



*Sociale dienst Drechtsteden:*

## “We hebben onlangs ons 63<sup>e</sup> formulier online gezet!”

Een trouwe en enthousiaste gebruiker van Schulinck In-Form is de Sociale dienst Drechtsteden. In 2018, twee jaar na de start van de samenwerking met Schulinck, sprak de Sociale Dienst Drechtsteden al lovende woorden over de e-formulieren van Schulinck In-Form. Met nog een grote digitaliseringsslag in het vooruitzicht, had de Dienst toen ook nog wat wensen. Nu, in 2021, blikt Wolters Kluwer samen met Lisa Plomp, Medewerker Administratieve Organisatie en haar collega's Diana Zoetemeijer en Marlous Kocken, beiden junior implementatiemedewerker bij de Sociale Dienst Drechtsteden, terug op de afgelopen drie jaar én vooruit naar de toekomst.

De Sociale Dienst Drechtsteden is de regionale sociale dienst voor de gemeenten Alblasterdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. In 2016 startte de dienst met het digitaliseren van aanvragen van bijstand en bijzondere bijstand. De dienst zocht daarbij een partner die niet zozeer gericht was op de backoffice afhandeling, maar die juist aanvrager kan laten zien wat de mogelijkheden zijn, zodat hij van daaruit de aanvraag kan indienen. Ook werd gezocht naar een partner die maatwerk en expertise kon leveren. De keuze viel op de producten van Schulinck In-Form. Met succes: in 2018 werd 80% van die aanvragen digitaal gedaan. Intussen is dat aantal nog gestegen.

### Flinke uitbreiding

In 2021 is het aantal online formulieren enorm uitgebreid. “We hebben onlangs ons 63<sup>e</sup> formulier online gezet,” vertelt Diana Zoetemeijer. “Zo hebben we nu ook formulieren voor onder andere Schuldhulpverlening, Wmo en IOAW. In deze coronatijd hebben we natuurlijk ook regelingen voor ondernemers. Schulinck In-Form levert hieraan een snelle bijdrage: binnen een week kunnen we zo'n regeling digitaliseren. De TOZO was – en is – een enorme operatie en we gaan ook de TONK doen.” Marlous Kocken vult aan: “Om een indruk te geven: TOZO 1 leverde 4600 aanvragen op, de drie TOZO's bij elkaar zo'n 7000.” Lisa Plomp: “Het helpt dat de aanvragen digitaal gaan, je kunt het leveren van stukken verplicht maken,

zodat we sturen op een zo compleet mogelijke aanvraag. Onze ervaringen bij de TOZO nemen we weer mee naar de TONK.”

### Uitbreiding van portalen

Er gaat dus al heel veel digitaal, maar toch zijn er nog altijd mensen die niet de mogelijkheid of de vaardigheden hebben om digitaal een aanvraag te doen. Voor hen bestaat nog altijd de mogelijkheid op papier aan te vragen. Plomp: “Ook uitzonderingsgevallen hebben we nog niet gedigitaliseerd. Denk bijvoorbeeld aan mensen in een instelling die jonger zijn dan 21 jaar of jongeren tussen 18 en 21 jaar die Bijstand aanvragen... dat zijn aanvragen waarvan we er maar een paar per jaar hebben. Ons managementteam vindt het daarnaast ook belangrijk dat er voor alle aanvragen ook een papieren versie beschikbaar blijft, voor wie daaraan de voorkeur geeft.” Naast de digitale formulieren voor burgers heeft de Sociale Dienst Drechtsteden ook portalen. Kocken: “We hadden al even een derdenportaal voor zorginstellingen, zodat die Bijstand kunnen aanvragen voor hun cliënten. Sinds dit jaar hebben we ook een bewindvoerdersportaal, waar bewindvoerders een aanvraag schuldhulpverlening kunnen invullen voor hun cliënten, dus dat is nu ook helemaal digitaal. De formulieren voor bewindvoerderskosten, wijziging bewindvoering en hercontrole bewindvoering zijn al gedigitaliseerd en komen ook beschikbaar in het portaal.”

### Aanleveren, testen en online zetten

In de afgelopen jaren zijn er grote stappen gezet op het gebied van digitalisering. “In het begin ging het om grote formulieren,” herinnert Plomp zich. “Dat kostte veel tijd: hoe richt je het in, welke vragen stel je? De basis die toen samen met Schulink In-Form is gelegd, levert nu heel veel voordeel op. Vaak is het een kwestie van een formulier kopiëren en er een paar wijzigingen in doorvoeren of er een stuk achteraan maken. Als er ergens in de organisatie de behoefte aan een nieuw formulier ontstaat, vaak door veranderende wetgeving, het wijzigen van ons eigen beleid of het optuigen van een regeling, gaan wij kijken wat precies de vraag is, op welke termijn er een formulier moet komen, voor welke doelgroep en wat er in moet staan. Vervolgens leveren we de technische specificaties aan bij Schulink In-Form. Zij bouwen het formulier en daarna gaat er nog wat tijd zitten in het testen, goed zetten van de teksten en uitleg en vragen aanpassen of toevoegen. Als het formulier klaar is, zetten we het op de website of in het portaal. We kijken graag mee met wat Schulink In-Form voor andere gemeenten doet, maar we zijn altijd wel een beetje eigenwijs, we gieten er graag ons eigen sausje over. We willen het zo simpel mogelijk houden voor de klant, dus we maken zoveel mogelijk gebruik van voorinvulling in de formulieren. We hebben inmiddels redelijk wat ervaring met het maken van de specificaties voor de formulieren en we weten wat er allemaal mogelijk is en we kunnen ook steeds meer zelf. Schulink In-Form ontwikkelt ons e-beheer steeds verder door en als organisatie doen we steeds meer kennis op.”

### Automatisch beschikken

De mogelijkheid tot automatisch beschikken wordt door de Sociale Dienst Drechtsteden bij twee aanvragen ingezet: het Persoonlijk Minima Budget en de Rechtsbijstand en Bewindvoeringskosten voor klanten. “Klanten zijn bij ons de mensen die al in de Bijstandsuitkering zitten,” legt Plomp uit. “Daarvan hebben we alle inkomens- en vermogensgegevens en daarom kunnen we automatisch beschikken. Wanneer een burger geen uitkering levensonderhoud heeft, ook al is hij onder een andere regeling bij ons bekend, dan noemen we die burger geen klant en beschikken we niet automatisch.” Zoetemeijer: “De beschikkingen worden doorgenomen met de afdeling Beleid. Waar nodig wordt gecheckt.”

*“We geven onze eigen invulling aan de pilot en daarbij worden we geholpen door Schulink In-Form.”*

### Versnelde aanvraag Bijstand

Op dit moment participeert de Sociale Dienst Drechtsteden in pilot van Divosa en het ministerie van SZW: ‘Simpel Switchen in de Participatieketen’. Met dit project willen Divosa en SZW een beweging in gang zetten om overgangen in de participatieketen te versoepelen. Kocken: “Wij zijn bezig met een versnelde aanvraag Bijstandsuitkering. Vaak duurt het lang voordat het geld van de uitkering op de rekening van de burger staat en dat geeft stress. Met de versnelde aanvraag willen we dat beter maken. Er worden wat stappen uit de aanvraag gehaald. Klanten die een duidelijke zaak hebben kunnen zo sneller worden geholpen. Het nieuwe formulier dat daarvoor is ontwikkeld wordt nu getest. In de landelijke pilot zitten ‘stromen’: bij de groene stroom is de aanvraag meteen duidelijk, mensen in de blauwe stroom moeten wat extra’s aanleveren en dan heb je nog mensen waarbij goed onderzoek moet worden gedaan. In het nieuwe formulier stellen we de vragen zo dat het snel duidelijk wordt in welke stroom mensen terecht komen. We geven onze eigen invulling aan de pilot en daarbij worden we geholpen door Schulink In-Form.”

### Oplossingen bedenken

Niet alle digitalisering ging direct van een leien dakje. Plomp: “Bij de Wmo was het in het begin puzzelen. We hebben een onderverdeling in de acht voorzieningen die bij ons kunnen worden aangevraagd. Daarvan worden er vier door de afdeling ‘Eenvoudig’ afgehandeld en vier door de afdeling ‘Complex’. Maar als iemand twee dingen

aanvraag, één voor de ene afdeling en één voor de andere, werd dat systeemtechnisch ingewikkeld. De oplossing was een bepaalde logica in het formulier te verwerken, waardoor er verschillende processen kunnen worden opgestart. De Wmo aanvragen gaan daardoor goed: zo'n 95% komt digitaal binnen. Een dubbele aanvraag gaat dan naar de afdeling 'Complex', waar ze beide aanvragen afhandelen."

Zoetemeijer: "We zijn ook nog bezig met het zoeken van de juiste oplossing voor de stukken die mensen digitaal bij aanvragen aanleveren. Een medewerker moet die stukken zelf een naam geven en in een klant dossier zetten. Zou je de stukken automatisch laten doorgaan, dan krijgt alles dezelfde naam en daar is de backoffice niet blij mee. We zijn bezig dat wat efficiënter te maken."

### Volgende stap

De Sociale Dienst Drechtsteden gaat door met digitaliseren.

De volgende stap is het uitbreiden van de E-werkvoorraad met het ProfPortaal, waarin direct de beoordeling van een aanvraag kan plaatsvinden en dat direct documenten kan genereren die naar klanten worden gestuurd, zoals een rapportage of een beschikking. Op dit moment vindt beoordeling nog plaats in het primaire systeem. "Dat is best een transitie en het vraagt veel van de mensen," zegt Zoetemeijer, "maar uiteindelijk wordt het voor de medewerkers een stuk gemakkelijker."

### Goed overleg

Iedere twee weken heeft de Sociale Dienst Drechtsteden op maandagmiddag een half uur overleg met hun vaste Schulinck-medewerker, waarin alle lopende zaken worden besproken. Iedere twee maanden is er een overleg van anderhalf uur, waarbij ook de ICT'ers van de Dienst aanwezig zijn. Plomp: "De wensen die we doorgeven worden heel goed opgepakt door Schulinck In-Form en waar mogelijk ook uitgevoerd. Zo vroegen we bijvoorbeeld om een start- en einddatum in te bouwen voor het TOZO formulier, zodat het zichzelf in en uit productie kan zetten. Voorheen moest ik tot middernacht wakker blijven om het formulier offline te halen; nu kan dat automatisch."