



BLENDED DIENST- VERLENING: BALANS TUSSEN HULP GEVEN EN HULP VRAGEN

“Blended dienstverlening is de volgende stap binnen het sociaal domein. De traditionele loketfunctie zal steeds meer verdwijnen. Met een terugtrekkende overheid is zelfredzaamheid van burgers cruciaal. Daarvoor is meer nodig dan inzage in de eigen gegevens alleen. Burgers moeten daadwerkelijk hun ‘eigen wereld’ zélf kunnen regelen”, aldus Ray Geerling, adviseur in het sociaal domein.

Geerling ziet hierin duidelijk de nieuwe richting voor gemeenten. Dit traject is nog niet zo lang geleden ingegaan en voorlopig nog niet klaar. “We zoeken nu naar oplossingen voor een aantal wezenlijke uitdagingen.”

Meer dan inzage

De noodzaak om offline dienstverlening te combineren met online diensten (‘blended’) binnen het sociaal domein is duidelijk voor Geerling. “Burgers hebben al lang inzicht in hun eigen gegevens. Maar inzage alleen activeert burgers niet. De volgende stap is veel belangrijker, namelijk dat een individu daadwerkelijk wordt aangesproken om zijn of haar wereld te beheren. Hierbij kan gedacht worden aan signaleringen, zoals ‘U kunt nu uw AOW aanvragen’ of ‘Je kunt je nu inschrijven voor een vervolgstudie’. Zo worden burgers geprikkeld om verantwoordelijkheid te dragen voor hun eigen leven.”


Privacybescherming

Geerling is zich bewust dat hier nog wel wat haken en ogen aanzitten. “We hebben duizenden gegevens van burgers. De grens wat betreft interactie tussen burger en overheid ligt naar mijn idee bij medische en strafrechtelijke data. Los hiervan speelt privacy een belangrijke rol. Nu ligt het beheer van deze big data bij de overheid. Bescherming daar is uiteraard eenvoudiger te regelen, dan op de adressen van alle Nederlanders. Zodra de burger toegang heeft tot zijn eigen dossier, is het belangrijk dat hij zich bewust is van goed beheer hiervan.”

Eenvoudig en toegankelijk

Een tweede uitdaging is de toegankelijkheid van data. Data moeten eenvoudig gegeneerd kunnen worden door individuen. Tegenwoordig is dit vaak niet goed georganiseerd op overheidswebsites. Zo stuiten we geregeld op ingewikkelde beslisbomen, die eigenlijk alleen door specialisten te hanteren zijn.

Ook dienen overheden te kiezen welke mate van autonomie van toepassing is. Wat kan een burger zelf beslissen en waar heeft de gemeente een finale stem?



“De huidige manier van dienstverlening is conservatief. Ik meen dat zeker 90% van de aanvragen heel goed door burgers zelf kunnen worden afgehandeld. De enorme bureaucratie waar we nu mee te maken hebben, is eigenlijk alleen nodig voor de 10% van de mensen die het niet alleen kunnen. Het is zaak dat de overheid de publieke dienstverlening daarop gaat inrichten. Het merendeel van de bevolking krijgt dan de kans om zelf sturing te geven aan zijn of haar eigen situatie.”

Ray Geerling, adviseur in het sociaal domein.

Mogelijkheden

Geerling pleit voor een organisch groeimodel in de blended dienstverlening. Een eerste mogelijkheid ziet hij bijvoorbeeld bij Ruimtelijke Ordening. De nieuwe Omgevingswet maakt bijvoorbeeld het starten van bouwprojecten eenvoudiger. “Een vergunning voor een dakkapel of het omzagen van een boom kan een burger makkelijk zelf beoordelen”, legt Geerling uit. “Maar denk ook aan zaken die spelen binnen de sociale zekerheid, zoals culturele activiteiten, nabuurschap en ouderenzorg.” Geerling is ervan overtuigd dat de dienstverlening op deze terreinen online kan plaatsvinden.

Henri van Ulsen werkt bij de gemeente Lelystad als senior informatiemanager binnen het sociaal domein. Van Ulsen is het met Geerling eens dat de burger steeds meer de regie krijgt over zijn eigen dossier.



“Dit heeft in eerste instantie betrekking op de contacten van de burger met de gemeente. Dit kan op allerlei gebieden, dus van WMO en leerplicht tot een kapvergunning. Daarbij moet de burger zaken zelf kunnen regelen, bijvoorbeeld het maken van een afspraak en het toevoegen van informatie. Ik denk ook aan de mogelijkheid van een chatfunctie. Tegelijkertijd is het belangrijk om in het achterhoofd te houden met wie we te maken hebben. Het gaat vaak om mensen met wie iets aan de hand is. Dat vergt een goede afweging in de mate van regie en de inrichting van de dienstverlening. Bovendien zal in veel gevallen een professional de burger één op één willen zien om de vraag goed te kunnen begrijpen.”

Henri van Ulsen, senior informatiemanager bij de gemeente Lelystad

Intelligente chatbot

Bas Oskam werkt als teamleider productontwikkeling en implementatie bij Solviteers. Hij ziet mogelijkheden om de blended dienstverlening binnen het sociaal domein vorm te geven. “Bij een aantal sectoren bestaat deze dienstverlening al, zoals bij verzekeraars en banken. Het merendeel van hun zaken wordt online afgehandeld. Alleen bij ingewikkelde zaken komt een adviseur in beeld. Wij zijn bezig deze technologie te vertalen naar het sociaal domein. De huidige dienstverlening is tijdrovend voor burgers en de kwaliteit is wisselend. Wanneer burgers informatie vragen via een website, loket of telefoon moeten zij vaak drie tot vijf dagen wachten op een antwoord. Naar mijn idee is een digitale hulpverlener een goed alternatief. Een chatbot met intelligente content kan vragen herkennen en direct beantwoorden. Wij schatten in dat dit kan werken voor 80% van de vragen.”

Zelfsturing

Oskam ziet nog een andere mogelijkheid: een website of app waarop de burger zijn of haar eigen plan maakt. Via een intelligente en gebruikersvriendelijke flow wordt de burger geholpen met het beschrijven van zijn hulpvraag en het vinden van oplossingen in zijn eigen netwerk en de buurt. Daarnaast worden voorzieningen voorgesteld aan de burger, passend bij de hulpvraag en de persoonlijke situatie. Het eigen plan van de burger kan worden ingediend bij de gemeente als onderbouwing en aanvraag voor zorg. “Ik ben het met Geerling eens: de autonomie van de eindbeslissing blijft bij de gemeente liggen. Maar met deze werkwijze kan de aanvraagprocedure sterk worden versneld. Als de aanvraag digitaal wordt gedaan kan hierop bijvoorbeeld binnen twee weken een beschikking volgen. Dat gaat een stuk sneller dan de huidige manier van werken. Voordeel voor de burger is dat hij direct inzichtelijk heeft of hij recht heeft op iets en daarin ook zelf zaken kan organiseren.” Oskam ziet nog een voordeel. “Met deze werkwijze kunnen gemeenten en sociale wijkteams worden ontlast. Ze kunnen zich daardoor weer meer richten op zaken als preventie, buurtopbouw en huishoudens met complexe zorgvragen. Daar komen ze nu minder aan toe.”



“WIZportaal is een gebruiksvriendelijke applicatie die de burger stimuleert in zijn eigen mogelijkheden en ondersteuning biedt waar dat nodig is. Met de burgermodule van WIZportaal kan de burger bijvoorbeeld 24/7 toegang krijgen tot zijn eigen gegevens en de voortgang van zijn hulpvraag bekijken. Ook kan hij zelf plannen maken, acties uitvoeren, hulpverleners toegang geven tot zijn eigen plan en zelf afspraken maken met de hulpverleners.

Verder hebben wij samen met onze klanten een inwonerportaal doorontwikkeld. Hiermee kunnen inwoners onder andere informatie vinden over preventie, ondersteuning, lokale initiatieven en voorzieningen.

Ook op het gebied van big data zitten wij niet stil. Zo zetten wij technologie in om, op basis van grote hoeveelheden beschikbare data in het sociaal domein, voorspellingen te doen over de zorgvragers van de toekomst.”

Bas Oskam, Teamleider Productontwikkeling en Implementatie

Eigen regie

Net als Geerling verwacht Oskam veel van de blended dienstverlening. “We hebben de politieke en maatschappelijke keuze gemaakt van een terugtrekkende overheid en het stimuleren van de zelfredzaamheid van burgers. Wij zien dat burgers er steeds meer klaar voor zijn om het beheer in eigen hand te nemen. Daar komt bij dat de technologische ontwikkelingen het ook goed mogelijk maken.” Volgens Oskam zullen steeds meer gemeenten een gecombineerde online- en offline dienstverlening gaan voeren. “Er zijn al een aantal gemeenten die aan de slag gaan met de burgermodule van WIZportaal. Deze gemeenten bieden een selecte groep burgers de mogelijkheid om via onze burgermodule hun zaken zelf online te regelen. Hierdoor krijgen deze burgers meer regie over hun eigen leven en dus ook over de ondersteuning die ze nodig hebben.”

Meer informatie?

Voor meer informatie of een vrijblijvend gesprek belt u naar tel. 030 280 36 55. Of stuurt u een e-mail naar info@solviteers.nl. Uiteraard brengen wij u ook graag in contact met andere gemeenten voor referenties.

Ray Geerling – adviseur in het sociaal domein

Ray Geerling heeft meer dan dertig jaar ervaring in het sociaal domein. Zijn werkzaamheden als adviseur en interim-manager bevinden zich in de deelterreinen: werk, re-integratie, participatie, inkomen en zorg van de sociale zekerheid. Verder heeft hij onder andere een groot aantal gemeenten geadviseerd over hun bedrijfsvoering en beleids- en uitvoeringsinnovatie.



Over ons

Wij zijn Solviteers, een daadkrachtig IT-bedrijf met meer dan 100 gedreven Solviteers. Wij brengen mensen, processen en IT bij elkaar. Met een brede blik op IT komen wij tot praktische en passende oplossingen en zorgen dat het écht werkt voor onze klanten en hun klanten. Wij implementeren nieuwe wet- en regelgeving, werkprocessen en de bijbehorende applicaties. Daarnaast ontwikkelen wij softwareoplossingen die wij hosten in onze eigen cloud-omgeving. Bovendien ontwerpen, bouwen, implementeren en beheren wij netwerken en IT-infrastructuren. Wij doen dit voor lokale overheden, zorg- en welzijnsinstellingen, het sociaal domein, goede doelen, de industrie en het MKB. Onze Solviteers begrijpen uw werkprocessen, kennen uw applicaties en zijn op de hoogte van de actuele wet- en regelgeving. Zij denken mee en gaan pas naar huis als het écht werkt. Whatever IT takes!