



*ISD Bollenstreek:*

**“Je kunt elk formulier precies laten inrichten zoals jij wilt dat het loopt!”**

Bij de ISD Bollenstreek kunnen inwoners van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen terecht voor alle vragen op het gebied van sociale zekerheid en de Wmo. Het samenwerkingsverband heeft daarmee een verzorgingsgebied van ongeveer 120.000 inwoners. Van die inwoners maken ruim 2000 mensen gebruik van een uitkering of een voorziening. De afdeling Applicatiebeheer van de ISD Bollenstreek, verantwoordelijk voor de digitale processen van de organisatie, werkt samen met Schulinc In-Form aan het digitaliseren van verschillende aanvragen.

Patrick van der Laan is als informatieadviseur bij de ISD Bollenstreek verantwoordelijk voor het bedenken van oplossingen en processen voor (nieuwe) overheidsregelingen en gewijzigde wetgeving. “Er komt veel kijken bij de uitvoering van een nieuwe regeling,” zegt Van der Laan. “We moeten nu bijvoorbeeld de aanvraag TONK regelen. Dat begint met beleid maken. Vervolgens kijken we naar de techniek: hoe maken we het toegankelijk voor de burger, hoe gaan we het intern aanpakken, hoe komt de aanvraag binnen, hoe gaan we het administratief verwerken, hoe gaan we het uitbetalen? En hoe verantwoorden we dat aan de gemeenten en het ministerie?”

### **Het eerste digitale formulier**

De samenwerking tussen de ISD Bollenstreek en Schulinc In-Form stamt al uit 2012. Informatieadviseur Patrick van der Laan initieerde het contact en stond samen met Schulinc In-Form aan de basis van het eerste digitale formulier: een verantwoordingsformulier voor het Persoonsgebonden Budget (PGB). “Het PGB werd toen nog in geld verstrekt aan de budgethouder,” herinnert Van der Laan zich, “en die kon daar zelf met name huishoudelijke hulp voor inkopen. Om hun uitgaven te verantwoorden moesten budgethouders met hun DigiD inloggen. In het formulier werd gebruik gemaakt van

voorinvulling. Wij konden dat zelf niet ontwikkelen en daarom kwamen we bij Schulinck In-Form – toen nog Liaan – terecht. Die verantwoording van het PGB leverde veel op: mensen moesten invullen wat ze hadden besteed en wat ze overhielden – en dat moesten ze dan terugstorten.”

### **Twee belangrijke voordelen**

In 2015 werd de decentralisatie een feit, waarbij ook jeugdtaken en begeleidingstaken naar de gemeente kwamen. Van der Laan: “Wij kregen toen ook de PGB voor Wmo-begeleiding en de Jeugd PGB erbij, maar de uitvoering werd overgenomen door de SVB. We zijn in die tijd samen met Schulinck In-Form wel met een paar andere formulieren gestart, zoals een formulier Bijzondere bijstand en formulieren om wijzigingen aan te geven die van belang zijn voor je uitkering. Maar onze grootste slag in formulieren heeft in 2020 plaatsgevonden. Toen kwam allereerst de aanvraag van de TOZO. We hebben er veel profijt van gehad dat we de aanvraag met Schulinck In-Form razendsnel digitaal hebben kunnen organiseren. Ik denk eigenlijk dat we één van de eerste organisaties waren die daar een op maat gemaakte digitale aanvraag voor hadden. Want dat zie ik als één van de belangrijkste voordelen van Schulinck In-Form ten opzichte van de andere spelers in de markt: je kunt elk formulier precies laten inrichten zoals jij wilt dat het loopt. Je kunt het echt zo gek maken als je wilt. Samen met de koppeling naar klantsysteem, waarmee we klantgegevens alvast voorinvullen, is dat voor mij het belangrijkste pluspunt van de e-formulieren van Schulinck In-Form.”

*“We mailen een voorstel met een beschrijving van wat we willen en Schulinck In-Form werkt dat uit.”*

### **Maximaliseren van de automatisering**

In 2020 werd ook de aanvraag voor de Collectieve Ziektekostenverzekering voor mensen die onder het sociaal minimum leven geautomatiseerd. “Dat is misschien wel het allerbeste proces dat we met e-formulieren hebben gerealiseerd,” zegt Van der Laan. “We waren niet tevreden met de landelijke oplossing die we daarvoor in huis hadden. In goed overleg met de zorgverzekeraar zijn we het proces volledig gaan automatiseren. Mensen kunnen via de site van de ISD Bollenstreek de aanvraag voor de verzekering starten, het systeem doorloopt het proces en checkt de gegevens direct met bronnen uit ons klantsysteem. De klant krijgt direct de beschikking.

Bij een positieve beschikking wordt ook direct een geautomatiseerd bericht gestuurd aan de zorgverzekeraar, met de gegevens die ze daar nodig hebben. Dit is echt wel maximaliseren van je automatisering. Er worden achteraf alleen nog wat steekproeven gedaan.”

### **Goede samenwerking**

De samenwerking tussen ISD Bollenstreek en Schulinck In-Form loopt goed. Van der Laan: “We mailen een voorstel met een beschrijving van wat we willen en Schulinck In-Form werkt dat uit. Wij beschrijven in die beslisboom wat het systeem moet doen als de klant ‘ja’ zegt of juist ‘nee’. Zij bouwen het formulier en zetten het klaar om te testen. We plaatsen er teksten bij en zetten het formulier in onze vormgeving. Als we iets willen wijzigen nemen we contact op met Schulinck en die passen het aan. We kijken ook wel naar wat andere gemeenten doen, maar volgen vooral onze eigen koers. Gemeenten wachten vaak op wat de markt gaat bieden, wij hebben een hulpvraag en als die niet met bestaande producten is op te lossen, dan gaan we zelf iets verzinnen. Die vrijheid hebben we met Schulinck In-Form. Daarbij ondervinden we twee nadelen: je kunt het niet zelf configureren en de integratie naar de backoffice applicatie kan hierbij beter. Dat laatste is een probleem dat we met de leverancier van de backoffice applicatie moeten oplossen.”

### **Nieuwe ontwikkelingen**

Processen die nog niet zijn geautomatiseerd, wil de ISD Bollenstreek in de toekomst zoveel mogelijk gaan digitaliseren. Daarbij wordt wel een kosten/baten analyse gehanteerd. “Bij bepaalde processen worden maar 10 formulieren per jaar ingevuld,” legt Van der Laan uit, “en dan wordt het te kostbaar. Zo vragen we ons bij elke proces af: loont het dan om het te automatiseren?” Hij hoopt dat nog veel meer gemeenten en samenwerkingsverbanden gebruik gaan maken van de diensten van Schulinck In-Form. “Nieuwe klanten brengen nieuwe vragen, verzoeken en ideeën mee en zorgen daarmee voor nieuwe ontwikkelingen. En daarmee kunnen wij bij de ISD Bollenstreek dan ook ons voordeel doen!”