

Uitvraag Burgerportaal Sociaal Domein

1. Inleiding

1.1. Gemeente Zoetermeer

De gemeente Zoetermeer telt circa 125.000 inwoners. De gemeente Zoetermeer is een slagvaardige en moderne organisatie die vooruitkijkt naar de toekomst en waar de inwoner centraal staat. Er wordt daarom hard gewerkt aan de ambities van de stad om ook in de toekomst het hoge niveau van de stad te behouden.

Voor meer informatie over Zoetermeer kijk op www.zoetermeer.nl.

1.2. Sociaal Domein

De afdeling Sociaal Domein van de gemeente Zoetermeer is actief op een breed terrein. Sinds de decentralisaties in 2015 zijn de taken van de gemeente toegenomen. Het Sociaal Domein bestaat naast de beleidsteams uit de uitvoeringsteams Werk, Scholing en Inkomen, Zorg & Inkomen, Handhaving en Jeugd en Gezinshulp (JGH). De uitvoeringsteams zijn verantwoordelijk van begeleiding naar werk tot leerplicht, jeugdzorg of inkomensondersteuning waarbij steeds meer onderscheid wordt gemaakt naar unieke behoeften, mogelijkheden en omstandigheden.

Missie Sociaal Domein

Wij werken toekomstgericht en met hart voor de stad. We bouwen en bewegen samen, waarbij we uitgaan van eigen kracht: elke inwoner van Zoetermeer werkt, leert, (ver-)zorgt en/of doet mee naar vermogen. De gemeente ondersteunt waar nodig met behulp van partners. We nemen daarbij de tijd en ruimte om te leren van onze ervaringen waarbij het memo 'Het verschil is de bedoeling' onze leidraad is en waarbij we altijd uitgaan van de vraag van de klant.

1.3. Aanleiding

Deze uitvraag richt zich in eerste instantie op de uitvoering van de Participatiewet. De uitvoering hiervan is belegd bij het uitvoeringsteam Werk, Scholing en Inkomen. De dienstverlening aan onze inwoners is hierbij belangrijk. Digitaal waar het kan, persoonlijk en efficiënt waar nodig. Inwoners moeten snel de juiste toegang kunnen vinden.

Daarnaast zijn wij constant bezig met verbeteren en optimaliseren van onze processen.

Binnen het uitvoeringsteam Werk, Scholing en Inkomen is een sterke behoefte ontstaan om een groot deel van onze dienstverlening te digitaliseren en hierdoor efficiënter te kunnen werken. Er is behoefte aan een portaal waar inwoners met een uitkering terecht kunnen om hun eigen gegevens in te zien (zoals brieven, beschikkingen, uitkeringsspecificaties e.d.), aanvragen te kunnen indienen en contact kunnen zoeken met hun contactpersoon.

Daarnaast onderzoeken wij of een dergelijk portaal in de toekomst ook de mogelijkheid biedt tot uitbreiding naar de overige processen binnen het Sociaal Domein (Wmo, SHV en Jeugd). Een generiek portaal wat meerdere processen binnen Sociaal Domein ondersteunt, waarbij het zowel voor de burger als voor de medewerker van de gemeente zo eenvoudig mogelijk wordt gemaakt om de processen te doorlopen.

1.4. Doelstellingen

Door de aanschaf van een burgerportaal verwachten wij:

- Verbetering van de dienstverlening, niet alleen voor de klanten (inwoner, werkgevers of ketenpartners) maar ook voor de collega's;
- Verbeteren van de toegankelijkheid van de voorzieningen;
- Dat de inwoner meer controle krijgt over zijn eigen gegevens;
- Meer digitaal werken; minder papier in de organisatie;
- Optimalisatie van de processen. Verbetering van de bedrijfsvoering / efficiency.

Het doel van deze marktconsultatie is tweeledig:

- Wat zijn de mogelijkheden voor een burgerportaal voor ondersteuning van de uitvoering van de Participatiewet;
- Wat zijn de mogelijkheden voor de verbreding van een burgerportaal binnen de gehele uitvoering van het Sociaal Domein.

1.5. Ontwikkelingen

Vorming werkbedrijf

De belangrijkste ontwikkeling is de reorganisatie van het uitvoeringsteam Werk, Scholing en Inkomen. Per 1 januari 2021 wordt een werkbedrijf opgericht (aparte overheids-BV). Dit werkbedrijf voert de re-integratie uit voor de klantgroepen Wsw-medewerkers, de huidige medewerkers met een indicatie Nieuw Beschut Werken en alle kandidaten die vallen onder de Participatiewet in Zoetermeer. Kortom voor iedereen die kan werken, maar het op de arbeidsmarkt zonder steuntje in de rug niet redt.

Het zou mooi zijn als onze klanten bij één portaal terecht kunnen voor het aanmelden voor werk (werkbedrijf) en/of inkomen (gemeente Zoetermeer). Door het invullen van het vragenformulier op het portaal moet de klant automatisch naar de juiste regeling/instantie worden geleid, gemeente voor Inkomen en Werkbedrijf voor de begeleiding naar werk. Dit zonder meerdere keren dezelfde gegevens en documenten te moeten invoeren.

Motie gemeenteraad: één loket voor het sociaal domein

De gemeenteraad heeft geconstateerd dat inwoners soms hun weg niet goed kunnen vinden in het grote aanbod van sociale voorzieningen. Daarnaast werkt het volgens de raad drempelverhogend om steeds dezelfde gegevens te moeten aanleveren voor verschillende aanvragen.

De raad heeft in 2018 de motie “één gezin, één formulier” aangenomen. Het doel van deze motie is dat inwoners in één keer aanvragen kunnen doen bij verschillende instanties en voor alle gezinsleden, waarbij het niet meer nodig is om meerdere keren dezelfde gegevens in te voeren.

Ter ondersteuning van de motie één loket, is het de wens om ook één ICT-oplossing te hebben wat dat loket ondersteunt (voor zover mogelijk). Dit kan mogelijk in de vorm van een generiek portaal wat meerdere processen binnen Sociaal Domein ondersteunt, waarbij het zowel voor de burger als voor de medewerker van de gemeente zo eenvoudig mogelijk wordt gemaakt om de processen te doorlopen.

2. Algemene informatie

2.1. Dienstverlening

Het uitvoeringsteam Werk, Scholing en Inkomen van de gemeente Zoetermeer geeft uitvoering aan de Participatiewet. Wat betreft de werkzaamheden beperkt het zich tot de rechtmatigheid; dat wil zeggen het beoordelen van de rechtmatigheid van de uitkering, het betaalbaar stellen van de uitkering, het verwerken van inkomsten, contact met de klant onderhouden, het verstrekken en verzamelen van informatie, rapporteren en beschikken van aanvragen en beëindigingen en heronderzoeken.

2.2. Zaakgericht werken

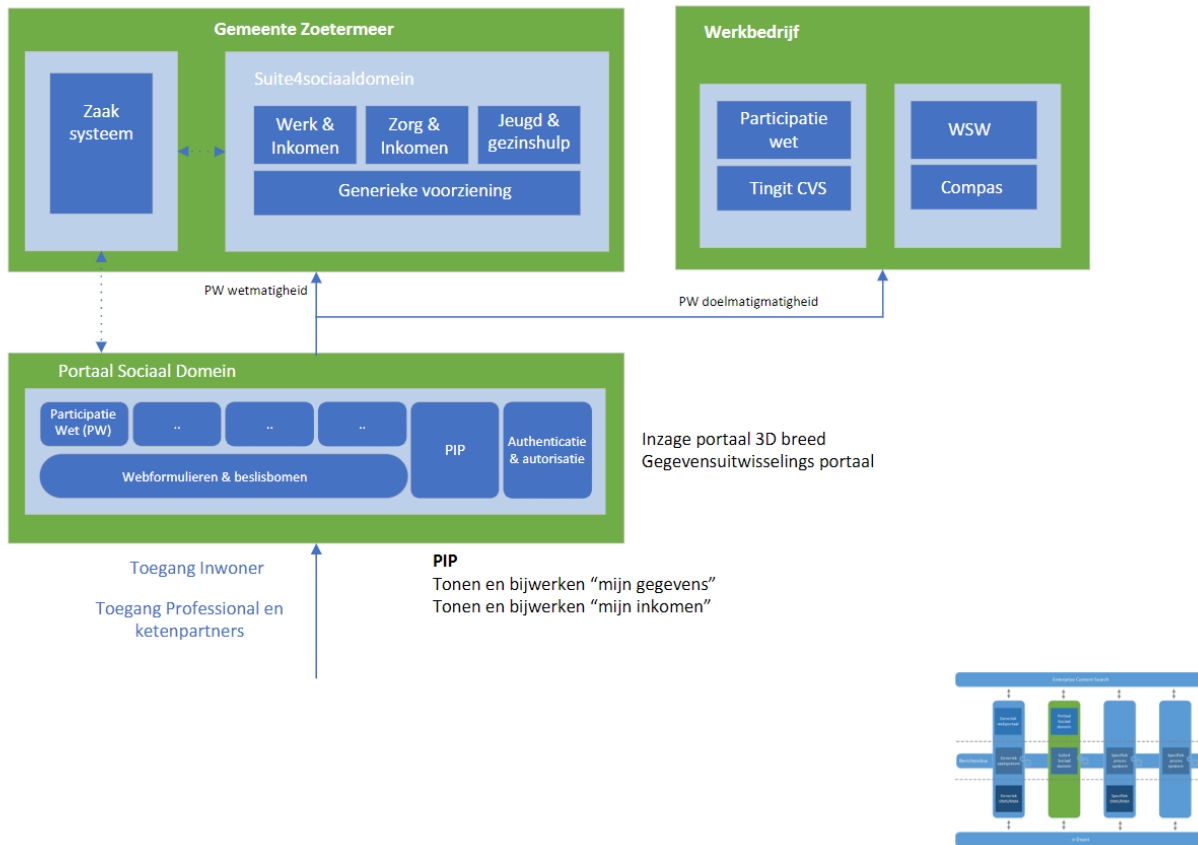
De gemeente Zoetermeer heeft zaakgericht werken ingevoerd voor haar dienstverlening en processen. Er loopt een aanbesteding voor een nieuw zaaksysteem inclusief webformulieren en PIP. Op dit moment loopt een Proof of Concept met Roxit B.V.

Zoetermeer overweegt om, naast het generieke zaaksysteem, een specifieke domeinoplossing in te richten voor het sociaal domein, zie bijlage 1 “Architectuur Zaaksysteem en domeinoplossingen”. Hierbij is het mogelijk een “eigen” webportaal boven een procesapplicatie te plaatsen. Dit vanwege de specifieke vragen en uitdagingen die het sociaal domein met zich meebrengt. Deze domeinoplossing voorziet in de intake, (zaakgerichte) verwerking van aanvragen, en communicatie met de klant via een PIP. De oplossing ondersteunt ook de gegevensuitwisseling met ketenpartners voor zover toegestaan in de AVG.

2.3. Architectuur

In figuur 1 is de architectuur weergegeven van het burgerportaal in samenhang met het zaaksysteem, backofficesysteem Suite4Sociaaldomein van Centric en het nog te vormen Werkbedrijf. In eerste instantie wordt het portaal ingezet voor de ondersteuning van de Participatiewet met als stip op de horizon de ondersteuning Sociaaldomein breed. Een belangrijke eigenschap is dat het burgerportaal snel ingezet en aangepast kan worden aan maatschappelijke ontwikkelingen binnen het sociaal domein. Het automatisch routeren naar het werkbedrijf (of andere ketenpartners) is een wens en afhankelijk van de planning en de ontwikkelingen op dit vlak. Het zaaksysteem wordt o.a. ingezet voor de DMS functionaliteit en regie over zaken die via het burgerportaal en/of Suite4sociaaldomein zijn aangemaakt.

Figuur 1 Burgerportaal in samenhang met zaaksysteem, Suite4Sociaaldomein en Werkbedrijf



3. Presentatie oplossing

1. Algemeen

Indien u reageert op deze marktconsultatie gaan wij er vanuit dat u voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en de vastgestelde normen.

Daarnaast zijn wij benieuwd naar uw visie op uw product, hoe u aansluit op de ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein en hoe wij met behulp van uw product snel in kunnen spelen op ontwikkelingen (zoals bij de TOZO snel aanvraagformulieren klaargezet moesten worden).

2. Functionaliteiten

De gemeente Zoetermeer is op zoek naar een burgerportaal voor de uitvoering van de Participatiewet. Via een dergelijk portaal kunnen inwoners en werkgevers aanvragen indienen, stukken uploaden, communiceren met hun contactpersoon en krijgen zij inzicht in hun gegevens. Dit maakt het makkelijk en overzichtelijk voor de klant (één kanaal) en minder kwetsbaar voor de organisatie. De kans dat documenten 'kwijt' raken wordt aanzienlijk kleiner. Tegelijkertijd is voor de klantmanager te controleren of klant echt opgevraagde stukken heeft ingeleverd omdat een dergelijk portaal dit bijhoudt.

2.1

Tijdens de presentatie vragen wij u volgende functionaliteiten te laten zien:

Inloggen met geautoriseerd authenticatiemiddel

- De mogelijkheid voor inwoners/werkgevers om geautoriseerd in te loggen met bijvoorbeeld DigiD of E-Herkenning.

De afhandeling van aanvragen:

- De mogelijkheid voor inwoners / werkgevers om digitaal aanvragen in te dienen en de stappen die hierbij doorlopen moeten worden. Er is een mogelijkheid voor het automatisch vullen van velden in webformulieren. Er worden gegevens hergebruikt.
- De mogelijkheid om documenten te uploaden tijdens de aanvraag;
- De mogelijkheid voor het gebruik van checklisten tijdens de aanvraag;
- De mogelijkheid tot gecontroleerd procesverloop.

De communicatie / PIP

- De mogelijkheid om te communiceren met de contactpersoon en waar en hoe deze communicatie wordt vastgelegd;
- De mogelijkheid voor de inwoner om wijzigingen / inkomsten / andere informatie door te geven;
- Wat de inwoner kan zien op zijn persoonlijke internetpagina (statussen, berichten, hoogte van de uitkering, evt berekening e.d.);
- De mogelijkheid voor de medewerker om documenten in het portaal te uploaden en voor de inwoner om eigen documenten (brieven, beschikkingen, uitkeringsspecificaties e.d.) in te zien;

	- De mogelijkheid om inwoners documenten zoals een inkomstenverklaring digitaal te laten ondertekenen; <u>Overig</u> - De mogelijkheid dat het systeem afhandeltermijnen monitort. Alsmede of het mogelijk is dat het systeem kan zien wanneer nieuwe aanvragen ingediend mogen worden (als dit bijv maar 1x per 12 maanden mag).
2.2	Tijdens de presentatie vragen wij u uitleg te geven over het volgende: <u>Koppeling zaaksysteem</u> - Hoe het burgerportaal samenwerkt met het zaaksysteem - Hoe de functionaliteiten van het zaaksysteem worden gebruikt voor de regie over zaken die via het burgerportaal zijn aangemaakt. - Hoe de DMS functionaliteit van het zaaksysteem wordt gebruikt voor dossiervorming en delen van documenten en/of dossiers. <u>Koppeling backoffice applicatie</u> - De mogelijke samenwerking met onze backoffice applicatie Suite4Sociaaldomein van Centric: - hoe het burgerportaal samenwerkt met de Suite4Sociaaldomein van Centric; - welke functionaliteit wordt ingevuld door de Suite4sociaaldomein; - mogelijkheden om automatisch een werkproces op te starten na afronding aanvraag of wijziging; - uploaden van documenten via Suite naar de PIP <u>Gebruik gemachtigde derden</u> - De mogelijkheid om bewindvoerders aanvragen namens cliënten in te laten dienen; - Of; Extra authenticatie mogelijkheden voor derden. <u>Huisstijl gemeente Zoetermeer</u> - Mogelijkheden oplevering in de huisstijl gemeente Zoetermeer. <u>Privacy by design</u> - Op welke wijze is invulling gegeven aan de principes Privacy by Design en Privacy by Default zoals omschreven in artikel 25 van de AVG? - Op welke wijze ondersteunt de applicatie de gemeente bij het voldoen aan verzoeken op grond van artikel 15, 16 en 18, resp. het recht op inzage in, correctie van en beperking van de verwerking van persoonsgegevens? - In hoeverre stelt de applicatie de cliënt zelf in staat om controle te houden op de eigen gegevens? - Hoe worden in de applicatie archiveer- en bewaartermijnen e.d. bewaakt?

3. Techniek en functioneel beheer	
De gemeente Zoetermeer bouwt continu aan een moderne toekomstvastе technische ICT infrastructuur waarbij we bewuste keuzes maken wat we intern plaatsen en wat we als SAAS/Cloud dienst afnemen. Daarbij speelt security en privacy een prominente rol. De teams Automatisering en Functioneelbeheer houden zich dagelijks bezig met respectievelijk het technisch beheer van de platforms en de gebruikersondersteuning van de ongeveer 350 applicaties.	
3.1	In de presentatie verzoeken wij u het volgende toe te lichten: <u>Technische infrastructuur</u> • De technische architectuur van uw oplossing SAAS/on-premises • Benodigde koppelingen • Mogelijkheden van single sign-on d.m.v. Azure AD • Gebruik van een enterprise service bus (ESB) <u>Functioneelbeheer</u> • Functioneelbeheer taken • Verwachte uren aan functioneelbeheer per week <u>Responsive design</u> • Hoe uw oplossing mobiele apparatuur ondersteunt zoals tablets, smartphones etc.

4. Overig	
4.1	<u>Ontwikkeling</u> • De wens is klein te starten, in eerste instantie met het digitaliseren van de inkomstenverklaringen en de aanvragen levensonderhoud. Indien mogelijk willen we hier in het najaar mee starten; • Wij zijn benieuwd naar uw visie op een groeipad; in eerste instantie wordt deze applicatie ingezet voor de uitvoering van de Participatiewet. Wat zijn de mogelijkheden voor verbreding van uw applicatie binnen de uitvoering van het Sociaal Domein: ○ Het combineren van meerdere aanvragen in één formulier, bijvoorbeeld door middel van een vraagboom. ○ Afhandeling van een enkelvoudige aanvraag in de backoffice. ○ Afhandeling van een gecombineerde aanvraag: één formulier leidt tot meerdere zaaktypen. Hoe landt deze in de backoffice? Worden er meerdere zaken aangemaakt en hoe wordt dan de relatie tussen deze zaken bewaakt? ○ PIP: eigen zaken bekijken door de burger. ○ PW: jaaropgave, uitkeringsspecificatie, inkomstenverklaring. ○ Schuldhulpverlening ○ WMO ○ Jeugdzorg ○ Multi probleem gezinnen: regievoering door dienstverlener en klant. ○ Gegevensuitwisseling met ketenpartners in relatie tot de AVG. ○ Regie op eigen gegevens. Welke gegevens kan de burger zelf wijzigen? Hoe bepaalt de burger wie welke gegevens mag inzien? In hoeverre kunnen deze gegevens worden voor-ingevoerd bij nieuwe aanvragen? ○ Hoe na het doorlopen van de beslisboom de gegevens kunnen worden gerouteerd naar het werkbedrijf (voor de begeleiding naar werk) en de gemeente Zoetermeer (rechtmatigheid werk en Inkomen). ○ Hoe t.b.v. het werkbedrijf klanten Wsw/Nieuw beschut naar Kompas worden gerouteerd en Participatie klanten naar Tingit worden gerouteerd.

	De wensen voor het sociaal domein zijn divers en we realiseren ons dat mogelijk niet alles binnen één applicatie valt te regelen. Graag horen wij wat wel en wat niet binnen de scope van uw systeem valt.
4.2	<u>Toegankelijkheid</u> • De applicatie moet voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid; dat wil zeggen aan het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid; • De applicatie moet voldoen aan de webrichtlijnen; • Wat zijn uw ervaringen met universele design principes en toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking en senioren?
4.3.	<u>Service / onderhoud / dienstverlening / ondersteuning</u> • Wat zijn de mogelijkheden voor ondersteuning bij implementatie incl. best-practices en evt. referenties; • Hoe ziet uw ondersteuning na implementatie in grote lijnen eruit?

Bijlage 1 Architectuur zaaksysteem en domeinoplossingen

