerdenwijzer.nl*

De functionaliteiten op de Inwonercloud zijn aanzienlijk meer dan wij nu op Woerdenwijzer.nl aanbieden. Woerdenwijzer is vooral een informatie kanaal van ons naar de inwoner. Daarnaast is er een markt van vraag en aanbod voor vrijwillige ondersteuning en kan via een contactformulier contact gezocht worden. Het is een communicatiemiddel waarin je iets zoekt, iets meldt, iets vindt. Maar het is niet jouw eigen verhaal, jouw eigen dossier, jouw vindplaats voor professionele ondersteuning, jouw communicatiemiddel met alle mensen, professioneel en vrijwillig, die jou ondersteunen. De Inwonercloud gaat daarmee dus aanzienlijk verder dan Woerdenwijzer.nl.

5. *Vinden wij het wiel zelf uit? Doen we het alleen?*

Nee, we doen het niet alleen en vinden het wiel ook niet zelf uit. Het concept dat ten grondslag ligt aan de Inwonercloud is ontwikkeld door het bureau Alares namelijk de Jeugdcloud 3.0. Er is een aansprekende animatie gemaakt die het verhaal kort en bondig weergeeft. Het college heeft dit idee als het ware geadopteerd en uitgebreid naar alle inwoners: van 0 tot 100+.

Met een groep inwoners, zorgaanbieders, consultants en ICT'ers zijn we aan de slag gegaan hoe we dit zouden kunnen vormgeven. Dit heeft geleid tot het benoemen van 100 functionaliteiten gegroepeerd in 9 kernapps, die zelfredzaamheid en zelfregie van inwoners ondersteunen. Deze zijn te vinden op www.inwonercloud.nl. Veel van de functionaliteiten die benoemd zijn zitten al in bestaande apps die al door inwoners worden gebruikt. De opgave voor ons is aan te sluiten bij wat al gebruikt wordt. Om die reden zijn wij bestaande apps en websites aan het samenbrengen in een 'appstore' sociaal domein. Met die apps willen wij met onze inwoners en hun ondersteuners aan de slag gaan. Uit gebruikerservaringen komen nieuwe wensen voort. Afhankelijk van de wensen pakt een ontwikkelaar van een app of website dit zelf op, kunnen we als gemeente Woerden daarin iets betekenen of moeten we de doorontwikkeling samen met andere partijen opgepakt worden of moet het soms door andere partijen opgepakt worden zoals de rijksoverheid, de Digicommissaris en de VNG/KING.

Andere gemeenten zijn, en hebben wij, van harte uitgenodigd om aan te sluiten om de Inwonercloud.nl samen verder vorm te geven. We zijn nu in gesprek met collega gemeenten, de VNG/KING, bureau Digicommissaris, de Digitale Steden Agenda en de regionale inkooporganisatie Jeugd/WMO Utrecht-West en de SVB om de Inwonercloud samen verder vorm te geven. Daarnaast hebben we de volgende acties ondernomen/in gang gezet. Op de strategische regionale agenda van Utrecht-West staat als een van de zeven samenwerking thema's: digitaal samenwerken in de keten/cloud vanuit inwonersperspectief. Op donderdag 18 juni 2015 hebben wij het estafettestokje over genomen van Alkmaar in het kader van de stedenestafette E-health. Op die zelfde dag is een Memorandum of Understanding getekend met de gemeenten Eindhoven en Boxtel en Gemcloud om samen de vorm te gaan geven aan innovatieve ICT. Ook daar staat het inwonersperspectief en organiseren over organisatiegrenzen heen centraal. Op 17 september dit jaar organiseren wij een bijeenkomst in het kader van deze stedenestafette die in het teken staat van de Inwonercloud. In de Algemene ledenvergadering van de VNG van 3 juni 2015 zijn twee voorstellen aangenomen over de digitale agenda 2020 en de informatievoorziening sociaal domein. De Inwonercloud past binnen deze de voorstellen.

Tot slot nog twee voorbeelden dat wij al concreet aan de slag zijn samen met andere partijen vanuit het perspectief van de inwoner en de filosofie van de Inwonercloud. Als eerste: de regie over het eigen budget, iets waar wij als Woerden veel waarde aan hechten in het kader van onze ambitie om te komen tot een integraal en ontschot PGB. Met de SVB zijn we nu aan het verkennen hoe we de keten inwoner-gemeente kunnen verlengen met de SVB en niet een aparte keten daarvoor gaan inrichten. Ook hier hebben we een

Inwonercloud voor nodig: een platform dat lost staat van organisatiegrenzen.

Het tweede voorbeeld is dat onze regionale inkooporganisatie voor Jeugd en WMO aan de slag is gegaan met een factureringsapplicatie die in opdracht van de gemeente Hoorn is ontwikkeld door Betty Blocks. Een applicatie die goed past binnen onze filosofie. Deze applicatie is een van de 5 genomineerde applicaties voor de ICT overheidsprijs van het tijdschrift Computable. Het wiel is elders uitgevonden, wij passen het ook toe.

6. *Waar hebben we andere partijen nodig?*

Wil de Inwonercloud een succes worden dan is standaardisatie nodig en is het nodig dat de inwoner een beveiligde omgeving krijgt waarin hij over zijn eigen gegevens en documenten regie kan voeren. Op landelijk niveau zijn zowel de VNG/KING, de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens als bureau Digicommissaris bezig met het onderwerp e-identity en gegevensbeheer door inwoners zelf. Wij volgen deze ontwikkeling en zijn met deze partijen in gesprek. Wat wij nodig hebben is afspraken over standaardisatie en dat die standaarden ook echt open zijn voor alle leveranciers. Desnoods moeten deze standaarden wettelijk vastgelegd worden. Daar zijn een VNG, een bureau Digicommissaris en een rijksdienst voor Identiteitsgegevens aan zet. Wij gaan vervolgens uit van die standaarden zodat er een speelveld ontstaat waarin allerlei innovatieve bedrijven hun software kunnen aanleveren voor die Inwonercloud.

7. *Is Woerden niet prematuur bezig met de Inwonercloud?*

Het is niet prematuur om nu te starten met deze kanteling om de transformatie in het sociaal domein te ondersteunen (anders blijven diverse systemen van gemeenten en zorgaanbieders leidend bij de uitvoering van het plan) en de Europese richtlijn op het gebied van privacy te implementeren en de administratieve lasten te verminderen. Als wij nu niet de processen over organisatiegrenzen heen organiseren en vanuit inwonerperspectief gaat elke organisatie het op zijn eigen manier optimaliseren met als gevolg nog meer versnippering en nog hogere kosten. Daarnaast werken veel inwoners al met diverse apps. Er zijn al meer dan 10.000 apps in omloop gericht op zelfregie en zelfredzaamheid. Ook uit een recent artikel in het AD Groene Hart van 21 mei 2015 blijkt dat de patiënt snakt naar een elektronisch dossier. Hij snakt er naar, want hij wil transparantie ervaren in de zorgketen die voor hem wordt ingericht. Hij snakt ernaar, omdat hij het inzagerecht op een eenvoudige manier wil en niet via allerlei omslachtige wegen. Om dit te bereiken werken wij aan de Inwonercloud.

3) Vervolg

Er zijn nog steeds veel vragen die wij moeten beantwoorden. Maar wij willen ze graag beantwoorden vanuit het perspectief waar wij de inwoner centraal stellen. Onze aanpak is om niet vooraf het helemaal tot in de puntjes uit te werken maar o.b.v. ons gezamenlijke doel en de uitgangspunten/randvoorwaarden (w.o. privacy en beveiliging) samen met betrokkenen (inwoners, zorgprofessionals, docenten, consultants, mantelzorgers) de Inwonercloud invulling te geven met bruikbare apps en websites. Dit doen we door aan de slag te gaan met gebruikers, ervaringen te delen, knelpunten in beeld te brengen en daar vervolgens (technische) oplossingen voor te vinden.

In september zullen we samen met de VNG en de Digitale Stedenestafette een bredere communicatie starten. Ook willen we in september in gesprek gaan met de participatieraad hoe zij willen aansluiten op deze ontwikkeling. Wij stellen daarnaast voor om in oktober, en vervolgens als er relevante ontwikkelingen of resultaten zijn, een informatieavond voor de raad te organiseren om ook u te blijven betrekken bij deze ontwikkeling.