

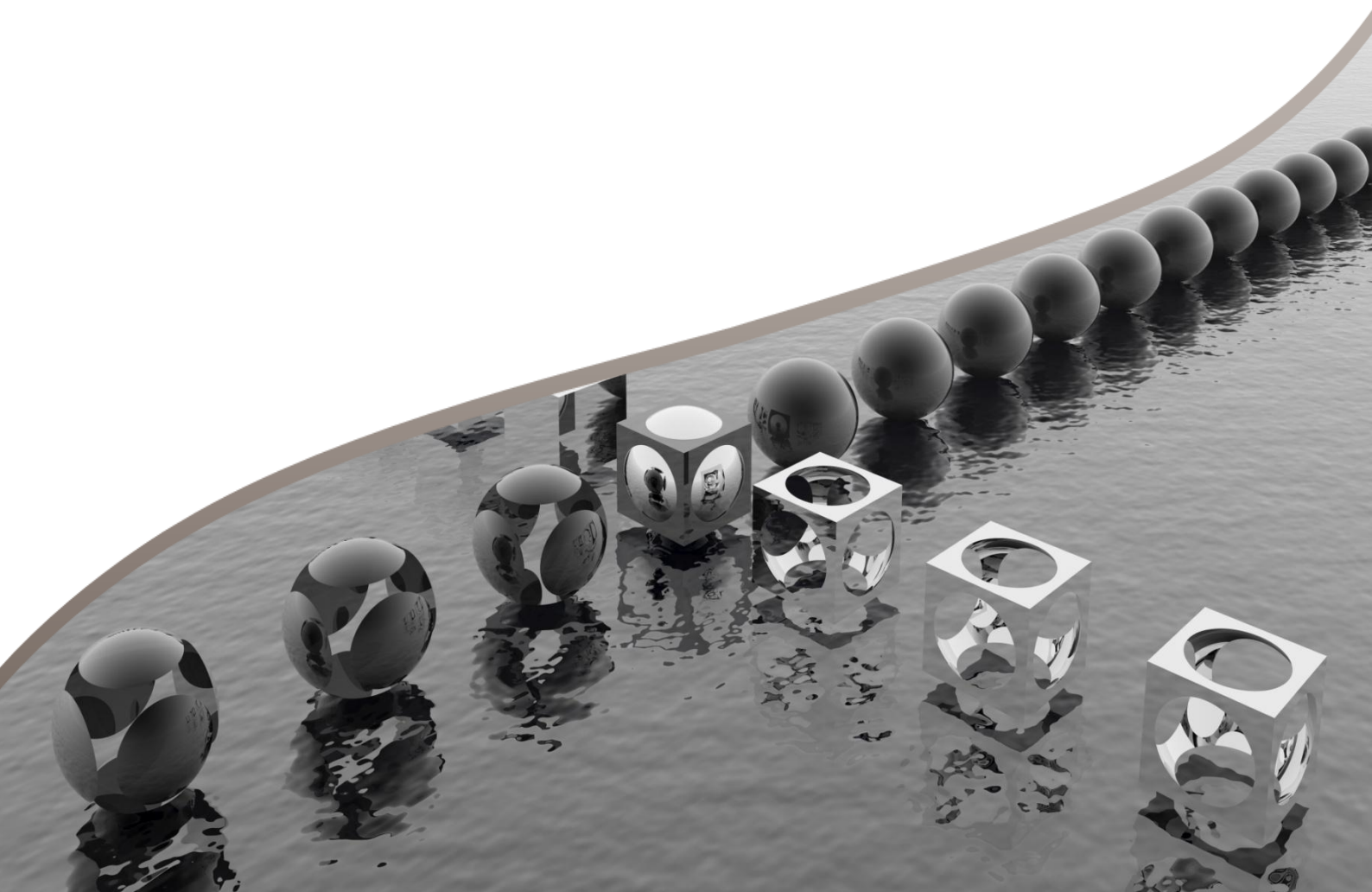
GCOS als ondersteuning bij de routing van meldingen onder gemeentelijke regie

Een onderzoek naar draagvlak onder gemeenten

Eindrapportage

Bureau Regioburgemeesters

Datum: 22 juli 2016



Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING.....	1
1 INLEIDING	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Opdracht	3
1.3 Leeswijzer	4
2 VERANTWOORDING VAN DE AANPAK	5
2.1 Methode van onderzoek	5
2.2 Enquête	5
2.3 Steekproef onder gemeenten	5
2.4 Telefonische interviews	6
2.5 Diepte-interviews	6
3 BEVINDINGEN DRAAGVLAKONDERZOEK	8
3.1 Routing van meldingen en signalen uit het voorveld.....	8
3.2 ICT voorzieningen voor de routing	9
3.3 GCOS en de routing van meldingen	11
3.4 Samenvatting en duiding bevindingen	11
4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	13
4.1 Conclusies van het draagvlakonderzoek.....	13
4.2 Aanbevelingen	13
BIJLAGE 1: GCOS.....	15
BIJLAGE 2: INGEVULDE ENQUÊTES.....	17
BIJLAGE 3: VERSLAGEN TELEFOONGESPREKKEN	26
BIJLAGE 4: VERSLAGEN DIEPTE-INTERVIEWS	32
BIJLAGE 5: OVERZICHT DOOR RESPONDENTEN GENOEMDE ICT-SYSTEMEN	36

Managementsamenvatting

Gemeenten zien zich, zeker na de decentralisaties in het sociale domein, steeds meer voor het vraagstuk geplaatst hoe de regie op de samenwerking tussen justitie, zorg en lokaal bestuur vorm te geven. Een vraag is daarbij hoe meldingen over problematiek uit het voorveld op een doelmatige manier gerouteerd kunnen worden naar de juiste organisaties in de drie domeinen die deze meldingen oppakken.

Het Geïntegreerd Casusoverleg Ondersteunend Systeem (GCOS) is een generiek ICT-systeem dat procesondersteuning biedt bij een casusoverleg met ketenpartners over de behandeling van cliënten. GCOS is op dit moment bij de overgrote meerderheid van de Veiligheidshuizen in gebruik. Omdat GCOS al beschikbaar is en over functionaliteiten voor routing beschikt, kan het een optie zijn voor de ondersteuning van de routing van meldingen tussen justitie, zorg en lokaal bestuur onder gemeentelijke regie.

Het Zorg- en Veiligheidshuis Midden Brabant heeft samen met een aantal gemeenten en ketenpartners onderzocht of GCOS deze rol kan vervullen. De conclusie is dat GCOS dit onder voorwaarden kan. Bureau Regioburgemeesters heeft de opdracht gegeven om in beeld te krijgen of het vraagstuk van de routing door gemeenten wordt herkend en of GCOS voor gemeenten een optie voor de ondersteuning van deze routing kan zijn.

De resultaten van het onderzoek laten op dit moment nog geen breed draagvlak voor de inzet van GCOS voor de routing van meldingen naar het sociale en veiligheidsdomein zien. Dit draagvlak kan om een aantal redenen wel groeien.

Gemeenten uit de steekproef geven op verschillende manieren vorm aan de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein. Vaak is de regiefunctie nog niet volledig ingericht en nog in ontwikkeling. Gemeenten noemen het belang van een verbinding tussen het sociale en veiligheidsdomein.

De meeste gemeenten geven aan dat de ICT-systemen, die zij gebruiken om de routing van meldingen in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, in deze fase van het inrichten van de regiefunctie voldoen. Er zijn echter gemeenten die samenhang en verbinding tussen de verschillende systemen missen. Veel gemeenten staan open voor goed werkende regiesystemen bij een verdere inrichting van de regiefunctie, en ook voor GCOS mocht dit hiervoor geschikt zijn. Zij geven aan dat het wel van belang is dat een dergelijk regiesysteem de mogelijkheid biedt om koppelingen te leggen met bestaande systemen.

Kleine gemeenten hebben minder behoefte aan een ondersteuning van de routing van meldingen dan grotere gemeenten, omdat de omvang van complexe problematiek minder omvangrijk is. Meldingen en signalen moeten wel op de juiste plek terecht komen, maar vanwege het geringe aantal casussen is er minder behoefte aan een nieuw ICT-systeem dat hierbij ondersteunt en van waaruit regie kan worden gevoerd. Er is wel een gedeelde behoefte aan ondersteuning van de routing van de meldingen, specifiek tussen het sociale en het veiligheidsdomein.

In deze fase van de inrichting van de regie blijken gemeenten te weinig kennis en inzicht hebben in de mogelijkheden die GCOS biedt, om een uitspraak te kunnen doen of GCOS in hun gemeente de routing van meldingen uit het voorveld naar het sociale en veiligheidsdomein kan ondersteunen.

De volgende aanbevelingen worden op basis van de resultaten gedaan.

1. Continueer de pilot met het Service Bureau Midden Brabant in de gemeente Tilburg en houd gemeenten op de hoogte over de ervaringen van het Service Bureau met de triage en routing van meldingen naar het sociale en veiligheidsdomein en de ondersteuning door GCOS.
2. Informeer gemeenten over de mogelijkheden van GCOS als ondersteuning voor de routing van meldingen naar het sociale en veiligheidsdomein. Richt de aandacht op de grotere gemeenten met een

substantiële caseload aan complexe problematiek en met een focus op de verbinding tussen het sociale en veiligheidsdomein.

3. Toon de mogelijkheden van GCOS om als routeringsysteem bestaande systemen die in het sociale en veiligheidsdomein worden gebruikt, te verbinden. Dit vergroot de acceptatie van GCOS door gemeenten.
4. Informeer Veiligheidshuizen over de mogelijkheden om GCOS in te zetten voor de verbinding met organisaties en samenwerkingsverbanden in het sociale domein en stimuleer het gebruik van GCOS hiervoor.
5. Overleg met het Ministerie van Veiligheid en Justitie (de eigenaar van GCOS) of de huidige bevindingen voldoende grond bieden om GCOS nu aan te passen voor het Service Bureau Midden Brabant en in de toekomst mogelijk bij meer gemeenten in te zetten.
6. Geef aandacht aan informatiebeveiliging en privacy als GCOS aangepast wordt om de routing te ondersteunen. Dit zijn belangrijke onderwerpen voor gemeenten.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Gemeenten zien zich, zeker na de decentralisaties in het sociale domein, steeds meer voor een organisatorisch vraagstuk geplaatst hoe de regie op de samenwerking tussen justitie, zorg en lokaal bestuur vorm te geven. Er bestaat lokaal een groot aantal samenwerkingsverbanden. Voorbeelden hiervan zijn de toegang tot gemeentelijke dienstverlening, sociale wijkteams, Veilig Thuis, teams die zich met complexe casuïstiek bezig houden en verschillende vormen van buurtregie. Zij worden daarbij voor de vraag gesteld hoe signalen en meldingen uit het voorveld (de 0^e en 1^{ste} lijns voorzieningen) op een doelmatige manier gerouteerd kunnen worden naar de juiste organisaties in de drie domeinen die deze signalen of meldingen oppakken. Dit kunnen signalen zijn van professionals die zich met een casus bezig houden, maar ook bijvoorbeeld van de politie, woningbouwverenigingen of scholen.

Het Geïntegreerd Casusoverleg Ondersteunend Systeem (GCOS)¹ is een generiek ICT-systeem dat oorspronkelijk is ontwikkeld om procesondersteuning te bieden bij het voeren van een casusoverleg, zodat de juiste partners op het juiste moment, met de juiste informatie, cliënten en hun behandeling kunnen bespreken. GCOS is op dit moment bij de overgrote meerderheid van de Veiligheidshuizen in gebruik en wordt centraal beheerd. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie is eigenaar van GCOS. De Justitiële Informatiedienst is de beheerder.

GCOS bezit functionaliteiten om de intake en triage² van meldingen te ondersteunen en de routing³ van afspraken uit het casusoverleg te verzorgen. Omdat GCOS al beschikbaar is en over functionaliteit voor routing beschikt, kan het een optie zijn voor de ondersteuning van de routing van signalen en meldingen tussen justitie, zorg en lokaal bestuur onder gemeentelijke regie.

Het Zorg- en Veiligheidshuis Midden Brabant heeft samen met een aantal gemeenten en ketenpartners in de regio in een pilot onderzocht of GCOS deze rol kan vervullen. De conclusie van de pilot in Tilburg is dat GCOS dit onder voorwaarden kan. Een dergelijk GCOS bevat dan de volgende functies:

- Het ontvangen en registreren van meldingen en signalen uit het voorveld;
- De ondersteuning van overleg gericht op de juiste routing van meldingen en signalen naar organisaties en samenwerkingsverbanden;
- De daadwerkelijke routing naar deze organisaties en samenwerkingsverbanden;
- De verwerking van de terugkoppeling door organisaties en samenwerkingsverbanden over de resultaten van de gerouteerde meldingen en signalen.

1.2 Opdracht

Bureau Regioburgemeesters heeft de opdracht gegeven om in beeld te krijgen of het vraagstuk van de routing wordt herkend en of GCOS voor gemeenten een optie is voor de ondersteuning van deze routing.

¹ Zie ook Bijlage 1: GCOS

² Onder triage wordt hier verstaan: de selectie en beoordeling van meldingen en casussen om te bepalen welke organisatie of samenwerkingsverband een melding of casus het beste in behandeling kan nemen.

³ Onder routing wordt hier verstaan: het versturen en doorsturen van berichten binnen een organisatie of van een organisatie naar één of meerdere andere organisaties volgens een vooraf vastgestelde route

Het doel van het onderzoek is tweeledig. Ten eerste wenst het Bureau Regioburgemeesters inzicht te krijgen in de manier waarop regie en samenwerking tussen ketenpartners in het sociale- en veiligheidsdomein plaatsvindt in gemeenten en de manier waarop de informatievoorziening en informatiedeling daarbij is ingericht. Ten tweede moet het onderzoek een antwoord geven op de vraag of er draagvlak bestaat voor het inrichten van een ondersteuning van de gemeentelijke regiefunctie door het ICT-systeem GCOS. Dit omdat GCOS al in de domeinen Veiligheid, Sociaal en Justitie gebruikt wordt en er deels al centrale afspraken over beheer en financiering zijn.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd.

Hoofdstuk 2 bevat de verantwoording van de aanpak, waarin de methode van onderzoek wordt toegelicht. In Hoofdstuk 3 worden de resultaten van de enquête toegelicht, verrijkt met informatie uit de telefonische interviews die met geënquêteerde gemeenten zijn gedaan en diepte-interviews die bij een aantal gemeenten zijn gehouden. Hoofdstuk 4 bevat de conclusies en aanbevelingen.

Als bijlagen is een toelichting op GCOS opgenomen en de ingevulde enquêtes, de verslagen van de telefoongesprekken, de verslagen van de diepte-interviews en een kort overzicht van alternatieve ICT-systemen, die gemeenten noemen om de regiefunctie te ondersteunen.

2 Verantwoording van de aanpak

2.1 Methode van onderzoek

Er is voor dit onderzoek, in samenspraak met de opdrachtgever, gekozen voor:

1. het houden van een enquête onder een steekproef van gemeenten;
2. het houden van telefonische interviews met een selectie van de geënquêteerde gemeenten, om ingevulde enquêtes nader te duiden en voor aanvullende informatie;
3. het houden van diepte-interviews bij een selectie van gemeenten om dieper in te gaan op de wijze van regievoering, de ondersteunende informatievoorziening en de mogelijkheden van GCOS.

2.2 Enquête

Om een beeld te krijgen van de manier waarop gemeenten in het land de regiefunctie in het sociale - en veiligheidsdomein invullen, welke ICT-systemen daar nu al bij ondersteunen, en of er draagvlak is voor het inzetten van het ICT-systeem GCOS, is een enquête uitgezet onder een steekproef van gemeenten.

De volgende enquêtevragen zijn gesteld:

- Vraag 1: Ziet uw gemeente nut en noodzaak om de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te organiseren?
- Vraag 2: Geeft uw gemeente al invulling aan het organiseren van de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein? Of zijn hier plannen toe?
- Vraag 3: Maakt uw gemeente gebruik van ICT-voorzieningen om de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen? Of zijn hier plannen toe?
- Vraag 4: Wat zijn de ervaringen van uw gemeente met deze ICT-voorzieningen? Indien u nog geen gebruik maakt van deze ICT-voorzieningen, maar er wel één of meerdere op het oog hebt, welke voordelen verwacht u dan met deze voorzieningen te bereiken?
- Vraag 5: Deelt u de mening dat GCOS kan ondersteunen bij de routing van meldingen naar organisaties in het sociale en veiligheidsdomein onder gemeentelijke regie?
- Vraag 6: Als uw gemeente nog geen gebruik maakt van ICT-voorzieningen om de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, ziet u dan mogelijkheden om GCOS in uw gemeente voor deze rol in te zetten?

De enquête is voorzien van een toelichting op het ICT-systeem GCOS, zodat gemeenten zich een beeld kunnen vormen van de mogelijke toepassingen van het systeem voor de routing van meldingen en signalen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein. Respondenten konden de enquête met behulp van een enquête-webtool online invullen.

2.3 Steekproef onder gemeenten

Om inzicht te krijgen in het draagvlak onder de 390 gemeenten (peildatum 1 januari 2016) is de enquête onder een onderzoekspopulatie uitgezet door middel van het trekken van een steekproef.

Het was van belang dat 38 gemeenten de enquête invulden om een betrouwbaarheid van 80 % van de enquête te krijgen. Omdat 34 gemeenten uit de steekproef de enquête invulden, is in overleg met de opdrachtgever besloten om de steekproef met zes gemeenten uit het netwerk van de onderzoekers op te hogen. Vier hiervan hebben gereageerd, waardoor uiteindelijk het aantal van 38 gemeenten is gehaald.

De volgende gemeenten hebben de enquête ingevuld.

Gooise Meren	Horst aan de Maas	Rheden	Oldebroek
Steenbergen	Zuidplas	Valkenswaard	Goirle
Voorst	Westland	Midden-Delfland	Delfzijl
Hillegom	Beverwijk	Heusden	Apeldoorn
Nuth	Haren	Nijkerk	Meerssen
Peel en Maas	Breda	Landgraaf	Zaanstad
Texel	Cuijk	Oosterhout	Bergen op Zoom
Haarlem	's-Hertogenbosch	Bergeijk	Losser
Nederweert	Uden	Kapelle	
Zaltbommel	Noordoostpolder	Beesel	

2.4 Telefonische interviews

Op basis van de ingevulde enquêtes zijn met tien gemeenten telefonische interviews uitgevoerd. Het doel van deze interviews was om een extra toelichting te krijgen bij antwoorden op de enquêtevragen, om zo een beter beeld te krijgen van de regievoering en ondersteunende informatievoorziening in deze gemeenten. Het gaat om de volgende gemeenten.

Midden-Delfland	Peel en Maas
Texel	Voorst
Oldenbroek	Cuijk
Delfzijl	Uden
Apeldoorn	Oosterhout

2.5 Diepte-interviews

De onderzoekers bezochten vijf gemeenten om met medewerkers in het lokale sociale en veiligheidsdomein in deze gemeenten nader te verkennen hoe partners (onder gemeentelijke regie) zorgen voor de gecoördineerde behandeling van meldingen tussen de verschillende domeinen en of – en zo ja, op welke manier - GCOS hierbij zou kunnen ondersteunen. Er is daarbij gezorgd voor een goede afspiegeling van mensen die verantwoordelijk zijn voor de inrichting van de regiefunctie van de gemeente, een vertegenwoordiger van het sociaal domein en vertegenwoordigers uit het veiligheidsdomein.

De gesprekken hadden de volgende doelen:

- Inzicht krijgen in de manier waarop regie en samenwerking tussen ketenpartners in het lokale sociale en veiligheidsdomein plaatsvindt in de betreffende gemeente.
- Inzicht krijgen in de manier waarop de informatievoorziening en informatiedeling tussen ketenpartners nu bij de betreffende gemeente is ingericht.

- Informeren naar de behoefte aan een ondersteuning van de gemeentelijke regiefunctie bij de routing van signalen of meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein.
- De mogelijkheden van GCOS toelichten voor de gecoördineerde intake, triage en routing van meldingen tussen ketenpartners en samenwerkingsverbanden in het lokale sociale en veiligheidsdomein.
- Verkennen in hoeverre GCOS zou kunnen voorzien in een behoefte bij de betreffende gemeente of regio.

De volgende gemeenten zijn bezocht.

Den Bosch	Westland
Bergen op Zoom	Haarlem
Beverwijk	

3 Bevindingen Draagvlakonderzoek

3.1 Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De antwoorden op de enquêtevragen leiden tot de volgende bevindingen⁴:

N=38	Ja	Nee	Anders
Zien gemeenten nut en noodzaak om de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te organiseren	79%	8%	13%

Op de vraag of gemeenten nut en noodzaak zien om de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te organiseren, geeft 79% (n=38) aan hiervan nut en noodzaak te zien. 8% geeft aan dit niet te zien en 13% kiest voor “anders”. Hieruit blijkt dat de meeste gemeenten nut en noodzaak van de routing van meldingen en signalen zien. Een aantal gemeenten geeft aan nog geen beeld te hebben op welke manier invulling is – of zal worden – gegeven aan de regiefunctie van de gemeente in het sociale en veiligheidsdomein.

Dit beeld wordt bevestigd tijdens de telefoongesprekken en diepte-interviews met gemeenten. Het nut en de noodzaak van het voeren van regie op het routeren van meldingen en signalen uit het voorveld naar de juiste partners in het sociale en veiligheidsdomein wordt breed gedeeld. Sinds de drie decentralisaties hebben gemeenten in het sociaal domein meer taken gekregen en het is de taak van de gemeente om op een passende manier regie te voeren op hulpvragen van de burger. Zeker wanneer sprake is van meervoudige problematiek of multiprobleem situaties, is het voeren van regie belangrijk.

Dat sommige gemeenten aangeven nut en noodzaak niet te zien, heeft met name te maken met het feit dat zij waarschuwen dat de gemeente niet onnodig regie moet voeren over casussen, maar dit waar mogelijk aan de burger zelf moet overlaten. De basis van de transities in het sociaal domein is immers om de burger, indien mogelijk, zo veel mogelijk zelfredzaam te laten zijn en als gemeente alleen regie te voeren wanneer de burger daar zelf niet toe in staat is.

N=38	Ja	Nee	Anders
Geven gemeenten al invulling aan het organiseren van de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein, of zijn hier plannen toe.	71%	29%	-

Op de vraag of gemeenten al invulling geven aan het organiseren van de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein, of dat hier plannen toe zijn, geeft

⁴ De kwantitatieve resultaten worden procentueel en afgerond weergegeven.

71% (n=38) aan invulling te geven aan het organiseren van de routing. Sommige gemeenten geven aan hier plannen voor te hebben of hier op ad-hoc basis invulling aan te geven.

Er zijn grote verschillen tussen de manier waarop gemeenten de regiefunctie in het sociale- en veiligheidsdomein inrichten. Uit de telefoongesprekken en diepte-interviews die zijn gevoerd met gemeenten, blijkt dat gemeenten nog volop bezig zijn met het vormgeven van het sociaal domein, het leggen van verbindingen tussen het sociale- en veiligheidsdomein en het inrichten van de regiefunctie op deze domeinen door de gemeente. Er zijn gemeenten die hier al ver gevorderd mee zijn en gemeenten waar nog visies op de organisatie van de verbindingen tussen het sociale en veiligheidsdomein en de regie daarop worden ontwikkeld en in pilots worden beproefd.

In gemeenten die ver gevorderd zijn verzorgen vaak sociale wijkteams (of buurt-/wijkteams o.i.d.) de integrale toegang. Wanneer meldingen en signalen bij een wijkteam binnen komen, worden deze naar de juiste medewerkers gerouteerd. Tijdens een keukentafelgesprek wordt de casus in beeld gebracht en tijdens casusoverleggen worden de juiste expertises betrokken. Opschaling is snel mogelijk doordat er verbindingen zijn gelegd met het Veiligheidshuis of organisaties als Veilig Thuis. Meerdere gemeenten gaven aan dat, wanneer sprake is van meervoudige hulpvragen of multiprobleem situaties, hierop ook door een medewerker van het wijkteam (een casusregisseur of familieregisseur) regie kan worden gevoerd.

Soms hebben gemeenten de toegang nog per domein ingericht (bij een Centrum voor Jeugd en Gezin voor Jeugd, bij WMO-consulenten voor WMO en bij een loket Werk en Inkomen voor Participatie). Het verschilt per gemeente of dit tijdelijk is, of een bewuste keuze is vanwege het kleine aantal casussen waar sprake is van meervoudige problematiek. Wanneer de toegang nog 'verkokerd' is, wordt wel op ad hoc basis de verbinding met andere domeinen gezocht en zijn afspraken gemaakt met ketenpartners over de routing van meldingen en casussen.

Tijdens de gesprekken en interviews valt op dat er een groot verschil is tussen kleinere en grotere gemeenten in de manier waarop de regiefunctie vorm krijgt en de behoeften die er zijn. Kleine gemeenten geven aan dat er in hun gemeente weinig sprake is van multiprobleem casussen en dat medewerkers van de gemeente of van gecertificeerde instellingen elkaar, indien nodig, goed weten te vinden. Hoewel ook in kleine gemeenten pilots lopen met sociale wijkteams, en er vorm wordt gegeven aan verbindingen met (regionale) Veiligheidshuizen, loopt men in de praktijk niet tegen grote problemen aan omdat de caseload minder groot is dan in grote gemeenten. In grotere gemeenten waar veel meer sprake is van meervoudige problematiek en multiprobleem gevallen, is de urgentie groter om de regiefunctie van de gemeente goed in te richten en de juiste verbindingen te leggen tussen de verschillende domeinen en met bijvoorbeeld een Veiligheidshuis.

3.2 ICT voorzieningen voor de routing

N=38	Ja	Nee	Geen antwoord
Maken gemeenten gebruik van ICT voorzieningen om de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen? Of zijn hier plannen toe?	66%	26%	8%

Op de vraag of gemeenten gebruik maken van ICT voorzieningen om de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, of dat hier plannen toe zijn, geeft 66% (n=38) aan inderdaad gebruik te (gaan) maken van ICT voorzieningen om deze routing te ondersteunen. De volgende systemen worden o.a. genoemd: het Regiesysteem iSamenleving (PinkRoccade), Menscentraal, Suite4Sociale Regie (Centric), KeDo, Top (Topicus), Vangnet@Wijzer.nl en c2GO.

Ook worden combinaties van systemen genoemd die volgens gemeenten de regiefunctie ondersteunen, met bijvoorbeeld: CORV, de Verwijsindex Risicjongeren, het Gemeentelijk Gegevens Knooppunt, Zorgmail en BOPZ online. Sommige gemeenten hebben de regiefunctie op het sociale- en veiligheidsdomein nog niet structureel ingericht en gebruiken daarom nog geen ondersteunend ICT-systeem.

Er is gevraagd naar de ervaringen met deze systemen, of naar de voordelen die men verwacht als gemeenten plannen hebben een bepaald systeem in gebruik te nemen. Meerdere gemeenten geven in de enquête aan dat losse functionaliteiten over het algemeen wel goed werken, maar dat de samenhang tussen verschillende systemen of applicaties vaak nog mist. De ervaringen met de bestaande regiesystemen zijn wisselend. Er worden positieve ervaringen gemeld met iSamenleving van Pinkroade, de Suite4Sociale regie van Centric en Top van Topicus. Deze systemen kunnen volgens de gemeenten de regiefunctie faciliteren, hoewel vaak nog niet alle functionaliteiten van deze systemen worden gebruikt. Daarnaast noemen gemeenten systemen die berichtenuitwisseling faciliteren, zoals CORV, en geven aan dat die helpen bij het voeren van de regie.

Tijdens de telefoongesprekken en diepte-interviews geven meerdere gemeenten aan dat zij in gesprek zijn met hun ICT-leverancier over het aanpassen van de ICT systemen aan de behoeften van de betreffende gemeente bij de uitvoering van hun regie. Veel gemeenten geven aan dat de huidige ICT-systemen in dit stadium van de ontwikkeling van het sociale en veiligheidsdomein voldoen, maar dat zij de ontwikkelingen in de markt volgen en in de toekomst mogelijk gebruik willen maken van een andere (betere) voorziening. Men geeft aan dat niet een ICT-systeem leidend moet zijn, maar de manier waarop de gemeente het sociale- en veiligheidsdomein inricht en hierover regie voert. Uit de gesprekken blijkt dat kleinere gemeenten minder behoefte hebben aan uitgebreide regiesystemen omdat de caseload overzichtelijk is. Grotere gemeenten die zijn geïnterviewd hebben hier wel behoefte aan, en geven aan dat het belangrijk is dat via een ICT-systeem goede verbindingen kunnen worden gelegd tussen het sociale domein en het veiligheidsdomein (bijvoorbeeld met een Veiligheidshuis). Dit beeld wordt bevestigd door één van de vier grote gemeenten⁵.

Sommige medewerkers uit het veiligheidsdomein geven aan dat zij de verbinding met het sociaal domein nog onvoldoende vinden en te veel verschillende instanties of afdelingen ad hoc moeten bevragen over een casus. Zij zouden het toejuichen wanneer informatie-uitwisseling tussen het veiligheidsdomein en sociale domein structureel beter door ICT wordt ondersteund.

Alle mensen die zijn geïnterviewd geven aan dat het van belang is dat een regiesysteem goede koppelingen kan maken met bestaande systemen en voorzieningen voor standaardberichtenverkeer. Ook wijzen alle geïnterviewden op het belang van privacy en het voorkomen van onnodige gegevensuitwisseling. Daarnaast geven meerdere gemeenten aan dat het wenselijk is dat de burger ook zelf toegang krijgt tot de informatie in een regiesysteem, zodat diegene indien mogelijk zelf de regie kan voeren.

⁵ De gemeente Amsterdam (Actiecentrum Veiligheid & Zorg) onderzoekt de mogelijkheid om, net als de gemeente Tilburg, een centraal informatieknooppunt in te richten waar meldingen en signalen binnen komen en na triage naar de juiste 'overlegtafel' worden doorgerouteerd. Nu maken professionals nog zelf de afweging bij welke 'overlegtafel' zij een casus aanmelden. Wanneer het Actiecentrum Veiligheid & Zorg (AcVZ) er voor zou kiezen om een dergelijk knooppunt in te richten, is hierbij ICT ondersteuning gewenst. Mogelijk zou het systeem GCOS hiervoor kunnen worden gebruikt, maar ook andere mogelijkheden zullen tegen die tijd worden onderzocht. Bij de ICT-ondersteuning is het van belang dat dit systeem een koppeling heeft met registratiesysteem VeHaa (in gebruik bij het AcVZ t.b.v. de aanpak Top 1000).

3.3 GCOS en de routing van meldingen

N=38	Ja	Nee	Anders
Delen gemeenten de mening dat GCOS kan ondersteunen bij de routing van meldingen naar organisaties in het sociale en veiligheidsdomein onder gemeentelijke regie?	45	5	50
Zien gemeenten mogelijkheden om GCOS in te zetten om de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, als zij hiervoor nog geen gebruik maken van ICT voorzieningen?	22	24	54

Er is in de enquête aan de gemeenten gevraagd of zij de mening delen dat GCOS kan ondersteunen bij de routing van meldingen naar organisaties in het sociale en veiligheidsdomein onder gemeentelijke regie. 45% (n=38) van de respondenten deelt deze mening, 5% deelt deze mening niet en 50% zegt "anders". Veel gemeenten geven aan niet voldoende bekend te zijn met de functionaliteiten van GCOS. Een aantal gemeenten geeft aan dat het van belang is dat er een goede koppeling mogelijk is tussen bestaande systemen en GCOS. Ook geven meerdere gemeenten aan dat de privacy goed moet worden ingeregeld en dat moet worden voorkomen dat een regiesysteem de regie weg haalt bij de burger, terwijl het beleidsuitgangspunt is om de regiefunctie weer zo veel mogelijk bij de burger te leggen.

De deelnemers is gevraagd of zij mogelijkheden zien om GCOS in hun eigen gemeente voor de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein in te zetten. 22% staat hier positief tegenover, 24% ziet hier geen rol voor GCOS weggelegd en 54% vult "anders" in. De meeste gemeenten uit deze 54% geven aan eerst alle mogelijkheden van GCOS te willen onderzoeken, en te bekijken of GCOS goed gekoppeld kan worden aan de bestaande systemen.

Veel gemeenten geven aan dat GCOS door het Veiligheidshuis wordt gebruikt. Gemeenten die nog op zoek zijn naar een ICT-systeem dat de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein kan ondersteunen, geven aan dat zij open staan voor mogelijke toepassingen van GCOS. Men ziet met name mogelijkheden voor GCOS om de verbinding tussen het sociale- en veiligheidsdomein te leggen. Deze verbinding wordt nu vaak nog ad hoc gelegd. Een aantal gemeenten geeft aan geen behoefte te hebben aan een ander systeem dan zij nu gebruiken, dus ook niet aan GCOS.

3.4 Samenvatting en duiding bevindingen

De meeste gemeenten zien nut en noodzaak om de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein onder gemeentelijke regie te organiseren. Veel gemeenten geven aan dat zij hier al maatregelen toe nemen of hebben genomen. Gemeenten richten het sociaal domein zeer verschillend in en zijn vaak nog volop bezig met het inrichten van de regiefunctie en het leggen van verbindingen met het veiligheidsdomein. Zij noemen het belang van een verbinding tussen het sociale en veiligheidsdomein.

Gemeenten noemen een diversiteit aan ICT-systemen die hen in deze fase bij de regievoering ondersteunt. Sommige gemeenten noemen ICT-systemen als *iSamenleving*, *Top* en *Suite voor sociale regie*. Het is nog niet duidelijk waarin deze systemen verschillen van een doorontwikkeld GCOS. Wel geven meerdere gemeenten aan dat zij in dit stadium positieve ervaringen hebben met deze systemen.

Andere gemeenten noemen een combinatie van ICT-systemen dat hen helpt om de regiefunctie uit te voeren. Het betreft dan vaak (combinaties van) systemen die berichtenverkeer mogelijk maken zoals CORV, het gemeentelijk gegevensknooppunt of de verwijsindex risicojongeren.

Met name voor het routeren van meldingen en casussen waarbij zowel sprake is van sociale- als veiligheidsproblematiek ziet men mogelijkheden voor een routeringsysteem als GCOS. Men heeft echter nog onvoldoende beeld bij de mogelijkheden die GCOS zou kunnen bieden. Hoewel sommige gemeenten expliciet hebben aangegeven op dit moment geen behoefte te hebben aan een nieuw ICT-systeem om de regiefunctie van de gemeente in het sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, geven veel gemeenten aan de marktontwikkelingen te volgen en open te staan voor best practices uit het land. Hierbij blijkt wel dat er grote verschillen zijn tussen de behoeften van kleine gemeenten met relatief weinig - en grote gemeenten met relatief veel - meervoudige en complexe problematiek. Kleine gemeenten hebben vanwege de beperkte caseload minder behoefte aan uitgebreide regiesystemen dan grotere gemeenten. Er is wel behoefte aan de ondersteuning van de routing van meldingen specifiek tussen het sociale en veiligheidsdomein.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies van het draagvlakonderzoek

Aan de hand van de resultaten van de enquête, telefonische interviews en diepte-interviews trekken wij de volgende conclusies.

De resultaten van het onderzoek laten op dit moment nog geen breed draagvlak voor de inzet van GCOS voor de routing van meldingen naar het sociale en veiligheidsdomein zien. Dit draagvlak kan wel groeien. Hiervoor is een aantal redenen.

De gemeenten die deel uitmaken van de steekproef in het draagvlakonderzoek geven op verschillende manieren vorm aan de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein. Vaak is de regiefunctie nog niet volledig ingericht en nog in ontwikkeling. Gemeenten noemen het belang van een verbinding tussen het sociale en veiligheidsdomein.

De meeste gemeenten die deel uitmaken van de steekproef geven aan dat de ICT-systemen, die zij gebruiken om de routing van meldingen en signalen in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, in deze fase van het inrichten van de regiefunctie voldoen. Er zijn echter gemeenten die aangeven dat samenhang en verbinding tussen de verschillende systemen nog mist. Veel gemeenten geven wel aan dat zij open staan voor goed werkende regiesystemen bij een verdere inrichting van de regiefunctie, en ook voor GCOS mocht dit hiervoor geschikt zijn.

In het algemeen blijkt bij kleine gemeenten minder behoefte aan een ondersteuning van de routing van meldingen dan bij grotere gemeenten, omdat de omvang van complexe problematiek minder omvangrijk is. Echter, als het gaat om de regie op de afhandeling van meldingen tussen het veiligheidsdomein en het sociale domein is er wel een gedeelde behoefte aan ondersteuning van de routing van de meldingen, specifiek tussen het sociale en het veiligheidsdomein.

Daarnaast blijkt dat gemeenten op dit moment, in deze fase van de inrichting van de regie, te weinig kennis en inzicht hebben in de mogelijkheden die GCOS biedt, om een uitspraak te kunnen doen of zij mogelijkheden voor GCOS zien om in hun gemeente die routing van meldingen uit het voorveld naar het sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen.

4.2 Aanbevelingen

Wij doen, op basis van de conclusies, de volgende aanbevelingen.

1. Continueer de pilot met het Service Bureau Midden Brabant in de gemeente Tilburg en houd gemeenten op de hoogte over de ervaringen van het Service Bureau met de triage en routing van meldingen naar het sociale en veiligheidsdomein en de ondersteuning door GCOS.
2. Informeer gemeenten over de mogelijkheden van GCOS als ondersteuning voor de routing van meldingen naar het sociale en veiligheidsdomein, de samenhang met de inrichting van de regiefunctie, en de voordelen die dat oplevert. Richt de aandacht daarbij met name op de grotere gemeenten met een substantiële caseload aan complexe problematiek en met een focus op de verbinding tussen het sociale en veiligheidsdomein.
3. Toon de mogelijkheden van GCOS om als routingsysteem bestaande systemen, die momenteel in het sociale en veiligheidsdomein worden gebruikt, te verbinden. Dit vergroot de acceptatie van GCOS als routingsysteem onder gemeenten omdat bestaande systemen niet worden vervangen, maar geïntegreerd worden in de informatievoorziening.

4. Informeer Veiligheidshuizen over de mogelijkheden om GCOS in te zetten voor de verbinding met organisaties en samenwerkingsverbanden in het sociale domein en stimuleer het gebruik van GCOS hiervoor.
5. Gemeenten zijn nog volop bezig met het inrichten van de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein. Veelal zijn zij nog niet toe aan een beslissing over de inzet van een ondersteunende ICT- voorziening, eventueel naast de ICT systemen die ze nu al inzetten. De verwachting is dat maar een beperkt aantal gemeenten GCOS nu al voor deze routing zal inzetten. Dit kan echter in de toekomst veranderen. De vraag is of dit voldoende aanleiding is om op dit moment in de aanpassing van GCOS te investeren. Overleg daarom met het Ministerie van Veiligheid en Justitie (de eigenaar van GCOS) of de huidige bevindingen voldoende grond bieden om GCOS nu aan te passen voor het Service Bureau Midden Brabant en in de toekomst mogelijk bij meer gemeenten in te zetten.
6. Informatiebeveiliging en privacy zijn belangrijke onderwerpen voor gemeenten bij de inrichting van de informatievoorziening om hun regiefunctie te ondersteunen. Om draagvlak bij gemeenten te krijgen en te behouden is het van groot belang dat met prioriteit aandacht wordt besteed aan deze onderwerpen wanneer GCOS aangepast wordt om de routing te ondersteunen. Het is een uitdaging voor gemeenten om in systemen niet onnodig gegevens aan elkaar te koppelen, maar tegelijkertijd wel te voorkomen dat enkelvoudige problematiek zich ontwikkelt naar complexe problematiek. Een manier om dit te bereiken is bijvoorbeeld om een goede scheiding in systemen te maken tussen 'dat-informatie' (bijvoorbeeld het feit dat iemand bekend is) en 'wat informatie' (inhoudelijke informatie over een casus).

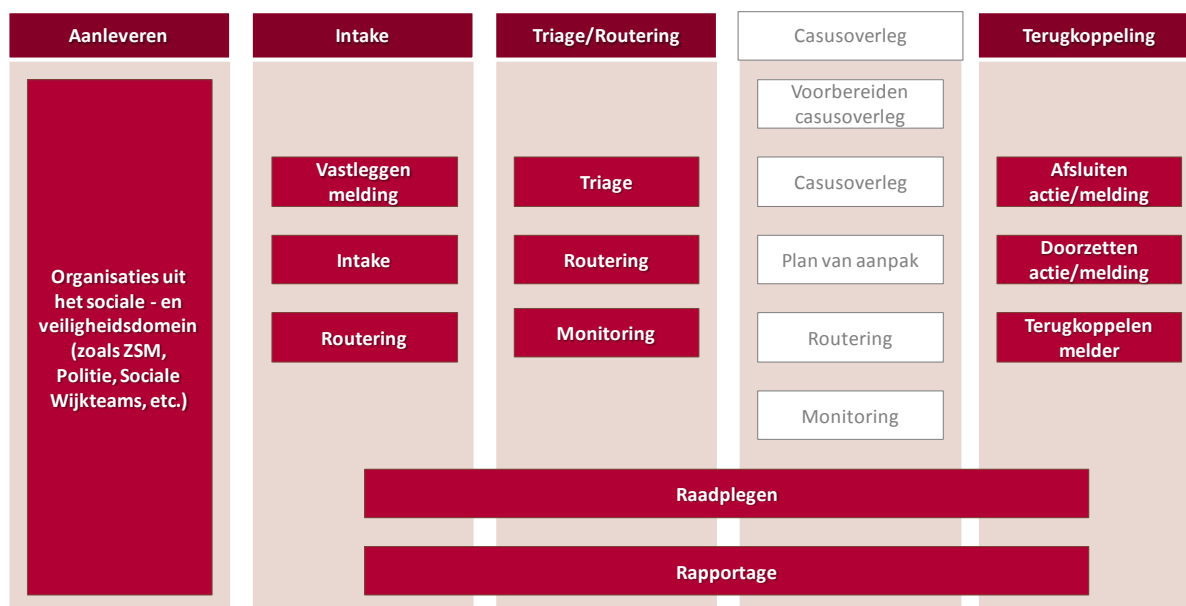
Bijlage 1: GCOS

GCOS (Generiek Casusoverleg-Ondersteunend Systeem) is in eerste instantie gerealiseerd om Veiligheidshuizen te ondersteunen bij het organiseren van samenwerking tussen ketenpartners. Het biedt procesondersteuning bij het voeren van casusoverleg zodat de juiste ketenpartners, op het juiste moment, met de juiste informatie, cliënten en hun behandeling kunnen bespreken. Met GCOS wordt daarvoor informatie over cliënten en groepen cliënten bijeengebracht, de gedeelde analyse gemaakt en vastgelegd, worden doelen en acties afgesproken, en kan worden gevolgd wat het effect van interventies is zodat kan worden besloten over vervolgacties. GCOS is bij het overgrote deel van de Veiligheidshuizen in gebruik. Het ondersteunt de veilige verwerking van persoonsgegevens.

De initiële ontwikkeling van GCOS is afgerond met de in beheer name in oktober 2013. Ontwikkelingen in de Veiligheidshuizen, de nieuwe rollen van de gemeenten, en ontwikkelingen in de justitieketen bleken al snel om aanpassingen in GCOS te vragen. Een andere belangrijk impuls was de vernieuwde aandacht voor privacy. Ketenpartners willen zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en zoeken naar een goede balans tussen effectief en snel werken en zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens. Er bleek daarnaast een toenemende behoefte aan verantwoordingsinstrumenten. GCOS is daarom op de aspecten flexibiliteit, privacy, sturingsinformatie en verbindingen doorontwikkeld.

Doordat GCOS functionaliteiten bezit om de intake en triage van meldingen te ondersteunen, als voorbereiding op een casusoverleg, en de routing van afspraken uit het casusoverleg te verzorgen, heeft het systeem ook de mogelijkheid om de intake, triage en routing van meldingen tussen ketenpartners en samenwerkingsverbanden in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen. Het zwaartepunt verschuift bij die toepassing van het casusoverleg naar triage en routing.

Het GCOS dat de routing van meldingen uit het voorveld naar organisaties in het sociale en veiligheidsdomein onder gemeentelijke regie ondersteunt, kan als volgt samengesteld worden:



De samenstelling van GCOS voor ondersteuning van triage en routing van meldingen

Aanlevering

Meldingen kunnen via verschillende kanalen door ketenpartners in het sociale en veiligheidsdomein bij GCOS aangeleverd worden. Het gaat hier bijvoorbeeld om verbindingen tussen ZSM en GCOS, het aanleveren van meldingen via webformulieren op de websites van ketenpartners, verbindingen met systemen van ketenpartners in de zorg en hulpverlening al dan niet via CORV (in het geval van organisaties in het gemeentelijke domein) of op basis van EBV-berichtenverkeer (in het geval van organisaties in het justitiële domein).

Intake

Tijdens de intake worden de aangeleverde meldingen vastgelegd in GCOS. GCOS biedt nu al de mogelijkheid om meldingen te routeren naar triage binnen het Veiligheidshuis of terug te sturen naar de melder (als de melding niet door het Veiligheidshuis wordt opgepakt). Deze routeringsfunctionaliteit kan uitgebreid worden om meldingen ook te kunnen routeren naar de ketenpartners of samenwerkingsverbanden in het sociale- en veiligheidsdomein.

Triage

GCOS ondersteunt op dit moment de voorbereiding en uitvoering van een triage als voorbereiding op een mogelijk casusoverleg en, als dit tijdens de triage is besloten, de routing van een melding naar een casusoverleg. Deze functionaliteit kan ook een korte triage ten behoeve van de routing van meldingen in het lokale sociale en veiligheidsdomein ondersteunen. Tijdens die korte triage kunnen professionals de melding analyseren en een besluit nemen over de routing van de melding. De bestaande routeringsfunctionaliteit kan, met enkele aanpassingen, ingezet worden om meldingen of acties die tijdens de korte triage van een melding zijn afgesproken, te routeren naar de betrokken ketenpartners en samenwerkingsverbanden. Dit naast de bestaande mogelijkheden van routing naar de melder, nieuwe triage of een casusoverleg.

Uitgangspunt is dat meldingen en acties naar een ketenpartner of samenwerkingsverband worden gestuurd, waarmee de verantwoordelijkheid daar belegd wordt en er geen registratie van verdere routing in of naar een ander samenwerkingsverband plaatsvindt.

Casusoverleg

Het gaat hier om de bestaande functionaliteit om een casusoverleg in een Veiligheidshuis voor te bereiden en uit te voeren. Deze functionaliteit staat los van de triage en routing van de meldingen maar blijft beschikbaar voor ondersteuning als een casusoverleg georganiseerd moet worden.

Terugkoppeling

Geautoriseerde professionals van ketenpartners en samenwerkingsverbanden kunnen afgehandelde meldingen of uitgevoerde acties in GCOS afsluiten. De bestaande functionaliteit biedt die mogelijkheid al voor de eigen acties of voor de acties van de organisatie van de professional. Een melding die door een ketenpartner of samenwerkingsverband niet in behandeling genomen kan worden of een actie die niet uitgevoerd kan worden moet weer teruggezet kunnen worden.

Bijlage 2: Ingevulde enquêtes

Vraag 1

Ziet uw gemeente nut en noodzaak om de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te organiseren?

Ja 30

Nee 3

Anders 5

Gemeente	Antwoord	Toelichting
Gemeente 1	Ja	
Gemeente 2	Ja	
Gemeente 3	Ja	
Gemeente 4	Anders	Ik heb geen idee hoe dit georganiseerd is of wat de wensen hierin zijn. Een gemeentelijk standpunt is niet bepaald.
Gemeente 5	Ja	
Gemeente 6	Ja	
Gemeente 7	Ja	
Gemeente 8	Ja	
Gemeente 9	Ja	
Gemeente 10	nee	
Gemeente 11	Ja	Wij gaan er daarbij wel vanuit dat deze signalen via ons (de gemeente) verlopen.
Gemeente 12	Anders	De gemeente is niet aangesloten op GCOS. Vanuit sociaal en veiligheidsdomein is te weinig ervaring om hier een gefundeerd standpunt over in te nemen
Gemeente 13	Ja	Dit voorkomt onnodige vertraging in het proces en mogelijk ook escalatie binnen casuïstiek.
Gemeente 14	Anders	Nut en noodzaak hangt af van de mate waarin de regiefunctie gerealiseerd is. Een regisseur, een gezin en een plan zal het routeren overbodig maken. Alleen in het geval waarin geen sprake is van zelfredzaamheid van de inwoner en ondersteuning noodzakelijke is, zal nog een signaal via organisaties in het sociaal domein nodig zijn.
Gemeente 15	Ja	
Gemeente 16	Ja	
Gemeente 17	Ja	
Gemeente 18	Ja	
Gemeente 19	Ja	
Gemeente 20	Ja	
Gemeente 21	Nee	
Gemeente 22	Ja	Mede om risico's op het gebied van informatieveiligheid, privacybeheer en datalekken goed te organiseren. Met name de informatieoverdracht tussen ketenpartners is een risico en aandachtspunt.
Gemeente 23	Ja	
Gemeente 24	Ja	
Gemeente 25	Nee	
Gemeente 26	Ja	Ja, mits conform privacywetgeving en middels beveiligde verbinding/beveiligd systeem.
Gemeente 27	Ja	
Gemeente 28	Ja	Routing is geregeld en loopt goed via procesregisseur

Gemeente 29	Ja	
Gemeente 30	ja	
Gemeente 31	Anders	De gemeente wil de contacten tussen voorveld en vooral het sociaal domein faciliteren. Steeds meer zullen organisaties die afstemmen zelf moeten organiseren. De verbinding met het veiligheidsdomein is ook nodig maar moet wel maatwerk zijn, zodat er niet onnodig acties plaatsvinden in het veiligheidsdomein die daar niet thuishoren.
Gemeente 32	Ja	
Gemeente 33	Ja	
Gemeente 34	ja	
Gemeente 35	Anders	Ik zie daar wel mogelijkheden, maar ook risico's
Gemeente 36	Ja	
Gemeente 37	Ja	
Gemeente 38	ja	

Vraag 2:

Geeft uw gemeente al invulling aan het organiseren van de routing van meldingen en signalen uit het voorveld naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein? Of zijn hier plannen toe?

Ja 27

Nee 11

Gemeente	Antwoord	Toelichting
Gemeente 1	Ja	Vangnet@Wijzer.nl is een mailbox waar signalen uit het voorveld terecht komen en door de consultants van de uitvoeringsdienst beoordeeld worden en acties uitzetten. Overleggen met netwerken vanuit het voorveld, zoals politie, welzijn, jeugd- en gezondheidszorg
Gemeente 2	Ja	al gerealiseerd met mandatering naar Veilig Thuis
Gemeente 3	Ja	Alle partijen in het social domein kunnen een account krijgen in ons Regie systeem. Hiermee is het mogelijk beveiligd berichten uit te wisselen. Dit wordt echter in de praktijk vooral gebruikt voor het opsturen van bijvoorbeeld een DVO voor een WMO voorziening.
Gemeente 4	Nee	Ik heb geen idee hoe dit georganiseerd is of wat de wensen hierin zijn. Een gemeentelijk standpunt is niet bepaald.
Gemeente 5	Ja	Op diverse wijzen. Meer Informatie in te winnen bij dhr. Kees Schuman (Coördinator).
Gemeente 6	Ja	Via CORV is er gestructureerd berichtenverkeer tussen het gemeentelijke domein en het justitiële domein, specifiek voor Jeugd. Signalen lopen ook via de verwijzindex. Met aanbieders zijn contracten waarbinnen afspraken zijn over communicatie. Verder wordt ingezet om de netwerken (scholen-huisartsen-dorpshuizen e.d.) een rol te geven.
Gemeente 7	Ja	Via het gemeentelijk gegevens knooppunt en corv
Gemeente 8	Ja	de wijze waarop staat nog ter discussie, we hebben tot nu toe in pilots gewerkt
Gemeente 9	Ja	plannen om te stroomlijnen. Berichten tussen zorgaanbieders met gemeenten moet via Gegevensknooppunt lopen (van begin zorg t/m einde). Waar het gaat om informatie uitwisselen waarin clientgegevens zitten, zal men veelal Zorgmail gebruiken. Dit is op een 'veilige' manier mailen.
Gemeente 10	Ja	Via Buurtzorg Jong en Buurtteam
Gemeente 11	Ja	We hebben werkafspraken met voorlopend veld, zorgaanbieders, scholen, zorg en veiligheidshuis, huisartsen. Maar daarbij maken we nog geen of beperkt gebruik van een specifieke applicatie.
Gemeente 12	Nee	
Gemeente 13	Nee	Dit is momenteel actueel en er wordt bekeken hoe hier invulling aan te geven. De behoefte ligt er vanuit verschillende disciplines wel.

		Voor onze gemeente is daarbij het hergebruik van aanwezige applicaties, koppelingen en het werken volgens landelijke standaarden uitgangspunt; binnen de mogelijkheden van de privacywetgeving in relatie tot de belangen van de klant en zijn directe omgeving.
Gemeente 14	Ja	Het Sociaal Team bestaat uit gemeente en samenwerkingspartners. Alle elementen van de 3 D's zijn hierin vertegenwoordigd.
Gemeente 15	Ja	via Veilig Thuis als het gaat om huiselijk geweld. Via CORV als het gaat om justitiële zaken.
Gemeente 16	Ja	we gebruiken nu zorg voor jeugd en oriënteren ons momenteel op een regieapplicatie en vroegtijdige signalering.
Gemeente 17	Nee	Vindt plaats op adhoc-basis
Gemeente 18	Ja	Er is een (beperkte) signaleringsfunctie ingericht binnen de applicatie voor registratie van meldingen (wijkteams). Ivm privacy is dit een heel beknopte registratiefunctie.
Gemeente 19	Ja	onder de noemer "Buurtuurtje" zijn op vrijwillige basis mensen getraind om als gastheer/gastvrouw in gemeentelijke accommodaties te helpen bij het vinden van antwoorden, o.a. door gebruikmaking van de computer. Ook Digisterker is hier onderdeel van. Vragen die zij samen niet kunnen beantwoorden worden via een zgn. verwijsformulier doorgezonden aan sociaal werk (onderdeel van Ons-Welzijn). Als de professional van sociaal werk, soms na aanvullende telefonische intake, merkt dat het niet vanzelfsprekend oplosbaar is met algemene voorzieningen zal de sociaal werker aan het basisteam vragen om een keukentafelgesprek te voeren met de klant.
Gemeente 20	Ja	Aanschaf regie-applicatie
Gemeente 21	Nee	
Gemeente 22	Ja	Informatiedeling op basis van convenant. Eveneens gemeld bij de AP. Systeem Regas
Gemeente 23	Ja	Dit doen wij middels de Suite4sociale Regie van Centric
Gemeente 24	Nee	
Gemeente 25	Nee	
Gemeente 26	Ja	Ja, maar dit is onvoldoende gestructureerd en digitale communicatie vindt via regulier mailverkeer plaats. Politiezorgmeldingen worden via CORV verzonden naar het Veiligheidshuis en van daaruit via mail doorgezet naar wijkteam jeugd van de gemeente. Vanuit de ICT afdeling van Parkstad wordt gezocht naar een oplossing om het mailverkeer te beveiligen.
Gemeente 27	Ja	ja het veiligheidshuis via CORV anders niet
Gemeente 28	Ja	Meldingen bij procesregisseur die screent samen met ketenpartners en zet door naar gezamenlijk vooroverleg of direct naar aangewezen ketenpartner
Gemeente 29	Ja	Hier wordt vzb geen systeem voor gebruikt, wordt gedaan op adhoc basis in overleg per mail of telefonisch
Gemeente 30	Ja	Inzetten van CORV en Regiesysteem iSamenleving (PinkRocade)
Gemeente 31	Ja	Met elke school en voorschool zijn contacten met het CJG, zodat eventuele ondersteuning snel georganiseerd kan worden, danwel vraagverheldering nodig is. Deze 1 op 1 contacten zijn veel meer van nut dan digitale instrumenten. Desalniettemin wordt de verwijsindex risicojeugd, de meldcode kindermishandeling en CORV gebruikt om de afstemming verder te optimaliseren. De gemeente faciliteert op al deze gebieden. Voor volwassenen wordt het Sociaal Vangnet Overleg gebruikt. Momenteel vindt onderzoek plaats naar het verbeteren van het zicht op en de ondersteuning van zogenaamde verwarde personen.
Gemeente 32	Ja	Deels: meldingen en signalen vanuit politie, Veilig Thuis komen centraal bij het Z en V huis en worden vanuit hier beoordeeld. De andere meldingen vanuit bv. school komen binnen bij het sociaal team. Daarnaast bestaat er de VIR. (Zorg voor Jeugd) waar lokale zorgaanbieders signalen kunnen vermelden.
Gemeente 33	Ja	er zijn plannen voor de inzet van een regievoerings-applicatie
Gemeente 34	Nee	
Gemeente 35	Ja	Er zijn overleggen met lokale ketenpartners over lokale aanpak. Er zijn werkgroepen en themabijeenkomsten die de samenwerking meer in kaart brengen en optimaliseren (inventariseren van verbeterpunten en een pva maken). Er wordt actief gekeken welke organisaties in het voorliggend veld mogelijkheden hebben om meldingen en signalen uit het voorveld op te pakken. Echter is duidelijk dat niet elke organisatie de expertise in huis heeft. Dit is een belangrijk aandachtspunt.

Gemeente 36	Nee	
Gemeente 37	Nee	
Gemeente 38	Ja	We hebben hier plannen toe. Werkgroep integrale toegang is dit aan het voorbereiden en 2018 zou het klaar moeten zijn.

Vraag 3

Maakt uw gemeente gebruik van ICT voorzieningen om de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen? Of zijn hier plannen toe?

Ja 25

Nee 10

Geen antwoord 3

Wat zijn de ervaringen van uw gemeente met deze ICT voorzieningen? Indien u nog geen gebruik maakt van deze ICT voorzieningen, maar er wel één of meerdere op het oog hebt, welke voordelen verwacht u dan met deze voorzieningen te bereiken?

Gemeente	Antwoord	Toelichting	Ervaringen of verwachtingen
Gemeente 1	Ja	Vangnet@Wijzer.nl is digitaal loket van de gemeente. Ook via onze website kunnen mensen vragen stellen, signalen geven, etc. CORV voor meldingen vanuit de gemeente naar Veilig Thuis v.v. Plannen om alle mailuitwisseling met persoonsgegevens via een beveiligde mail te communiceren.	Ervaringen zijn positief. Het werkt. In verband met privacy verwachten we via beveiligde mail lekken te voorkomen.
Gemeente 2	Nee		
Gemeente 3	Ja	TOP van Topicus is het hiervoor beschreven systeem wat wij gebruiken.	Op deze manier kan er beveiligd gegevens uitgewisseld worden. Ook is het mogelijk om agenda's aan te maken en dossiers te delen of in te brengen voor een overleg. Deze mogelijkheden worden echter nog minimaal gebruikt omdat ieder vooral zijn eigen systeem wil gebruiken en omdat iedere gemeente weer zijn eigen oplossing heeft (of niet)
Gemeente 4	Geen antwoord	Ik heb geen idee hoe dit georganiseerd is of wat de wensen hierin zijn. Een gemeentelijk standpunt is niet bepaald.	Ik heb geen idee hoe dit georganiseerd is of wat de wensen hierin zijn. Een gemeentelijk standpunt is niet bepaald.
Gemeente 5	Ja	c2GO, Gegevensknooppunt	Positief. Leverancier/Adviseur Infosupport denkt goed mee en haakt in op de ontwikkelingen in de diverse taakvelden van het Sociaal Domein.
Gemeente 6	Ja	CORV, Verwijsindex, SUWInet, toegang tot portals van het Gegevensknooppunt, UWV, CAK, SVB enz. GCOS	Werken maar iedere lijn betekent eigen oplossing qua inpassing in proces, beheer en kosten. Bijvoorbeeld: berichtenverkeer met GKG verloopt volledig geautomatiseerd via services in back-office applicatie. Andere oplossingen vragen om handmatig downloaden vanuit portals.
Gemeente 7	Ja	Centric GWS4all	De Software leverancier in het probleemloos en op tijd opleveren van de koppelingen

Gemeente 8	Ja	MensCentraal	Dubbel... de ervaringen met MensCentraal zijn niet alleen maar positief, maar dat heeft ook te maken met de gemeente zelf. We beraden ons op hoe we verder gaan en of we op het onderdeel meldingen, signalen, onderzoek, aanvraag andere strategische keuzes gaan maken ten aanzien van de ondersteunende ICT-voorziening.
Gemeente 9	Ja	zorgmail	
Gemeente 10	Nee		
Gemeente 11	Ja	CORV; Verwijsindex; GKG; Zorgmail; BOPZ online; Klantvolgsysteem (iSamenleving);	De applicaties vormen op dit moment losse functionaliteiten terwijl er de samenhang daartussen ontbreekt.
Gemeente 12	Geen antwoord		
Gemeente 13	Geen antwoord		
Gemeente 14	Ja	Hiervoor gebruiken we Mens Centraal.	Om de regievoering te ondersteunen, zijn de ervaringen met Mens Centraal positief.
Gemeente 15	Nee		
Gemeente 16	Ja	Pink Roccade voor Zorg voor jeugd	De ervaringen zijn we nu aan het opdoen en geeft ons informatie over het ontschotten van info in het sociaal domein.
Gemeente 17	Nee		
Gemeente 18	Ja	KEDO en Digitale Deurmat (CORV)	Het gebruik is nog heel beperkt; gaat puur om anonieme signalen
Gemeente 19	Ja	Zaaksysteem Green Valley, suite GWS , beveiligde e-mail	De ervaringen zijn positief
Gemeente 20	Ja	beveiligde e-mail verbindingen	
Gemeente 21	Nee		
Gemeente 22	Ja	Regas	Kan gebruiksvriendelijker
Gemeente 23	Ja	Dit doen wij middels de Suite4sociale Regie van Centric	Deze zijn positief en worden gefaseerd uitgebreid. Onze gemeente overweegt gebruik van zorgmail.
Gemeente 24	Ja	GCOS	Nog geen ervaring. Verwacht betere afstemming m.b.t. casussen.
Gemeente 25	Ja	zorgmail huisartsen	in ontwikkeling
Gemeente 26	Ja	CORV (wijkteam jeugd) en Conraed (medewerkers Openbare Orde en Veiligheid)	CORV heeft slechts een beperkte functionaliteit en kan dus niet gebruikt worden voor de volle breedte waarin dit wenselijk zou zijn. Enkel standaardberichten kunnen verzonden worden (zorgmeldingen politie, notificatieberichten en verzoeken tot onderzoek naar Raad voor de Kinderbescherming). Er zijn dus onvoldoende gebruiksmogelijkheden, terwijl de beveiliging van de berichten via deze weg wel goed geregeld is.
Gemeente 27	Ja	enkel via CORV andere signaleringen gaan via (andere) media zoals Outlook, Dit is een verplichting. alleen Jeugd en Veiligheid; Zorg voor Jeugd; Verwijsindex (alleen op zoeken en geen routingssysteem); Kedo (signaleringssysteem)	Te los van elkaar Heel erg afhankelijk van deelnemers (mate en kwaliteit registratie)
Gemeente 28	Ja	Suite voor sociale regie - gekoppeld aan GCOS	WMO / Participatie / jeugd / schuldhulp draaien al op Suite dus logisch daarboven de suite voor sociale regie te hangen in het zelfde systeem. We zijn hier heel tevreden

			over.
Gemeente 29	Nee		
Gemeente 30	Ja	Inzetten van CORV en Regiesysteem iSamenleving (PinkRocade)	We bevinden ons nog in de implementatiefase. We maken nog maar kort gebruik van de voorzieningen, dus de ervaringen zijn te beperkt.
Gemeente 31	Ja	Verwijsindex risicojeugd wordt door de gemeente gefaciliteerd. Gemeente gebruikte het zelf niet omdat het bedoeld is voor instanties die rechtsstreeks werken met kinderen/gezinnen/jongeren. CORV. De Corv berichten komen bij de gemeente binnen. We gaan dit mandateren aan het CJG omdat die actief zijn rond kind en gezin. De gemeente registreert alleen.	Verwijsindex. Doordat er in deze regio weinig verhuizingen zijn en het netwerk rond jongeren/gezinnen erg compact, biedt de verwijsindex maar zeer geringe meerwaarde. Toch gaan de gezamenlijke gemeenten het gebruik van het instrument een nieuwe boost geven om de functie te optimaliseren. CORV. De berichten vanuit CORV stoppen nu bij de gemeente. Vanwege privacy mogen we de informatie niet delen. We gaan dit mandateren aan het CJG en dan heeft het instrument nut, omdat dan de werkers in gezinnen nuttige informatie krijgen over lopende justitieele trajecten.
Gemeente 32	Ja	voor regionale routing via GCOS. Voor lokale signalen nog geen systeem behalve de VIR	GCOS: dit is recentelijk geïmplementeerd in het lokale toegangsteam. Nog weinig zich op de ervaringen. VIR: weinig meldingen (vulling) van het systeem.
Gemeente 33	Ja	iSamenlevingszaken PinkRocade	Voordelen zijn de reeds bestaande mogelijkheden tot koppelingen met de bestaande informatievoorziening
Gemeente 34	Nee		
Gemeente 35	Ja	GCOS en CORV	Het is jammer dat wij gebruik moeten maken van twee verschillende systemen. Het zou wenselijk zijn wanneer er 1 systeem zou zijn voor deze aspecten. CORV heeft hierbij onze voorkeur.
Gemeente 36	Nee		
Gemeente 37	Nee		
Gemeente 38	Nee	We gebruiken wel systemen als CORV, Zorgmail, suwined, maar deze dragen niet bij aan routering etc.	

Vraag 4

Deelt u de mening dat GCOS kan ondersteunen bij de routering van meldingen naar organisaties in het sociale en veiligheidsdomein onder gemeentelijke regie?

Ja 17
Nee 2
Anders 19

Gemeente	Antwoord	Toelichting
Gemeente 1	Ja	
Gemeente 2	Anders	Nader onderzoek gewenst, past dit bij onze manier van werken?
Gemeente 3	Anders	Ik zie vooral de meerwaarde in een koppeling tussen GCOS en het gemeentelijk systeem, in ons geval TOP. Zowel aanmelding als dossiervorming moet in beide

		systemen mogelijk zijn/gebeuren. Alle partijen zitten niet te wachten op nog een systeem erbij. Een goede koppeling ondervangt dit en zal de acceptatie en het gebruik zeer ten goede komen.
Gemeente 4	Anders	Ik heb geen ervaring met dit systeem en kan daarom geen mening met u delen.
Gemeente 5	Ja	
Gemeente 6	Anders	De informatie in GCOS kan mogelijk van toegevoegde waarde zijn bij de processen van de gemeente. Intake en triage geschied voorafgaand aan regievoeren ook al binnen onze processen. Maar voor zaken die buiten ons starten is vroege signalering altijd goed om een zo volledig mogelijk gezinsbeeld te hebben.
Gemeente 7	Ja	
Gemeente 8	Anders	ik aarzel omdat de vraag vanuit het sociaal domein toch een andere zal zijn dan vanuit het veiligheidsdomein, denk alleen al aan het in eigen beheer brengen van het digitale dossier bij de client zelf.
Gemeente 9	Ja	
Gemeente 10	Nee	
Gemeente 11	Anders	Dit vinden we een veel te strurende vraag. We willen in eerste instantie kijken naar de manier waarop we tussen de verschillende betrokken in de zorg en veiligheid willen samenwerken. Deze samenwerking werk je verder uit en beschrijf met alle relevantie informatiecomponenten. Vervolgens ga je pas kijken met welk systeem je hieraan invulling kunt en gaat geven.
Gemeente 12	Ja	
Gemeente 13	Anders	Op dit moment is alleen bekendheid met de functionaliteit van GCOS die casusoverleggen ondersteunt. De onbekendheid met de functionaliteit voor triage en routing maakt, dat het lastig is om nu al aan te geven of GCOS daadwerkelijk kan ondersteunen. Een uitgebreidere toelichting en bekijken in de praktijk zouden dit beeld kunnen verscherpen. Overigens vindt er binnen de organisatie van Veilig Thuis ook een vorm intake, triage en routing plaats op de meldingen die daar binnen komen. Dit betreft onder andere de ZOF meldingen van politie die via CORV worden verzonden.
Gemeente 14	Ja	Alle hiervoor genoemde elementen zitten in Mens Centraal.
Gemeente 15	Anders	Wij hebben als gemeente het proces en een ict-systeem zodanig ingericht, dat het niet praktisch is om er een tweede systeem bij te schakelen. Het ICT systeem voorziet in de functionaliteit zoals wordt uitgelegd van GCOS.
Gemeente 16	Anders	Op basis van deze info kunnen wij daar geen uitspraak over doen.
Gemeente 17	Ja	
Gemeente 18	Ja	Mits privacy goed geborgd is
Gemeente 19	Anders	GCOS zou kunnen ondersteunen maar de wijze waarop wij zelf de triage en toetsing hebben vormgegeven werkt ook en bevat minder privacy risico's omdat geen inhoudelijke (WAT-)informatie uit het dossier digitaal wordt gedeeld.
Gemeente 20	Ja	
Gemeente 21	Anders	we doen geen uitspraak over de vraag of GCOS kan ondersteunen. Maar gemeente rheden heeft de communicatie met de genoemde organisaties op een andere wijze opgelost en dus geen behoefte aan GCOS.
Gemeente 22	Anders	Kan hier op dit moment niet over oordelen; onvoldoende informatie
Gemeente 23	Ja	De ondersteuning kan plaatsvinden, momenteel volgen wij wel een andere ontwikkelaar.
Gemeente 24	Ja	
Gemeente 25	Nee	
Gemeente 26	Anders	Een systeem dat voortgang bewaakt in de keten (wie heeft bericht ontvangen, wie heeft in behandeling genomen, etc) is wenselijk, maar enkel indien dit niet strijdig is met privacywetgeving. We communiceren soms te gemakkelijk over mensen ipv met mensen. Bovendien moet het systeem ondersteunend zijn op bestaande cliëntsysteem van de gemeente (GWS/Suite) en compatibel. Als het dubbel invoeren van gegevens vergt verhoogt het enkel de werkdruk en bureaucratie en dat is ontoelaatbaar momenteel.
Gemeente 27	Anders	geen idee
Gemeente 28	Anders	Geen zicht op, te weinig bekend
Gemeente 29	ja	
Gemeente 30	Ja	

Gemeente 31	Anders	We moeten vooral investeren in 1Plan1Gezin1Regisseur. Het gezin moet de regie houden. Een dergelijk systeem kan ervoor zorgen dat de regie weer ver weg van het gezin georganiseerd wordt en afstand oproepen. Tevens kan registratie boosheid en wantrouwen oproepen. Het is maar zeer de vraag of een dergelijk systeem meer voordelen heeft dan benoemde nadelen. Een must is dat het gezin ook inzage heeft in dit systeem. tevens kosten/baten afwegen. In een stadsregio begrijp ik de meerwaarde. In een plattelandsregio denk ik dat de nadelen groter zijn dan de voordelen. Bedenk hierbij ook dat heel veel ict voorzieningen jaarlijks mislukken. er wordt per jaar 5 miljard euro weggegooid aan niet werkende of onnodige ict systemen. Dit gaat allemaal ten koste van de handen aan het bed danwel in het onderwijs.
Gemeente 32	Ja	
Gemeente 33	Ja	
Gemeente 34	Ja	
Gemeente 35	Anders	Op basis van bovenstaand schema wel. Echter blijft mij opmerking om 1 systeem te hebben wat ook gebruikt wordt door politie en andere ketenpartners. Nu is het Gcos en Corv.
Gemeente 36	Ja	
Gemeente 37	Anders	Nog geen mening
Gemeente 38	Anders	Het Veiligheidshuis gaat over van GCOS naar Link to controll. Echter kunnen we niet af van GCOS aangezien de politie dit wel gebruikt. Of GCOS een systeem is voor het sociaal domein is onduidelijk. Eerst het proces inrichten, daarna bekijken we welk systeem hieraan kan bijdragen.

Vraag 5

Als uw gemeente nog geen gebruik maakt van ICT voorzieningen om de routing van meldingen naar organisaties in het lokale sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, ziet u dan mogelijkheden om GCOS in uw gemeente voor deze rol in te zetten?

Ja	8
Nee	9
Anders	20

Gemeente	Antwoord	Toelichting
Gemeente 1	Anders	Wij kennen de andere mogelijkheden niet.
Gemeente 2	Anders	Hangt af van aansluiting bij huidige processen en is afhankelijk van aansluiting bij systeem voor lokale toegang
Gemeente 3	Nee	Zie vorige antwoord. Een extra systeem erbij zit niemand op te wachten. Wel op een goede koppeling. Voor gemeenten zijn dit uitzonderingen. Hier een apart systeem voor gebruiken is geen haalbaar scenario. Zowel de kennis als kunde gaat dan te snel verloren waardoor men (weer) buiten het systeem gaat communiceren. Alleen een goede koppeling tussen de systemen heeft kans van slagen.
Gemeente 4	Anders	Ik heb geen idee hoe dit georganiseerd is of wat de wensen hierin zijn. Een gemeentelijk standpunt is niet bepaald.
Gemeente 5	Nee	Reeds voorzien
Gemeente 6	Anders	Ik zie geen centrale rol voor GCOS, heb ook geen goed beeld van hoeveel we nu missen (of te laat ontvangen). Hoe staat met de inspanning van met name King die het Gegevensknooppunt als centrale portal voor uitwisseling van gestructureerd en ongestructureerd berichtenverkeer in het sociale domein, maar ook de huidige CORV, zien als hét beveiligd distributiecentrum?
Gemeente 7	Ja	
Gemeente 8	Anders	niet van toepassing
Gemeente 9	Anders	altijd een optie om GCOS te bekijken of zijn functionaliteit en of het passend is om deze in te zetten in onze gemeente.

Gemeente 10	Nee	
Gemeente 11	Anders	Zie vraag drie. Tevens kennen we GCOS inhoudelijk niet.
Gemeente 12	Anders	De processen op dit gebied zijn onvoldoende in beeld om hier een gefundeerd standpunt over te kunnen innemen.
Gemeente 13	Ja	GCOS wordt nu al gebruikt. Het is praktisch om gebruik te maken van bestaande ICT-voorzieningen en niet een nieuwe toe te voegen. Naast GCOS zien we ook diverse andere producten waar aanknopingspunten in zitten en die in deze uitvraag niet benoemd worden. Te denken valt aan de VIR (verwijsindex risicjongeren), CORV voor berichtuitwisseling in het justitieel domein of het uitwisselen van berichten conform regionale afspraken via onze beveiligde mailvoorziening. Daarnaast beschikken onze wijkteams al over een eigen regieapplicatie (m.n. gericht op Jeugdzorg).
Gemeente 14	Anders	Niet aan de orde.
Gemeente 15	Nee	Zie toelichting op de vorige vraag. We zijn voorzien.
Gemeente 16	Nee	
Gemeente 17	Anders	Dat moet nader bezien worden.
Gemeente 18	Ja	Er loopt nu een vervangingstraject van de applicatie voor Wijkteams
Gemeente 19	Anders	we hebben al een goed functionerend proces met gebruikmaking van bestaande systemen.
Gemeente 20	Anders	misschien
Gemeente 21	Nee	
Gemeente 22	Anders	Onbekend, zoals gezegd maken we op dit moment gebruik van Regas
Gemeente 23	Anders	Dit is voor ons op dit moment niet van toepassing omdat we al gebruik maken van een andere oplossing.
Gemeente 24	Ja	
Gemeente 25	Nee	
Gemeente 26	Nee	Om dit definitief te kunnen beantwoorden moet eerst meer helder zijn over wat bij voorgaande vragen is aangegeven. Met de huidige kennis van de systemen is het antwoord op de vraag of GCOS helpend zou kunnen zijn nee.
Gemeente 27	Anders	geen idee
Gemeente 28	Anders	Wij zijn voorzien
Gemeente 29	ja	
Gemeente 30	Anders	Wij hebben hiervoor onvoldoende kennis over GCOS om dit te vergelijken.
Gemeente 31	Anders	nvt
Gemeente 32	Ja	Ter vervanging VIR indien mogelijk en aanvullend op lokale systemen die in de toegang worden gebruikt.
Gemeente 33	Nee	Gemeente Delfzijl heeft een andere ICT--voorziening gekozen
Gemeente 34	Ja	
Gemeente 35	Anders	Wij gebruiken GCOS al
Gemeente 36	Ja	
Gemeente 37	Anders	Nog geen mening
Gemeente 38	Anders	Zie vorige vraag. Onduidelijk of dit kan bijdragen aan een betere regie.

Bijlage 3: Verslagen telefoongesprekken

Gemeente 1

Omvang gemeente: tussen 13.000-14.000

Gesproken medewerker: Informatiemanager

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Medewerkers van een wijkteam voeren gesprekken met de burger en verwerken de verslagen.

ICT-systemen en routing

Het zaakstelsel Mozard wordt gebruikt om dossiers in op te bouwen. Indien er voorzieningen moeten komen worden de gegevens vanuit Mozard in GWS4all overgezet. Regie wordt nu gevoerd via het zaakstelsel, bij gebrek aan beter. Mozard voldoet niet om regie te voeren en GWS4all ook niet. Suite4Sociale Regie van Centric is bekend, maar lijkt niet aan behoeften te voldoen.

GCOS en routing

De gemeente is geïnteresseerd in de mogelijkheden van GCOS en zou graag een demo krijgen wanneer GCOS hiervoor geschikt is.

Conclusie gesprek

De inrichting van de regie is op dit moment in ontwikkeling. De huidige systemen voldoen niet om goed regie te kunnen voeren en de bij de informatiemanager bekende systemen ook niet. Daarom is de gemeente zeer benieuwd naar de uitkomsten van het onderzoek en geïnteresseerd in GCOS.

Gemeente 2

Omvang gemeente: ca. 40.000 inwoners

Gesproken medewerker: Programmamanager sociaal domein

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Sinds 2012 heeft de gemeente een steunstructuur met inlooppunten in de wijken. Het doel is dat dit een dekkend netwerk wordt. Wanneer het steunpunt een vraag niet meer kan beantwoorden, wordt een verwijsformulier ingevuld en wordt de casus bij een sociaal team ingebracht. Het sociaal team voert triage uit en bepaalt of er een keukentafelgesprek moet plaatsvinden waarbij een zelfredzaamheidmatrix wordt ingevuld.

ICT-systemen en routing

Het zaakstelsel Green Valley en Suite4Sociale Regie worden gebruikt., gecombineerd met beveiligd email verkeer. De ervaringen hiermee zijn positief. In de regio wordt Synaxion toegepast voor monitoring en rapportage in het sociaal domein.

GCOS en routing

GCOS zou een mogelijkheid kunnen zijn om triage en routing en regievoering te ondersteunen, maar op dit moment heeft de gemeente hier geen behoefte aan.

Conclusie

De gemeente heeft sinds 2012 een steunstructuur en bijbehorende regie ingericht. De huidige ICT systemen voldoen als ondersteuning. Er is geen behoefte aan een nieuw systeem, zoals GCOS.

Gemeente 3

Omvang gemeente: ca. 25.000 inwoners

Gesproken medewerker: informatiemanager

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De gemeente is bezig met het inregelen van de regiefunctie in het sociale- en veiligheidsdomein en de triage en routing van casussen. Dit is nog in ontwikkeling.

ICT-systemen en routing

De gemeente gebruikt iSamenleving van Pinkroccade. Het systeem kan volgens de gemeente goed de regiefunctie en triage en routing ondersteunen.

GCOS en routing

De gemeente ziet wel een mogelijkheid dat GCOS zou kunnen ondersteunen, maar heeft hier zelf geen behoefte aan.

Conclusie

De gemeente is nog volop bezig met het inrichten van de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein en heeft een keuze gemaakt voor het ICT systeem iSamenleving. Er is geen behoefte aan GCOS.

Gemeente 4

Omvang gemeente: ca. 160.000 inwoners

Gesproken medewerker: informatiemanager

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Deze gemeente werkt met wijkteams, afhankelijk van de casus samengesteld uit verschillende specialiteiten. Eventueel haken ook partijen als de Politie, GGD en het CJG aan. Indien nodig vindt er opschaling plaats naar het Veiligheidshuis in de regio. Een gemeenteregisseur voert regie op de casussen.

ICT-systemen en routing

Vlak voor de drie decentralisaties is het systeem Top van Topicus in gebruik genomen om de regiefunctie in te richten. Hiermee zijn wisselende ervaringen en nu wordt in kaart gebracht welke aanpassingen aan dit systeem nodig zijn.

GCOS en routing

De gemeente is geïnteresseerd in de ontwikkelingen rondom regiesystemen en eventueel ook in GCOS. De tevredenheid met het huidige systeem is niet groot. Een ander systeem wordt daarom niet uitgesloten.

Conclusie

De gemeente heeft de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein ingevuld. Op dit moment wordt hiervoor het regiesysteem Top van Topicus gebruikt. Er wordt nu in kaart gebracht op welke manier dit systeem moet worden aangepast aan de behoeften van de gemeente. De gemeente staat open voor ontwikkelingen rondom regiesystemen en ook voor GCOS. Maar er is op dit moment geen urgente vraag naar.

Gemeente 5

Omvang gemeente: ca. 43.000 inwoners

Gesproken medewerker: informatiemanager

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Deze gemeente werkt niet met wijkteams maar heeft alles intern binnen de gemeente georganiseerd. Signalen en meldingen komen via het KCC binnen. Slechts een klein percentage van de casussen betreft multiprobleem gevallen.

ICT-systemen en routing

Er wordt gebruik gemaakt van voorzieningen voor standaardberichtenverkeer, zoals CORV. Ook wordt gebruik gemaakt van Zorgmail. Wanneer een partij niet op Zorgmail is aangesloten vindt informatie-uitwisseling plaats via reguliere mail. De gemeente volgt de ontwikkelingen rondom het doorontwikkelen van het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK). Er wordt nog geen regieapplicatie gebruikt. Suite voor het sociaal domein wordt gebruikt en de gemeente is bezig een programma van eisen op te stellen voor een regiesysteem (Suite4Sociale Regie wordt nog niet gebruikt). Van belang is dat burger zelf toegang tot dit regiesysteem krijgt.

GCOS en routing

De gemeente volgt met name de ontwikkelingen rondom het GGK. De gemeente staat open voor GCOS, maar geeft aan vooral behoefte te hebben aan een aan een regiesysteem om regie te voeren op casussen waar externe partners bij betrokken zijn.

Conclusie

De regie binnen de gemeente wordt nog niet door een apart regiesysteem ondersteund, maar er wordt een programma van eisen opgesteld voor een dergelijk systeem. De gemeente geeft aan dat met name een systeem nodig is om regie te kunnen voeren op casussen waarbij externe partijen betrokken zijn.

Gemeente 6

Omvang gemeente: ca. 24.000 inwoners

Gesproken medewerker: informatieadviseur

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Deze gemeente heeft integrale toegang via een wijkteam georganiseerd. Casussen worden door medewerkers behandeld in een wijkteam. Bij slechts een klein aantal casussen is sprake van complexe problematiek.

ICT-systemen en routing

Deze gemeente maakt gebruik van Top van Topicus om de regiefunctie te ondersteunen. Hiermee heeft de gemeente positieve ervaringen. Op dit moment wordt onderzocht welke koppelingen mogelijk zijn met andere systemen of voorzieningen die standaard berichtenverkeer mogelijk maken, zoals CORV.

GCOS en routing

Er is geen behoefte aan een ander regiesysteem, dus ook niet aan GCOS.

Conclusie

Het betreft een kleinere gemeente waar de regiefunctie al is ingeregeld. Het ICT-systeem Top van Topicus ondersteunt hierbij en de ervaringen zijn positief. De gemeente heeft geen behoefte aan een ander systeem.

Gemeente 7

Omvang gemeente: ca. 19.000 inwoners

Gesproken medewerker: projectleider bedrijfsvoering sociaal domein

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De gemeente heeft de toegang georganiseerd via integrale wijkteams. Het betreft een kleine gemeente waar medewerkers elkaar rondom casussen weten te vinden. ICT ondersteunt de medewerkers om bepaalde dossiers in te kunnen zien. Er is slechts een zeer klein aantal casussen waarbij sprake is van complexe problematiek.

ICT-systemen en routing

Deze gemeente maakt gebruik van Suite4Sociale Regie van Centric. De ervaringen hiermee zijn positief.

GCOS en routing

Er is geen behoefte aan een ander regiesysteem, dus ook niet aan GCOS.

Conclusie

Het betreft een kleinere gemeente waar de regiefunctie al is ingeregeld. Het ICT-systeem Suite4Sociale Regie van Centric ondersteunt hierbij en de ervaringen zijn positief. De gemeente heeft geen behoefte aan een ander systeem.

Gemeente 8

Omvang gemeente: ca. 23.000 inwoners

Gesproken medewerker: Beleidsmedewerker Jeugd en Onderwijs

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Voor personen tot 18 is de toegang tot het sociaal domein geregeld via het Centrum voor Jeugd en Gezin, boven de 18 heeft de gemeente een sociaal team ingericht.

ICT-systemen en routing

Het CJG werkt met Top van Topicus. Hiermee zijn geen goede ervaringen. De gemeente is in gesprek met Topicus om het systeem aan te passen en geschikt te maken voor het gehele jeugddomein. Het sociaal team werkt met iSamenleving van Pinkroade. Er is geen overkoepelend systeem om regie te voeren op casussen die zowel op jeugd als volwassenen betrekkingen hebben. Ook is er geen verbinding met systemen die door het Veiligheidshuis worden gebruikt. De geïnterviewde geeft aan dat er zeer weinig multi-probleem casussen zijn en geeft aan dat er geen behoefte is aan een nieuw ICT-systeem. Wanneer de huidige systemen worden doorontwikkeld, lijkt men voldoende overzicht te hebben via de bestaande ICT-systemen. Ook wordt aangegeven dat grotere gemeenten misschien behoefte hebben aan een integraal regiesysteem (G32-gemeenten), maar kleinere gemeenten waarschijnlijk niet.

GCOS en routing

Er is op dit moment geen behoefte aan een ander regiesysteem, dus ook niet aan GCOS.

Conclusie

Het betreft een kleinere gemeente waar de regiefunctie al is ingeregeld. De huidige ICT-systemen voldoen in de huidige situatie, mits doorontwikkeld. Men geeft aan geen behoefte te hebben aan een ander ICT-systeem.

Gemeente 9

Omvang gemeente: ca. 54.000 inwoners

Gesproken medewerker: Beleidsmedewerker projectleider jeugdzorg

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De gemeente heeft sociale wijkteams die de toegang verzorgen tot WMO en Jeugd. Toegang tot Participatie is intern binnen de gemeente belegd. De sociale wijkteams behandelen ook *multi-problem* casussen en hebben verbindingen met bijvoorbeeld de gecertificeerde instellingen. Indien nodig, worden casussen opgeschaald naar het Veiligheidshuis. De gemeente heeft geen centrale plek van waaruit regie wordt gevoerd wanneer er sprake is van meervoudige problematiek. Eén gezin, één plan, één regisseur moet nog vorm krijgen. De gemeente is nog volop bezig met het inrichten van de regiefunctie en heeft nog niet bepaald of die intern of extern belegd zal worden. De focus ligt nu op het verbinden van professionals en het inrichten van een netwerkorganisatie.

ICT-systemen en routing

De gemeente gebruikt verschillende systemen en voorzieningen voor standaardberichten-verkeer. Wijkteams gebruiken KeDo, ook wordt het systeem Zorg voor Jeugd gebruikt. De gemeente beraadt zich nog of ze één centraal regiesysteem wil. Men geeft aan het in ieder geval van belang te vinden dat bij het maken van een keuze alle partijen (ook extern) betrokken worden zodat een systeem niet opgelegd wordt, maar ondersteunend is.

GCOS en routing

Men geeft aan de ontwikkelingen rondom ICT-systemen met belangstelling te volgen, ook rondom een eventuele doorontwikkeling van GCOS.

Conclusie

De gemeente is nog bezig met het inrichten van de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein. Men geeft aan dat een ICT systeem niet leidend moet zijn en pas op zoek gaat naar een passend systeem wanneer duidelijk is hoe de regiefunctie er uit gaat zien.

Gemeente 10

Omvang gemeente: ca. 25.000 inwoners

Gesproken medewerker: Beleidsadviseur integrale veiligheid

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De gemeente heeft wijkteams die zich in een pilot-fase bevinden. Het is een netwerkorganisatie. Vanuit het veiligheidsdomein en het Veiligheidshuis is behoefte aan meer verbinding tussen het sociale en veiligheidsdomein en geeft men aan dat de wijkteams te weinig gegevens uitwisselen.

ICT-systemen en routing

Het Veiligheidshuis werkt met GCOS. De wijkteams hebben nog geen regiesysteem.

GCOS en routing

Aangegeven wordt dat GCOS mogelijk kan worden ingezet om de verbinding tussen het sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen.

Conclusie

Men is nog bezig met het vormgeven van de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein. Er is behoefte aan meer verbinding tussen de domeinen. GCOS zou hier mogelijk een ondersteunende rol in kunnen vervullen. Op dit moment lopen er nog pilots met wijkteams en is nog niet bepaald hoe de regie wordt ingericht.

Bijlage 4: Verslagen diepte-interviews

Gemeente 1

Omvang gemeente: Het betreft een gemeente met ca. 105.000 inwoners.

Gesproken medewerkers: informatiemanager, beleidsmedewerker team Veiligheid, informatieadviseur sociaal domein

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Meldingen en signalen komen op veel verschillende manieren binnen bij een sociaal kernteam. Deze sociale kernteams richten zichten zich op verschillende dorpen/ wijken in de gemeente. Op dit moment worden lokale kamers ingericht voor casussen die zich op het snijvlak bevinden van het sociale- en veiligheidsdomein. Deze processen zijn nog in ontwikkeling. Wanneer deze lokale kamers operationeel zijn, kunnen zij casussen opschalen naar het lokale Veiligheidshuis.

In de praktijk betreft het slechts een klein aantal casussen te zijn waar veel afstemming voor nodig is. De juiste medewerkers van de gemeenten weten elkaar snel te vinden in een sociaal kernteam, en eventueel in een nog operationeel te worden lokale kamer.

Informatie wordt met externe partijen alleen uitgewisseld via standaard-berichten.

ICT-systemen en routing

Op dit moment wordt Suite voor het sociaal domein van Centric gebruikt als zaaksysteem. Ook de opdrachtverstrekking loop via dit systeem. GCOS wordt toegepast door het Veiligheidshuis in de regio. Suite4Sociale Regie van Centric biedt de mogelijkheid om de regiefunctie te ondersteunen, maar deze toepassingen van het systeem worden nog niet gebruikt.

GCOS en routing

GCOS wordt nu al ingezet bij het regionale Veiligheidshuis. GCOS zou ook kunnen ondersteunen in de lokale kamer voor casussen op het snijvlak van het sociale- en veiligheidsdomein.

Conclusie gesprek

De medewerkers van de gemeente hebben aangegeven dat het in een kleine gemeente wellicht niet nodig is om de triage en routing via een ICT-systeem als GCOS te ondersteunen. Dit is alleen van toegevoegde waarde wanneer er sprake is van een grote caseload. Wel zou GCOS kunnen ondersteunen bij een team (hier lokale kamer) dat casussen behandelt die zich op het snijvlak van het sociaal- en veiligheidsdomein bevinden en eventueel naar een Veiligheidshuis moeten worden doorgerouteerd. Bovendien is het van belang om te bepalen bij wat voor soort meldingen en signalen een systeem zou ondersteunen: eerstelijns- of tweedelijnsmeldingen. Ook wordt aangegeven dat aandacht voor privacy van groot belang is: over welke gegevens mag diegene die de triage-afweging maakt beschikken?

Gemeente 2

Omvang gemeente: Het betreft een gemeente van ca. 40.000 inwoners.

Gesproken medewerkers: beleidsmedewerker sociaal domein, teamleider informatieregie

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

Toegang tot het sociaal- en veiligheidsdomein is ingeregeld via het Klantcontactcentrum, het Centrum voor Jeugd en Gezin en het sociaal team. Wanneer er sprake is van een casus die meerdere domeinen betreft, behandelt het sociaal team deze. Dit is bijvoorbeeld het geval bij multi-probleem gevallen. Er wordt

samengewerkt met andere gemeenten in de regio. Het sociaal team is operationeel maar bevindt zich nog in een pilotfase. Mogelijk wordt iemand van het Veiligheidshuis onderdeel van het sociaal team. Afhankelijk van de casus worden benodigde expertises bij het sociaal team aangehaakt. Tijdens casusoverleggen worden meldingen en signalen besproken.

ICT-systemen en routing

Het ICT-systeem MensCentraal ondersteunt de gemeente. Het systeem is aangeschaft met een proeftijd van twee jaar die bijna voorbij is. Hierin wordt het plan van aanpak opgenomen. Om privacyredenen is het systeem niet breed raadpleegbaar binnen de gemeente, dus opschaling vindt vooral telefonisch plaats.

GCOS en routing

GCOS wordt als mogelijkheid gezien om de triage en doorrouting van casussen binnen het sociale- en veiligheidsdomein te ondersteunen, maar op dit moment is er binnen de gemeente geen behoefte aan. Er zijn geen klachten over MensCentraal.

Conclusie gesprek

De gemeente is druk bezig met het inrichten van de regie in het sociale- en veiligheidsdomein. Hierbij ondersteunt het ICT-systeem MensCentraal waarover geen klachten zijn. De gemeente heeft op dit moment geen behoefte aan de inzet van GCOS, maar geeft aan dit in de toekomst ook niet uit te sluiten. Mocht de regiefunctie verder zijn doorontwikkeld en de huidige systemen voldoen niet als ondersteuning, dan staat de gemeente open voor een ander ICT-systeem.

Gemeente 3

Omvang gemeente: Het betreft een gemeente van ca. 53.000 inwoners.

Gesproken medewerkers: senior beleidsmedewerker Jeugd, informatiemanager, adviseur integrale veiligheid

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De gemeente heeft voor de drie domeinen nog geen integrale toegang georganiseerd. Er is ook bewust voor gekozen om geen wijkteams op te richten. Op casusniveau vindt samenwerking plaats tussen professionals wanneer een hulpvraag van de burger op meerdere domeinen betrekking heeft. Medewerkers zoeken elkaar ad-hoc op en dan vindt eventueel een casusoverleg plaats. De gemeente is aangesloten bij een regionaal Zorg- en Veiligheidshuis waar meerdere partijen indien nodig aansluiten. De gemeente koerst af op integrale toegang in 2018. De gemeente ziet nut en noodzaak om de triage en routing van casussen onder gemeentelijke regie te organiseren. Nu worden signalen soms te laat opgemerkt, of moeten veel verschillende systemen worden geraadpleegd om een compleet beeld te krijgen.

ICT-systemen en routing

Het Veiligheidshuis gebruikt GCOS, maar omdat GCOS bepaalde functionaliteiten mist wordt nu onderzocht of het systeem Link to Control kan worden ingezet. Het is dan wel van belang dat er een goede koppeling komt tussen Link to Control en GCOS, omdat GCOS door het OM en de Politie wordt gebruikt. De gemeente gebruikt CORV voor standaard berichtenverkeer en Zorgmail en SUWINET.

GCOS en routing

Het is nu niet aan de orde voor deze gemeente om voor het sociaal domein een regiesysteem in te zetten. Dit wordt wel in de werkgroep integrale toegang besproken. De gemeente wijst er op dat zij naast GCOS ook een ander systeem in gaan zetten (Link to Control) dat functionaliteiten heeft die GCOS nog niet biedt.

Conclusie gesprek

De gemeente heeft een werkgroep die verkent op welke manier in 2018 de integrale toegang tot het sociaal domein vorm kan krijgen. Op dit moment gebruikt de gemeente in het sociaal domein nog geen regiesysteem en heeft hier op korte termijn ook geen behoefte aan. De regiefunctie van de gemeente wordt nu op ad-hoc basis ingevuld.

Gemeente 4

Omvang gemeente: Het betreft een gemeente van ca. 150.000 inwoners.

Gesproken medewerkers: Hoofd Openbare Orde en Veiligheid, medewerker team werk en handhaving, medewerker ICT

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De gemeente heeft sociale wijkteams. Er is nog veel winst te behalen in de gemeente met het leggen van verbindingen tussen de wijkteams en escalatieniveaus zoals bijvoorbeeld het Veiligheidshuis. De manier waarop de gemeente regie voert over het sociale- en veiligheidsdomein is in ontwikkeling. Vanuit het veiligheidsdomein wordt aangegeven dat nu vaak informatie bij veel verschillende partijen moet worden opgevraagd (op ad hoc basis) wanneer het om integrale vraagstukken gaat die meerdere domeinen betreft.

ICT-systemen en routing

Het Veiligheidshuis gebruikt GCOS, maar beperkt: vooral omdat in de regio met GCOS wordt gewerkt en daarbij is aangesloten. In het sociaal domein wordt KeDo gebruikt. Het gebruik van KeDo bevindt zich nog in een proefperiode. De ervaringen zijn wisselend. Wel wordt aangegeven dat KeDo snel op maat te bouwen is en aanpassingen snel kunnen worden geïmplementeerd. Er wordt binnen de gemeente gepleit voor een systeem over de domeinen heen om goed regie te kunnen voeren en informatie (uitsluitend indien nodig en met aandacht voor privacy) goed uit te kunnen wisselen. Hierover is nog discussie in de gemeente. In het najaar wordt een marktverkenning gedaan om in beeld te brengen welke ICT systemen op de markt zijn om de regiefunctie van de gemeente te kunnen ondersteunen. Er wordt dan ook een besluit genomen om wel of niet met KeDo door te gaan. Men geeft aan graag bij best practices aan te sluiten uit de regio indien die er zijn.

GCOS en routing

GCOS wordt nu beperkt gebruikt door het Veiligheidshuis. Er is in de gemeente behoefte aan een systeem dat de triage en routing van casussen naar de juiste afdeling/ ketenpartner ondersteunt en verbindingen mogelijk maakt tussen verschillende domeinen. Wanneer GCOS dit goed kan ondersteunen, is het één van de mogelijkheden die de gemeente zal onderzoeken. De gemeente geeft aan geïnteresseerd te zijn naar de ervaringen in Tilburg.

Conclusie gesprek

De gemeente is volop bezig met het inrichten van de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein. Eén goedwerkend systeem om dit te ondersteunen wordt bepleit. Het huidige systeem KeDo voldoet niet aan alle verwachtingen dus in het najaar vindt een marktverkenning plaats naar ICT-systemen. GCOS zal hierin worden meegenomen. Men bepleit eenduidigheid in de regio en sluit graag aan bij best practices van andere gemeenten.

Gemeente 5

Omvang gemeente: Het betreft een gemeente van ca. 155.000 inwoners.

Gesproken medewerkers: regionaal coördinator nazorg ex-gedetineerden (Veiligheidshuis), medewerker sociaal domein (verwarde personen)

Routing van meldingen en signalen uit het voorveld

De gemeente heeft verschillende meldpunten en sociale wijkteams. De wijkteams zijn nog volop in ontwikkeling en komen uitsluitend op casusniveau samen. Men werkt vanuit de eigen organisatie en deelt ad hoc informatie met elkaar. De wijkteams hebben nog geen eigen taken. Indien nodig vindt opschaling plaats naar het Veiligheidshuis. Men is bezig met het formuleren van een visie op de verbinding tussen zorg en veiligheid. Ook wordt nagedacht of de gemeente één centraal punt wil hebben van waaruit regie wordt gevoerd over casussen die zich in het zorg- en veiligheidsdomein bevinden.

ICT-systemen en routing

De gemeente gebruikt MensCentraal. De ervaringen zijn niet uitsluitend positief maar men geeft aan dat dit er ook mee te maken heeft dat de gemeente nog keuzes moet maken hoe om te gaan met signalen en meldingen en welke ICT ondersteuning daarbij nodig is.

GCOS en routing

GCOS wordt nu gebruikt door het Veiligheidshuis. Men geeft aan dat de gebruiksvriendelijkheid van GCOS niet groot is. Wanneer GCOS breder wordt ingezet om ook de triage en routing van casussen in het sociale en veiligheidsdomein te ondersteunen, moeten er veel aanpassingen worden gedaan.

Conclusie gesprek

De gemeente is volop bezig met het inrichten van de regiefunctie in het sociale en veiligheidsdomein. Er is nog geen eenduidige visie op de manier waarop met signalen en meldingen moet worden omgegaan en hoe hierop regie zal worden gevoerd. Daarom is het nog niet duidelijk welke ICT ondersteuning hierbij noodzakelijk is.

Bijlage 5: Overzicht door respondenten genoemde ICT-systemen

iSamenleving

Het regiesysteem iSamenleving van Pinkrocade speelt in op de nieuwe gemeentelijke behoeften na de decentralisaties. Het online portaal biedt één integrale oplossing voor de complete sociale dienstverlening aan multi-probleemgezinnen, volgens het principe '1 gezin – 1 regisseur – 1 plan'. Een backoffice systeem integreert met alle gemeentelijke systemen en een frontoffice applicatie ondersteunt het dagelijks werk. Door middel van een Burgerportaal kan de burger zelf bij de regie worden betrokken.

Suite4Sociale Regie

Suite4Sociale Regie van Centric ondersteunt ketenpartners en gemeenten bij de integrale toegang tot de juiste ondersteuning via wijk-, jeugd- of gebiedsteams. De Suite4Sociale Regie combineert informatie uit verschillende bronnen tot een totaaloverzicht van de klantsituatie, zodat professionals in staat zijn de hulp te bieden die nodig is.

Top

Top van Topicus is een keteninformatiesysteem voor gemeenten, ter ondersteuning van het sociaal domein. Top biedt een common workspace waarin gemeenten in staat worden gebracht om de rol van regisseur in de sociale ondersteuning te vervullen. Top zorgt er voor dat gemeenten een regierol over het hele sociale domein kunnen vervullen wanneer ondersteuning zich richt op de gehele keten: van ondersteuningsvraag tot aan verantwoording van geleverde ondersteuning en bewaking van het budget.

Gemeentelijk gegevensknooppunt

Om de digitale gegevensuitwisseling voor gemeenten in het sociaal domein te ondersteunen, is het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGk) opgezet. Via het GGk kunnen berichten worden uitgewisseld in het kader van de Wmo en de Jeugdwet. Hiervoor is een connectie gemaakt met het knooppunt voor zorgaanbieders bij VECOZO. Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van de WLZ Registertoets en de Dienst Woonplaatsbeginsel, en kunnen Toekenningsberichten PGB worden verstuurd. Op deze manier kunnen gemeenten, aanbieders en andere organisaties in het sociaal domein op een veilige manier gegevens uitwisselen.

CORV

De Collectieve Opdracht Routeer Voorziening (CORV) is een digitaal knooppunt dat zorgt voor de elektronische afhandeling van het formele berichtenverkeer tussen justitie partijen en het gemeentelijke domein.

c2GO

c2GO ondersteunt het totale Wmo- Jeugd- en Participatie-proces en biedt de mogelijkheid dit gehele proces te monitoren. Van de aanvraag, het cliëntgesprek, een eventueel onderzoek door derden tot aan de levering van de voorziening (product of dienst) door de (zorg)leverancier, vrijwilliger of mantelzorger en de facturering. Het geheel aan stappen, afspraken, kwalitatieve en kwantitatieve (financiële) informatie is te allen tijde opvraagbaar. c2GO biedt bovendien de ondersteuning voor de verantwoording van de gelden. Bovendien kan worden teruggekoppeld of de aan de zorgleverancier toegewezen burger ook daadwerkelijk is opgenomen.

Verwijsindex Risicjongeren

De verwijsindex risicjongeren (VIR) is een landelijk digitaal informatiesysteem dat risicosignalen van hulpverleners over jongeren (tot 23 jaar) registreert. Het geeft hulpverleners binnen verschillende organisaties inzicht in elkaars betrokkenheid bij een individuele jongere.

MensCentraal

MensCentraal is een ICT-module voor gemeenten. Met dit geautomatiseerde systeem kan een gemeente alle betrokken hulpverleners met elkaar verbinden. Er wordt een koppeling gemaakt tussen de ontwikkelpunten, afspraken en doelen van een gezin. MensCentraal wordt ingezet op de terreinen zorg, werk en inkomen, onderwijs en welzijn. Met MensCentraal brengt de gemeente het principe van 'één gezin, één plan, één regisseur' in de praktijk.

Zorgmail

Via de beveiligde berichtendienst Zorgmail wisselen zorgverleners berichten uit. Het gaat om opname- en ontslagberichten, specialistenbrieven, paramedische verslagen, radiologieverslagen, laboratoriumuitslagen, recept- en afleverberichten en waarneemberichten.

KeDo

KeDo is een webapplicatie voor het registreren, delen, monitoren en analyseren van organisatorische informatie. Dit kan informatie zijn voor één organisatie of juist voor samenwerkingsverbanden van meerdere organisaties.

Green Valley

Het zaakstelsel van Green Valley ondersteunt gemeentelijke dienstverleningsprocessen.