

Naar een 'Servicepunt Welzijnsinformatie' Hoofdpijnen projectplan

Het WALL-project gaat voorzien in de benodigde ondersteuning voor WILL. WILL staat voor lokale combinaties waarin gemeenten en welzijnsinstellingen afspraken maken over de prestaties van welzijnsinstellingen. WALL (Welzijn Administratiesysteem Lokaal en Landelijk) zal moeten voorzien in informatie over die prestaties. Op zowel lokaal als landelijk niveau.

WILL is een project waarin tot nu toe een vijftigtal lokale combinaties (LC's) samenwerken. Ter ondersteuning ontwikkelt het WILL-project op landelijk niveau een aantal producten. Een belangrijk product is het productenboek. Hierin zijn de zeventien welzijnsproducten beschreven. Het WILL-project levert:

- Het Handboek Toepassing productgerichte subsidiëring;
- Een systematiek voor klanttevredenheidsonderzoek;
- De cycli aanbesteding;
- Een systematiek voor toeschrijving van lokale activiteiten naar landelijke welzijnsdoelen en WMO-prestatievelden.

Het WALL-project gaat het Servicepunt Welzijnsinformatie opzetten. Dit Servicepunt gaat de WILL en WALL -producten beheren en verder ontwikkelen.

In deze notitie bespreken we de volgende vragen:

- Waarom is het WALL-project nodig?
- Welke informatie gaat WALL verzamelen?
- Hoe gaat WALL de welzijnsinformatie verzamelen?
- Hoe gaat het Servicepunt Welzijnsinformatie eruit zien?
- Wat is de tijdplanning van het project?
- Hoe zorgt het project voor de kwaliteit van de resultaten?
- Hoe is het project georganiseerd?
- Wat baat het en wat schaadt het?

Waarom is het WALL-project nodig?

Op dit moment zijn de prestaties van welzijnsinstellingen onderling niet vergelijkbaar. Er is geen uniforme informatie beschikbaar. Er is een veelheid aan systemen om de prestaties en bedrijfsvoering te meten en registreren, vaak afhankelijk van de wensen van een gemeente. Een eenduidige standaard voor de benodigde informatie ontbreekt.

Doel van het project is dan ook het creëren van voorwaarden voor lokale en landelijke informatie over welzijn. Deze informatie moet relevant zijn voor welzijnsinstellingen, gemeenten, rijksoverheid en landelijke organisaties. Daartoe richt het project een landelijke voorziening in.

Deze voorziening, het Servicepunt Welzijnsinformatie, heeft twee peilers. De eerste bestaat uit standaarden die ontwikkeld zijn en worden in de WILL- en WALL-projecten. De tweede peiler omvat de landelijke verzameling van welzijnsinformatie en een aantal diensten om Lokale Combinaties te faciliteren.

Aldus wordt onderlinge toetsing en benchmarking mogelijk. En op die wijze kunnen ondernemingen in de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening van elkaar leren in het verder professionaliseren van de sector. Bijkomend voordeel is dat dergelijke informatie bijdraagt aan meer *objectieve* gesprekken met gemeenten bij de subsidieverstrekking.

Welke informatie gaat WALL verzamelen?

De WALL-informatie gaat over de welzijnsproducten die gespecificeerd zijn in het WILL-productenboek. Die informatie zal antwoord moeten geven op de vragen van de lokale partners, dus gemeente en welzijnsinstelling, en op de vragen van landelijke instanties, zoals de landelijke overheid, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het Centraal Bureau

voor Statistiek. Uiteraard zal WALL de welzijnsprestaties moeten kunnen relateren aan de doelen en de prestatievelden van de WMO.

Deze zogeheten *informatiebehoeften* worden vertaald in een schema, het *informatiemodel*. Met dit model is het mogelijk vast te stellen welke gegevens verzameld moeten worden middels registraties en enquêtes. Deze specificaties staan in een *gegevenswoordenboek*.

Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- o Werkzaamheden zijn gebaseerd op een gemengde aanpak van ervaringen opgedaan bottom-up en denkbeelden ontwikkeld top-down;
- o Betrokkenheid van zowel welzijnsinstellingen als gemeenten die samenwerken in lokale combinaties dient centraal te staan;
- o Betrokkenheid van landelijke organisaties VWS, VNG, CBS en MO-groep;
- o Acceptatie van producten door diegenen die hiermee moeten werken is maatgevend voor het resultaat;
- o Ontwikkeling en beheer moeten zodanig vormgegeven worden dat alle gemeenten en welzijnsinstellingen in Nederland gebruik kunnen maken van de producten en diensten.

Binnen en op basis van WILL-afspraken zijn hierbij de volgende doelen geformuleerd:

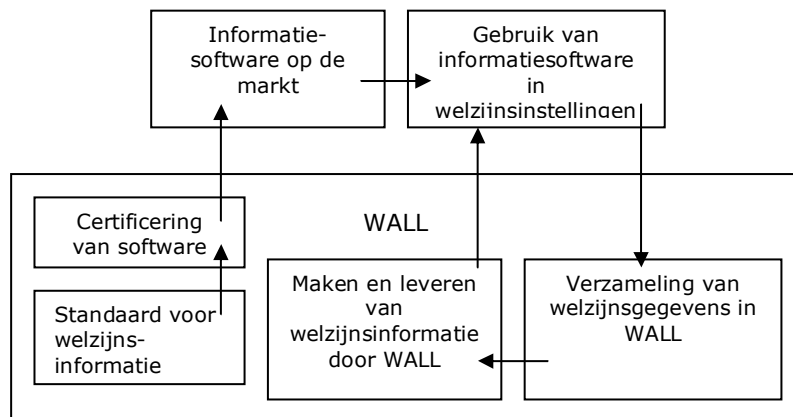
1. Ondersteuning van de geautomatiseerde welzijnsadministratie lokaal en landelijk met betrekking tot:
 - a. Urenregistratie;
 - b. Productenregistratie;
 - c. Dossieropbouw;
2. Creëren van mogelijkheden voor horizontale en verticale verantwoording;
3. Realiseren van onderlinge vergelijkingsmogelijkheden standaard en ad-hoc.

Hoe gaat WALL de welzijnsinformatie verzamelen?

In de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening zijn reeds diverse geautomatiseerde informatiesystemen over welzijnsprestaties in gebruik. WALL gaat daarnaast *geen* nieuwe instellingssoftware ontwikkelen en leveren. WALL gaat uit van bestaande instellingssoftware. Deze systemen vormen de bron van gegevens voor WALL.

Aan de hand van het *gegevenswoordenboek* zijn softwareleveranciers in staat hun software geschikt te maken voor het leveren van de gewenste WALL-gegevens. Zo kunnen de gebruikers van de software, de instellingen voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening, vanuit de software de gegevens aanleveren aan de landelijke gegevensverzameling van WALL. WALL verwerkt vervolgens de gegevens tot nuttige benchmark- en brancheinformatie. Softwaresystemen die in staat zijn correcte gegevens aan WALL aan te leveren, krijgen een certificaat. De welzijnsinstellingen kunnen daaraan zien of een bepaald systeem WALL-conform is.

De kringloop van informatiestandaard via registratie naar welzijnsinformatie ziet er in schema aldus uit:



Dit betekent dat best practices centraal zullen staan. Hierbij zijn de volgende spelregels geformuleerd:

- o De kern van de informatiestructuur van de welzijnssector wordt gevormd door gecertificeerde systemen bij welzijnsinstellingen/gemeenten en een landelijke databank;
- o Certificering vindt plaats op basis van functionele en technische criteria zoals bepaald in een landelijk informatiemodel. Een landelijk informatiemodel kan veranderen in de tijd;
- o Een landelijk informatiemodel wordt opgesteld aan de hand van het informatiemodel zoals beschreven in het productenboek en de gegevensmodellen en datamodellen van in gebruik zijnde systemen;
- o De gegevensmodellen dienen gebaseerd te zijn op de producten die zijn benoemd in het productenboek. De datamodellen zullen gebaseerd moeten zijn op algemene marktprotocollen (bijvoorbeeld de n.a.w.-classificatie, een burgerservicenummer, etc).
- o Landelijk overzicht en benchmarking zal kunnen plaatsvinden door bevraging van de gegevens die zijn opgeslagen in gecertificeerde systemen die gebruikt worden bij de welzijnsinstellingen.

Bij de verzameling en verwerking van welzijnsinformatie zijn meerdere partijen betrokken: welzijnsinstellingen, gemeenten, CBS, het Servicepunt Welzijnsinformatie, de MOgroep. De relaties tussen deze partijen moeten helder zijn. Daartoe stelt het WALL-project een protocol of statuut op.

Hoe gaat het Servicepunt Welzijnsinformatie eruit zien?

De WILL- en WALL-projecten gaan over in het Servicepunt Welzijnsinformatie. Het Servicepunt gaat de producten beheren die in de projecten ontwikkeld zijn: het productenboek, het handboek toepassing productgerichte subsidiëring, de systematiek voor klanttevredenheidsonderzoek en het informatiemodel. Het Servicepunt zorgt zo nodig ook voor doorontwikkeling van de producten.

Het eigendom van de informatie ligt bij de welzijnsinstellingen. Het gebruik van de informatie dient zowel de behoeften van het instellingsmanagement als de algemene behoeften van de branche, de gemeenten en de rijksoverheid.

Wat is de tijdplanning van het project? En wat zijn de resultaten?

Het WALL-project ontwikkelt een en ander in drie fasen.

In de eerste fase (eerste halfjaar 2006: *'inventarisatie en ontwerp'*) staat de structuur van de informatievoorziening centraal. Er vindt een inventarisatie plaats van de relevante softwaresystemen die reeds in de branche in gebruik zijn. Bovendien worden de verschillende landelijke behoeften aan welzijnsinformatie geïnventariseerd. Op basis daarvan vindt het ontwerp plaats van het WALL-informatiemodel. In deze eerste fase wordt een landelijk informatiepunt opgebouwd en het gewenste Servicepunt Welzijnsinformatie ontworpen.

In de tweede fase (tweede halfjaar 2006: *'inrichting'*) kan het Servicepunt Welzijnsinformatie worden ingericht. Dan kunnen ook de WILL-producten worden overgedragen van het WILL-project aan het Servicepunt.

Tenslotte wordt in de derde en laatste fase (2007: *'consolidatie'*) de dienstverlening van het Servicepunt verder ontwikkeld. Het Servicepunt kan dan ook de resultaten van het WALL-project overnemen.

In 2008 beschikt de branche dus over: het WALL-informatiemodel (informatiestandaard); gecertificeerde informatiesystemen voor de welzijnsinstellingen; benchmarks (op basis van *best practices* en WILL-standaarden); het Servicepunt Welzijnsinformatie met een aanbod

voor dienstverlening. In 2008 zullen deze resultaten beschikbaar zijn voor de aan WILL deelnemende Lokale Combinaties. Daarna vindt uitbreiding van het aantal deelnemers plaats.

Hoe garandeert het project de kwaliteit van de resultaten?

De mogelijke risico's van het WALL-project zijn geïnventariseerd in overleg met betrokken welzijnsinstellingen en gemeenten. Deze betreffen: de tijdige beschikbaarheid van benodigde definities en specificaties, voldoende beschikbare capaciteit, de mogelijk onduidelijke verantwoordelijkheid voor implementatie en beheer, het afbrokkelen van de betrokkenheid van welzijnsinstellingen aan WILL-WALL, mogelijk knellende beleidskaders en de mogelijk onvoldoende ondersteuning voor kleine instellingen en gemeenten.

Om het hoofd te kunnen bieden aan deze risico's wordt een aantal maatregelen genomen:

- o Versterken van het draagvlak door verbetering van de informatieoverdracht en creëren van een dialoog;
- o Invoering en gebruik van systemen zal goed moeten worden ondersteund door gebruik te maken van elkaars deskundigheid;
- o Zorgdragen voor een goed evenwicht tussen haalbaarheid, draagvlak, uniformiteit en regelzucht;
- o Creëren van voldoende middelen middels een subsidieaanvraag;

Om inzicht te vergroten in de mogelijkheden en beperkingen van de gekozen opzet (welzijnsinformatie verzamelen op basis van bestaande informatiesystemen) zal een permanente dialoog met alle betrokkenen nodig zijn.

Om deze maatregelen goed uit te kunnen voeren is afstemming van doelen en werkzaamheden tussen WILL- en WALL-project van het grootste belang. Deze afstemming vindt op strategisch niveau plaats in de Regiegroep. Op operationeel niveau gebeurt dat tussen de projectleiders WILL en WALL.

Voor het slagen van het project zal aan een aantal randvoorwaarden moeten worden voldaan, te weten:

- o De benodigde subsidie wordt beschikbaar gesteld;
- o WILL-producten worden tijdig en compleet ontvangen;
- o Er is aantoonbaar draagvlak voor de WILL-producten;
- o De specificaties, opleidingsplannen e.d. bij reeds gebruikte systemen zijn beschikbaar;
- o Medewerkers uit de verschillende partijen zijn beschikbaar om te participeren in gebruikersgroepen, functionele raad, klankbordgroep en productgroepen.

Kwaliteit is een integraal onderdeel van de aanpak van het project. Het toetsen, verifiëren en testen van producten en projectresultaten wordt in de projectaanpak als een geïntegreerd onderdeel van de werkzaamheden gezien. Er wordt dus niet gewerkt met het achteraf testen of beoordelen van producten. Het realiseren van producten begint met het vooraf specificeren van de kwaliteitseisen en acceptatiecriteria. Door gedurende de ontwikkeling voortdurend te verifiëren, toetsen en testen of de werkwijze en de producten voldoen aan de gestelde criteria, wordt de nagestreefde kwaliteit als het ware "werkende weg" gerealiseerd.

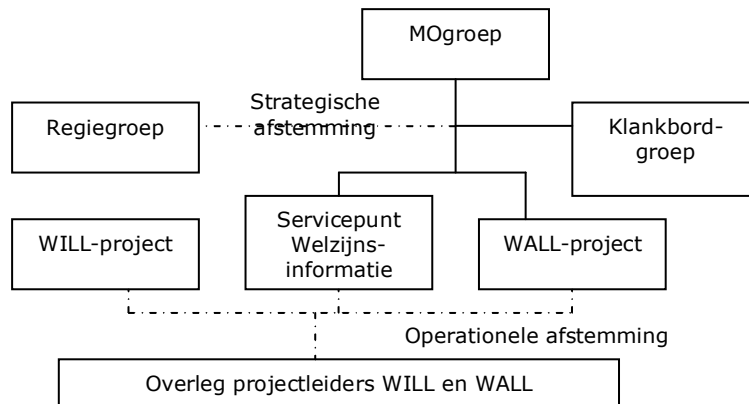
Hoe is het project georganiseerd?

Het WALL-project is een project van de Maatschappelijk Ondernemers Groep. De MOgroep werkt hierbij nauw samen met de VNG. Deze samenwerking is vastgelegd in een overeenkomst.

Directe betrokkenheid van de LC's is van het grootste belang, omdat de werkzaamheden voor het grootste deel worden uitgevoerd door de welzijnsinstellingen. De werkzaamheden zullen daarom in nauw overleg met het veld worden aangestuurd. De bestaande WILL-commissies zullen geraadpleegd worden omwille van de afstemming met de LC's.

Een klankbordgroep zal als uitkijkpost van het veld de producten van het project toetsen en commentariëren. In de klankbordgroep hebben vier directeurs van welzijnsinstellingen en een vertegenwoordiger van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten zitting.

In schema ziet de bestuurlijke en operationele aansturing er als volgt uit:



Gebruikersgroepen begeleiden de uit te voeren werkzaamheden. Deze groepen worden bemenst door medewerkers van welzijnsinstellingen en gemeenten. De gebruikersgroepen worden samengesteld op basis van de informatiesystemen die in de branche in gebruik zijn.

Wat baat het en wat schaadt het?

Een eenduidige informatievoorziening draagt bij aan uniforme informatie ten behoeve van verantwoording en benchmarking. Dit dient als input voor het optimaliseren en standaardiseren van werkprocessen en prestaties in de branche welzijn & maatschappelijke dienstverlening.

Het doorvoeren van procesoptimalisaties kan leiden tot aanmerkelijke besparingen .De besparingen zullen kunnen worden bereikt bij alle betrokken partijen, te weten: welzijnsinstellingen, gemeenten, CBS, VWS.

Om deze informatievoorziening te realiseren is een investering nodig. Welzijnsinstellingen moeten kosten maken om de WILL-doelstellingen met behulp van WALL te behalen. Sommigen zullen bestaande instellingssoftware moeten aanpassen. Anderen zullen nieuwe software moeten aanschaffen en invoeren.

Daarnaast zullen mogelijk ook aan de zijde van de gemeenten investeringen nodig zijn om in de LC's s met de welzijnsinstellingen op een goede manier informatie te kunnen uitwisselen. Voorts is het waarschijnlijk nodig dat het Servicepunt Welzijnsinformatie een bevragingssysteem aanschafft en ontwikkelt voor het verwerken en genereren van benchmarkinformatie. Iets dergelijks zal ook nodig zijn om kennis en ervaringen uit de welzijnssector vast te leggen.

Ter dekking van deze kosten zal een subsidieverzoek ad 2,2 miljoen euro worden gericht aan het ministerie van VWS.

De operationele kosten voor het draaiende houden van het Servicepunt in een stabiele situatie bestaan voornamelijk uit personeelskosten. Het Servicepunt kan zijn eigen continuïteit waarborgen door inkomsten te genereren uit het leveren van producten en diensten. De inkomsten zullen in verhouding moeten staan tot de kosten. Het streven is dat per 1 januari 2008 de kosten en inkomsten van het Servicepunt met elkaar in evenwicht zijn.

Namen en adressen

Opdrachtgever: Maatschappelijk Ondernemers Groep

Aly van Beek

Admiraal Helfrichlaan 1, 3502 GH Utrecht, 030-2983437, vanbeek@mogroep.nl

Projectleider:

Johan van Wamelen

Admiraal Helfrichlaan 1, 3502 GH Utrecht, vanwamelen@mogroep.nl