

**Digitalisering
Werkprocessen
Sociaal
Domein / Inkomen**

**Gemeente Enschede – Saganto
Workshop GBI 30 mei 2017**

Afdeling

- > Veel losse applicaties, niet of nauwelijks met elkaar verbonden
- > Beperkte verbinding Claim, Inkomen, Werk
- > Veel eigenbouw, verouderde software. Rapportagemanager, tools en managementinformatie
- > Gebrekkig gebruik van werkprocessen in GWS4all
- > Klachten: te veel applicaties, te vaak inloggen.

Organisatie

- > Uitgangspunt Stedelijke dienstverlening:
 - > Klik, bel, kom
- > Procesopzet volgens GBI-richtlijnen
- > Zaakgericht werken - zonder meerwerk
- > Digitale Overheid 2017 - online aanbod
- > Werk, Inkomen en Zorg verbinden

- Intelligente voorkant.
 - Efficiënt en specifiek voor persoonlijke situatie, GBA, Poortwachter
- Van aanvraag tot archief: volledig zaakgericht
 - Zowel aanvragen als achteraf aanvullen/uploaden
 - direct overzicht en inzicht
- Volledig digitaal: zowel afdeling als klant
 - Inclusief de doorgifte naar backoffice
- Van zelfredzaamheid tot ondersteuning, klik-bel-kom
 - Procedures voor digibeten en niet-ingezetenen

Klik.

- Eerst: digitale zelfredzaamheid. Lukt dat niet: in het formulier wordt op meerdere plaatsen een contactoptie getoond.

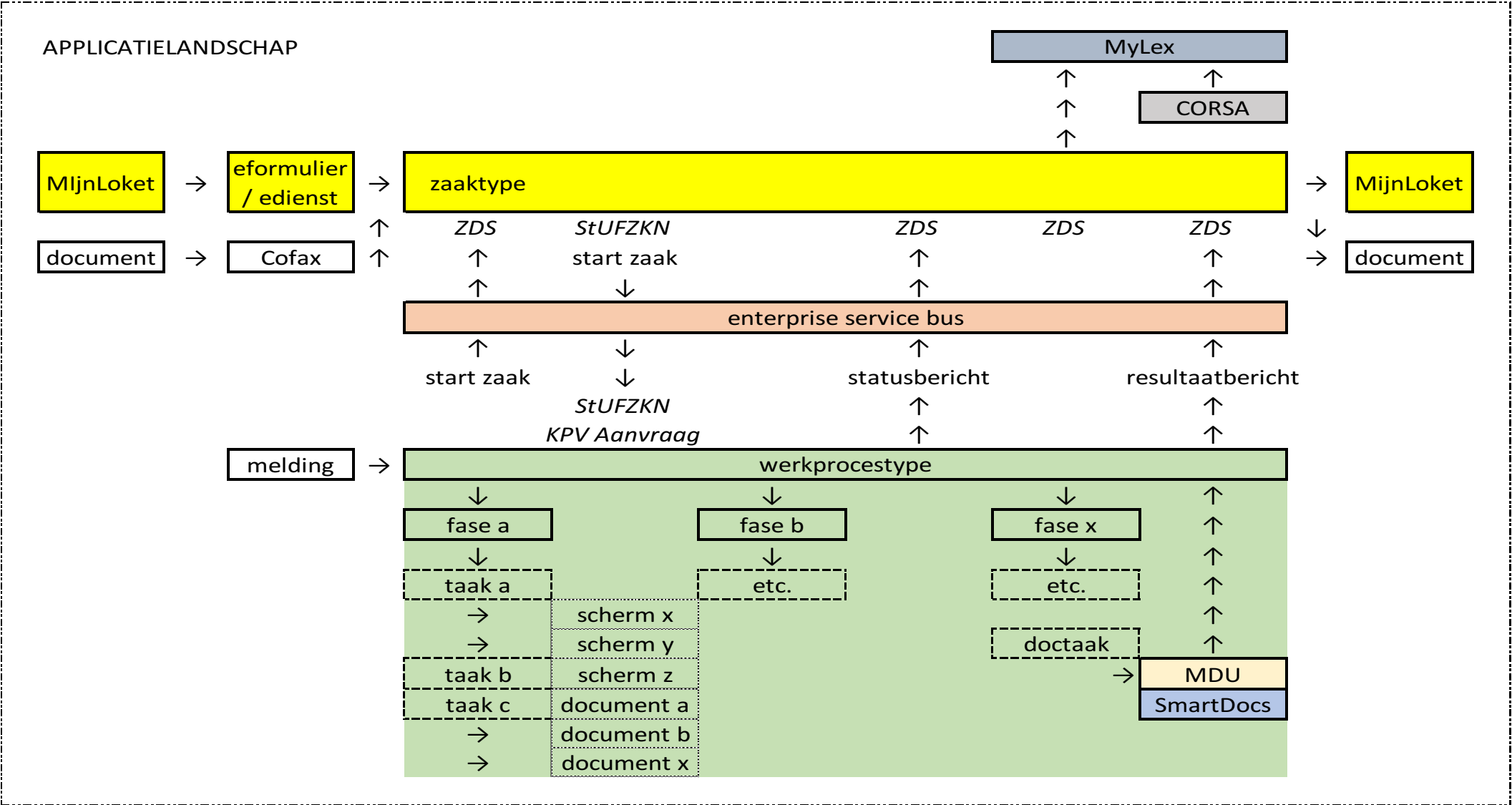
Bel.

- GCC heeft inzicht in het formulier, probeert de klant verder te helpen. Lukt dat niet, dan plant GCC een afspraak, inclusief ruimte en medewerker.

Kom.

- De klant komt langs en gaat mét de medewerker claim alsnog de digitale aanvraag doorlopen.

Architectuur



Proces Claim

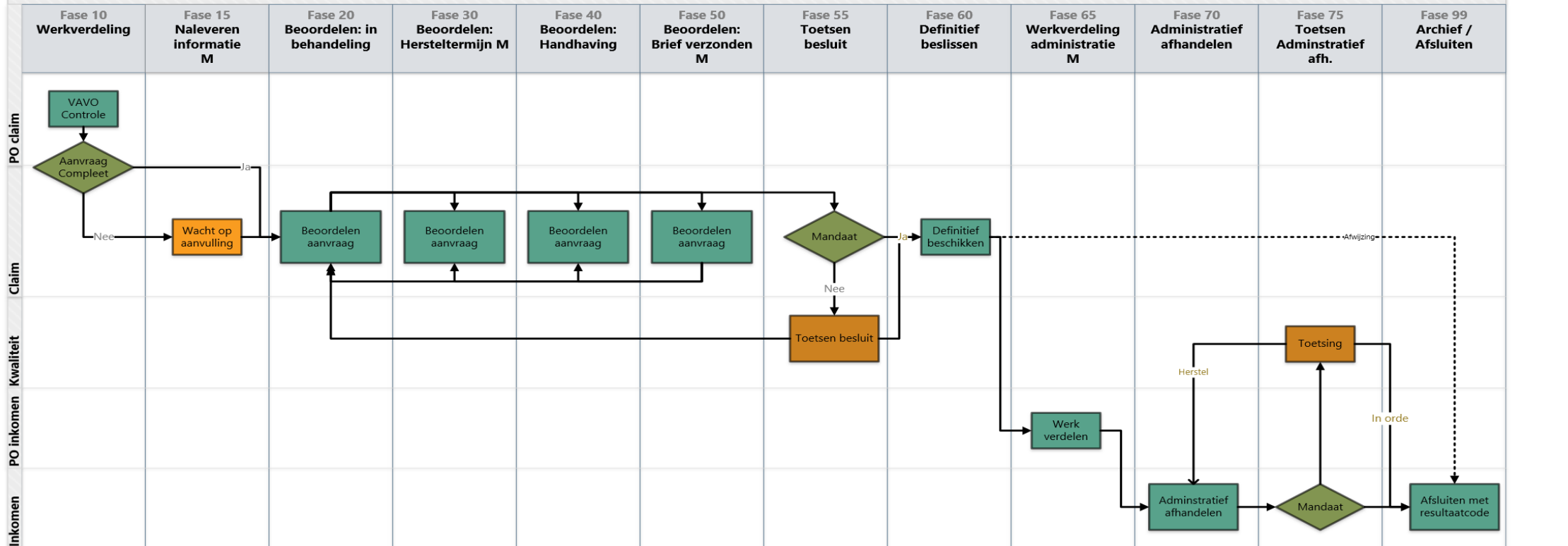
MijnLoket - Klant

Ontvangen	Naleveren informatie	In behandeling	Hersteltermijn	In behandeling	Er staat een document voor u klaar	In behandeling	In behandeling	In behandeling	In behandeling	In behandeling	Afgehandeld
	Annotatiemail aanvulling vereist		Annotatiemail opschortingsbrief		Annotatiemail brief op loket			Annotatiemail brief besluit op loket			Annotatiemail brief besluit op loket

e-Suite – GCC en DDC

Ontvangen	Wachten op info	In behandeling	Hersteltermijn	Handhaven	Loket	Toetsen	Beschikken	In behandeling	Afhandelen administratief	Afhandelen adm. toets	Afgehandeld
-----------	-----------------	----------------	----------------	-----------	-------	---------	------------	----------------	---------------------------	-----------------------	-------------

SSD - Behandelaars



Formulier

- Ontwerp: projectteam
- FAT: team claim valideert
- GAT: klanten testen aanvraag

Werkproces en koppelvlak

- Ontwerp: projectteam
- FAT: projectteam
- GAT:
 - Inkomen
 - Kwaliteit
 - Claim
 - Procesondersteuners
 - GCC
 - DDC

- Eerste fase:
 - Front end: zowel papieren als digitale aanvraag open
 - Back end: direct nieuw werkproces, nieuw dms, archief op 1 plek
- Tweede fase:
 - Kanaalsturing naar digitaal
 - Geen inloopbalie meer -> klik, bel, kom (afspraak)
- Verbinding oud en nieuw archief: MyLex

- Uitkeringsspecificatie: live
- Bijstandsaanvraag: live
- Inkomstenverrekening: live
- Bijzondere bijstand: 5-6
- Wijzigingen: n.t.b.

- Derde vraagt digitaal aan, zonder kanaalsturing
- Beheer ICT keten goed organiseren
- Betrokkenen vanaf begin meenemen
- Opleiden nuttig, maar in de praktijk wordt echt geleerd
- Grote impact:
 - breder dan direct betrokken afdelingen (archieff)
 - Veel ondersteuning nodig na implementatie

<https://preprod1.digid.nl/inloggen>

Mijn loket

E-suite intern

SSD werkvoorraad

Mailbox klant