

Om die reden wordt hard gewerkt aan een totaal nieuw uiterlijk en gedrag van de Suites voor het Sociaal Domein. De verbeteringen liggen daarbij niet alleen bij het overzichtelijker tonen van informatie, maar ook duidelijkere signalering van fouten en aandachtspunten, verbeterd gebruik van favorieten, vereenvoudigde navigatie en het vaker brengen in plaats van halen van informatie. Bovendien wordt met het toepassen van nieuwe technieken een sterke fundering gelegd voor verdere en frequentere verbeteringen in zowel uiterlijk, gedrag als functionaliteit.

Digitale toegankelijkheid

Binnen de maatschappij is er steeds meer oog voor toegankelijkheid. Ook op digitaal vlak is dit het geval, waar met name de door de WCAG opgestelde richtlijnen waardevolle houvast en richting geven bij het verbeteren van toegankelijkheid. Om deze toegankelijkheid te borgen, maar ook sneller mee te bewegen met toekomstige ontwikkelingen op dit vlak, is eerder gewerkt aan een nieuwe Centric-brede stijl en ontwikkelbibliotheek. Deze worden tijdens de vernieuwing van de Suites toegepast op de Basis Sociaal Domein en de Suite4Werk, -Inkomen, -Zorg en -Jeugdzorg, zodat ook medewerkers met een (visuele) beperking op een zo optimaal mogelijke manier gebruik kunnen maken van alle functionaliteit. Deze ontwikkeling doen we

samen met eindgebruikers, onder begeleiding van gespecialiseerde UI/UX-designers.

De Suites voor het Sociaal Domein gaan naar de cloud: flexibel werken en focus op kerntaken

De afgelopen jaren is zowel de kracht als soms de noodzaak van flexibel werken steeds duidelijker geworden. Organisaties hebben goed kunnen ervaren wat de mogelijkheden op dit vlak zijn, en maken hier sindsdien in toenemende mate gebruik van.

De al eerder ingezette weg naar SaaS speelt een cruciale rol binnen deze transitie. Er wordt de komende periode dan ook hard gewerkt aan het wegnemen van de laatste afhankelijkheden van de lokale werkplek, zodat medewerkers optimale flexibiliteit genieten in keuze van hun werkplek. Of dit nu op een flexplek op kantoor, thuis of bij de inwoner op bezoek is. Met name bij het documentvormingsproces worden hier de laatste benodigde ontwikkelingen afgerond.

Met de overgang naar SaaS-dienstverlening ontstaat er eveneens meer ruimte bij organisaties om de beschikbare personele capaciteit in te zetten op dienstverlening aan de inwoner. Gemeenten kunnen zich hiermee beter richten op hun kerntaken.

Data-ontsluiting en ketensamenwerking

De omvang en complexiteit binnen het sociaal domein lijken eerder toe dan af te nemen, met een alsmaar groeiend takenpakket. In een wereld met steeds sterker verbonden en afhankelijk (keten)partijen en oplossingen, neemt hierdoor ook de behoefte toe om informatie snel, flexibel en gecontroleerd te kunnen delen. Bestaande koppelvlakken lopen hier soms tegen hun grenzen aan, aangezien de gevraagde informatie en het gebruik daarvan niet altijd meer overeenkomt met het oorspronkelijke doel.

De komende tijd zal verdere data-ontsluiting binnen het gemeentelijk informatielandschap noodzaak zijn, die een andere aanpak vereist dan de traditionele. Bewegingen zoals Common Ground pogen hierop een antwoord te geven, waarbij onder andere wordt gericht op het eenmalig vastleggen en meervoudig gebruiken van gegevens via gestandaardiseerde koppelingen. [Lees hier meer](#) over de visie op, en bijdrage aan Common Ground vanuit Centric.

Omdat er nog een lange weg is te gaan voordat gegevens daadwerkelijk eenmalig kunnen worden opgeslagen, werken we in de tussentijd aan een antwoord dat al zoveel mogelijk aansluit bij het Common Ground-gedachtegoed.

Een van de belangrijkste stappen hierin is het ontwikkelen en vrijgeven van nieuwe API's,



waarmee gemeenten in staat worden gesteld op een flexibele en verantwoorde manier invulling te geven aan de benodigde data-ontsluiting. De focus ligt hier de komende periode bij een eerste ontsluiting van de aandachtsgebieden Werk, Inkomen, Zorg, Jeugdzorg en Basis Sociaal Domein. Ook in de aansluiting op onze eDiensten en Suite4Sociale Regie wordt steeds meer gebruikgemaakt van API's, met functionele verrijking als gevolg.

De manier waarop invulling wordt gegeven aan deze API's draagt er bovendien zorg voor dat snel en flexibel kan worden ingespeeld op veranderende behoeften.

Hiermee wordt meteen een grote stap genomen in het behalen van de volgende doelen vanuit Common Ground:

- Faciliteren van een flexibeler informatievoorziening die sneller kan reageren op veranderingen;
- Oplossen en voorkomen van koppelproblemen;
- Verhogen van de kwaliteit van data door mogelijkheden tot realtime gebruik en voorkomen kopieverschillen;
- Bieden van nieuwe mogelijkheden tot innovatie;
- Delen van investeringen via hergebruik;
- Beheersing van informatieveiligheid;
- Vergroten van de kwaliteit van de informatievoorziening;
- Ruimte bieden voor lokale verbijzondering.

Inzicht met behulp van ontsloten data

Het ontsluiten van data vormt een eerste stap. Nadat data is ontsloten, kan deze immers ook gebruikt worden om waardevolle inzichten te verkrijgen in processen, statussen en resultaten. Deze inzichten kunnen nog verder aan kracht winnen door data uit verschillende domeinen te combineren.

Uiteraard helpen wij graag om deze inzichten in, en grip op jouw processen te verkrijgen en te verbeteren. Voor de domeinen Werk, Inkomen en Zorg is hiervoor met behulp van de flexibele Cognos BI-tooling een krachtig 3D-dashboards ontwikkeld. Ook voor nog diepgaandere inzichten met behulp van op jouw behoeften afgestemde oplossing, kun je bij ons terecht.

Datagedreven werken

Als volgende stap kun je je richten op datagedreven werken, waarbij inzichten uit de verzamelde gegevens worden gebruikt om actief te sturen op processen, met een enorme potentie tot verbetering op het vlak van efficiëntie en effectiviteit.

Lees hier meer over datagedreven werken, of neem voor vragen of concrete verzoeken contact op via sd.dvl@centric.eu.

Grip op informatie en communicatie

We zien dat communicatie niet alleen steeds verder verschuift naar digitaal, maar ook dat het aantal kanalen steeds verder toeneemt. Tegelijkertijd

blijft papieren post een grote rol spelen in de communicatie met inwoners, zeker in de omgang met digitaal minder kundige, vaak oudere, inwoners. Met het toenemen van het aantal postkanalen in zowel analoge als digitale vorm, zien gemeenten zich voor een uitdaging gesteld om grip op communicatie te krijgen en te houden, idealiter over meerdere applicaties heen. Om deze reden wordt momenteel invulling gegeven aan het partnerschap met een innovatieve onderneming met een krachtig platform voor het centraliseren van poststromen, met uitgebreide tooling die waardevolle inzichten en grip op deze stromen verschaft.

Met het verzamelen en delen van steeds grotere en meer diverse soorten informatie, moet er eveneens aandacht zijn voor correcte archivering en opschoning van verzamelde en gecreëerde gegevens.

In 2017 was Centric een van de eerste partijen die binnen de oplossing voor het Sociaal Domein al een geïntegreerde oplossing bood voor vernietiging op basis van wet- en regelgeving. In de daaropvolgende jaren is deze functionaliteit bijgeschaafd en uitgebreid.

Momenteel wordt verder gewerkt aan grootschalige vernieuwing van deze functionaliteit, waarbij de nadruk komt te liggen op ontwikkelingen in wet- en regelgeving, het verkrijgen van een beter inzicht in de voor vernietiging in aanmerking komende gegevens en het – waar nodig – eenvoudiger kunnen



beïnvloeden van de vernietigingsdatum. Samen met VNG Realisatie wordt bovendien gewerkt aan standaardisatie van vernietiging over de keten, zodat het gehele selectie- en vernietigingsproces over alle applicaties heen kan worden aangestuurd vanuit één centrale plek.

Indien gegevens echter vanwege hun aard niet voor vernietiging in aanmerking komen, spelen archivering en preserving een belangrijke rol.

Landelijke ontwikkelingen

Uiteraard denken en werken we intensief mee aan de actuele landelijke ontwikkelingen op het vlak van opslag, ontsluiting en verwerking van gegevens. Zo wordt momenteel een centrale aansluiting op de BRP Bevragen API vanuit het programma Haal Centraal uitgewerkt. Afhankelijk van de getoonde behoefte vanuit de markt, zou deze in 2023 en 2024 stapsgewijs kunnen worden gerealiseerd voor een aantal onderdelen binnen de Suites voor het Sociaal Domein. Ook de API's voor Zaakgericht werken hebben momenteel volle aandacht als potentiële vervanging van de StUF Zaak- & Documentservices-standaarden. Bij een eerste analyse zijn enkele, met name functionele, tekortkomingen geconstateerd die zullen moeten worden opgelost, alvorens de bestaande standaarden volledig kunnen worden vervangen. Momenteel wordt daarom samen met een groot aantal marktpartijen gewerkt aan een gezamenlijke aanpak voor deze tekortkomingen, waarbij ook aandacht is

voor een correcte invulling van het eigenaarschap. Dit eigenaarschap is van belang om de vereiste doorontwikkeling van deze standaarden te borgen.

Samen met betrokken klanten

Met alle grote en deels gelijktijdige ontwikkelingen is een directe afstemming met betrokken klanten van grote waarde voor Centric. Om die reden vindt er op elk niveau periodiek overleg plaats met klanten, waarbij zij niet alleen waardevolle feedback geven, maar ook directe invloed uitoefenen op onze ontwikkelingen. Zo wordt al lange tijd op strategisch en tactisch niveau afgestemd via het Strategisch Overleg en Tactisch Overleg. Tijdens regio-overleggen bespreken gemeentelijke organisaties belangrijke onderwerpen die binnen de eigen regio spelen, laten zij zich informeren over huidige en geplande ontwikkelingen, en wordt door Centric waardevolle inbreng verzameld en de spreekwoordelijke vinger aan de pols gehouden.

Verder verenigen inhoudelijk experts binnen gemeenten en sociale diensten zich in expertgroepen, die een gezamenlijk oordeel vellen over ingediende wensen, prioritering en oplossingsrichtingen. Op korte termijn zullen deze expertgroepen bovendien nog directer worden betrokken binnen het ontwikkelproces. Tenslotte worden voor belangrijke ontwikkelingen klantpanels opgericht, waarin gebruikers naar hun mening wordt gevraagd over gemaakte voortgang en te nemen beslissingen. Waar

nodig wordt dit proces begeleid door deskundige UI/UX-designers.

Op al deze manieren versterken klanten en Centric elkaar, en zorgen we dat in het belang van de inwoner gezamenlijk op een zo optimaal mogelijke manier invulling wordt gegeven aan de uitdagingen die gemeenten en sociale diensten ondervinden in de uitvoering van hun taken.



Geplande productontwikkelingen 2024

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Versie	Datum
1.	SaaS documentvorming	Suites voor het Sociaal Domein	15.2	2/2024
2.	SaaS documentcreatie derden	Suites voor het Sociaal Domein	16	6/2024
3.	Werkproces API	Suites voor het Sociaal Domein	16	6/2023
4.	Document API	Suites voor het Sociaal Domein	16	6/2023
5.	Doorontwikkeling Job Scheduler deel 1	Basis Sociaal Domein	16	6/2024
6.	Bewaren & Opschonen versie 1	Basis Sociaal Domein	17	11/2024
7.	Ondersteuning digitale handtekeningen	Suites voor het Sociaal Domein	17	11/2024
8.	Doorontwikkeling Job Scheduler deel 2	Basis Sociaal Domein	17	11/2024

1. SaaS documentvorming

Flexibel en werkplekonafhankelijk werken wordt steeds belangrijker. Sinds de coronacrisis bevindt deze ontwikkeling zich bovendien in een stroomversnelling. Een van de belangrijkste resterende afhankelijkheden van de lokale werkplek is (stuks)documentvorming. Door een modern SaaS-gericht alternatief te bieden voor het bestaande module Documentenuitvoer (MDU), DocMacros en CentricClientService (CCS) wordt deze afhankelijkheid weggenomen en wordt een van de laatste stappen gezet in het aanbieden van de Suites in SaaS. Zie voor meer informatie ook Content Services.

2. SaaS documentcreatie derden

Nadat nieuwe SaaS-functionaliteit ten behoeve van de eigen documentcreatiediensten is ontwikkeld, zal het ook mogelijk worden gemaakt om in een SaaS-situatie diensten van derden te gebruiken in het documentcreatieproces.

3. Werkproces API

Werkprocessen spelen een fundamentele rol in de uitvoering van gemeentelijke taken. Informatie rondom deze processen is dan ook van grote waarde binnen de keten van gerelateerde applicaties en platformen. Door het beschikbaar stellen van een Werkproces API wordt deze cruciale informatie ontsloten

voor gebruik door externe oplossingen. Tevens wordt de mogelijkheid geboden om vanuit externe oplossingen werkprocessen aan te laten maken binnen de Suites. Hiermee heeft u alle middelen in handen om inzicht in en grip op processen te verbeteren, alsmede applicatie-overstijgende processen optimaal vorm te geven.

4. Document API

Naast werkprocessen spelen ook documenten een cruciale rol in de uitvoering van de gemeentelijke taken. Via de Document API wordt het mogelijk om gegevens over documenten binnen de Suites, alsmede documenten zelf op te vragen. In het vervolg



zal ondersteuning worden toegevoegd voor het aanleveren van nieuwe documenten aan de Suites, bijvoorbeeld via onze eDiensten.

5. **Doorontwikkeling Job Scheduler deel 1**

Met het toenemende gemeentelijke takenpakket in combinatie met krapte op de arbeidsmarkt, neemt de werkdruk bij medewerkers toe. Automatisering van taken is een krachtig en noodzakelijk middel in het terugdringen van die werkdruk. Eerder is hiervoor al de Job Scheduler ontwikkeld, waarbij medewerkers individuele taken kunnen inplannen voor automatische, uitgestelde uitvoering. In dit deel van de doorontwikkeling zal het mogelijk worden gemaakt om eerder uitgevoerde taken eenvoudig opnieuw in te plannen, eventueel met gewijzigde parameters.

6. **Bewaren & Opschonen versie 1**

Vanuit de Archiefwet in relatie tot andere wet- en regelgeving, zoals AVG, Participatiewet, Wmo en Jeugdwet, rust er een plicht op gemeenten om verzamelde gegevens na verloop van de toepasselijke bewaartermijnen ook weer op te schonen. Om gemeenten te helpen bij deze gigantische uitdaging wordt er gewerkt aan krachtige functionaliteit die grotendeels geautomatiseerd inzicht en grip verschaft binnen dit proces van opschoning.

In de tussentijd wordt een eerste versie van deze functionaliteit beschikbaar gesteld om gemeenten alvast in staat te stellen aan hun verplichtingen te voldoen. Direct na vrijgave volgt doorontwikkeling om inzicht en grip binnen het selectie- en vernietigingsproces verder te verbeteren.

Door ondersteuning voor het inplannen van periodiek herhalende taken toe te voegen, wordt het mogelijk de werkefficiëntie verder te verhogen. Ook zal het beheer van ingeplande taken verplaatst worden van een extern dashboard naar de bestaande beheeromgeving van de Suites voor het Sociaal Domein zelf.

7. **Ondersteuning digitale handtekeningen**

Met de verdergaande digitalisering van de communicatie met inwoners en de toenemende aandacht voor duurzaamheid, wordt steeds meer aandacht geschonken aan het verminderen van papieren post. Bij met name documenten met rechtsgevolgen wordt er echter nog veel gebruikgemaakt van 'natte' handtekeningen.

Door aan te sluiten op het platform voor digitale handtekeningen van onze partner ValidSign wordt een volwaardig, betrouwbaar en bewezen alternatief geboden voor deze fysieke handtekeningen. Verhoging van de efficiëntie van je (post)proces vormt daarbij de

spreekwoordelijke kers op de taart.

8. **Doorontwikkeling Job Scheduler deel 2**

Nadat in deel 1 van de doorontwikkeling van de Job Scheduler de mogelijkheid is geboden om historische taken opnieuw te plannen, wordt in deel 2 functionaliteit toegevoegd om herhalende taken te plannen. Hiermee wordt niet alleen het op het juiste moment uitvoeren van taken geautomatiseerd, maar ook het inplannen daarvan.



Ontwikkelingen middellange termijn (2025–2028)

	Geplande ontwikkelingen	Productnaam	Jaar
1.	Vernieuwing UI/UX	Suites voor het Sociaal Domein	2025
2.	Vernieuwing notitiefunctionaliteit	Basis Sociaal Domein	2025
3.	Bewaren & Opschonen versie 2	Basis Sociaal Domein	2025
4.	Export/import tussen omgevingen	Basis Sociaal Domein	2025
5.	Aansluiting meervoudige documentcreatie op Berichtenbox	Basis Sociaal Domein	2025
6.	Verbeterde ondersteuning cliënten zonder BSN	Basis Sociaal Domein	2025
7.	Generieke registratie contactpersonen	Basis Sociaal Domein	2025
8.	Werkprocesondersteuning niet-clianten	Basis Sociaal Domein	2026

1. Vernieuwing UI/UX

Met het vernieuwen van het oude Beheer C/S naar Suites voor het Sociaal Domein – Beheer is veel ervaring opgedaan met nieuwe UI-technieken en ontwerpen. Die ervaring wordt gebruikt om samen met een klantpanel en UI/UX-designers ook de schermen en functionaliteit voor eindgebruikers te vernieuwen en te verbeteren, uiteraard rekening houdend met digitale toegankelijkheid vanuit onder andere de WCAG-richtlijnen. Hiermee wordt een eerste grote stap gezet in het creëren van een gebruiksvriendelijkere,

toegankelijker oplossing voor de gebruiker.

Met de vernieuwing van de techniek is meteen de fundering gelegd voor verdere (functionele) vernieuwing. Afronding van deze ontwikkeling vormt dus niet een eindpunt, maar een nieuw startpunt.

2. Vernieuwing notitiefunctionaliteit

Notities spelen een steeds grotere rol binnen de dagelijkse werkzaamheden, met name voor het vastleggen van alle relevante informatie die niet binnen de standaard dossiers is opgenomen. Enkele jaren terug is daarom de notitiefunctionaliteit uitgebreid met bijlagen en documentcreatie. Ook is de functionaliteit

op veel meer plaatsen beschikbaar gesteld. Met deze ontwikkeling wordt hier een vervolg aan gegeven op basis van de ondertussen opgedane ervaringen. Denk hierbij aan invoering van een centraal notitiecentrum, alsmede de mogelijkheid om notities aan meerdere dossiers (maar ook bijvoorbeeld werkprocessen, aanbieders of contacten) te koppelen. Hiermee wordt de functionaliteit nog flexibeler en breder inzetbaar.

3. Bewaren & Opschonen

Nadat eerder een eerste versie van functionaliteit is vrijgegeven die gemeenten de middelen geeft om aan hun verplichtingen



op het vlak van opschoning te voldoen, wordt deze functionaliteit nu doorontwikkeld. Hierbij wordt het inzicht in het opschoningsproces verbeterd door automatisch berekende vernietigingsdata binnen dossiers inzichtelijk te maken. Grip op dit proces wordt vervolgens versterkt door de mogelijkheid te bieden om per op te schonen gegeven af te wijken.

Document-API

Nadat eerder via onder andere de Cliënt en Werkproces-API al gegevens zijn ontsloten, zal het door middel van een Document-API nu ook mogelijk worden gemaakt om via externe oplossingen documenten toe te voegen aan cliënten en/of werkprocessen. Hiermee wordt het eenvoudiger om oplossingen te koppelen en functioneel in te passen in het proces. Een voorbeeld van deze toepassing is het vanuit een inwonerportaal toevoegen van bewijsstukken aan een lopend werkproces.

4. Export/import tussen omgevingen

Gemeenten maken gebruik van meerdere Suite-omgevingen. Bij het inrichten en testen van nieuwe of gewijzigde inrichting worden de gewenste aanpassingen doorgaans eerst doorgevoerd in de testomgeving. Door standaardfunctionaliteit te bieden voor export en import van deze inrichting, kunnen aanpassingen voortaan veel sneller

en eenvoudiger na goedkeuring worden doorgevoerd op de productie-omgeving. Bovendien wordt hiermee de afhankelijkheid van SQL-scripts of -dumps weggenomen, waarmee de oplossing nog beter geschikt wordt gemaakt voor SaaS.

5. Aansluiting meervoudige documentcreatie op Berichtenbox

De MijnOverheid Berichtenbox is hét medium voor digitale communicatie met inwoners, vooral voor documenten met rechtsgevolgen. De Suites bieden al lange tijd ondersteuning voor aflevering van documenten aan de Berichtenbox. Met deze ontwikkeling wordt het mogelijk gemaakt om ook documenten die met behulp van een aangeleverde lijst in bulk zijn aangemaakt, aan de Berichtenbox af te leveren.

6. Verbeterde ondersteuning cliënten zonder BSN

Voor het verstrekken van voorzieningen is doorgaans een BSN nodig. In specifieke gevallen, zoals bij daklozen zonder bekende identiteit of vluchtelingen, komen gemeenten binnen het sociaal domein in aanraking met personen zonder BSN. Door deze cliënten beter te ondersteunen, kunnen gemeenten eenvoudiger hulp bieden. Aanpassingen bestaan hier voornamelijk uit

alternatieve methoden van identificatie en de communicatie met externe oplossingen, zoals het zaakstelsel.

7. Generieke registratie contactpersonen

Contactpersonen worden momenteel per dossier geregistreerd. Gemeenten hebben aangegeven behoefte te hebben aan centrale registratie van contactpersonen per regeling. Via deze ontwikkeling wordt invulling gegeven aan deze wens.

8. Werkprocesondersteuning niet-clients

Hoewel de Suites traditioneel gebruikt worden als processysteem voor cliënten, worden er veel zaken vastgelegd rondom andere entiteiten, zoals crediteurs, zorgaanbieders en andere niet-natuurlijke personen. In specifieke gevallen kan het wenselijk zijn om ook voor deze entiteiten werkprocessen aan te maken. Via deze ontwikkeling wordt invulling gegeven aan deze wens.

