

Inburgering

Schakelen en verbinden door gegevensmanagement

Johan van der Waal

Manager CP-ICT Inwonerszaken



Schakelen en verbinden: gemeentelijke dienstverlening





Van
gesloopt bushokje
naar
duurzaam werk!

Een korte introductie

- Dennis 19 jaar, sloopt op een mooie zondagavond een bushokje,
‘Welkom bij de politie’

Wat vinden wij als maatschappij wel wenselijk en waar liggen onze ambities?

- ‘Sociale samenhang, omdat ieder mens telt en we iedereen nodig hebben’
- ‘Aanval op de schooluitval’
- ‘Van probleemwijken naar prachtwijken’
- **‘Deltaplan inburgering’**
- ‘Kansen voor kinderen’
- ‘Iedereen doet mee’
- ‘Veiligheid begint bij voorkomen’

Terug naar de introductie

Dennis 19 jaar, sloopt op een mooie zondagavond een bushokje,

‘Welkom bij de politie, Dennis’

Maar er is meer aan de hand, hij:

- staat ongemotiveerd in het leven
- heeft grote schulden
- gaat niet naar school en heeft geen diploma
- heeft geen werk en inkomen
- heeft geen woning
- volgt inburgeringscursus

Waarmee kunnen we Dennis helpen?

- Passende opleiding
- Hulpverlening
- Traject schuldhulpverlening
- Woning
- Hulp bij het vinden van werk
- Basisinkomen

Is Dennis uniek?

- Kahdija 26 jaar, wil graag werken

‘Welkom bij het CWI ‘

Maar:

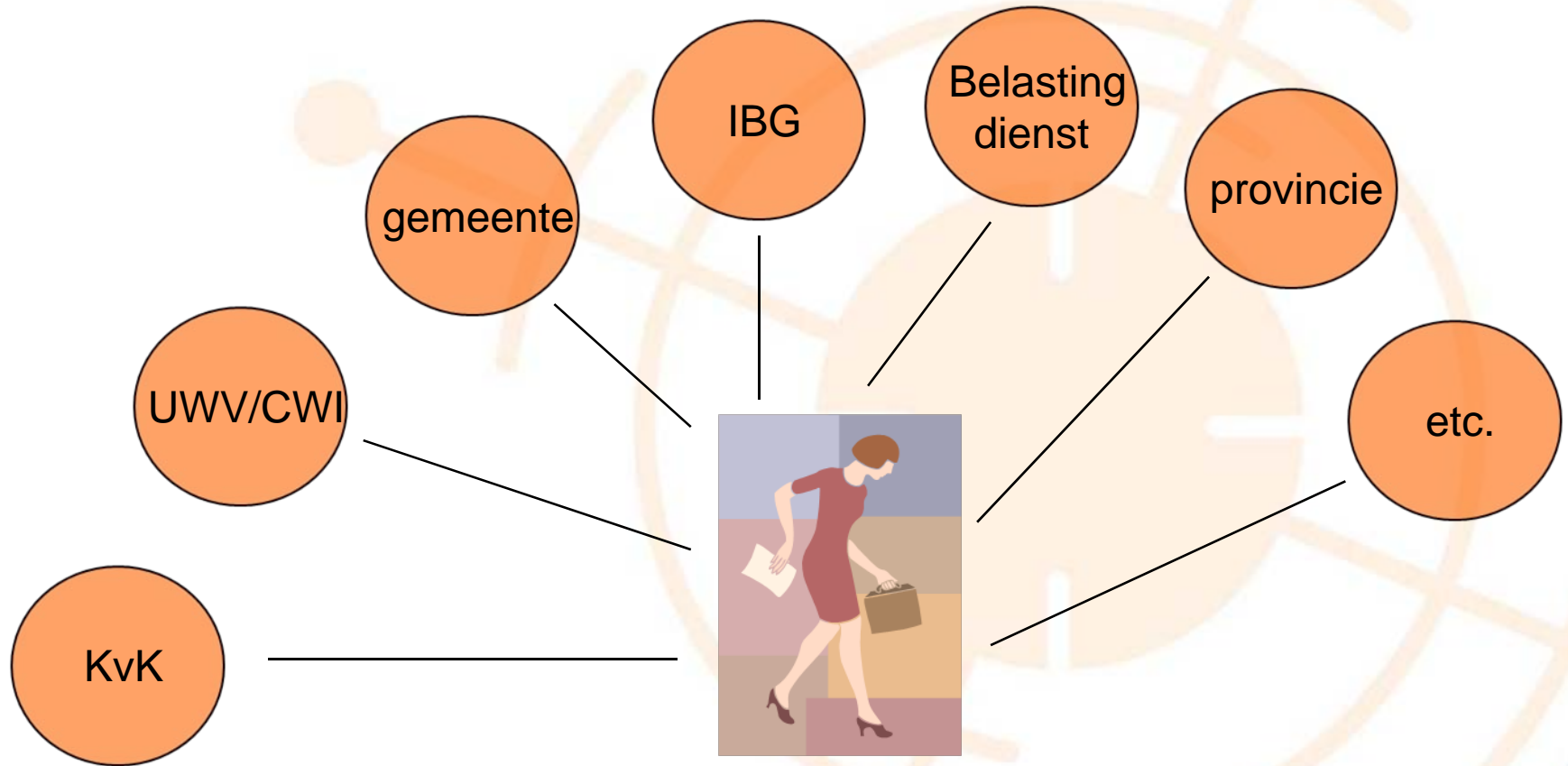
- Is net gestart met inburgeringstraject
- Midden in een scheiding
- Geen afgeronde opleiding
- Zorg over zoontje van 3 jaar
- Zonder inkomen
- Is het huis uitgezet, dus dakloos

Dossier Views

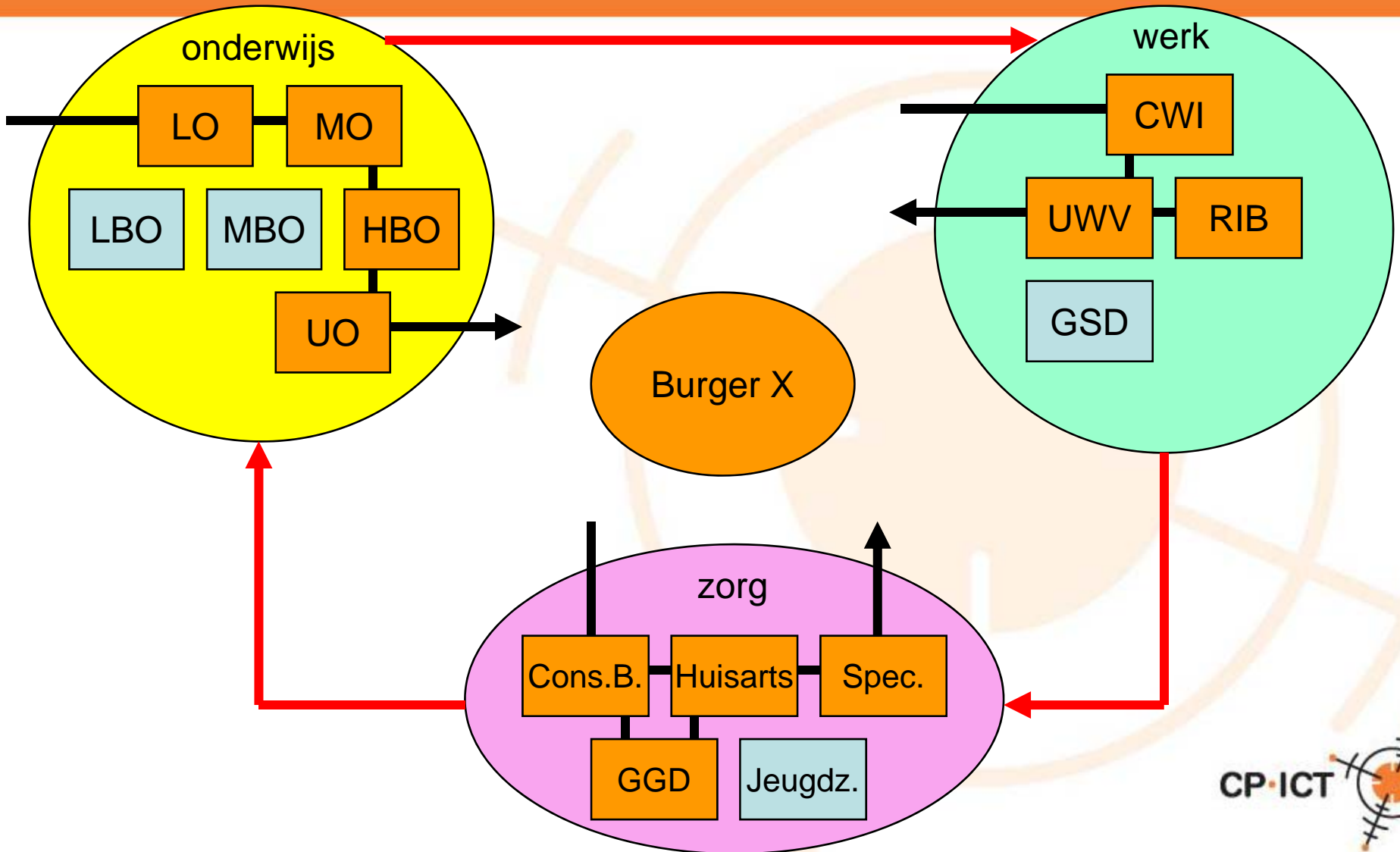


Kinddossier
Klantdossier
Leerdossier
Medicatie dossier
Patiëntdossier
Etc.

Organisatie Views



Ketens



Relatieve mismatch

- We leveren de gewenste diensten maar onvoldoende gekoppeld,
- We leveren de gewenste diensten maar soms te laat.

Hoe komt het dat we Dennis en Kahdija zo slecht helpen?

- Systemen gevuld met informatie die tijdens deze processen is verzameld
- Processen als basis voor systemen
- Taken en verantwoordelijkheden uitgedrukt in processen
- Functies met taken en verantwoordelijkheden
- Beleid belegd bij organisaties met afdelingen en functies
- Wetten doorvertaald naar lokaal en organisatie beleid
- Departementen vertalen doelen naar wetten

**Goed opgeleid,
Niet in isolement
Aan het werk,
Met brood op de plank
Rust op straat en in huizen**

Waarom geïntegreerde dienstverlening?

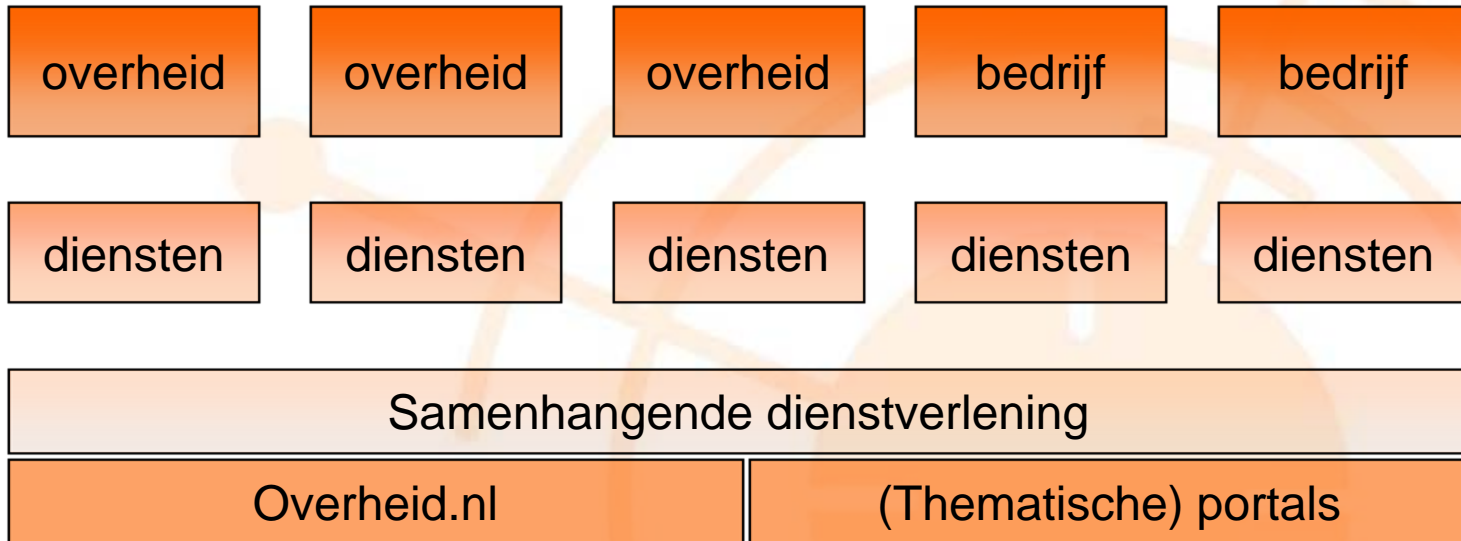
- Burgers (dus ook mensen die moeten inburgeren) hebben behoefte aan publieke diensten,
- Burgers hebben vaak behoefte aan gekoppelde dienstverlening,
- Burgers zien alle publieke dienstverlening als 1,
- Burgers komen vaak al met grote problemen bij ons binnen.

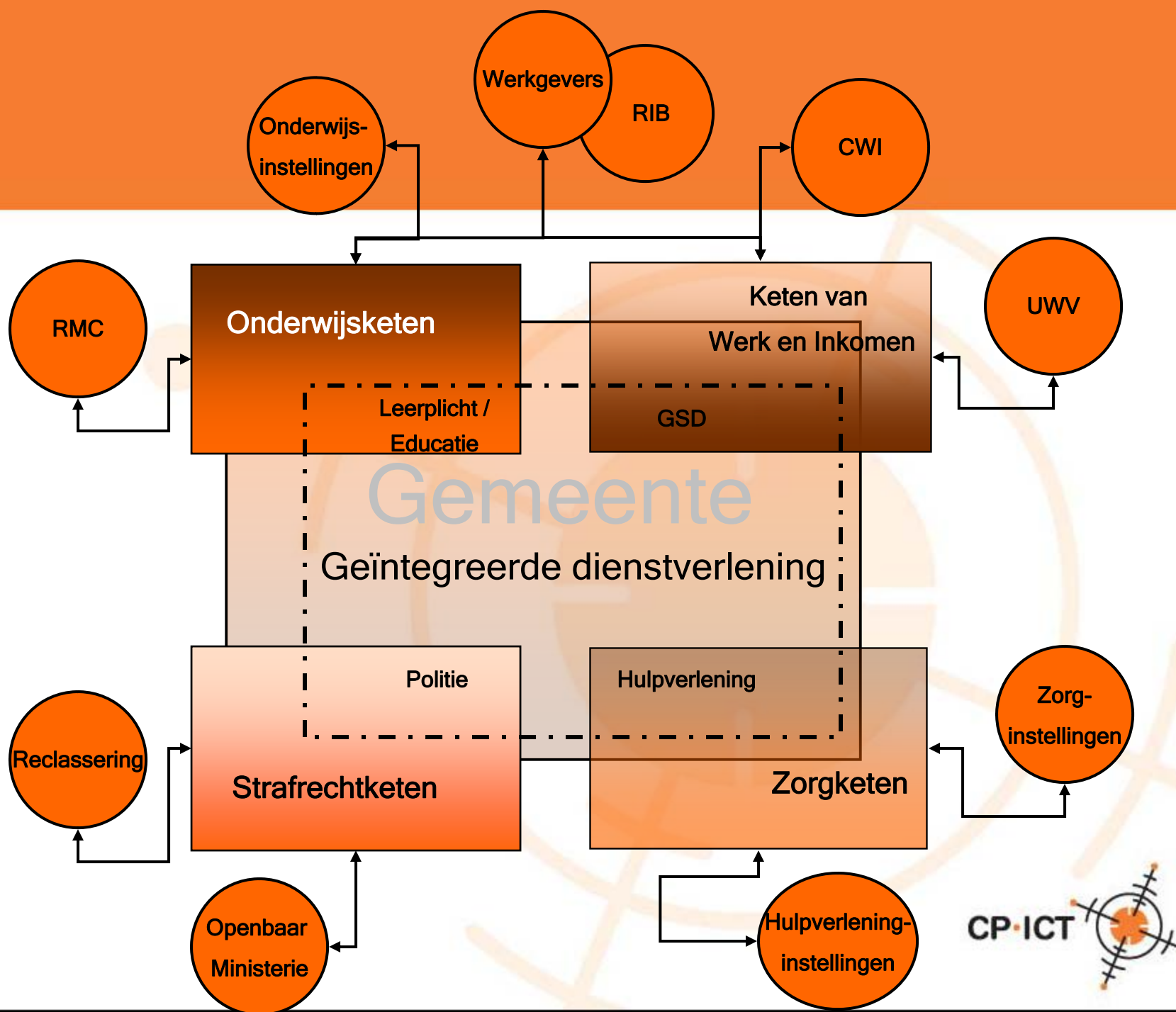
Wat hebben we gedaan?

Geïntegreerde dienstverlening

- Zoeken naar gezamenlijk doelen
- Klantdoelen ipv organieke doelen
- Dienstverlening koppelen aan klantdoelen
 - Wanneer heeft jongere recht op dienstverlening
 - Wie moet deze dienstverlening aanbieden
- Vanuit de klant, gebeurtenissen in het leven van de klant
- Gemodelleerd en gevalideerd met verschillende business experts
 - CWI, GSD, Jeugdzorg, UWV, leerplicht, *inburgering*, RIB en RMC
- Inbedding informatie uit DKD (Digitaal Klantdossier)

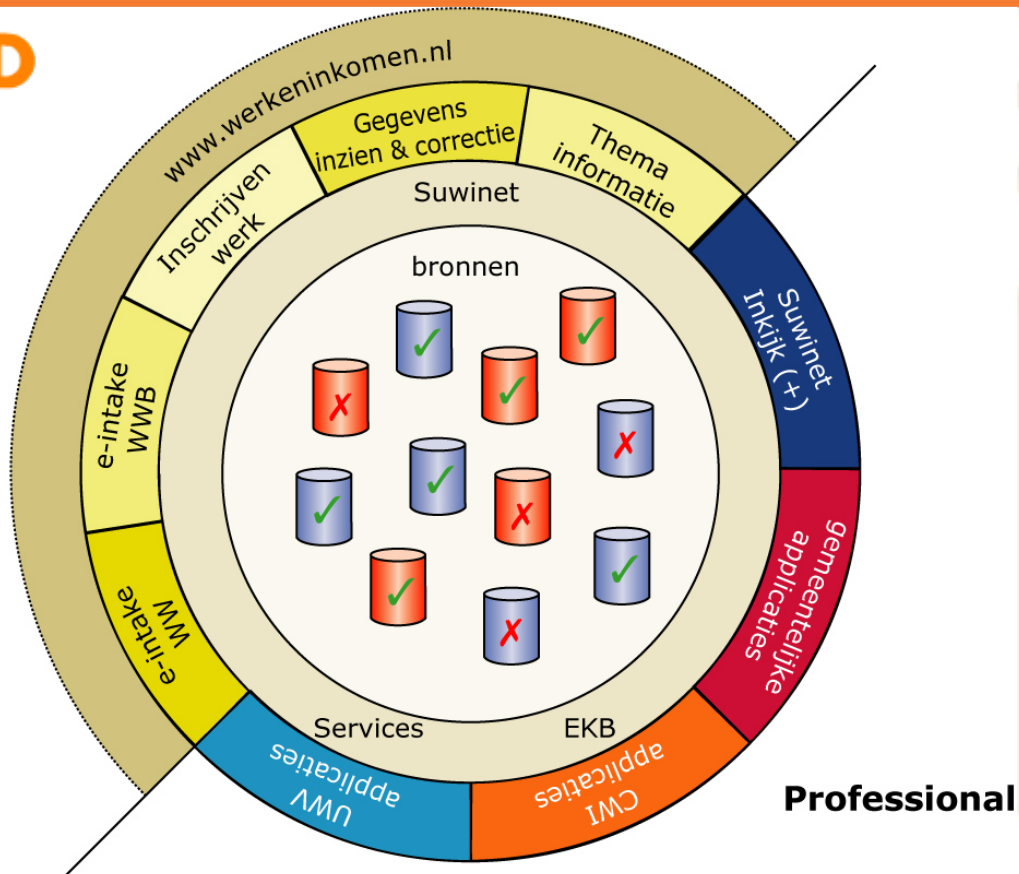
De burger view





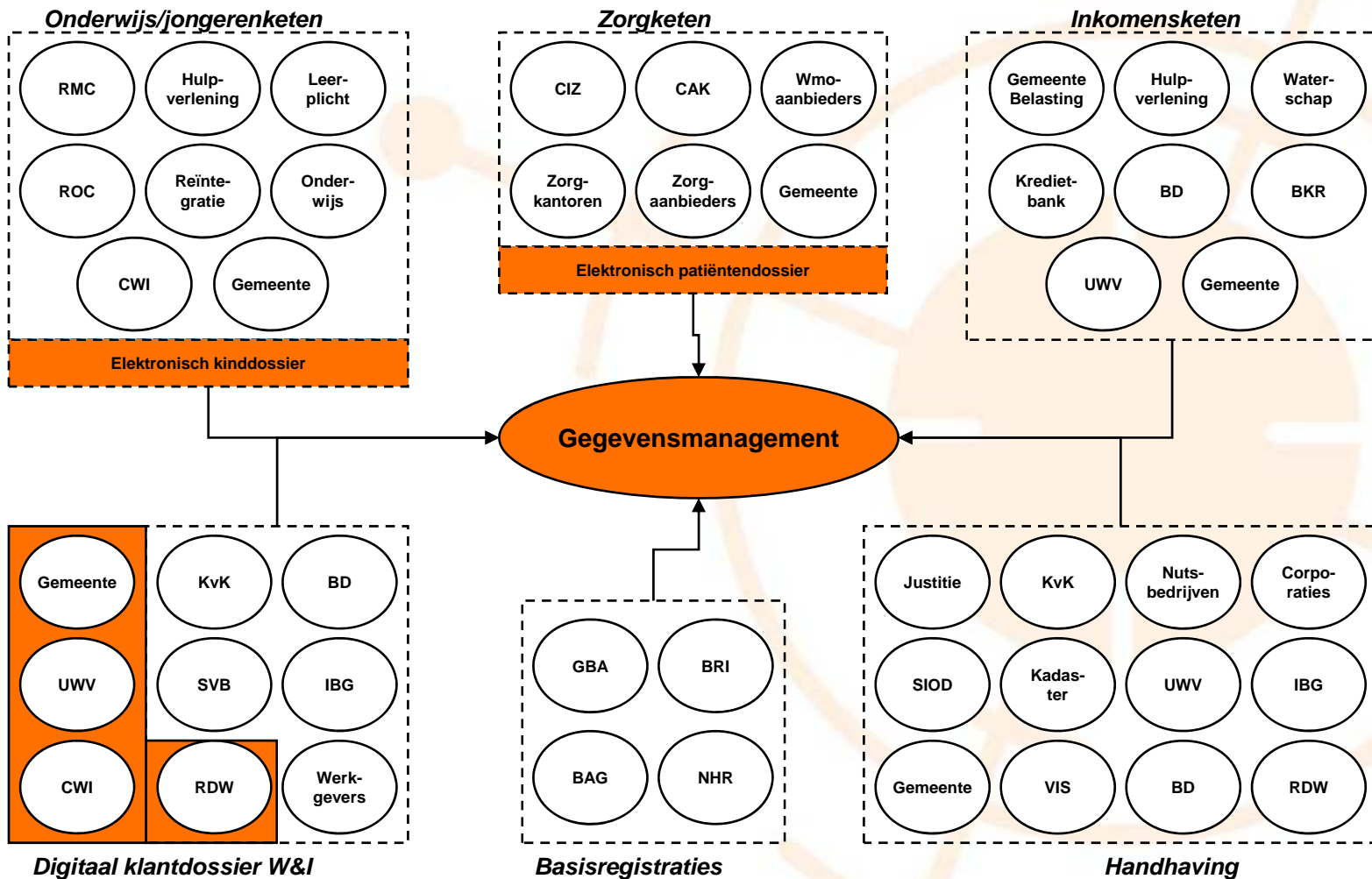
Digitaal Klantdossier een begin

DigiD



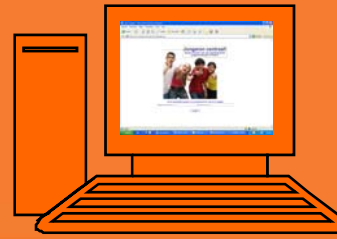
- Bron Suwi organisatie
- Externe bron
- Ontsloten in 2007
- Niet ontsloten in 2007

Schakelen en verbinden: gegevensmanagement



Wat lost dit op?

- Services maken dienstverlening mogelijk op iedere plaats in de keten
- Gegevens 1 maal aanleveren daarna hergebruik mogelijk door ketenpartners
- Voorinvullen van formulieren
- Beschikbare informatie raadplegen en zelf ook hergebruiken door werkzoekende
- Op 1 plaats correcties doorgeven
- Terugmelding door professionals naar basisregistraties



Klantdossier

Bepaalt welke acties nodig zijn en wie die kan uitvoeren



Signaal invoer



Makt eneringsplan



plukt taken

Volgt het klantproces

Attendeert op relevante gebeurtenissen



Waar doen we het ook alweer voor?

- Voor mensen als Dennis en Kahdija: de klant!
- Bereiken van gezamenlijke klantdoelen
- Effectievere dienstverlening
- Gebruik maken van elkaars informatie
- Administratieve lastenverlichting
- Etc.

Dank voor uw aandacht!