

# Sociaal domein - Wmo en Jeugdwet

VERSIE: 05-08-2019

---

## Schets domein

Dit domein omvat dienstverlening rondom zelfredzaamheid, zorg en jeugd, jeugdgezondheidszorg, (handhaving) leerplicht, voorkomen schoolverlaten, passend onderwijs, leerlingenvervoer, schuldhulpverlening en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Doelstellingen van het sociale domein zijn – conform de eerdere decentralisaties, met de overgang van Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar Wmo en Jeugdwet – de zelfredzaamheid van burgers met zorgvragen te vergroten. De stelselwijzigingen zijn erop gericht dat:

- mensen sneller geholpen worden bij zorg- of ondersteuningsvragen;
- mensen zorg en ondersteuning krijgen die zoveel mogelijk aansluit op hun persoonlijke (thuis)situatie, mogelijkheden en sociale netwerk;
- mensen die anderen zorg of hulp (willen) bieden, daarvoor alle ruimte en steun krijgen;
- de omvang en de kosten van de verzorgingsstaat beperkt worden.

---

## Betrokkenen

De primaire doelgroep binnen het sociale domein zijn kwetsbare burgers. Daarnaast zijn in het kader van de noodzakelijk participatie ook steeds vaker hun gezinsleden betrokken (mantelzorgers en dergelijke). Voor de uitvoering van diensten zijn daarnaast de nodige ketenpartners actief.

---

## Wettelijke basis

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)  
Jeugdwet

---

## Proceskarakteristieken

Het domein kent diverse subprocessen, elk gericht op eigen doelgroepen en problematieken. Algemene proceskarakteristieken zijn:

- administratieve dienstverlening (invullen formulieren, beoordelen conformiteit, toekennen/afwijzen, implementeren);
  - administratieve verwerking (archiveren aanvragen, besluiten, samenwerking, budgetten en dergelijke);
  - administratieve afhandeling (besluitvorming inzake toekenning, toezicht op afspraken, budgetten en dergelijke);
  - beleidsanalyse (prioritering, inzet mensen en middelen en dergelijke);
-

- 
- professionele interactie (met cliënten, cliëntensysteem);
  - professionele afstemming (met andere ketenpartners).
- 

**Functies en opleidingsniveau**

Functies:

- administratieve functies (mbo/hbo-niveau)
  - beleidsmedewerkers (hbo)
  - zorg- en hulpverleners (mbo en hbo).
- 

**Lopende ontwikkelingen**

Gemeenten hebben de afgelopen jaren meer taken op het sociale domein gekregen. Van hen wordt meer maatwerk verwacht, tegelijkertijd zijn beschikbare budgetten krappere, en zal meer vanuit zelfredzaamheid en participatie van cliënten en hun systeem worden gewerkt.

---

**Huidig gebruik technologie**

Gemeenten hebben de afgelopen jaren vooral geïnvesteerd in systemen die de eigen werkprocessen ondersteunen (uitkeringsystemen, zaaksystemen en dergelijke). Daar zijn systemen bij gekomen die gericht zijn op de ketenafhandeling van processen (zoals de persoonsgebonden budgetten – pgb's) en de landelijke digitale overheid (berichtenbox, eID, basisregistraties en dergelijke). Deze landelijke systemen zijn slechts gedeeltelijk geïmplementeerd.

Gedurende de decentralisaties hebben gemeenten het gemeentelijk gegevensknooppunt (GGK) gerealiseerd om gegevens met zorgaanbieders uit te kunnen wisselen. Vrijwel alle gemeenten zijn daarop aangesloten en zijn bezig het berichtenverkeer tussen gemeenten en zorgaanbieders te optimaliseren.

Gemeenten staan voor de opgave om van automatisering naar informatisering te komen. Probleem daarbij is dat het huidige systeem vooral gericht is op wantrouwen en controle. In de praktijk betekent dit dat technologie eerder de bureaucratie versterkt dan dat het de dienstverlening aan burgers verbetert.

Willen bestaande systemen daadwerkelijk worden verbeterd ten dienste van de burger, dan zal beter moeten worden omgegaan met de complexiteit in zowel de leef- als de systeemwereld, plus zal veel meer een model van vertrouwen moeten worden gehanteerd.

---

**Inzet landelijke systemen**

De verwachting is dat de inzet van nieuwe digitale technologie de komende jaren vooral zal bestaan uit een verdere optimalisatie van de inzet van bestaande landelijke systemen gericht op ketenafhandeling en digitale dienstverlening (digi-technologie, Gemeentelijke Basisprocessen Inkomen – GBI).

Verder zal de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gemeenten noodzaken strenge maatregelen te nemen rondom de bescherming van persoonsdata.

In 2019/2020 wordt het pgb-portal geïntroduceerd voor het beheer van persoonsgebonden budgetten. De eerste pilots hiervoor zijn al uitgevoerd.

---

---

Vanaf 1 januari 2020 zal het zogenaamde 'Netflix-tarief' bij de Wmo worden geïntroduceerd, een eenduidig vast tarief voor de eigen bijdrage.

---

### Inzet nieuwe slimme technologie

Algemene trends zijn:

- Gemeenten gaan meer datagedreven werken en datagedreven sturing toepassen (*data-analytics*, *artificial intelligence* – AI).
- Gemeenten werken aan een decentrale infrastructuur en informatiedeling (met *blockchain*, *Internet of Things* (IoT), *Common Ground NLX*, et cetera). Doel is het doorbreken van *vendor lock-in* en het vergroten van de regie op eigen gegevens door burgers.
- Gemeenten gaan steeds meer werken met automatische besluitvorming (met *Robotic Process Automation* (RPA), AI, *blockchain*).

Bij extramurale zorg worden hardware robots, en IoT ingezet met als doel dat mensen langer thuis kunnen wonen en zorg thuis kunnen ontvangen.

De Stuurgroep ISD (I-Sociaal Domein) van gemeenten en zorgaanbieders werkt toe naar regie en eigenaarschap van burgers op persoonlijke data over zorg en welzijn. Deze ontwikkeling is vergelijkbaar met de sector Gezondheidszorg waar burgers een portal met een persoonlijke gezondheidsomgeving krijgen voor alle zorgvragen.

Veel procesdata bevinden zich nu bij systeemleveranciers zoals PinkRocade en Centric, en zijn verdeeld over verschillende verticale structuren. De doelstelling is data vrijelijk te kunnen ontsluiten zonder dat daar de tussenkomst van leveranciers voor nodig is.

*Common Ground* streeft met bronregisters en decentrale infrastructuren eveneens naar een betere ontsluiting en eigenaarschap van data door gemeenten. Met beschikbaarheid van data kunnen processen slimmer worden ingericht en kan beveiliging worden verbeterd.

De verwachting is dat technologie rondom data-analyse en de inzet van algoritmes zich op termijn op meerdere delen van het sociale domein zullen richten. Het kan hierbij gaan om preventieve functies (inzake wijkveiligheid, armoedehulp, schuldhulp, bijstand en dergelijke), dienstverlening (arbeidsbemiddeling en dergelijke), of correctie (fraudebestrijding). In gemeenten is dit een onderdeel van de algemene trend om *analytics* in te zetten voor het structureren van werk en de besluitvorming daarover. Voor gemeenten is het voorspellen van kosten in het sociale domein een groot probleem. Zij zien *analytics* als een belangrijk hulpmiddel om daar meer grip op te krijgen.

Specifiek in de zorg wordt al veel IoT en domotica (valsensoren, digitale sleutelkuisjes et cetera) ingezet om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Te verwachten is dat deze trend zich versneld doorzet met allerlei vormen van persoonlijke informatievoorziening.

---

---

Praktijkvoorbeelden:

- Een eerste voorbeeld van robotisering van de administratieve functies is te vinden in de gemeente Huizen, met de inzet van RPA. De robot heeft geleerd om administratie rondom huishoudelijke hulp af te handelen in drie gemeentelijke systemen.
- Gemeente Zuidhorn is bekend geworden met de inzet van *blockchain* bij de aanvraag, toekenning en afhandeling van de minimaregeling kindpakket (zie ook casestudie 2).
- In de Drechtsteden wordt in een experiment beproefd of het mogelijk is de gehandicaptenparkeerkaart te verstrekken via de *blockchain*.
- Gemeente Amsterdam heeft met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) onderzocht of het uitwisselen van pgb-gegevens vervangen kan worden door een *blockchain* ten behoeve contracteren, facturering en budgetbewaking.
- Gemeente Utrecht heeft geëxperimenteerd met *blockchain* bij schuldhelpverlening (*Huishoudboekje*).
- Gemeenten die experimenteren met datagedreven werken in het sociale domein, zijn onder andere Enschede, Utrecht en Eindhoven.
- Experimenten met *fieldlabs* voor data-eigenaarschap vinden plaats in Eindhoven, Zaanstad, Amsterdam en Haarlem.
- *Fieldlabs* gericht op het werk van zorgprofessionals in de wijk met als doel meer regie voor mensen op het gebied van zorg en welzijn, met gebruik van technologie en *e-health*, vinden plaats in Amsterdam en Almere. Hierbij wordt door gemeenten samengewerkt met zorginstellingen, opleidingsinstituten en een regionale koepel (SIGRA).

---

**Impact op korte termijn (< 3 jaar)**

De belangstelling voor de mogelijkheden van datagedreven werken en data-analyse in het sociale domein groeit.

Voor beleidsanalyse zal meer gebruikgemaakt gaan worden van data-analyse-instrumenten. Hierdoor ontstaan er nieuwe taken waar scholing voor nodig is en een nieuw samenspel van beleidsadviseurs, onderzoekers, BI (*business intelligence*)-adviseurs en *data-scientists*. Kleine gemeenten zullen hierbij gaan samenwerken om de schaarse expertise op dit terrein te delen.

Professionals zullen meer met technologie aan het werk moeten. Het gaat hier om complementariteit. Denk aan keukentafelgesprekken Wmo en dergelijke. Vanuit hun regierol in het sociale domein zullen gemeenten meer vaardigheden moeten ontwikkelen om de effectiviteit van technologie die zorgaanbieders willen inzetten, te kunnen beoordelen.

---

**Impact op lange termijn (3-7 jaar)**

De trend naar automatisering van besluitvorming en controletaken (datagedreven werken) zal betekenen dat administratieve lasten verminderen en er minder capaciteit nodig is voor simpele repetitieve taken. Er zal een verschuiving plaatsvinden van minder administratie naar meer zorg. Procesontwerpers en data-analisten zullen meer worden ingezet. Verwacht wordt dat vanaf 2021 de eerste pilots op dit terrein zullen plaatsvinden. Vanaf 2024 is dat mogelijk de nieuwe manier van werken.

---

---

Met de opkomst van IoT en *streaming*-data zal de hoeveelheid data bij gemeenten (in de *cloud*) exponentieel toenemen. Dat vraagt om betere inrichting van *data-governance* (en meer *data stewards* en *data trash engineers*).

Met name wat betreft data-analyse en de inzet van algoritmes (datagedreven sturing) is op de middellange termijn effect te verwachten. Dit zal dan raken aan functies die betrekking hebben op de beleids- en verantwoordingscyclus. Het betreft hier hoger geschoolde beleidsfuncties. Nieuw werk heeft betrekking op *data-analytics*vaardigheden, benodigd voor verschillende rollen en functies.

---

**Bevorderende en belemmerende factoren voor de toepassing van nieuwe technologie**

De ervaring leert dat inzet van nieuwe technologie bij taken op het gebied van fraudebestrijding en veiligheid binnen het sociale domein vaak op weinig weerstand stuit. Anders ligt dit bij taken die de directe interactie met cliënten raken. De verwachting is dat de sociale acceptatie van de inzet (zowel bij medewerkers als bij cliënten) enige tijd zal vergen. In de thuiszorg zien we echter een snelle adoptie van nieuwe technologie, waarbij het verlagen van werkdruk een aanjager is.

Daarnaast is ook de beschikbaarheid van technologie voor gemeenten een punt. Het sociale domein staat niet bekend om zijn innovatieve technologische ontwikkeling. Of gemeenten erin slagen de huidige leveranciersmarkt tot meer innovatie te bewegen, zal een belangrijk aandachtspunt zijn. Daarbij kan er ook gekeken worden of andere dan traditionele dienstverleners een toegevoegde waarde kunnen hebben.

De kwaliteit en capaciteit van het huidige verandermanagement zijn een punt van aandacht. Het sociale domein heeft de afgelopen jaren veel veranderingen te verwerken gekregen, die slechts deels zijn afgerond. Het is niet onlogisch dat gemeenten eerst de bestaande processen (met bestaande technologie) op orde willen krijgen, alvorens te beginnen aan nieuwe innovaties. Dit neemt niet weg dat wel kan worden stilgestaan bij een andere grondhouding ten aanzien van het werkgebied, waarbij er meer op vertrouwen wordt ingezet en minder op controlesystemen.

Bovendien komt veel van het huidige management voort uit de eigen organisatie. Deze categorie is vooral sterk in het optimaliseren en beheersen van bestaande processen, maar niet in verandering en innovatie.

Verder is een belemmerende factor het beperkte aanbod van relevante kennis op dit gebied. De huidige leermodellen zijn sterk gericht op 'klassiek' leren buiten de organisatie, terwijl er steeds meer behoefte bestaat aan 'nieuw' leren in de zin van leren binnen het werk. Dit vraagt om een forse herziening van het bestaande aanbod en de bijbehorende structuur van leren en opleiden.

Beschikbare kennis over ICT, nieuwe technologie en innovatie is niet altijd voorhanden, met name bij kleinere gemeenten.

---

---

Een risico kan ook zijn dat nu beschikbare kennis over ICT-systemen wegvloeit met vergrijzing en pensionering.

Positie en opstelling van landelijke systeemaanbieders, is innovatie voor hen bedreigend.

De noodzaak tot innovatie wordt ervaren, maar het gevoel van urgentie bij bestuurders is laag. Politiek kan averechts werken op innovatieprocessen (ingrijpen naar aanleiding van incidenten en regelreflex).

---

#### Overig

Het is opvallend hoe weinig er gekeken wordt naar de noodzaak om technologie in te zetten om de aankomende vergrijzing op te vangen, en de bijbehorende uitstroom van arbeid. Technologie wordt binnen het sociale domein sterk in verband gebracht met betere dienstverlening, *efficiency*, en fraudebestrijding. Het is noodzakelijk deze scope te verbreden.

---

#### Bronnen

Stimulansz, 'Sociaal domein: Wmo 2015, Participatiewet en Jeugdwet':  
[www.stimulansz.nl/sociaal-domein-wmo-2015-participatiewet-en-jeugdwet/](http://www.stimulansz.nl/sociaal-domein-wmo-2015-participatiewet-en-jeugdwet/)

Zorgwijzer, 'Sociale zekerheid in Nederland':  
[www.zorgwijzer.nl/faq/sociale-zekerheid](http://www.zorgwijzer.nl/faq/sociale-zekerheid)

Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamercommissies (NVRK), 'Drie decentralisaties in kort bestek':

[wiki.nvrk.nl/artikel/50256/drie-decentralisaties-in-kort-bestek](http://wiki.nvrk.nl/artikel/50256/drie-decentralisaties-in-kort-bestek)

Redactie ICT Magazine, 'Gemeente Huizen zet robots in bij de administratie met RPA':

[www.ictmagazine.nl/gemeente-huizen-zet-robots-in-bij-de-administratie-met-rpa/](http://www.ictmagazine.nl/gemeente-huizen-zet-robots-in-bij-de-administratie-met-rpa/)

Johan van der Leeuw, 'Domotica voor thuis: zorg op afstand':

[www.zorgvoorbeter.nl/veranderingen-langdurige-zorg/ehealth/domotica-zorg-op-afstand](http://www.zorgvoorbeter.nl/veranderingen-langdurige-zorg/ehealth/domotica-zorg-op-afstand)

---