

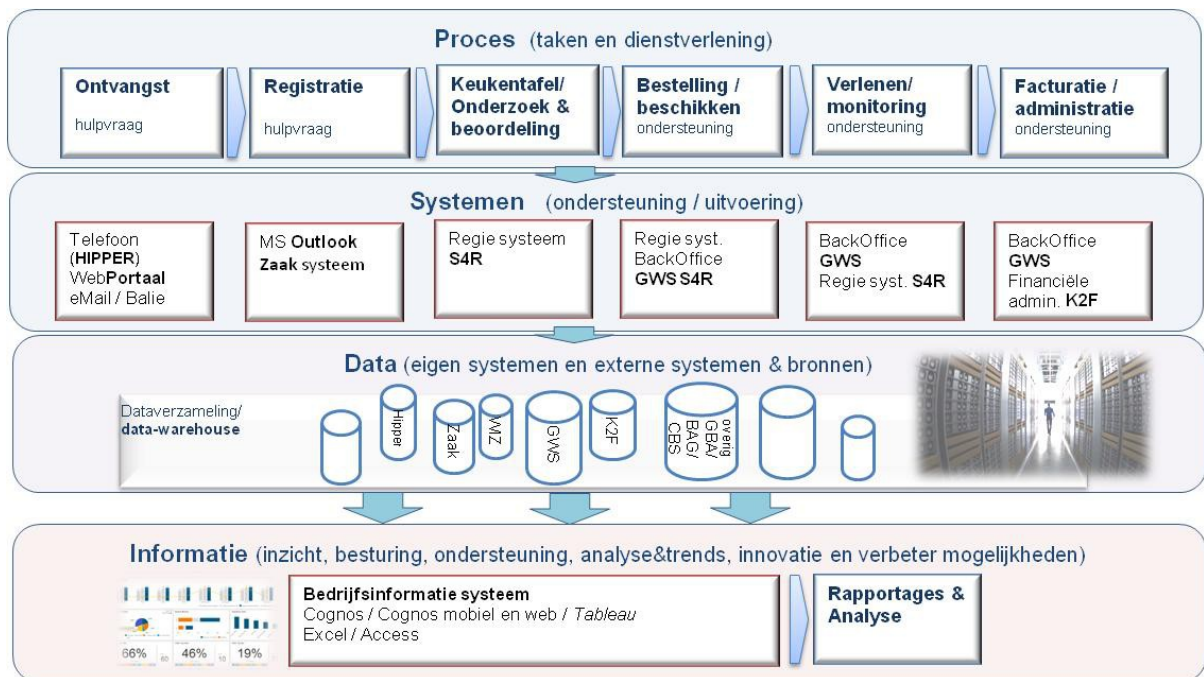
Inzicht en be/sturing Sociaal Domein

Met behulp van goede informatievoorziening

Informatie is onmisbaar voor de uitvoering van activiteiten en realisatie van beleid. Het is van belang voor inzicht in **volume**, ontwikkeling en **kosten** van de verleende ondersteuning en **operationele** informatie zoals **aantal** ondersteuningaanvragen, **keukentafelgesprekken**, beschikkingen en **doorlooptijden**.

De benodigde data voor de juiste informatie is vaak wel beschikbaar maar is versnipperd en verschillende systemen vastgelegd in verschillende bronnen en op verschillende locaties. Daardoor wordt toegang en gebruik belemmerd. Het streven is om deze belemmeringen weg te nemen door alle en alleen de relevante data bij elkaar te brengen in een eigen datamagazijn en integraal toegankelijk maken om zodoende eenvoudiger en waardevoller informatie te kunnen generen vanuit één gemeenschappelijk bron.

Ter illustratie onder een schematische weergave van een hoofdproces en de databronnen die daarbij een rol spelen alsmede de gewenste situatie, met alle data in één datamagazijn, waaruit integraal alle relevante data kan worden benaderd met behulp van ons bedrijfsinformatiesysteem.



De voorgenomen aanpak maakt het mogelijk **snel**, **flexibel** en **betrouwbaar** informatie te kunnen inzetten om:

- Interne en externe belanghebbenden te informeren over ontwikkelingen/voortgang.
- Het operationeel proces te ondersteunen en de verder te optimaliseren.
- Trends, resultaten proefprojecten en benchmark info inzichtelijk te maken.
- Analyses en onderzoek uit te voeren gericht op uitvoering, verbetering en vooral innovatie/transformatie van de dienstverlening in het sociaal domein.

De informatie zal beschikbaar zijn in verschillende vormen en niveaus, aangepast aan de wensen en behoeften van gebruikers.

- Maand en kwartaal rapportages / dashboard.
- Ad Hoc rapportages en analyses.

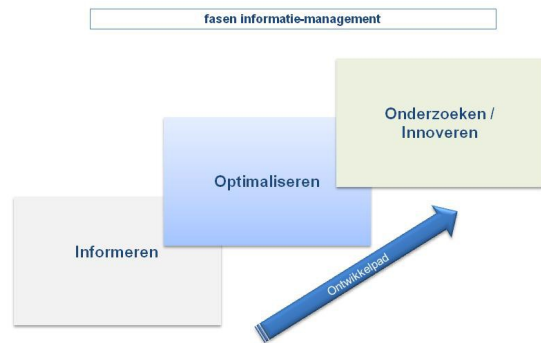
De eerste taak is om het datamagazijn vorm te geven en de relevante data bijeen te brengen. Daarna zullen rapportages worden gerealiseerd en beschikbaar worden gemaakt. Met gebruikers zal vervolgens de kwaliteit en variëteit van de rapportages verder worden doorontwikkeld.

Aanpak en ontwikkeling

Binnen het Sociaal Domein bestaat behoefte aan informatie vanuit verschillend perspectief:

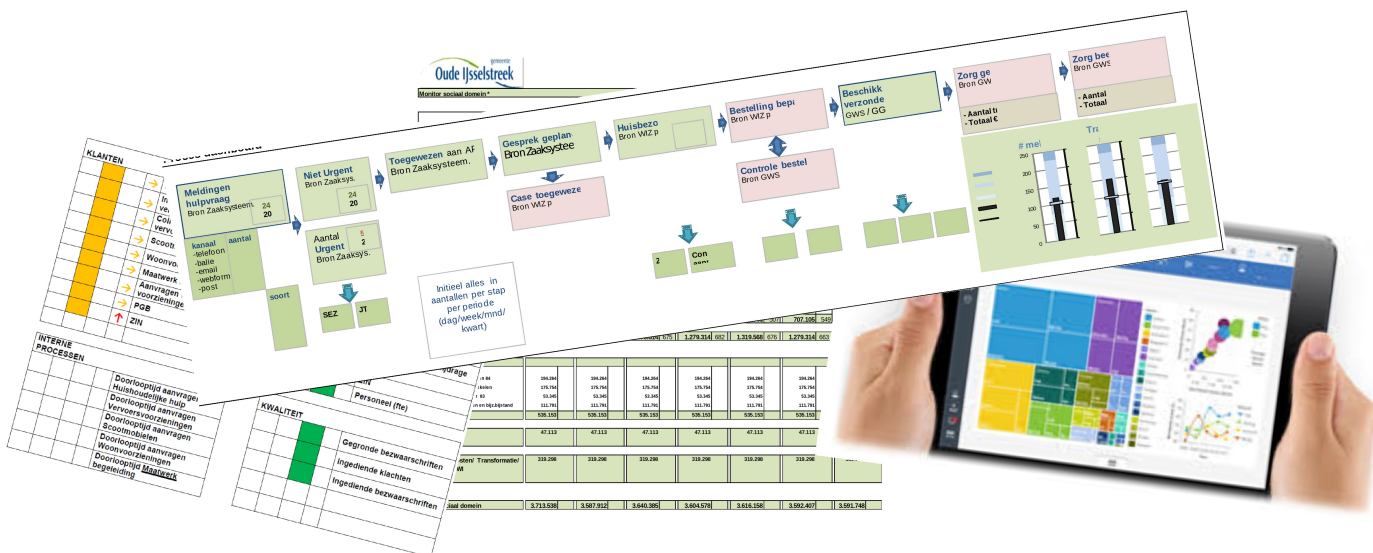
- Financieel; Uitgaven en de ontwikkeling daarvan per kostensoort..
- Politiek; Aantal contacten/voorzieningen inwoners, effecten van beleid..
- Operationeel. Aantal en soort activiteiten, doorlooptijden, kwaliteit van informatie.

Traditioneel wordt aan de informatieafnemers gevraagd wat zij willen weten. Als we daar goed in zouden zijn zou dit document al lang niet meer nodig zijn. "Echt interessante inzichten bedenk je niet van te voren". Deze ontstaan zodra de eerste informatie beschikbaar komt. Er volgt dan een **iteratief proces** waarin de informatie voorziening steeds beter gaat aansluiten bij de behoefte. Daarbij verandert ook de rol van de informatie in grofweg 3 fasen (zie ook illustratie). Initieel is de informatie gericht op het **informer** over verleden. In een volgende fase gebruiken we actuele informatie om de huidige situatie te **optimaliseren** en uiteindelijk wordt informatie ingezet om onderzoek te plegen, te **innov**eren en ontwikkelingen te **voorspellen**.



Verschijningsvormen

Informatie moet aansluiten bij de wensen en behoeften van de gebruiker en kent daarom vele verschijningsvormen. Van belang daarbij is dat steeds vanuit dezelfde brondata wordt gewerkt zodat ieder, vanuit zijn eigen gezichtspunt, naar "dezelfde" feiten kijkt. Moderne bedrijfsinformatiesystemen maken dit goed mogelijk. Bij veel gemeenten, is net als bij Oude IJsselstreek, Cognos of een vergelijkbaar systeem beschikbaar. Dit zijn systemen met veel functionaliteit om informatie in vele vormen op verschillende platformen (ook mobiel) zichtbaar te maken.



Aanpak

Informatievoorziening en analyse wordt gebaseerd op (werk/keten)processen en de daaraan gekoppelde prestatie indicatoren.

<i>Stappen</i>	<i>Status</i>
1. Inventarisatie en beschrijving van processen en data behoefte.	Opgestart en o.a. en ook onderdeel van Lean projecten
2. Inventarisatie en doorgronden van systemen en data bronnen	Opgestart en voor hoofdsystemen kennis ver gevorderd
3. Vaststellen van meetpunten	Eerste meetpunten vastgesteld
4. Benoemen en betrekken key-users.	Met klein team gestart
5. Data in datamagazijn beschikbaar maken	Eerste bronnen in datamagazijn ontsloten
6. Informatie zichtbaar maken, delen en vormgeven. Parallele aanpak om continuïteit beschikbaarheid informatie te waarborgen.	Eerste rapportages beschikbaar vanuit datamagazijn. Oude bestaande informatie bronnen ook verder ontwikkeld.

Uitgangspunten bij aanpak:

- **Beginnen** en niet “dood”plannen. Planning en proces mogen niet hoofdactiviteit worden.
- **Houdt het klein.** Eerste een relatief eenvoudige rapportage realiseren en dan opschalen.
- **Holistische** aanpak. Uitgaan van gehele keten/domein. (“Group Model Building” als basis)
- **Open blik.** De echte informatie behoefte krijgt pas vorm door op eerste resultaten verder te borduren.
- **Juiste gereedschap.** Inzet op systemen en informatie die echt ondersteunen en aansluiten bij behoeften en vaardigheden van gebruikers.
- **Juiste mensen.** Werken met (klein) gemotiveerd team met juiste kennis
- **Niet alleen intern.** Zoek samenwerking buiten eigen organisatie (Doetinchem/ VNG/ King).
- **Bijsturen.** gebruiker(s) van de beoogde rapportages continue betrekken.

Realisatie eerste fase

In eerste instantie zal de ontwikkeling gericht zijn op het realiseren van een aantal basis rapportages. Gebaseerd op aanwezige informatiebronnen/ systemen en historische data. Deze zullen nieuwe vragen oproepen en de input vormen voor verdere ontwikkeling. Dit zijn:

1. Kwartaal monitor (waar staan we op hoofdlijnen en focus financieel)
2. Maandmonitor (waar staan we en wat zijn trends financieel en in aantallen m.b.t. verleende ondersteuning)
3. Besparingsmeter (wat is de status en ontwikkeling van geplande besparingen)
4. Operationele dashboard (hoe lopen de processen en waar zitten knelpunten)
5. Leveranciersmonitor (hoe verloopt inkoop en prestaties van leveranciers)

Bijlage 1:

Informatie onderdelen maand- en kwartaalmonitor

Per programma product per maand en per kwartaal:

- o Begrote uitgaven in euro's
- o Verwacht/gerealiseerde uitgaven in euro's
- o Trends van de uitgaven.
- o Aantallen & trends lopende voorzieningen per soort
- o Aantal inwoners met één of meer voorzieningen
- o Percentage over gehele bevolking van de gemeente afgezet tegen landelijk percentages
- o Aantal ontvangen klachten/ bezwaren

- o Top 20 inwoners met meest kostbare voorzieningen
- o Top 10 meest belangrijke (volume en aantal) leveranciers

- o Realisatie van geplande besparingen (besparingsmonitor)

Informatie onderdelen operationele dashboard

- o Aantal contacten / inkomende gesprekken
- o Aantal (aan) vragen (per contact- kanaal)
- o Top 5 onderwerpen waarover vragen binnen komen
- o Aantal in behandeling genomen aanvragen
- o Aantal gevoerde keukentafel gesprekken
- o Aantal toegekende/gestarte voorzieningen , Waarde van toekende voorzieningen
- o Aantal beëindigende voorzieningen, Waarde van beëindigde voorzieningen
- o Gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag. (in totaal en per processtap)
- o Aantal aanvragen binnen/buiten wettelijk termijn
- o Aantal aanvragen binnen/buiten gewenste termijn
- o Aantal correctie werkzaamheden / foute registraties
- o Gemiddelde kosten van behandeling van aanvraag.
- o Aantal en volume van ontvangen en betaalde facturen.

- o Aantal uit te voeren / uitgevoerde her- indicaties