



Sociale Dienst Drechtsteden gebruikt SoZaLoket:

*“Het grote succes bij ons is de aanvraag bijstandsuitkering.
Meer dan 80% van de aanvragen komt inmiddels digitaal binnen.”*

De Sociale Dienst Drechtsteden is de regionale sociale dienst voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. Voor deze gemeenten voert de dienst de Participatiewet en de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit en werkt aan het regionale arbeidsmarktbeleid en armoedebeleid. Voor het digitaal aanvragen van een bijstandsuitkering en bijzondere bijstand maakt de sociale dienst gebruik van SoZaLoket van Liaan, dat sinds kort onderdeel is van Schulinck.

Drechtsteden Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht kregen, net als alle gemeenten in Nederland, te maken met veranderende regelgeving en een veranderend beleid. Annet Uijl-Zijdeveld, projectleider Implementatie van de afdeling Informatie en Kwaliteit, coördineert het invoeren van nieuw beleid in de organisatie. “Digitaal werken wordt steeds belangrijker in onze organisatie. Drie jaar geleden zijn we hiermee gestart. Natuurlijk beïnvloedde dat ook onze keuze voor een ondersteunende partner. We hadden verschillende partijen in beeld en vonden het vooral belangrijk om vanuit het

gezichtspunt van de klant te kijken. We zagen dat veel producten heel erg gericht waren op onze backoffice afhandeling. Terwijl wij juist veel meer de klant vanaf het begin willen laten zien wat de mogelijkheden zijn, zodat hij van daaruit de aanvraag kan indienen. Liaan bood dat wel. Daarnaast bood Liaan het maatwerk en de expertise die wij zochten. Dat gaf de doorslag in onze keuze voor Liaan. Samen met een groepje medewerkers van de gemeente heeft Liaan onze eerste digitale formulieren toen passend op ons beleid ontwikkeld. In 2016 zijn we gestart met SoZaLoket.” Dat gaf de doorslag in onze keuze voor Liaan. In 2016 zijn we gestart met SoZaLoket.” ▶

Schulinck

Liaan

Zoveel mogelijk digitaal

In het verleden was er voor het aanvragen van bijzondere bijstand altijd een contactmoment nodig met de klantenservice van de sociale dienst. De aanvrager kreeg vervolgens een papieren formulier thuisgestuurd om in te vullen. Daarbij moesten kopieën van bewijsstukken toegevoegd worden en daarna kon het in zijn geheel teruggestuurd worden naar de sociale dienst.

Aanvragen digitaal via een E-formulier

"Een aantal aanvragen zijn we gaan digitaliseren, waaronder de aanvraag voor een bijstandsuitkering en bijzondere bijstand," zegt Uijl-Zijderveld. "Klanten kunnen aanvragen nu doen via een E-formulier, waarvoor ze moeten inloggen met DigiD. Ze kunnen het formulier invullen, gegevens erbij voegen en alles uploaden. Gewoon 's avonds thuis op de bank. Bij een papieren aanvraag moest een medewerker van de sociale dienst een proces opstarten waarbij gegevens werden ingevuld en stukken werden gescand. Bij een E-formulier start dat proces automatisch. Het scheelt zowel de klant als onze collega's een hoop tijd. De medewerker moet nu nog wel even het stuk in het juiste proces opslaan. Maar we zijn bezig met een technische ontwikkeling op het gebied van documenten, dus de verwachting is dat er nog dit jaar helemaal geen papier meer aan te pas komt. Ook willen we dit jaar andere aanvragen en papieren formulieren zoveel mogelijk digitaal maken."

"Liaan heeft de expertise om een formulier zo te bouwen dat de vraagstelling voor de klant eenvoudig en overzichtelijk blijft"

Zelf ontwikkelen

De formulieren voor de aanvraag bijstandsuitkering zijn door Liaan voor verschillende gemeenten uniform gemaakt, de andere formulieren worden per gemeente op maat gemaakt. Uijl-Zijderveld: "Wij zijn in 2016 met vier kostensoorten gestart. Wij hebben een projectteam opgericht dat bij de start wekelijks met de consultant van Liaan samen kwam om alle wensen en mogelijkheden te bespreken. Samen met een ontwikkelaar van Liaan zijn we vervolgens formulieren voor die kostensoorten gaan ontwikkelen. Liaan heeft de expertise om een formulier zo te bouwen dat de vraagstelling voor de klant eenvoudig en overzichtelijk blijft. Op dit moment ontwikkelen we nieuwe

formulieren grotendeels zelf; met Liaan bespreken we de mogelijkheden of wij niet iets vergeten zijn en of we het op een andere, slimme manier kunnen aanpakken. We vertrouwen daarbij op hun ervaring. Met succes: voor de klant is het een flinke verbetering. Mensen kunnen op elk moment van de dag iets indienen. Onze klantenservice biedt desgewenst nog wel ondersteuning bij aanvragen. Je moet je voorstellen dat je bij de sociale dienst ook klanten hebt die niet digivaardig zijn en klanten met een beperking. Daar zitten verschillende gradaties in. De één weet precies hoe hij met DigiD moet omgaan en formulieren moet vullen. De ander is daar onzeker over, kan het niet, of heeft geen begeleiding daarbij. Die klanten ondersteunen we bij het digitaal invullen van zo'n aanvraag. Het grote succes bij ons is de aanvraag bijstandsuitkering. Meer dan 80% van de aanvragen komt inmiddels digitaal binnen. De klantenservice verwijst mensen die het zelf kunnen actief naar de website. De website is nog niet lang geleden helemaal vernieuwd en gebruiksvriendelijk gemaakt."

"Het fijne van Liaan is dat ze toegankelijk zijn en meedenken"

Meer zien en sturen

Logt een klant in met DigiD, dan worden de NAW-gegevens opgehaald via het Digitale klantdossier. SoZaLoket biedt ook de mogelijkheid om uit het administratieve systeem gegevens te halen om te gebruiken in de aanvraag. Uijl-Zijderveld: "Je moet bijvoorbeeld denken aan de inkomensvoet, wij noemen dat Persoonlijk Minima Budget. SoZaLoket is door Liaan zo ontwikkeld, dat het gegevens uit ons systeem kan ophalen, om te bepalen naar welke medewerker die aanvraag moet. Dat scheelt veel tijd. We zijn, samen met Liaan, ook bezig met het digitaliseren van vakantiemeldingen. Daarbij kunnen we de gebruikte vakantiedagen laten zien in het E-formulier dat de klant voor zijn neus krijgt. Die techniek zorgt er dus voor dat je meer kunt zien en sturen." Bij een aantal processen bestaat ook al de mogelijkheid voor automatisch beschikken. "Dan moet je vooral denken aan de aanvragen van mensen die bij ons al een bijstandsuitkering hebben," legt Uijl-Zijderveld uit. "Daarvan weet je al dat inkomen en vermogen niet te hoog zijn. De mensen die echt nog alle gegevens moeten aanleveren worden nog beoordeeld door een medewerker. Aan het eind van de maand nemen we bij de automatische beschikkingen wel steekproeven. We zijn ook niet van gisteren."

Veel contact

De Sociale Dienst Drechtsteden heeft veel contact met Liaan, vindt Uijl-Zijderveld. "We bellen en mailen veel met de Liaan-consultant die met ons de formulieren ontwikkelt. Als er bij ons iets hapert zorgen haar ervaring en expertise er voor dat we snel weer op weg worden geholpen. Komen we er niet uit, dan komt ze even langs. Met digitale systemen ben je wel meer afhankelijk van techniek. Niet alleen van Liaan – die hebben het goed op orde – maar bijvoorbeeld ook van de overheid. Is er iets met DigiD, dan kunnen wij geen E-formulieren laten vullen. Het fijne van Liaan is, naast hun ruime kennis, dat ze toegankelijk zijn en meedenken. We hebben nooit het idee dat we in de wacht worden gezet of worden afgescheept. Ik heb echt het gevoel dat ze voor ons klaarstaan."

"Als er bij ons iets hapert zorgen haar ervaring en expertise ervoor dat we snel weer op weg worden geholpen"

Tips voor de toekomst

Tips voor Liaan heeft Uijl-Zijderveld ook nog wel: "Gemeenten zijn natuurlijk vrij in hun bijzondere bijstandsbeleid, dus dat ze hun eigen E-formulier ontwikkelen, begrijp ik. Er zijn ook regelingen die voor iedere gemeente hetzelfde zijn. Ik hoop dat Liaan hiervoor iets ontwikkelt, net als ze voor de aanvraag bijstandsuitkering hebben gedaan. Denk bijvoorbeeld aan de IOAW of zelfs misschien richting Wmo. Ik denk dat er meer ontwikkelingen mogelijk zijn die voor iedereen aantrekkelijk zijn. Wat me ook fijn lijkt is om met andere gemeenten die met SoZaLoket werken te kunnen overleggen, via een portaal of forum. Zodat je kunt delen waar je mee bezig bent en gemeenten die ervaring hebben op dat gebied tips kunnen geven. Je kunt van elkaar leren. Daar is zeker nog winst te halen voor gemeenten!" ■

Wilt u meer weten over SoZaLoket?

Kijk op www.liaan.nl of neem contact op met accountmanagement.



Marcel Rem
Sales Manager

06 - 2246 6581
marcel.rem@schulinc.nl



Ashwin van Geffen
Accountmanager
Zuid-Holland, Noord-Holland

06 - 4671 4953
ashwin.van.geffen@schulinc.nl



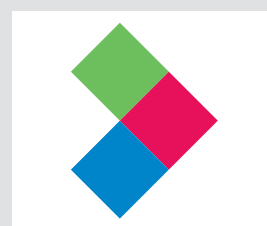
Nico Hemmer
Accountmanager
Overijssel, Flevoland, Friesland,
Drenthe, Groningen

06 - 1111 7531
nico.hemmer@schulinc.nl



René Jansen
Senior Accountmanager
Zeeland, Limburg, Utrecht

06 - 1169 1274
rene.jansen@schulinc.nl



Jos Asselman
Senior Accountmanager
Noord-Brabant, Gelderland

06 - 1192 8493
jos.asselman@schulinc.nl