

KOPPELVLAK SOCIAAL DOMEIN

Projectvoorstel



Colofon

Opstellers	Erik van Es Jan Brinkkemper
Datum	25 september 2017
Versie	1.0
Reviewers	Gemeente Alkmaar Centric Solviteers Pinkroccade Wigo4It Metaobjects C2GO Lostlemon Stipter Topicus Zorgned

Inhoud

1	Achtergrond	4
1.1	Probleemdefinitie	4
1.2	Pilotstarter project	4
1.3	Regie- en Zaakservices sociaal domein	4
2	Projectdefinitie	5
2.1	Doelstellingen	5
2.2	Scope	5
2.3	Resultaten	5
2.4	Afbakening	6
2.5	Randvoorwaarden	6
2.6	Relaties met andere projecten	6
3	Business case	7
4	Aanpak	8
4.1	Algemeen	8
4.2	Wensenlijst	8
4.3	Technische basis	9
5	Risico's	9

1 Achtergrond

Vanuit verschillende kanten heeft KING het verzoek gekregen een standaard te ontwikkelen voor de uitwisseling van gegevens binnen het sociaal domein tussen regie- en backoffice systemen. Om het draagvlak en de haalbaarheid van een dergelijke standaard te onderzoeken heeft KING een behoefteonderzoek uitgevoerd onder gemeenten en leveranciers. Het onderzoek bestond uit een enquête onder gemeenten via het netwerk van de VIAG (Vereniging van Informatie- en Automatiseringsprofessionals in Nederlandse Gemeenten) en uit gesprekken met enkele leveranciers en gemeenten. De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken in een bijeenkomst waarbij 10 leveranciers en een vertegenwoordiging namens gemeenten aanwezig waren.

De conclusie van deze bijeenkomst is dat de behoefte aan een standaard bij zowel gemeenten als leveranciers groot is. Echter, het commitment om actief deel te nemen aan de ontwikkeling van de standaard en deze uiteindelijk te implementeren is niet onvoorwaardelijk.

Dit projectvoorstel beschrijft de kaders voor de ontwikkeling van de nieuw te ontwikkelen standaard welke betrokkenen tijdens het behoefteonderzoek hebben aangegeven. Het dient als basis voor verdere besluitvorming binnen KING over het starten van een ontwikkelproject en als input voor het uiteindelijke projectplan.

1.1 Probleemdefinitie

In het sociaal domein worden door gemeenten verschillende systemen gebruikt. De gegevensuitwisseling tussen systemen die gemeenten in het sociaal domein ondersteunen verloopt moeizaam door het ontbreken van eenduidige standaarden.

Zo gebruiken sommige gemeenten een front- office applicatie (regiesystemen) die het directe klantcontact faciliteert en een backoffice systeem voor de verdere administratieve afhandeling van toekenningen en beschikkingen. Met name wanneer het systemen van verschillende leveranciers betreft, is een goede integratie ingewikkeld en tijdrovend. Leveranciers hebben onderling wel afspraken gemaakt over hoe gegevens uit te wisselen, maar deze blijken in de praktijk onvolledig en worden niet door elke leverancier ondersteund.

1.2 Pilotstarter project

Op initiatief van de gemeente Zaanstad is in 2015 een pilotstarter gestart om een koppeling te realiseren met Centric en Lost Lemon tussen de suite4sociaaldomein en MensCentraal. In totaal waren hierbij 15 gemeenten betrokken. De oplossing bestond in de kern uit het hergebruiken van intergemeentelijk berichten (iWmo berichten). Een snelle en pragmatische oplossing die inmiddels door meerdere leveranciers (Centric, Lost Lemon, Solviteers, Stipter) gebruikt wordt.

De pilot is 1,5 jaar geleden met succes afgerond. Nadeel van deze oplossing is dat het geen standaard is en dat de oplossing ook niet beheerd en doorontwikkeld wordt. Hierdoor zijn er in de praktijk 'dialecten' van verschillende leveranciers ontstaan.

1.3 Regie- en Zaakservices sociaal domein

Onder leiding van KING is samen met een aantal leveranciers (Topicus, Centric, Solviteers, Decos, PinkRoccade, Lost Lemmon en Cimsolutions) een koppelvlak ontwikkeld voor uitwisseling van

zaakgegevens tussen regiesystemen. Deze standaard heet 'Regie- en Zaakservices sociaal domein' en richt zich op de uitwisseling van zaakgegevens en niet op gestructureerde uitwisseling van zorginhoudelijke gegevens die noodzakelijk zijn voor bijvoorbeeld een Wmo beschikking. Middels zogenaamde 'extra Elementen' (of aanvullendeElementen) kan productinformatie wel opgenomen worden in dit koppelvlak, maar dit is niet gespecificeerd binnen de standaard.

In het behoefteonderzoek gaf een aantal leveranciers aan een eigen oplossing ontwikkeld te hebben die gebaseerd is op dit koppelvlak.

2 Projectdefinitie

2.1 Doelstellingen

Medewerkers binnen het sociaal domein werken met verschillende systemen: frontoffice-systemen, backofficesystemen, regiesystemen en zaaksystemen. Om effectief te kunnen werken is het belangrijk dat deze systemen onderling informatie uitwisselen. De naamgeving van systemen is overigens niet eenduidig, voor de ontwikkeling van de standaard is het is beter om te spreken in termen van GEMMA referentiecomponenten: regie- en procesondersteunende component.

Het doel van dit project is om gezamenlijk met leveranciers en gemeenten te komen tot een gedragen standaard voor de gegevensuitwisseling tussen systemen in het sociaal domein waaronder de koppeling van de regiecomponent en procesondersteunende component. Bij het vaststellen van de standaard moet deze in de praktijk getoetst zijn door middel van een pilot of proefimplementatie.

Daarnaast moet geborgd worden dat de nieuwe standaard door leveranciers geïmplementeerd wordt.

2.2 Scope

In eerste instantie beperkt het project zich tot de informatie uitwisseling die noodzakelijk is voor:

- Het hele proces van de ondersteuningsvraag (direct of indirect) van een burger tot aan beschikken (het formeel toekennen van een ondersteuningsproduct);
- Met ondersteuningsproducten worden nadrukkelijk ook producten / voorzieningen bedoeld die niet via het GGK berichtenverkeer worden ingezet, maar ook voorliggende voorzieningen¹;
- Het muteren, beëindigen en intrekken van een beschikking;
- Inzage van relevante cliëntinformatie (inclusief procesinformatie) door medewerkers die direct contact met de cliënt hebben.

2.3 Resultaten

De belangrijkste resultaten van het project zijn:

1. Procesbeschrijvingen plus architectuuruitwerking;
2. Specificatie van het koppelvlak;

¹ Met voorliggende voorzieningen worden voorzieningen bedoeld waarvoor geen indicatie nodig is. Deze zijn vaak algemeen toegankelijk.

3. Gevalideerde testomgeving + compliance test voor leveranciers;
4. Afspraken met leveranciers en gemeenten over de implementatie in de producten --> realiseren pilots en/of proefimplementaties.
5. Handreiking hoe leveranciers die oplossing van de pilotstarter geïmplementeerd hebben kunnen migreren naar de nieuwe standaard.

2.4 Afbakening

De standaard zal niet omvatten wat al met andere standaarden wordt afgedekt zoals de uitwisseling van documenten en zaakgegevens. Wel zullen relaties met andere standaarden gelegd worden om aan te geven hoe deze ingezet kunnen worden om de beoogde functionaliteit te realiseren.

2.5 Randvoorwaarden

Er geldt een aantal randvoorwaarden dat essentieel is voor het commitment van stakeholders voor hun bijdrage aan het project. Denk hierbij aan de uitwisseling van zaak- en documentgegevens.

1. Gemeenten en leveranciers willen niet een langdurend traject dat pas over lange tijd tot een oplossing leidt. Er is behoefte aan een gefaseerde aanpak waarbij iedere fase een concreet toepasbaar eindproduct oplevert;
2. Gemeenten moeten aangeven waar de prioriteiten liggen, niet leveranciers. Leveranciers willen vooral werken aan oplossingen die gemeenten nu bereid zijn af te nemen en in de organisatie te implementeren;
3. De standaard moet voldoende flexibel zijn om mee te bewegen met de veranderende informatiebehoefte. Onderdeel van het project is om deze toekomstige behoefte op hoofdlijnen te schetsen (als stip op de horizon);
4. De werkwijze in het sociaal domein verschilt per gemeente, dit uit zich ook in de verschillende eisen aan gegevensuitwisseling. De standaard moet hier rekening mee houden door uit te gaan van een aantal implementatievarianten;
5. Niet alle gemeenten werken zaakgericht. De standaard moet zowel zaakgericht als niet zaakgericht werken ondersteunen.

2.6 Relaties met andere projecten

Dit project heeft een relatie met de volgende projecten of activiteiten.

Pilotstarter

In de pilotstarter is een eerste implementatie ontwikkeld voor een koppeling tussen regie- en backoffice systemen. In het pilotstarterproject is veel ervaring opgebouwd waar dit project goed gebruik van kan maken.

Bestaande standaarden

Er bestaan al standaarden voor de uitwisseling van zaakgegevens en documenten zoals de Zaak- en Documentservices en de Regie- en Zaakservices. Deze standaarden zeggen niks over het gestructureerd uitwisselen van zogenaamde zaaktype specifieke gegevens of specifieke

zaakgegevens². Er bestaan wel constructies waarmee deze specifieke gegevens toegevoegd kunnen worden aan berichten van deze standaarden zoals 'extraElementen' of 'aanvullendeElementen'. Relevante bestaande standaarden zijn:

- Zaak- en Documentservices;
- Regie- en Zaak services;
- iWmo en GGK StUF envelop;
- iJw en GGK StUF envelop.

3 Business case

De te ontwikkelen standaard levert de volgende meerwaarde op voor de stakeholders.

1. Tijdswinst door efficiënter werken

Informatie hoeft niet meer handmatig overgenomen te worden en informatie is integraal op één plaats beschikbaar

2. Minder fouten (kwaliteit)

Handmatig overnemen van gegevens is foutgevoelig. Die stap verdwijnt.

3. Betere dienstverlening naar de burger

Informatie is integraal beschikbaar bij de persoon die het klantcontact heeft. Dit leidt tot een betere dienstverlening naar de burger.

4. Betere dienstverlening naar de gemeente

Een leverancier kan haar klanten op dit onderdeel nu niet optimaal bedienen. Daardoor zijn gemeenten ook terughoudend in het afnemen van koppelingen.

5. Lagere kosten

Efficiënter werken leidt ook tot een potentiële kostenbesparing

6. Keuzevrijheid leverancier

Omdat koppelingen tussen systemen lastig zijn, werkt dit belemmerend voor de keuzevrijheid van gemeenten.

7. Flexibiliteit in gebruik van systemen

Een goede koppeling tussen front en backoffice-systemen maakt het mogelijk om flexibel gebruik te maken van de mogelijkheden van systemen. Beschikken vanuit de frontoffice vs. beschikken vanuit de backoffice.

In onderstaande tabel geeft een indicatie van hoe de meerwaarde zich vertaalt naar de stakeholders. De score varieert van ++ (groot positief) tot -- (groot negatief).

² De reden dat hier over zaakgegevens wordt gesproken is omdat dit een eenduidig referentiekader biedt. Het zegt in principe niets over de technische basis van de standaard.

	Tijds winst door efficiënter werken	Minder fouten	Betere dienstverlening naar de burger	Betere dienstverlening naar de gemeente	Soepelere integratie van systemen	Lagere kosten	Keuzevrijheid	Flexibiliteit in gebruik systemen
Leverancier				++	++	+	-	
Gemeente	++	+	+		+	+/-	++	++
Gemeente met regiofunctie of samenwerkingsverband	++	+	+		++	+/-		++
Burger		+	++					

4 Aanpak

In het vooronderzoek zijn een aantal zaken genoemd die belangrijk zijn voor het commitment van partijen. Deze punten zijn belangrijk voor de aanpak van het realiseren van de nieuwe standaard.

4.1 Algemeen

1. Het is belangrijk dat gemeenten vanaf het begin betrokken worden bij de ontwikkeling van de standaard en ook aangeven waar de prioriteiten liggen. Het formeren van een klankbordgroep van gemeenten zal naar verwachting niet moeilijk zijn. Leveranciers kennen gemeenten die hiervoor gemotiveerd zijn (en hebben ze in sommige gevallen al gepolst). Verder hebben enkele gemeenten zich al middels de enquête aangemeld.
2. Naast een klankbordgroep zullen enkele gemeenten ook gevraagd worden om deel te nemen aan het projectteam/werkgroep.
3. De stip op de horizon is in het voorgaande hoofdstuk al globaal geschetst. Het is belangrijk om de ontwikkeling van de standaard gefaseerd aan te pakken. Versies die gereed zijn kunnen direct geïmplementeerd worden. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de wens om op korte termijn concrete resultaten te boeken. Dit hangt overigens wel af van hoe snel partijen in het project tot overeenstemming komen.
4. Resultaten uit de pilotstarter worden gebruikt als vertrekpunt voor de standaard. Op deze manier wordt optimaal gebruik gemaakt van het voorwerk dat gedaan is.

4.2 Wensenlijst

Betrokkenen in het vooronderzoek hebben een eerste aanzet gegeven voor welke functionaliteiten de standaard moet ondersteunen. Deze lijst is niet volledig en dient als input voor verdere bespreking met gemeenten die bij de standaardisatie worden betrokken. Zij bepalen de uiteindelijke inhoud en prioritering. In willekeurige volgorde:

- Uitwisselen PDC informatie (relatie tussen producten en aanbieders);
- Voorzieningen van de frontoffice doorzetten naar de backoffice;
- Terugkoppeling vanuit de backoffice over de daadwerkelijke verwerking;

- Integratie met zaakgericht werken. Dit betekent onder andere dat verschillende applicaties met dezelfde ID's werken ten aanzien van klant, proces, product, bestelling, beschikking etc.
- Informatie voor de frontoffice-medewerker dat er een verzoek om zorgtoewijzing (een iWmo en iJw 315-bericht) is ontvangen;
- Intrekken van een voorziening;
- In eerste instantie Zorg in Natura (ZIN) en PGB in minimale vorm. Daarna ook de uitgebreide pgb-informatie;
- Integraal klantbeeld (opvraagbaar per leefdomein);
- Doorzetten van documenten naar backoffice (hier zijn andere standaarden voor beschikbaar);
- Notificaties van regie naar backoffice en andersom. Eventueel op basis van voorgedefinieerde gebeurtenissen.

4.3 Technische basis

Voor de partijen is het doel van een gemeenschappelijke standaard belangrijker dan dat deze op een bepaalde specifieke technische basis is gestoeld. Zowel de oplossing van de pilotstarter als de Zaak- en Documentservices in combinatie met aanvullendeElementen of extraElementen zijn genoemd als kandidaten. Er is veel steun om de oplossing van de pilotstarter als basis te gebruiken omdat een aantal partijen al gebruik maakt van dit bericht. Hiermee wordt ook tegemoet gekomen aan de behoefte van een oplossing die op korte termijn beschikbaar is.

De oplossingsrichting waar KING aan denkt is een nieuw koppelvlak gebaseerd op zaak- en documentservices. Daarbij wordt procesinhoudelijke informatie (zaaktype specifieke gegevens) beschreven in een semantisch model en vervolgens als extraElementen of aanvullendeElementen toegevoegd aan berichten. De oplossing van de pilotstarter dient als basis en wordt omgezet naar een zaak- en documentservice vorm. Dat is meer dan die berichten alleen van een StUF envelop voorzien zoals sommige leveranciers hebben geopperd.

Voordelen van StUF als uitgangspunt:

- Gekoppeld aan GEMMA Architectuur;
- Veel functionaliteit is al uitgedacht (versturen documenten, integraal klantbeeld etc.);
- Voorbereid op zaakgericht werken;
- Gebruik compliance voorzieningen en andere tooling zoals StUF Testplatform, Softwarecatalogus, compliance monitor etc.
- Relatie met RSGB en RGBZ wat samenwerking in bredere gemeentelijke keten eenvoudiger maakt. Dit geeft duidelijkheid over gegevens die uitgewisseld worden.

5 Risico's

In deze fase van het project zijn de volgende risico's reeds onderkend.

Risico	Tegenmaatregel
1. Commitment ontbreekt bij ICT leveranciers om de nieuwe standaard te implementeren. Sommigen hebben namelijk al een eigen oplossing geïmplementeerd.	Voor het commitment van leveranciers is het belangrijk dat het project (ook op korte termijn) concrete resultaten oplevert waar gemeenten op dit moment behoefte aan hebben en bereid zijn een implementatieproject voor op te starten.
2. Commitment ontbreekt bij gemeenten om de standaard af te nemen en te gebruiken.	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenten actief betrekken bij de ontwikkeling van de standaard. Sturen op pilottrajecten bij gezamenlijke klanten van leveranciers. Baten uit de business case onder de aandacht brengen.
3. Leveranciers kiezen voor pragmatische oplossing van het iWmo bericht waar geen beheer en doorontwikkeling op plaats vindt.	<p>Verduidelijken wat de lange termijn gevolgen zijn van een dergelijke strategie.</p> <p>De bereidheid van leveranciers om te kiezen voor een minder pragmatische oplossing neemt toe zodra gemeenten er ook echt in willen investeren (tijd en geld).</p>
4. Verschillende afwijkende inrichtingen van ICT landschap bij gemeenten.	Op dit moment zijn de varianten nog beperkt. Door nu met het project te starten kan het ontstaan van meer varianten worden voorkomen.
5. Een te grote focus op snelheid. Het risico hiervan is dat de functionele behoefte onvoldoende wordt uitgewerkt en er te weinig rekening wordt gehouden met de totale keten waar koppelvlak onderdeel van uitmaakt.	Rol voor KING om dit te signaleren wanneer aan de orde.



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

**KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**