

# Centric Sociaal Domein – Inwonerportaal

In de afgelopen periode zijn diverse regelingen vanuit de Rijksoverheid ondersteund door het Inwonerportaal Sociaal Domein (bestaande uit eDiensten in nauwe verbinding met Suites voor het Sociaal Domein). Denk bijvoorbeeld aan de energietoeslag, die door gemeenten eenvoudig binnen de eDiensten wordt ingericht, waardoor gemeenten snel een digitale intake online konden zetten. Ook voor de komende jaren zien wij dat digitale dienstverlening door steeds meer gemeenten ingezet wordt om de wijzigingen in wet en regelgeving flexibel op te pakken en optimaal uit te voeren. Ons Inwonerportaal Sociaal Domein heeft bewezen te beschikken over de flexibiliteit om snel in te springen wanneer ondersteuning nodig is

## Verdergaande digitalisering

We zien ook dat steeds meer inwoners digitaal zakendoen met gemeenten, van uitkeringsaanvraag tot het downloaden van specificaties. Een inwoner heeft 24/7 toegang tot actuele informatie en kan digitaal bij de relevante gegevens. Het digitaliseren van ketenprocessen is dan ook een van de belangrijkste doelen van de eDiensten. Naast het bieden van uitstekende dienstverlening aan inwoners, is een uitgangspunt

de gemeentelijke professionals zoveel mogelijk te ontlasten bij de uitvoering van de inkomenspraktijk.

De komende periode werken wij samen met gemeenten en ketenorganisaties aan een uitbreiding van digitale dienstverlening op het gebied van ondersteuning van de Wmo, de Jeugdwet en participatie. Kortom: één Inwonerportaal voor heel het sociaal domein. Nieuwsgierig geworden naar welke eDiensten Centric biedt voor het Sociaal Domein? [Kijk dan hier.](#)

## Digitale toegankelijkheid

Ons Inwonerportaal Sociaal Domein is toegankelijk voor elke inwoner, zonder drempels. De oplossing is gebruiksvriendelijk en is up-to-date volgens de laatste inzichten op dit gebied. Ook is de omgeving op elk device te gebruiken, zonder voorwaarden zoals de aanwezigheid van een browser plug-in of andere lokale installaties.

De Wet digitale overheid is per 1 juli 2023 van kracht en ons inwonerportaal vindt zijn basis in belangrijke waarden uit de wet, zoals gebruikersvriendelijkheid, betrouwbaarheid, veiligheid, privacy en digitale inclusie. Bij de

Samen op weg naar  
de digitale overheid  
van morgen.



eDiensten®

ontwikkeling van de eDiensten passen wij de WCAG2.1 richtlijnen toe. Dit zijn de richtlijnen die horen bij digitale toegankelijkheid. Naast het toepassen van de richtlijnen, maken we dit aantoonbaar door ons door een externe partij te laten toetsen. De uitkomsten daarvan delen wij via onder andere de Softwarecatalogus van de VNG. De meest recente (november 2022) externe toets die laat zien dat de eDiensten voldoen, heeft betrekking op het Inwonerportaal Sociaal domein. De rapportage daarvan is beschikbaar via de Softwarecatalogus van de VNG.

### Met en voor de inwoner

Ontwikkeling van nieuwe oplossingen en het doorontwikkelen van bestaande oplossingen doen wij samen met gemeenten en diensten die gemeentelijke taken uitvoeren. In dit proces betrekken wij ook de inwoners zoveel mogelijk. Zij zijn uiteindelijk gezamenlijk degenen die aan de slag gaan met de oplossingen. Zo zijn bij alle eDiensten die wij beschikbaar stellen, inwoners betrokken vanuit de cliëntenraad van een gemeente, of hebben wij gebruikerstests gedaan. Naast deze invulling van cocreatie kennen we diverse structuren, zoals expertgroepen, waarin wij met onze klanten in gesprek zijn over bijvoorbeeld strategische thema's zoals innovatie in relatie tot digitale dienstverlening. Ook bespreken wij met elkaar de concrete vernieuwingen op de roadmap.



## Geplande productontwikkelingen 2024

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Versie	Datum
1.	Generiek inwonerportaal voor het Sociaal Domein	Inwonerportaal Sociaal Domein	24.1	01-2024
2.	Wensen en meldingen	Inwonerportaal en op de specifieke eDiensten	24.1	01-2024
			24.2	03-2024
			24.3	05-2024
			24.4	08-2024
			24.5	10-2024
3.	Inzicht in eigen dossier en wijzigingen doorgeven	Nieuwe eDiensten Mijn Wmo en Mijn Jeugdwet (binnen het Inwonerportaal Sociaal Domein)	24.1	01-2024
4.	Participatie in eigen dossier en ondersteuning toeleiding naar werk	Nieuwe eDienst Mijn Werk (binnen het Inwonerportaal Sociaal Domein)	24.3	05-2024
5.	Geautomatiseerde verwerking mutaties	eDienst Mijn inkomen	24.4	08-2024
6.	Wensen en meldingen	eDiensten voor Aanvragen	2420,	03-2024
			2430,	06-2024
			2440,	09-2024
			2510	12-2024
7.	Integratie in het Inwonerportaal Sociaal Domein	eDiensten voor Aanvragen	2430	06-2024

### 1. Generiek inwonerportaal voor het Sociaal Domein

Het Inwonerportaal Sociaal Domein is een centrale plek waar inwoners van gemeenten toegang hebben tot een breed scala aan informatie over onder andere de actuele status van hun sociale ondersteuning, documenten, hun dossiers en de voortgang van meldingen.

Hiermee optimaliseert, vereenvoudigt en digitaliseert de gemeentelijke dienstverlening. Voor 2024 is de ambitie om ook mogelijkheden tot participatie en betrokkenheid van inwoners te vergroten. We bieden een inclusief platform dat toegankelijk is voor alle burgers, ongeacht hun digitale vaardigheden of achtergrond. Waar interactie digitaal en

gebruikersvriendelijk is, op een portaal dat betrouwbaarheid, veiligheid en privacy waarborgt.

### 2. Wensen en Meldingen

Het Inwonerportaal Sociaal Domein kent kwartaalreleases die inhoudelijk worden samengesteld met de input van de expertgroep en cocreatie met de klantengroep.



Daarbij worden wensen generiek opgepakt waar mogelijk en specifiek toegepast op eDiensten waar noodzakelijk.

### **3. Inzicht in eigen dossier en wijzigingen doorgeven**

De eDiensten voor het Sociaal Domein zorgen voor een juiste informatievoorziening voor inwoners en zorgen dat inwoners zaken kunnen regelen met de gemeente. Met de nieuwe eDienst Mijn Wmo en Mijn Jeugdwet kunnen inwoners de status rondom hun dossier bekijken en inzicht krijgen in de ingezette plannen of producten. Daarnaast kunnen inwoners wijzigingen doorgeven. Deze eDienst zorgt voor korte lijnen tussen inwoner en professional.

### **4. Participatie in eigen dossier en ondersteuning toeleiding naar werk**

De eDiensten voor het Sociaal Domein zorgen voor een juiste informatievoorziening aan inwoners en zorgen dat inwoners zaken kunnen regelen met de gemeente. Met de nieuwe eDienst Mijn werk kunnen inwoners actief een bijdrage leveren aan hun klantprofiel en zien welke activiteiten er lopen of gepland zijn. Deze functionaliteit ontwikkelen wij in nauwe samenwerking met gemeenten.

### **5. Geautomatiseerde verwerking bij doorgeven mutaties**

Als gemeente krijg je te maken met tal van mutaties die inwoners door kunnen geven via het Inwonerportaal Sociaal Domein. Mutaties uit de top vijf van gemeenten zijn: wijziging in werk, wijziging in inkomsten en een vakantiemelding. Het voor de inwoners zo makkelijk mogelijk maken om de gewenste informatie juist en volledig aan te leveren, en automatische verwerking in de Suites voor het Sociaal Domein, zorgen voor een efficiënter proces waarmee je kosten kunt besparen.

### **6. Wensen en meldingen eDiensten voor Aanvragen**

Met de eDiensten voor aanvragen (Bijzondere bijstand, Bijstand Levensonderhoud, Individuele inkomenstoelage, Bbz en minimaregelingen) stel je inwoners in staat om eenvoudig aanvragen in te dienen en in veel gevallen zelfs tot een besluit te komen. Hierdoor hebben ze eerder duidelijkheid en wordt werk uit handen genomen. De eDiensten voor Aanvragen kennen kwartaalreleases die inhoudelijk worden samengesteld met de input van de expertgroep. Dit jaar blijven we investeren in de algehele stabiliteit en kwaliteit van de eDiensten.

### **7. Integratie in het Inwonerportaal Sociaal Domein**

De eDiensten voor aanvragen zullen beschikbaar komen binnen het Inwonerportaal Sociaal Domein. Waardoor het mogelijk wordt om met één DigiD-aansluiting te werken voor het Sociaal Domein.



## Ontwikkelingen middellange termijn (2025–2028)

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Jaar
1.	Uitbouwen generieke inwonerportaal functionaliteiten	eDiensten Inwonerportaal Sociaal Domein	2024
2.	Directe aansluiting op zaaksystemen via Zgw-API	eDiensten Sociaal Domein	2025
3.	Verdere automatisering bij doorgeven mutaties door inwoners	eDiensten Sociaal Domein	2025– 2027

### 1. Uitbouwen generieke inwonerportaal functionaliteiten

Een inwonerportaal voor het sociaal domein moet voldoen aan de behoefte van gebruikers om gemakkelijk toegang te krijgen tot informatie, diensten en ondersteuning op het gebied van zorg, welzijn en sociale voorzieningen. Met een gebruiksvriendelijke interface om de zelfredzaamheid en participatie van inwoners te bevorderen. Vergroten van automatisering en vereenvoudiging van informatie-uitwisseling tussen inwoner en gemeente zijn daarbij de belangrijkste kaders.

### 2. Directe aansluiting op zaaksystemen met ZGW-API

Met de komst van de ZGW-API's ontwikkelen wij de eDiensten door, om te kunnen communiceren op basis van deze nieuwe standaard. Vanaf dat moment is er een directe aansluiting op het zaakstelsel en kan de

eDienst een zaak aanmaken en documenten toevoegen. Uiteraard maakt de eDienst de aangemaakte zaak ook kenbaar in de Suites voor het Sociaal Domein. De ZGW-API is een van de standaarden die wordt gezien als een belangrijke pijler onder Common Ground. Ben je benieuwd hoe Centric kijkt naar Common Ground, neem dan vooral ook hier een kijkje.

### 3. Verdere automatisering bij doorgeven mutaties door inwoners

Naast het doorgeven van een wijziging in inkomsten en een vakantiemelding borduren we ook op de lange termijn voort op meer automatisering van processen Doorontwikkeling op dit vlak pakken wij graag samen op met gemeenten om het voor de inwoners zo makkelijk mogelijk maken om de gewenste informatie juist en volledig aan te leveren, en de automatische verwerking in de Suites voor het Sociaal Domein, zorgen voor een efficiënter

proces waarmee je kosten kunt besparen en dienstverlening verbeteren.

