

## Adviesnota algemeen bestuur

### Voorstel van het dagelijks bestuur

30 september 2024

<b>Openbaar</b>	<b>Registratienummer</b>	<b>Datum</b>
Ja	2024-000019	16 oktober 2024
<b>Agendapunt</b>	<b>Onderdeel SamenTwente</b>	
B4	Bedrijfsvoering	

### Onderwerp

I-visie informatiemanagement, informatiebeveiliging en privacy

### Voorstel

1. De I-visie 2025-2028 SamenTwente vast te stellen

### Inleiding

Maatschappelijke, technologische, wettelijke en organisatorische ontwikkelingen volgen elkaar in snel tempo op. Ze worden ook steeds complexer. Deze ontwikkelingen hebben invloed op onze organisatie en processen. We kunnen niet op alle ontwikkelingen inspelen. We moeten keuzes maken en prioriteiten stellen. Om te kunnen inspelen op belangrijke ontwikkelingen is in 2023 een ambitiedocument voor versterking informatiemanagement, -beveiliging en privacy opgesteld. Dit is in uw vergadering van 17 januari 2024 besproken. Op 14 februari 2024 heeft u ingestemd met het voornemen om voor de uitvoering van het ambitiedocument stapsgewijs extra budget op te nemen in de begroting. Op 10 juli 2024 is de begroting uitgebreid met structureel € 1,23 miljoen vanaf 2025. Voor 2024 is incidenteel € 0,65 miljoen beschikbaar gesteld. Door deze investering kunnen we de basis meer op orde brengen door te voldoen aan wet- en regelgeving, kwetsbaarheid te verminderen en sneller te anticiperen op nieuwe ontwikkelingen. Om aan onze ambities uitvoering te geven, hebben we onze visie op informatiemanagement, -beveiliging en privacy voor SamenTwente opgesteld: de I-Visie. De I-visie wordt verder uitgewerkt in een aantal beleidsstukken en uitvoeringsdocumenten. Een proces dat al volop in uitvoering is en ook al tot concrete acties heeft geleid.

### Beoogd effect

Richting geven aan en uitwerken van onze ambities over informatiemanagement, -beveiliging en privacy.

## Argumenten

### *1.1. De I-Visie geeft richting en kaders aan de manier waarop we invulling geven aan onze digitale ambities.*

In de I-Visie staan de strategische uitgangspunten en doelen beschreven waarmee we bijdragen aan het realiseren van onze organisatiedoelstellingen: de inzet en activiteiten van gemeenten en samenwerkingspartners te ondersteunen en versterken, met als doel gezonde, veilige en vitale inwoners van Twente. De visie is opgesteld vanuit de leidende principes van SamenTwente en de strategische A3 van Bedrijfsvoering. We hebben drie ontwikkelsporen benoemd: een stevige basis, een digitale en wendbare organisatie en informatie gestuurd werken. De voortgang van de thema's en sporen helpt ons de informatievoorziening verder te professionaliseren en optimaliseren. De invulling van deze sporen naar initiatieven en projecten staat in de beleidsplannen Informatiemanagement, Informatiebeveiliging en Privacy. Hierbij staat voorop dat we meerwaarde leveren aan de maatschappelijke opgaven en strategische doelen van onze organisatie. De I-Visie helpt ons bij het vormgeven van een meerjarenplanning voor projecten.

### *1.2 De I-visie wordt nog verder uitgewerkt*

De I-Visie dient als basis om de veranderingen op het gebied van informatievoorziening, informatiebeveiliging en privacy in goede banen te leiden. Het bijbehorende uitvoeringsbeleid leggen we vast in het Informatiebeleidsplan, Informatiebeveiligingsbeleid en Privacybeleid. Deze plannen zullen door het dagelijks bestuur worden vastgesteld. Daarnaast werken we aan concrete instructies voor de uitvoering. In bijlage 2 staat een overzicht waarin de samenhang van de diverse documenten is uitgewerkt.

### *1.3 Met de I-visie werken we aan belangrijke speerpunten voor onze organisatie.*

Met de I-visie en de daaronder liggende beleidsplannen op gebied van Informatiemanagement, Informatiebeveiliging en Privacy werken we aan de volgende doelen:

- Voldoen aan wetgeving en normen voor informatiebeveiliging en privacy (onder andere. AVG, BIO, NEN7510)
- Procesoptimalisatie en automatisering
- Vernieuwen (informatie gedreven werken en robotisering)
- Borgen van privacy-beginselen zoals rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie
- Juiste en continue afstemming tussen (informatie) behoeftes vanuit de organisatie en IT-dienstverlening.

## Kanttekening

### *1.1. De wereld om ons heen blijft veranderen*

De digitale wereld heeft zich de afgelopen jaren in sneltrein vaart ontwikkeld. En voor de komende jaren zullen verschillende (Europese) wetten deze ontwikkelingen waarschijnlijk alleen maar versnellen. En daarbij zal Artificial Intelligence ook in toenemende invloed hebben op deze ontwikkelingen.

Hierdoor kan de organisatie niet op een zeer lange termijn vooruit kijken. Dit is ook waarom wij de I-visie iedere 4 jaar zullen updaten en aan het Algemeen Bestuur zullen voorleggen.

Doordat onderliggende beleidsstukken, standaarden en werkprocessen wel meer kort cyclisch zullen worden aangepast behoudt de organisatie wel zijn flexibiliteit en wendbaarheid om op de ontwikkelingen in te springen.

### **Kosten, baten, dekking**

Met het vaststellen van deze I-visie zijn geen kosten verbonden die om aanvullende dekking vragen.

### **Communicatie**

Geen aanvullende communicatie

### **Vervolg**

- De I-visie wordt uitgewerkt in verschillende beleidsplannen en uitvoeringsdocumenten. Zie hiervoor bijlage 2.
- Via de planning & control cyclus wordt u periodiek geïnformeerd over de voortgang van de realisatie van de I-visie.

### **Bijlagen**

1. I-visie
2. Visualisatie samenhang beleid informatiemanagement, informatiebeveiliging en privacy

### **Besluit algemeen bestuur:**

---

[tekst]

**Enschede, 16-10-2024**

**secretaris**

drs. S. Dinsbach

**voorzitter**

drs. C.F.M. Bruggink

## Titel: I-Visie en SamenTwente

### Managementsamenvatting

#### Waarom deze I-Visie?

- Onze medewerkers **hebben de juiste informatie nodig**, in de vorm die voor hen het meest geschikt is. Zo kunnen zij hun werk zo goed mogelijk doen, waar en wanneer dan ook. Om dit te kunnen realiseren, is een visie op informatiemanagement nodig.
- Vanuit de leidende principes en de strategische A3 van Bedrijfsvoering hebben wij deze visie op informatiemanagement opgesteld. **We formuleerden strategische uitgangspunten en doelen** die een bijdrage leveren aan het realiseren van onze organisatiedoelstellingen: de inzet en activiteiten van gemeenten en samenwerkingspartners te ondersteunen en versterken, met als doel gezonde, veilige en vitale inwoners van Twente.
- We hebben **drie ontwikkelsporen benoemd** (een stevige basis, een digitale en wendbare organisatie en informatiegestuurd werken). De voortgang van de thema's en sporen helpt ons de informatievoorziening verder te professionaliseren en optimaliseren. De invulling van deze sporen naar initiatieven en projecten vind je terug in de beleidsplannen Informatiemanagement, Informatiebeveiliging en Privacy.

#### Toepassing van deze I-Visie

- De I-Visie **geeft richting en kaders** aan de manier waarop we invulling geven aan onze digitale ambities, de informatievoorziening en -architectuur in de snel veranderende digitale informatiesamenleving. Hierbij staat voorop dat er meerwaarde wordt geleverd aan de maatschappelijke opgaven en strategische doelen van onze organisatie.
- De I-Visie helpt ons bij **het vormgeven van een meerjarenplanning** voor projecten.

Titel: I-Visie en SamenTwente			
Versie:	Aangepast op:	Vastgesteld op:	door:
Eigenaar:	Evaluatiedatum:	Pagina 1 van 18	



## Versiebeheer

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Door</b>	<b>Omschrijving</b>
0.1	26-09-2023	G. Roos	Concept I-Visie
0.2	15-11-2023	Olga Leever	Redactie tekstschrijver versie 1
0.3	22-11-2023	Olga Leever	Redactie tekstschrijver versie 2

# 1 Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 Kaders voor I-Visie</b>	<b>5</b>
2.1 Randvoorwaarden voor effectieve informatievoorziening	5
2.2 Informatiebeveiliging & Privacy	5
2.3 SPOOR 1: een stevige basis	7
2.4 SPOOR 2: digitale & wendbare organisatie	10
2.5 SPOOR 3: informatiegestuurd werken	12
<b>3 Uitwerking kaders I-Visie</b>	<b>14</b>
3.1 Ambities informatiebeveiliging & privacy	14
3.2 Ambities digitale en wendbare organisatie	15
3.3 Ambities duurzame toegankelijkheid en archivering	16
3.4 Ambities zaak-en procesgericht werken	16
3.5 Ambities informatiegestuurd werken: cultuuromslag met randvoorwaarden	16
3.6 Ambities informatiegestuurd werken: helder beleid en databekwaamheid	17
3.7 Vervolgstappen	17

## 1. Inleiding

Deze I-Visie is de eerste stap in de inrichting van de informatievoorziening van SamenTwente, de overkoepelende organisatie van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst Twente (GGD Twente), Veilig Thuis Twente (VTT) en de Organisatie voor Zorg en Jeugdhulp in Twente (OZJT). Ook Kennispunt Twente als Samen14 zijn als gast in onze organisatie ondergebracht. Wij zijn professionele uitvoeringsorganisaties van en voor gemeenten. We werken samen met lokale en regionale ketenpartners en stakeholders.

### **Missie en visie van onze organisatie**

Samen met de 14 gemeenten en onze ketenpartners zetten we ons in voor gezonde, veilige en vitale inwoners van Twente. Dat doen we door de inzet en activiteiten van gemeenten en samenwerkingspartners te ondersteunen en versterken. Om de juiste dienstverlening te kunnen verlenen, hebben medewerkers de juiste informatie nodig in de vorm die voor hen het meest geschikt is. Zo kunnen zij hun werk zo goed mogelijk doen, waar en wanneer dan ook. Om dit te kunnen realiseren, zorgen wij ervoor dat

- de organisatie (procesmatig) in control is
- de informatievoorziening actueel is
- medewerkers goed kunnen samenwerken, zowel binnen als buiten de organisatie
- we ons houden aan de wet- en regelgeving
- het medewerkerspotentieel maximaal wordt benut;
- de werkomgeving veilig en gezond is.

### **Waarom een I-Visie?**

De I-Visie geeft richting en kaders aan de manier waarop we invulling geven aan onze digitale ambities, de informatievoorziening en -architectuur in de snel veranderende digitale informatiesamenleving. Hierbij staat voorop dat er meerwaarde wordt geleverd aan de maatschappelijke opgaven en strategische doelen van onze organisatie.

De I-Visie is dit jaar voor het eerst opgesteld. De visie helpt ons bij het vormgeven van een meerjarenplanning voor projecten. De I-Visie is opgesteld met collega's van IM&T en met behulp van de input uit de gehouden interviews met CMT leden en andere direct belanghebbenden.

### **Leeswijzer**

In de eerste paragrafen van dit document vind je de kaders voor de I-Visie, opgesteld aan de hand van de drie ontwikkelsporen die we in het Informatiebeleidsplan uiteen hebben gezet. Vervolgens staat de uitwerking van de kaders beschreven. In vervolgtrajecten wordt vormgegeven aan een uitvoeringsplan dat in een structurele PDCA-cyclus geborgd moet worden. Ook schetsen we een beeld van de manier waarop de afdeling IM&T verder geprofessionaliseerd wordt.

## 2. Kaders voor I-Visie

In dit hoofdstuk lees je wat de randvoorwaarden zijn voor een effectieve informatievoorziening. Ook schetsen we de kaders voor deze I-visie aan de hand van drie ontwikkelsporen: een stevige basis, een digitale en wendbare organisatie en informatiegestuurd werken.

### 2.1 Randvoorwaarden voor effectieve informatievoorziening

De (wettelijke) ontwikkelingen voor gemeenten en zorginstaties volgen elkaar in rap tempo op. In deze visie benoemen we een paar van deze ontwikkelingen. Misschien ken je niet alle termen die we noemen – daarvoor hebben we in de bijlagen een begrippenlijst opgenomen.

Deze ontwikkelingen vragen om een betrouwbare, robuuste en wendbare informatievoorziening. Informatievoorziening is van groot strategisch belang en speelt een belangrijke rol in besluitvormingsprocessen, beleidsvorming en bedrijfsvoering. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van data om het integrale zorgaanbod te monitoren en te voorspellen. Om voldoende op deze veranderingen te kunnen in spelen, is het belangrijk om te anticiperen op deze veranderingen. En daarbij is een efficiënt en slim gebruik van informatievoorziening cruciaal.

#### De basis op orde

Dit betekent wel dat de basis op orde moet zijn:

- de data zelf: actueel, beschikbaar, volledig en betrouwbaar
- en ook het gebruik daarvan: managementdashboards, informatiegestuurd werken

### 2.2 Informatiebeveiliging & Privacy

Dagelijks werken we met kritische, vertrouwelijke en vaak persoonsgerelateerde informatie gewerkt. En dus is informatieveiligheid zeer belangrijk voor onze organisatie.

Door technische ontwikkelingen neemt onze afhankelijkheid van informatie toe, en daarmee ook de noodzaak om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie zeker te stellen. Ook de samenleving stelt steeds hogere eisen aan de digitale volwassenheid en informatiebeveiliging van onze organisatie. Verlies van gegevens, uitval van ICT, of het door onbevoegden kennisnemen of manipuleren van bepaalde informatie kan ernstige gevolgen hebben voor burgers, bedrijven, partners en onze eigen organisatie. Ook zijn er waarschijnlijk politieke consequenties en imagoschade.

#### Integrale aanpak

Dit vereist een integrale aanpak en voldoende risicobewustzijn, waar ieder organisatieonderdeel bij betrokken is. Verantwoord en bewust gedrag van medewerkers is essentieel om informatieveiligheid te bereiken en te behouden.

#### Onze ambitie

Het is onze ambitie om de informatieveiligheid structureel naar een hoger niveau te brengen. Als de basis door implementatie van bijvoorbeeld de BIO en/of NEN7510 op orde is, verhoogt dit de digitale weerbaarheid van SamenTwente. Daarbij helpt deze regelgeving het lijnmanagement bij het nemen



van zijn verantwoordelijkheid en het uitvoering geven aan informatiebeveiliging. De NIS2-richtlijn, gepland voor oktober 2024, zal dit uiteindelijk opnemen in de wet.

Met de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO), NEN7510 en Network and Security directive (NIS2) wordt er van ons verwacht dat wij veilig en juist met (persoons-) gegevens omgaan. We verwerken in onze processen veel privacygevoelige gegevens. Het is een kerntaak en -verantwoordelijkheid om hier zorgvuldig en professioneel mee om te gaan. Ook is het van belang dat de inwoner/cliënt regie houdt op persoonlijke gegevens en het gebruik daarvan door derden en de mogelijkheid krijgt om gegevens te corrigeren of verwijderen. Tot slot is het belangrijk dat de inwoner/cliënt gegevens kan (her)gebruiken. Hierdoor verbetert de transparantie, neemt de kwaliteit van gegevens toe en wordt de positie van de inwoner/cliënt versterkt.

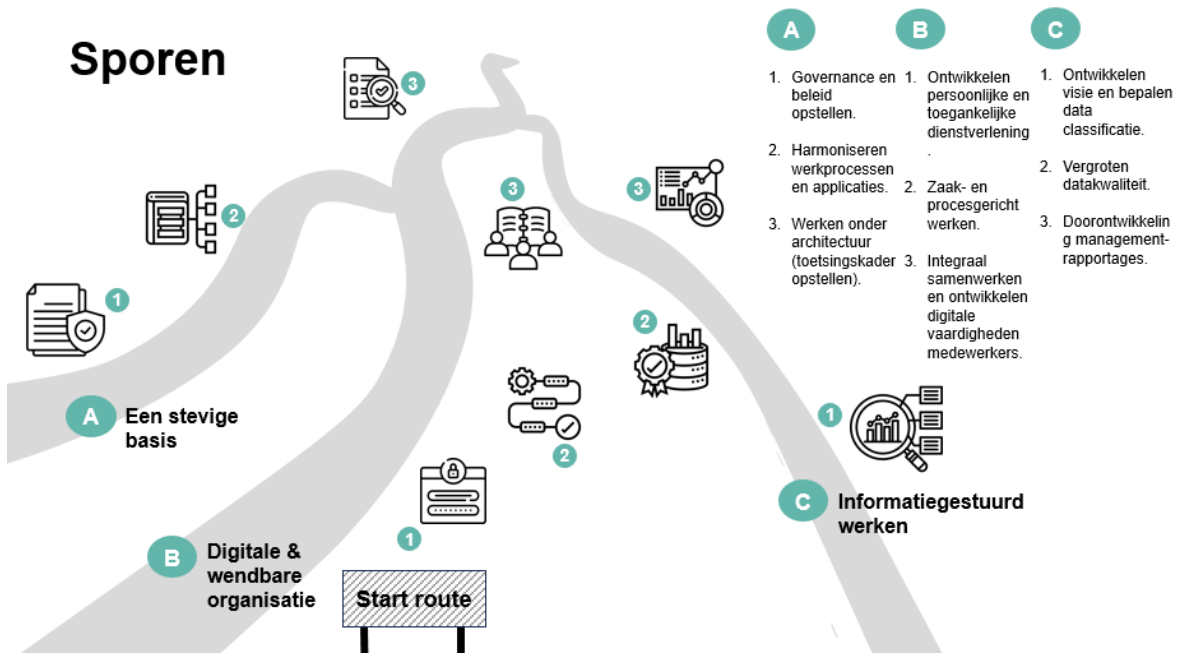
### De noodzaak van een I-Visie

Uiteraard vraagt dit ook om een scherp bewustzijn en digivaardigheid van iedereen die hier een rol en verantwoordelijkheid in heeft. Waarom dit noodzakelijk is, laten we zien in de I-Visie. Daarin vertalen we immers de doelstellingen en ambities van SamenTente. We betrekken in de visie ook de externe ontwikkelingen bij onze ketenpartners als VNG en GGD GHOR. Deze doelstellingen en ambities geven we weer in drie ontwikkelsporen. Je ziet ze hieronder schematisch weergegeven. Meer over de sporen lees je in hoofdstuk 2 van het Informatiebeleidsplan.

Een stevige basis

Digitale en wendbare organisatie

Informatiegestuurd werken



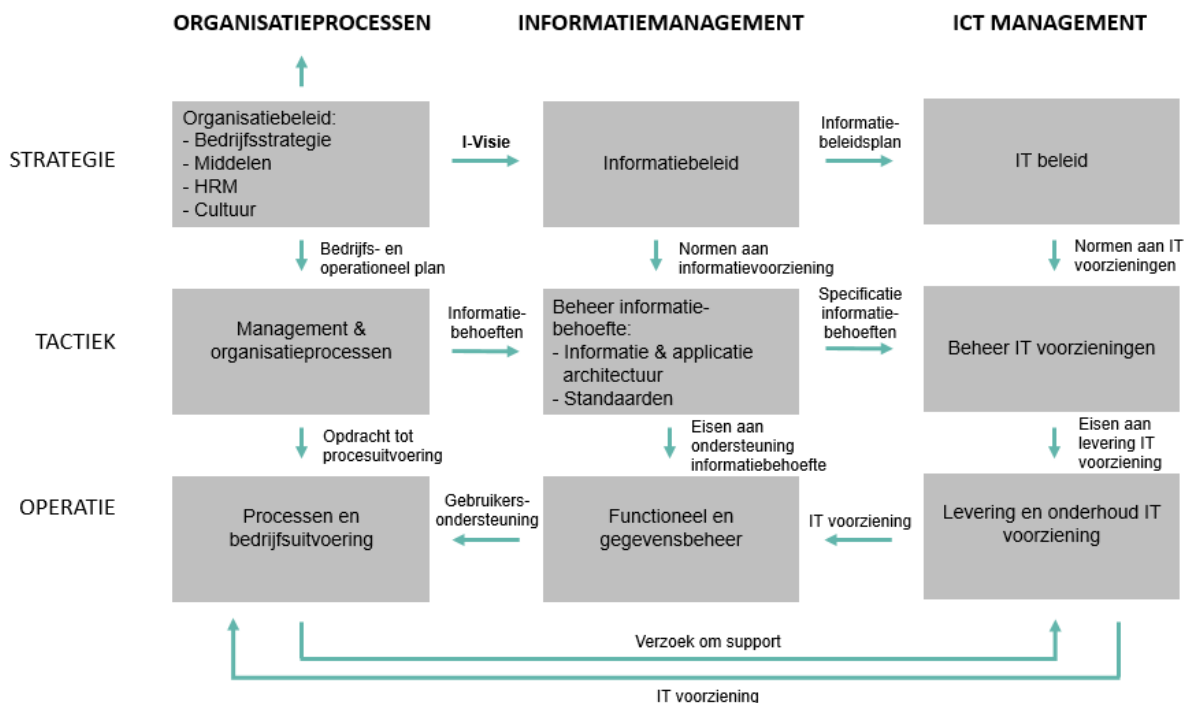
## 2.3 SPOOR 1: een stevige basis

Het opstellen van een I-Visie en het Informatiebeleidsplan dat daaruit voortkomt, biedt verschillende kansen:

- processen opnieuw vormgeven en standaardiseren
- het eigenaarschap goed beleggen
- het informatielandschap onder de loep nemen en opnieuw vormgeven volgens relevante wet- en regelgeving.

### Integrale afstemming

Dit vraagt ook om betere afstemming tussen de bedrijfsonderdelen en IT. De focus moet liggen op de gezamenlijke doelen, plannen en belangen. Deze integrale afstemming moet plaatsvinden op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Een model dat hierbij kan helpen, is het 9-vlaks model als referentiemodel voor Informatiemanagement:



### Inrichting en beheer informatievoorziening

We willen op een effectieve en efficiënte manier aan de organisatiedoelstellingen werken. Om dat te bereiken, is het nodig om de informatievoorziening op de juiste manier in te richten, te beheren en te innoveren. Balans, regie en continuïteit zijn daarin onmisbaar. Middelen om dit te bereiken zijn Governance, Risk & Compliance, harmonisatie en werken onder architectuur. In onderstaande paragrafen lees je een toelichting hierop.

## Governance, Risk en Compliance

Met Governance Risk & Compliance (GRC) streven we naar een geïntegreerde benadering van governance, risicobeheer en naleving. GRC richt zich op het identificeren van synergie tussen deze gebieden en zorgt voor een holistische aanpak om risico's te beheren en naleving te waarborgen.

### Waarom GRC?

Het moderne risicolandschap verandert en evolueert voortdurend. Door de pandemie werden we eraan herinnerd dat we niet altijd grip op de situatie hebben, of het nu gaat om een land of een individu. En omdat cloudoplossingen en intelligente technologieën zich blijven ontwikkelen, worden cybercriminaliteit, gegevenslekken en fraude een steeds complexere bedreiging. Het is dus belangrijk voor ons om alle mogelijke hulpmiddelen te benutten en vereenvoudigen om te kunnen anticiperen op risico's en om deze te beheren. Het bereiken van bedrijfsdoelstellingen en het handhaven van strenge compliance- en governancenormen is een groeiende uitdaging voor elke organisatie.

Met behulp van Governance Risk & Compliance maken we onze bedrijfsvoering effectiever en efficiënter, beheersen we risico's, versnellen we goede governance en voldoen we aan de steeds veranderende regelgeving. Het ondersteunt de hele organisatie bij cruciale besluitvorming en het behalen van belangrijke organisatiedoelen. Kortom, dankzij GRC komen en blijven we in control.

### Harmonisatie van werkprocessen en applicaties

Harmonisatie, consolidatie, standaardisatie en integratie van alle benodigde applicaties en componenten creëren een situatie die optimalisatie van het onderhoud, het beheer en de exploitatie van het informatielandschap mogelijk maakt. Maar het vraagt wel om keuzes en een duidelijke visie.

### Waarom harmonisatie?

SamenTwente heeft op dit moment een complex informatielandschap. Processen zijn in verschillende omgevingen beschreven en vastgelegd. Daarnaast ontbreekt er een helicopterview: vaak wordt voor elk probleem een deeloplossing gezocht. Er zijn voor specifieke problemen veel decentrale applicaties aangeschaft, zonder te kijken of er al functionaliteiten beschikbaar waren binnen het bestaande applicatielandschap. En soms is er vanwege initiële kosten voor een separate applicatie gekozen, waarbij we minder aandacht hadden voor kwetsbaarheid, kwaliteit en kansen.

Betere resultaten op het gebied van kwetsbaarheid, kwaliteit, kosten en kansen komen pas echt in beeld als de organisatieonderdelen binnen SamenTwente bereid zijn hun applicaties en processen te harmoniseren. Daar zijn twee redenen voor:

- We hoeven dan minder applicaties te ondersteunen en beheren.
- Medewerkers kunnen makkelijker met collega's samenwerken. Deze kennisbundeling verhoogt niet alleen de kwaliteit van het werk, maar medewerkers krijgen ook meer kansen zichzelf te ontwikkelen.

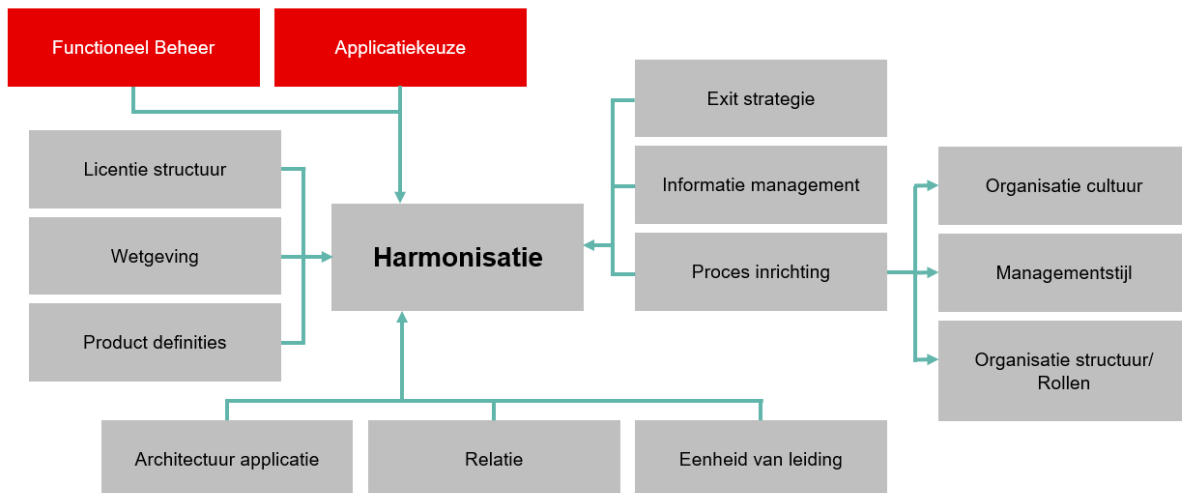
### Harmonisatie vraagt om keuzes

Harmonisatie van processen en applicaties vraagt wel om keuzes, zoals:

- Wie wil zijn eigen werkwijze en software veranderen?
- Wat vinden gebruikers belangrijk?

- Welke functionaliteiten zijn nodig?
- Welke software sluit daarbij aan?
- Welke leveranciers kunnen dit leveren?

In het schema hieronder staan een aantal aandachtsgebieden waarmee rekening gehouden moet worden:



### Kiezen op basis van heldere uitgangspunten

Een goed antwoord op bovenstaande vragen is alleen mogelijk als we een duidelijke visie formuleren en als we werken onder architectuur implementeren. Beslissingen over applicaties kunnen we dan nemen op basis van heldere uitgangspunten in plaats van persoonlijke voorkeuren. Dit kan door eerst deze vragen te beantwoorden:

1. Waar gaan we naartoe?

Wat betekent dat voor de processen?  
 Hoe ondersteunen we dat applicatief?  
 Welke infrastructuur is hiervoor nodig?

### Werken onder architectuur

Het informatielandschap wordt steeds complexer. Onder andere de digitale transformatie heeft voor een toename van het aantal applicaties, systemen en informatiestromen gezorgd. Ze zijn gekoppeld, hebben een onderlinge afhankelijkheid en integreren met verschillende landelijke en lokale (basis)registraties en voorzieningen. Het gevolg is een complex en (soms) onsamenhangend informatielandschap. Zijn er verbeteringen, vervangingen of vernieuwing nodig, dan leidt dat tot problemen. Werken onder architectuur is hiervoor de oplossing.

### Waarom werken onder architectuur?

Werken onder architectuur zorgt dat we precies weten welke applicaties en/of welke werkprocessen worden geraakt bij een wijziging of vernieuwing. Werken onder én aan architectuur biedt inzicht, overzicht en samenhang in het informatielandschap. De voordelen op een rij:

- een betere afstemming tussen strategie en operatie en tussen business en IT
- inzicht in de huidige en gewenste inrichting en samenhang van de organisatie, processen en informatievoorziening
- architectuur brengt het applicatie- en informatielandschap in kaart én laat zien hoe wij als organisatie architectuur kunnen inzetten om onze bedrijfsvoering te verbeteren
- projecten binnen SamenTwente kunnen we gecontroleerd uitvoeren. Alle grote veranderingen die wij doorvoeren, toetsen we hieraan. Zo borgen en bewaken we dat veranderingen in onze IT-omgeving in samenhang plaatsvinden en dat we onze strategie en doelen maximaal realiseren

### **Doelstellingen**

Met werken onder architectuur willen we dit bereiken:

- in lijn zijn met strategie en beleid
- toekomstvast en wendbaar zijn
- bewaken overall samenhang
- bewaken kaders
- inzicht hebben in consequenties en impact van veranderingen

## **2.4 SPOOR 2: digitale & wendbare organisatie**

De ontwikkelingen en snel veranderende omstandigheden vragen om een digitale en wendbare organisatie. We zullen moeten nadenken over andere werkvormen en manieren van samenwerken. Hiervoor is een cultuurverandering nodig. En ander gedrag van medewerkers. Met de introductie van Agile werken is bijvoorbeeld het inrichten van continu verbeteren een mooie kans. Het doel is om verbeteringen op de belangrijkste KPI's te realiseren, om op die manier de organisatie te verbeteren en waar mogelijk besparingen te realiseren. Met de huidige mensen zetten wij een werkwijze op die gericht is op het vergroten van de effectiviteit en efficiëntie van onze organisatie en de uitvoering van de processen. Agile werken kan een positieve impact maken voor het leveren van waarde voor en door de organisatie.

### **Waarom een digitale & wendbare organisatie?**

Wendbaarder worden en continu verbeteren gaat samen met de volgende veranderingen:

- sterker benutten van de capaciteiten van de medewerkers
- samenwerken met de klant is essentieel voor succes
- in korte cycli concreet zichtbaar of tastbaar resultaat leveren
- inspelen op veranderingen is belangrijker dan het volgen van een plan
- kort-cyclische face-to-face interactie met collega's met uiteenlopende expertise (multidisciplinaire) leidt tot succes

Om dit te kunnen realiseren, focussen we op en investeren we in:

1. ontwikkelen persoonlijke en toegankelijke dienstverlening
2. zaak- en procesgericht werken
3. integraal samenwerken en ontwikkelen digitale vaardigheden medewerkers

Hieronder vind je meer informatie over deze drie manieren van werken.

### **Ontwikkelen persoonlijke en toegankelijke dienstverlening**

SamenTwente is een gemeenschappelijke regeling met laagdrempelige toegang voor inwoners. We streven naar persoonlijke en toegankelijke dienstverlening. Als inwoner moet je geholpen worden op een manier die voor jou prettig is. Voor de één is dat online. De ander wil liever persoonlijk te woord gestaan en geholpen worden. Daarom is het belangrijk dat onze dienstverlening toegankelijk is voor iedereen. Digitaal als het kan, persoonlijk als het moet.

### **Zaak- en procesgericht werken**

Zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken. Het is procesmatig samenwerken met de zaak als middelpunt. Dit zijn de kenmerken van deze manier van werken:

- De informatie en documenten die tijdens het proces worden ontvangen of gecreëerd worden geregistreerd als 'zaak', samen met informatie over het proces
- Deze informatie wordt uniform ontsloten naar alle betrokkenen.

Met een standaard werkwijze en alle informatie op één plek, in digitale vorm, is er dus één punt waar alles samenkomt. Dit geeft sneller inzicht en overzicht: welke aanvragen van een inwoner of cliënt zijn in behandeling? En wat is de status daarvan? Zaakgericht werken draagt bij aan het maximaliseren van de interne en externe dienstverlening van SamenTwente.

### **Integraal samenwerken en ontwikkelen digitale vaardigheden medewerkers**

Integraal werken moet een strategisch thema zijn voor SamenTwente. Want door multidisciplinair en integraal samen te werken, creëer je meer betrokkenheid tussen de medewerkers en voelen ze zich samen verantwoordelijk voor het eindresultaat.

Integraal werken betekent dat er samenhang is in de aanpak tussen verschillende elementen. Daarbij gaat het om twee aspecten:

- Vanuit het perspectief van de cliënt/inwoner: een samenhangende aanpak die aandacht heeft voor alle zorgvraagstukken van de cliënt.
- Vanuit organisatorisch perspectief: professionals werken met elkaar samen en stemmen processen, werkwijze en expertise op elkaar af om tot een gezamenlijk plan voor de klant te komen.

Digitale vaardigheden zijn belangrijk bij integraal samenwerken. Deze vorm van samenwerken wordt immers ondersteund door nieuwe initiatieven en applicaties. Zij helpen ons om aan de veranderde informatiebehoefte te blijven voldoen. Maar het toenemende gebruik heeft ook een keerzijde. Hoe garandeer je de veiligheid van de gegevens? Voor een groot deel zijn mensen hiervoor verantwoordelijk. Zijn onze medewerkers digitaal vaardig genoeg?

Digitale weerbaarheid gaat om het menselijk gedrag binnen de digitale wereld en de mate waarin zij veilig in deze wereld te werk gaan. Hiervoor zijn kennis en vaardigheden nodig. En dus is het cruciaal om te investeren in competenties op het gebied van digivaardigheid en weerbaarheid.

## 2.5 SPOOR 3: informatiegestuurd werken

Door informatiegestuurd en kennisgestuurd te werken, leren we voortdurend van en met elkaar. In SamenTwente komen kennisnetwerken samen. En dat maakt dat we een regionale schakelfunctie hebben, ook als het gaat om verbinding met bovenregionale en/of landelijke kennisnetwerken.

### Waarom informatiegestuurd werken?

De afzonderlijke organisatieonderdelen binnen onze organisatie beschikken over veel en relevante data. Het delen van onze kennis en uitvoeren van verbindende data-analyses biedt mogelijkheden en kansen voor het (nog meer en beter) onderbouwen van de beleids- en besluitvorming van SamenTwente, de gemeenten, maatschappelijke partners en samenwerkingsverbanden in onze regio. Informatiegestuurd werken heeft verschillende voordelen:

- Het helpt ons om beslissingen te nemen om de prestaties en dienstverlening te verbeteren.
- Het geeft grip op de (werk) processen en de kwaliteit.
- Met informatiegestuurd werken kun je inspringen op nieuwe ontwikkelingen en voorspellingen doen op basis van betrouwbare gegevens, met als einddoel het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening aan inwoners, bestuurders, ketenpartners en eigen medewerkers.
- Het werken aan de hand van data draagt bij aan het ontwikkelen of aanpassen van beleid gebaseerd op nieuwe inzichten vanuit data-analyses.

### Behoefte aan innovatie

Er is veel behoefte aan het innoveren van de informatievoorziening binnen SamenTwente. Het is belangrijk om de medewerkers daarin mee te nemen, zodat ze hun kennis en competenties te ontwikkelen op dit gebied. Dit moeten we op korte termijn doen, omdat dit invloed heeft op de inrichtingskeuzes voor SamenTwente. Deze innovatie vindt plaats op basis van bewezen technologie. Daarmee zijn wij als SamenTwente vooral volgend.

Wij anticiperen op innovatie door:

1. Ontwikkelen visie en bepalen data classificatie
2. Vergroten datakwaliteit
3. Doorontwikkeling managementrapportages

### Datamanagement

Informatiegestuurd werken vraagt om datamanagement. Medewerkers en (mobiele) apparaten binnen de organisatie generen immers een ongelooflijke hoeveelheid ongestructureerde en gestructureerde data. Datamanagement zorgt ervoor dat de aanwezige data compleet, betrouwbaar en op tijd beschikbaar is voor toepassingen die gebruik maken van die data.

### Ontwikkelen visie en bepalen dataclassificatie

Informatiegestuurd werken draait om het maken van keuzes op basis van betrouwbare informatie. Zo kunnen we als organisatie beter aansluiten op de maatschappelijke opgaven. Deze worden complexer en de verwachtingen van de inwoners en cliënten worden hoger.

### **Waarom data steeds belangrijker worden**

Voor een deel werkt SamenTwente al met data: we maken gebruik van managementinformatie en stellen dashboards samen. Wat veranderd is, is de hoeveelheid gegevens en de rekenkracht van de computers: deze zijn de laatste jaren enorm toegenomen. Het aantal beschikbare technieken dus ook. De hoeveelheid data neemt daarnaast steeds meer toe omdat meer apparaten zijn voorzien van sensoren en zo zélf data genereren. Tot dusver werden inzichten voor een belangrijk deel bepaald door persoonlijke kennis en ervaring, nu worden data en informatie steeds belangrijker. Door slim gebruik te maken van gegevens uit verschillende bronnen, ontstaan nieuwe inzichten. Het gaat om de vaardigheden om data te vertalen in zinvolle inzichten en om te handelen op basis van die inzichten.

### **Datagedreven werken: zo bereiken we dat**

Vanuit de maatschappelijke opgave is het nodig om de informatiebehoefte hiervoor in beeld brengen. Vanuit de data is het nodig om basisregistraties op orde te brengen, om databeheer borgen en om informatie te ontsluiten voor medewerkers en cliënten.

Om dit te bereiken, moeten we stappen zetten in het volwassenheidsniveau van werken met data.

SamenTwente staat nog aan het begin van het volwassenheidsniveau. We willen doorgroeien naar de volgende trede, waarbij datagedreven werken door de hele organisatie de volgende norm wordt. De stip op de horizon is informatiegestuurd werken als DE norm voor de organisatie. Door de verschillende bouwstenen te ontwikkelen, bewegen we naar het volgende niveau toe. Deze bouwstenen zijn onder meer datakwaliteit, medewerkers, architectuur en ethiek.

### **Vergroten datakwaliteit**

In de paragraaf 'werken onder architectuur' las je, dat het inzichtelijk maken van ons informatielandschap randvoorwaardelijk is om ook de datakwaliteit te vergroten. Door kritisch naar onze processen te kijken en vast te leggen hoe de informatiestromen binnen SamenTwente lopen, kunnen we nagaan hoe data binnen de verschillende processen en applicaties worden toegevoegd, gebruikt, aangepast of verwijderd. Daarnaast gaan we de datakwaliteit doorlopend monitoren – bijvoorbeeld omdat medewerkers nog steeds manieren vinden om data buiten de beheerde applicaties op te slaan. Of als de datakwaliteit niet voldoende is gebleken.

### **Doorontwikkeling managementrapportages**

We gaan het gebruik van dashboards nog meer intensiveren bij het optimaliseren van de datakwaliteit. Deze dashboards helpen ons doorlopend inzicht te geven in de huidige status en waar we kunnen verbeteren.



### 3. Uitwerking kaders I-Visie

**Wat betekent deze I-Visie concreet voor onze organisatie? Welke ambities hebben we en hoe werken we die uit? Je leest het in dit hoofdstuk.**

#### **Harmoniseren van processen en applicaties**

Om de ambitie van een lerende organisatie en kennisgestuurde organisatie waar te maken, moeten we werken aan de harmonisatie van de werkprocessen en applicaties.

##### *Acties voor ons*

- een herinrichting van de ICT-structuur en het applicatielandschap. Deze inrichting wordt getoetst aan wet- en regelgeving (AVG, BIO, Archiefwet, NEN7510, Nis2 etc.).
- invoeren procesmatig werken. Dit is belangrijk om data op orde te krijgen en te werken vanuit informatiesturing.

#### **Werken onder architectuur met (vastgestelde) standaarden**

Na de harmonisatie- en rationalisatieslag is werken onder architectuur de standaard.

##### *Acties voor ons*

- een toetsingskader opstellen dat wordt gebruikt als meetlat voor toekomstige keuzes. We maken gebruik van het Nederland Overheid Referentie Architectuur (NORA) raamwerk.
- voor de beveiliging van de informatiehuishouding zijn deze normen verplicht voor Samen Twente: Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), NEN 7510 en NIS2.

#### **Optimale bedrijfsvoering nastreven**

Applicaties en systemen zorgen ervoor dat processen zo efficiënt mogelijk verlopen.

##### *Acties voor ons*

- We willen zo goed mogelijk gebruikmaken van applicaties, systemen en informatie. Daarbij zijn interne en externe gegevensbronnen en technologische voorzieningen nodig.
- Keuze- en inrichtingsmogelijkheden toetsen we waar mogelijk met de eindgebruikers.
- De IM & T-afdeling is hierin de gesprekspartner voor de bedrijfsonderdelen.

### 3.1 Ambities informatiebeveiliging & privacy

Iedereen die binnen onze organisatie werkt, is zich bewust van de rol die informatieveiligheid en privacy speelt in zijn dagelijks werk. Deze verantwoordelijkheid is benoemd, vastgelegd en wordt uitgedragen.

##### *Actie voor ons*

- Bewustwordingscampagne en inloopsessies gedurende het jaar.

#### **De organisatie wordt in staat gesteld om deze verantwoordelijkheid te nemen**

Onze medewerkers en ketenpartners ondersteunen we op het gebied van privacy en informatieveiligheid.

*Acties voor ons*

- Bewustwordingscampagnes, trainingen en advies.

**Goede balans vinden tussen veiligheid, functionaliteit en bruikbaarheid**

De balans tussen wendbaarheid en weerbaarheid speelt een rol in de keuzes die we maken op het gebied van privacy en informatieveiligheid.

*Acties voor ons*

- Door middel van risicoanalyse wegen we de balans tussen wendbaarheid en weerbaarheid af. Dit doen we door inzet van een Governance, Risk & Compliance tool als middel om risico's te identificeren, te analyseren en daarop mitigerende maatregelen te nemen

**Er komt een structurele, robuuste invulling van het team informatieveiligheid&privacy**

Het team informatieveiligheid&privacy moet 'in control' komen, zijn en blijven. Wij hebben een regierol richting onze ketenpartners om de veiligheidsstandaard te waarborgen.

*Acties voor ons*

- We zorgen dat er voldoende kennis aanwezig is om de verschillende aspecten van informatieveiligheid en privacy te borgen, zoals inventarisatie, classificatie en bedrijfscontinuïteit. Dit doen we door het aanstellen van een CISO, meerdere Privacy Officers en Functionaris Gegevensbescherming als toezichthouder.

## **3.2 Ambities digitale en wendbare organisatie**

**De IM & T moet robuust worden ingericht, passend bij onze ambitie en schaalgrootte**

De informatievoorziening moet aansluiten op de ambitie, en dus de informatiebehoefte, van SamenTwente.

*Acties voor ons*

- We zorgen voor voldoende kennis en capaciteit om de verschillende aspecten van informatievoorziening rondom beheren, adviseren, regie voeren en innoveren uit te voeren.

**Plaats- en tijd onafhankelijk is de norm, de informatievoorziening voorziet hierin**

Digitale werkplekken maken het mogelijk om plaats- en tijd onafhankelijk te werken.

*Acties voor ons*

- We houden hier rekening mee in de afspraken met leveranciers, zoals bijvoorbeeld het afstemmen van onderhoudsvensters.
- In ons werkplekbeleid formuleren we randvoorwaarden om de digitale werkplek veilig te organiseren en werkafspraken hierover te borgen.

### 3.3 Ambities duurzame toegankelijkheid en archivering

#### **Archivering is op orde**

SamenTente voldoet aan de Archiefwet- en regelgeving. We verwachten dat deze wet op 1-1-2025 in werking treedt.

#### **Informatie wordt vanaf de bron gecategoriseerd**

Gedurende het proces en na afloop kunnen we de informatie op de juiste manier archiveren en ontsluiten, volgens de kaders binnen de Wet Open Overheid.

#### *Acties voor ons*

- Zodra informatie bij ons binnenkomt, categoriseren we deze door middel van metadata: kenmerken van gegevens en documenten.
- 

### 3.4 Ambities zaak-en procesgericht werken

#### **Zaakgericht werken is de norm**

We werken zaakgericht vanuit één centrale applicatie. Afhankelijk van de complexiteit van de zaak wijken we uit naar doelapplicaties.

#### *Acties voor ons*

- Inzichtelijk maken waar nu de informatie overal wordt opgeslagen. Daarna doelbron bepalen en van daaruit het proces opnieuw inrichten

#### **Er wordt domeinoverstijgend zaakgericht gewerkt**

In de zaak staat de vraag van de inwoner centraal. Deze vraag kan soms domeinoverstijgend zijn, waardoor er kansen liggen om integraal diensten te verlenen als dat nodig is, binnen de kaders van wet- en regelgeving.

#### *Acties voor ons*

- We richten het zaakstelsel zo in, dat we integraal diensten kunnen verlenen. Dit doen we door processen opnieuw onder de loep nemen, waar nodig aan te passen/optimaliseren en het stelsel laten aansluiten op de zaakgerichte processen.

### 3.5 Ambities informatiegestuurd werken: cultuuromslag met randvoorwaarden

#### **Informatiegestuurd werken by design en by default**

Informatiegestuurd werken is een ambitie, maar ook een cultuuromslag naar een nieuwe manier van werken. Er worden op de korte termijn veel inrichtingskeuzes gemaakt om te harmoniseren.

#### *Acties voor ons*

- Vanaf de basis maken we inrichtingskeuzes die de ruimte laten voor informatiegestuurd werken, zoals afspraken over informatieclassificatie en koppelmogelijkheden (by design).

- Daarbij wordt kritisch gekeken naar de procesinrichting om de vastlegging van gegevens zo min mogelijk foutgevoelig en bewerkelijk te laten zijn (by default).

### **Voldoen aan de randvoorwaarden van informatiegestuurd werken**

Pas als we voldoen aan randvoorwaarden, kan een informatiegestuurde aanpak echt succesvol zijn. We vinden het belangrijk om te voldoen aan de bestaande wetseisen en om esthetisch verantwoord te werken.

#### *Acties voor ons*

- Dataproducten wegen we altijd ethisch af, waarbij we de menselijke maat in acht nemen. We verstrekken alleen de noodzakelijke informatie, dus geen aanvullende info als inhoud medisch dossier, bsn-nummer enzovoort (dataminimalisatie).

## **3.6 Ambities informatiegestuurd werken: helder beleid en databekwaamheid**

### **Investeren in de databekwaamheid van medewerkers**

Data wordt verzameld in een keten van medewerkers die aan processen werken. Data uit het ene proces kan relevant zijn voor de werkzaamheden in een ander proces. Daarbij vraagt het interpreteren van de data ook specifieke competenties. Kennis van data én de diversiteit in data is daarom essentieel.

#### *Acties voor ons*

- investeren in kennis op het gebied van data én de diversiteit in data om een gezamenlijke basis te vormen binnen de organisatie
- een andere manier van denken, een cultuuromslag realiseren

### **Duidelijk beleid op informatiegestuurd werken**

De spelregels rondom informatiegestuurd werken worden in het beleidsplan vastgesteld. Zo is voor de hele organisatie duidelijk wat het beleid is en kunnen we dit uitvoeren en borgen.

#### *Acties voor ons*

- In het beleidsplan leggen we de kaders te worden vast omtrent bijvoorbeeld geautomatiseerde besluitvorming, suggestiesystemen, het meten van prestaties, de gegevensuitwisseling met ketenpartners en de privacy van medewerkers.
- Ook nemen we in dit plan op wat het verschil is tussen relevantie en significantie en de waarde die hier binnen SamenTweente aan gehecht wordt.

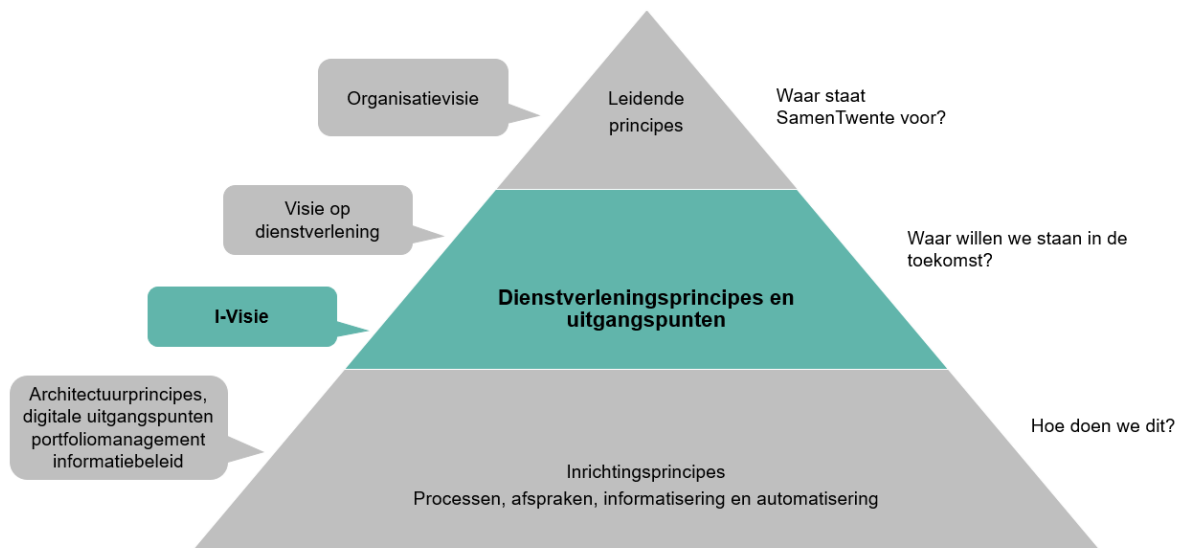
## **3.7 Vervolgstappen**

### **Realisatie plannen**

Elk jaar stellen we jaarplannen Informatiemanagement, Informatieveiligheid en Privacy op waarin we de thema's en de prioriteiten voor dat jaar opnemen. Input hiervoor moet komen vanuit de organisatie en de teams. Zo weten we zeker dat er gewerkt wordt aan de belangrijkste thema's en dat de informatievoorziening, informatieveiligheid en privacy blijvend ondersteunend zijn aan de organisatie. Daarnaast zijn er mogelijk regionale en landelijke thema's die onze agenda's deels kunnen bepalen.

## De implementatie in beeld

Wat we gaan implementeren en hoe we dat doen, geven we weer in deze piramide.



# Periode 2023 - 2028

FASE

## Ambities

## Strategisch

## Tactisch

## Operationeel

SCOPE

- Verbeteren van de zorgkwaliteit door innovatie en data-analyse
- Efficiënt werken vanaf een moderne werkplek
- Naleving van wet- en regelgeving
- Beheerde risico's en adequate structurele gegevensbescherming

- Continu verbeteren
- Personeelswerving en -ontwikkeling
- Structurele Privacy & Informatiebeveiliging
- I-Visie
- Werken met architectuur
- Moderne werkplek
- Algemeen Beleid I-IB-P
- Informatie gestuurd
- Risico gebaseerd
- Naleving AVG, BIO, NEN7510, NIS2, WOO en Archiefwet

- Planningen
- Werving & Selectie
- Basis op Orde
- Innovatie
- Informatie beheer
- Verwerkingsregister en DPIA's op orde
- Rechten betrokkenen
- Beleidsontwikkeling
- Risico beheer
- Training bewustwording
- Moderne werkplek
- Ketenpartners
- Archivering

- Kwaliteit gegevens
- Classificatie
- Proces optimalisatie
- Borging beleid
- Standaardisering en werkinstructies
- Technologieën en automatisering
- Incident response plan
- Bedrijfscontinuïteit
- Werken in de keten
- Inzicht & verantwoording

GOV

## Vaststelling AB/DB

## CMT geïnformeerd, vaststelling DB

## CMT geïnformeerd, vaststelling managers

## Goedkeuring experts

STATUS  
MEDIO  
2024

- Ambitie & Visie
- Begroting goedgekeurd

- Algemene beleidsstukken
- Architectuur Moderne werkplek

- Prioriteiten
- Beleidsontwikkeling
- Basis op Orde
- Moderne werkplek
- Rechten betrokkenen

- Eerste opzet classificatie
- Migratie Platform (M365)
- Versterking team IM&T
- Technologie upgrades

## Adviesnota algemeen bestuur

### Voorstel van het dagelijks bestuur

30 september 2024

<b>Openbaar</b>	<b>Registratienummer</b>	<b>Datum</b>
Openbaar	2024-000019	16 oktober 2024
<b>Agendapunt</b>	<b>Onderdeel SamenTwente</b>	
B5	OZJT	

### Onderwerp

Inkoop en overbruggingsovereenkomst medicatiecontrole ziekenhuizen

### Voorstel

1. OZJT de opdracht te geven het product 'Medicatiecontrole bij medische comorbiditeit' opnieuw in te kopen.
2. Een overbruggingsovereenkomst voor het huidige product 'Medicatiecontrole bij medische comorbiditeit' aan te gaan met de afzonderlijke, momenteel gecontracteerde ziekenhuizen voor de duur van het inkooptraject.

### Inleiding

Met drie ziekenhuizen (ZGT, MST en Saxenburgh) is per 1-1-2022 een raamovereenkomst gesloten voor de producten die vallen onder medicatiecontrole bij medische comorbiditeit (hierna te noemen: medicatiecontrole). Dit betreft medicatiecontrole door een kinderarts bij ADHD en/of gedragsproblemen. De raamovereenkomst is voor 3 jaar afgesloten met een optie voor verlenging van 1 jaar. Hiermee is de maximale looptijd van de overeenkomst 4 jaar, conform de vigerende wet- en regelgeving (art. 32 lid 2 richtlijn 2004/18/EG). De maximale opdrachtwaarde is gesteld op € 125.000,- per jaar. Daarmee is over de gehele looptijd is de maximale opdrachtwaarde € 500.000,-. De initiële contractduur loopt 31 december 2024 af en het uitgangspunt was om de optie voor verlenging te lichten.. Echter, een raamovereenkomst loopt van rechtswege af op het moment dat de maximale opdrachtwaarde is bereikt. Bij controle van de cijfers in Q2 2024 bleek dat deze maximale waarde eind 2023 reeds behaald was en dat de raamoverkomst verlopen is. Daardoor is verlenging niet mogelijk en moet medicatiecontrole eerder dan gepland worden ingekocht.

### Beoogd effect

Het vanuit de Jeugdwet beschikbaar blijven van medicatiecontrole in 2025 en de jaren daarna.

## Argumenten

### 1.1. *In 2025 inkopen in plaats van verlengen is noodzakelijk om een onrechtmatige situatie op te lossen*

In het contract is opgenomen dat de huidige raamovereenkomst eindigt op 31 december 2024. Er is hierbij een optie tot verlenging van een jaar opgenomen. Echter, eindigt een raamovereenkomst zodra de geraamde opdrachtwaarde is bereikt. De maximale opdrachtwaarde voor de huidige overeenkomst was ingeschat op € 125.000 per jaar, voor 4 jaar dus € 500.000. Deze maximale waarde is eind 2023 reeds behaald en daarmee is de raamovereenkomst verlopen. Hierdoor is er momenteel sprake van een onrechtmatige situatie, waarbij verlenging geen optie is. Hierdoor bestaat de noodzaak het product een jaar eerder dan gepland in te kopen via een aanbestedingsprocedure. Hiermee trachten wij zo snel mogelijk de onrechtmatige situatie op te lossen.

### 2.1. *Om de zorg continuïteit te borgen is overbrugging van de aflopende overeenkomst noodzakelijk.*

Op het moment dat de maximale opdrachtwaarde van de huidige raamovereenkomst is bereikt, stopt de raamovereenkomst per direct. Blijven leveren of verlengen is dan onrechtmatig. Om opnieuw in te kunnen kopen is besluitvorming van het AB nodig. Advies is om een overbruggingsovereenkomst aan te gaan met de huidige leveranciers voor de duur van het inkooptraject. Dit beperkt de onrechtmatigheid t.o.v. de situatie waarin geen geldige overeenkomst meer van kracht is en geeft voldoende tijd voor uitvoering van de aanbesteding. De voorwaarden van de overbruggingsovereenkomst blijven ongewijzigd ten opzichte van de huidige situatie. De overbruggingsovereenkomst geeft geen risico op een verrekening vanaf het moment dat de nieuwe aanbesteding afgerond is, omdat het een separate overeenkomst is. De betrokken ziekenhuizen zijn over de huidige situatie en de voorgestelde oplossingsrichting met overbruggingsovereenkomst en inkooptraject geïnformeerd.

### 2.2 *De omzetgegevens waren eerder niet beschikbaar.*

Doordat de omzetgegevens eerder niet beschikbaar waren, is het knelpunt over de verlenging laat naar voren gekomen. De declaraties waren (nog) niet in het berichtenverkeer opgenomen waardoor het aantal cliënten en de omzet niet inzichtelijk is. Daarom is destijds informatie bij de ziekenhuizen opgevraagd. Deze situatie is met een aanpassing van het administratieprotocol opgelost na besluitvorming in het DB van 17 juli 2024.

### 2.3 *Het aantal cliënten en omzet is in 2023 aanmerkelijk gestegen ten opzichte van eerdere jaren.*

Door deze stijging is het nodig om tot de afronding van het inkooptraject een overbruggingsovereenkomst aan te gaan. De zorg zal namelijk ook in deze periode door blijven lopen. Er worden meer cliënten toegewezen aan de ziekenhuizen. Bij de jeugdhulpaanbieders zien we een daling. Zij kampen met een tekort aan psychiaters, waardoor lange wachtlijsten ontstaan. De ziekenhuizen kennen geen wachtlijsten. Huisartsen zijn bevoegd om medicatiecontroles uit te voeren en worden vanuit de Zorgverzekeringswet gefinancierd. In praktijk blijkt dat huisartsen medicatiecontrole doorverwijzen, meestal naar de ziekenhuizen. Redenen zijn bijvoorbeeld dat zij zich



niet bekwaam voelen (ze voeren weinig medicatiecontrole uit) of al een enorm volle agenda hebben. Advies aan de gemeenten is om afstemming te zoeken met de lokale huisartsenkringen om dit bespreken.

### **Kanttekening**

*2.1. Een overbruggingsovereenkomst wijkt af van het inkoopbeleid en heeft een rechtmatigheidsrisico.*

Doordat de maximale waarde van het raamcontract onverwacht snel is behaald bestaat de noodzaak een overbruggingsovereenkomst in te zetten om deze zorgproducten te borgen. Dit wijkt echter wel af van het uniforme inkoopbeleid van de Twentse gemeenten / SamenTwente. Het risico dat dit gevolgen heeft voor de rechtmatigheidsverantwoording van de colleges is aanwezig maar beperkt. Dit omdat de omzet verdeeld is over 14 gemeenten. De accountantscontrole ziet verder op de getrouwheid van de aangeleverde cijfers. Een alternatief is er niet, omdat tijdig aanbesteden niet lukt gezien de planning voor de besluitvorming en de tijd die nodig is om een aanbesteding uit te voeren. Om de onrechtmatigheid te beperken wordt een overbruggingsovereenkomst gesloten voor de duur van het inkooptraject.

*2.2. Ziekenhuizen zijn geïnformeerd en in principe akkoord maar moeten nog wel daadwerkelijk de overbruggingsovereenkomst tekenen.*

OZJT heeft intensief contact gehad met de ziekenhuizen over de huidige situatie en de voorgestelde oplossingsrichting. In deze gesprekken zijn de ziekenhuizen akkoord gegaan met de voorgestelde oplossingsrichting. Het risico op niet akkoord op de voorgestelde oplossing blijft aanwezig tot de daadwerkelijke ondertekening van de overbruggingsovereenkomst. OZJT schat dit risico als laag in omdat de overbruggingsovereenkomst onder de dezelfde voorwaarden wordt opgesteld zoals die in de vorige overeenkomst zijn opgenomen en afgelopen jaar (DB, 17 juli 2024) up-to-date zijn gemaakt.

### **Kosten, baten, dekking**

De voorwaarden, waaronder de tarieven, uit de huidige overeenkomst gelden ook voor de overbruggingsovereenkomst. De voorwaarden voor het nieuwe contract worden bepaald in de aanbesteding. De kosten voor de medicatiecontrole worden gedeclareerd bij de gemeenten.

### **Communicatie**

De gemeenten worden via de contractmanagers geïnformeerd over de overbruggingsovereenkomsten en de nieuwe inkoop. De ziekenhuizen worden door OZJT geïnformeerd. Zij ontvangen een overbruggingsovereenkomst, waarin de afspraken worden vastgelegd en worden betrokken bij de aanbesteding.

## Vervolg

Na een positief besluit worden de overbruggingsovereenkomsten gesloten en gestart met het voorbereiden van het inkooptraject. Voor het inkooptraject is de volgende concept planning opgesteld:

Concept planning inkooptraject Medicatiecontrole	Wanneer	Wie
Opstellen inkoopplan	Q1 2025	Inkoper OZJT Contractmanager OZJT Jurist OZJT
Uitvoeren aanbestedingsprocedure, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen van de bestektekst</li> <li>• Marktconsultatie(s)</li> <li>• Publiceren/uitnodigen aanbestedingsprocedure</li> <li>• Ontvangen en beoordelen van de inschrijvingen</li> <li>• Gunning</li> </ul>	Q1 en Q2 2025	Inkoper OZJT Contractmanager OZJT Financieel adviseur Eventueel beleidsmedewerker Platform bedrijfsvoering
Implementatie en overeenkomsten	Q2 en Q3 2025	Inkoper OZJT Contractmanager OZJT Contractbeheerder Jurist OZJT

## Bijlagen

Geen

## Besluit algemeen bestuur:

---

[tekst]

**Enschede**

**16-10-2024**

**secretaris**

drs. S. Dinsbach

**voorzitter**

drs. C.F.M. Bruggink

## Adviesnota algemeen bestuur

### Voorstel van het dagelijks bestuur

30 september 2024

<b>Openbaar</b>	<b>Registratienummer</b>	<b>Datum</b>
Openbaar	2024-000019	16 oktober 2024
<b>Agendapunt</b>	<b>Onderdeel SamenTwente</b>	
B6	OZJT	

### Onderwerp

Inrichting en financiering van het coördinatiepunt wonen en verblijf (CPWV)

### Voorstel

1. Het inrichten van een coördinatiepunt wonen en verblijf waar vanaf 2025 de coördinatie van alle woon- en verblijfsplaatsingen, met uitzondering van pleegzorg, crisis en JeugdzorgPlus, zal plaatsvinden.
2. Het toewijzen van de middelen duurzame gezinsvormen aan actielijn 1 van de Samenwerkingsagenda om hiermee het coördinatiepunt wonen en verblijf te financieren voor een periode van 3 tot 6 jaar.
3. OZJT aan te stellen als opdrachtgever voor het coördinatiepunt wonen en verblijf.

### Inleiding

In Twente willen we dat jeugdigen zoveel mogelijk in de thuissituatie opgroeien. We willen uithuisplaatsingen voorkomen, maar wanneer uithuisplaatsing toch nodig is, dan willen we dit wel zo thuis mogelijk organiseren. Helaas lukt het ons als regio niet altijd om tijdig de juiste plek te vinden. Een belangrijke reden hiervoor is dat we onvoldoende inzicht hebben in de beschikbare woon-en verblijfs capaciteit binnen Twente. Het coördinatiepunt wonen en verblijf (CPWV) zal dit mede dankzij de beschikbaarheidswijzer inzichtelijk maken. Het CPWV draagt bij aan een meer passende plek en beoogt doorplaatsingen te voorkomen door een betere matching. In de nieuwe inkoop is opgenomen dat vanaf 2025 iedere plaatsing op een woon- of verblijfsplek (m.u.v. pleegzorg, crisis en JeugdzorgPlus) via het CPWV dient te verlopen. Hierdoor krijgt de regio beter zicht op het zorglandschap en actuele beschikbaarheid in Twente en kunnen we jeugdigen meer in de eigen omgeving een passende plek bieden.

### Beoogd effect

Een tijdige en passende plek voor jeugdigen.

## Argumenten

### 1.1. Het CPWV helpt de regio om te sturen en de transformatie richting te geven zodat de juiste bedden beschikbaar komen in de regio

In regio Twente is de wens geuit (door verwijzers) om te komen tot een regionaal coördinatiepunt voor wonen en verblijf. Ook in de eindrapportage van de zorgmakelaar is door de GI's de aanbeveling gedaan een coördinatiepunt voor wonen en verblijf in te richten. Tot slot is in de memo transformatieopgaven van 7 maart 2024 opgenomen dat verblijf alleen afgebouwd kan worden wanneer de verwijzing onder controle is. In deze memo wordt coördinatiepunt Wonen en Verblijf geadviseerd als helpend element. Op 22 juni 2023 zijn aan het AO 4 scenario's voorgelegd. De voorkeur is uitgesproken om scenario 3 vorm en inhoud te geven: een coördinatiepunt voor alle woon- en verblijfsplekken van de gecontracteerde aanbieders in Twente met uitzonderd van pleegzorg, crisis en JeugdzorgPlus.

#### Afbakening CPWV:

- Het CPWV biedt geen crisisbedden. Voor deze vraag is het CoördinatiePunt Spoedhulp Twente (CPSH) ingericht en aanbesteed.
- Voor JeugdzorgPlus is een opdracht belegd bij de Plaatsingscommissie Oost (PC), zij regelen de plaatsingen bij JeugdzorgPlus instellingen in de provincies Overijssel, Gelderland en Flevoland. Gemeente Arnhem is coördinerende gemeente en heeft de opdracht belegd bij JB Gelderland.
- De aanbieders van pleegzorg zijn zelf verantwoordelijk voor de werving, selectie, scholing, matching en training van pleegouders en valt daarmee buiten de scope van deze opdracht.

Het CPWV zal inzicht verschaffen in het bestaande aanbod en welke vormen van wonen en verblijf er te veel en/ of te weinig zijn in de regio (hiaten in het zorglandschap) en dus nog ontwikkeld of getransformeerd moeten worden. Dit helpt om te sturen en de transformatie richting te geven, zodat de juiste bedden beschikbaar komen in de regio.

### 1.2. Het CPWV maakt de zoektocht voor verwijzers naar een passende plek eenvoudiger

Het zorglandschap is door zijn omvang en complexiteit onoverzichtelijk. Door het instellen van één coördinatiepunt en het werken met de beschikbaarheidswijzer ontstaat er meer structuur en overzicht. Verwijzers weten 1 aanspreekpunt als het gaat om woon- en verblijfsplekken en hoeven binnen hun zoektocht niet alle mogelijke opties zelf langs te gaan. Dit bespaart tijd voor verwijzers. Het bespaart ook tijd voor aanbieders. Zij ontvangen via het coördinatiepunt gerichte vragen passend bij hun aanbod. Nu is dat niet het geval waardoor aanbieders nu veel meer (niet passend) vragen ontvangen, die wel allemaal gescreend moeten worden.

### 1.3. Het CPWV draagt bij aan een betere plaatsing en matching

Veel partijen (de jeugdige, de verwijzer, de aanbieder) hebben belang bij een goede plaatsing/ matching. Binnen het coördinatiepunt is er niet alleen een kwantitatief overzicht maar er is ook zicht op de portfolio/ kenmerken van de locatie en eventuele contra-indicatoren ten behoeve van plaatsingen. Door deze kennis op één punt te centraliseren, wordt voorkomen dat de jeugdige op meerdere plekken besproken wordt. Ook is er oog voor de samenstelling binnen de groepen en kan

de gewenste verticale leeftijdsopbouw nagestreefd worden. Binnen het coördinatiepunt komen actuele beschikbaarheid en geschiktheid samen ten behoeve van een passende plek. De kans op een breakdown (over- of doorplaatsing) wordt hierdoor kleiner. Daarnaast zal er ook voldoende aandacht worden besteed aan het 18-/18+ vraagstuk bij plaatsing van een 'oudere' jeugdige.

### *2.1 Het CPWV is passend binnen de middelen van duurzame gezinsvormen*

De dekking van de kosten voor het CPWV kan gevonden worden in de middelen van duurzame gezinsvormen (DGV). Het CPWV is passend binnen de middelen van duurzame gezinsvormen, omdat er door het coördinatiepunt gezocht wordt naar een duurzame gezinsvorm (gezinshuis of kleinschalige woonvorm) of een passende behandelplek voor jeugdigen, zodat ze weer thuis kunnen wonen. Uit de adviesnota uit 2019 voor DGV blijkt dat het om structurele middelen gaat, dus deze middelen zijn beschikbaar voor de duur van het CPWV, dus de komende 3 tot 6 jaar. De middelen van duurzame gezinsvormen zijn € 165.458, - per jaar. De begrootte kosten van €150.000 aan personeelskosten passen binnen de middelen die beschikbaar zijn voor duurzame gezinsvormen. Het overige budget is beschikbaar voor de ontwikkelingen binnen pleegzorg (€ 15.458).

### *3.1 Het aanstellen van OZJT als opdrachtgever is logisch.*

Het voorstel is om het CPWV onder het OZJT te laten vallen als een Plustaak (Gemeenschappelijke regeling 3.3.2). De reden hiervoor is omdat OZJT goed zicht heeft op de gecontracteerde woon- en verblijfsaanbieders. Ook doet OZJT het contractmanagement en -beheer van deze aanbieders, waardoor de uitnutting goed gemonitord kan worden.

## **Kanttekening**

### *1.1 Borging continuïteit van het CPWV*

Om de continuïteit van het CPWV te borgen voor de komende jaren en het CPWV minder kwetsbaar te maken (leunend op 2 medewerkers), wordt er gekeken of samenwerking met het Coördinatiepunt Spoedhulp Jeugd Twente voor de triage van de hulpvraag en met het RET c.q. advies en consultatie (inkoop 2025) voor de inzet van gedragswetenschappers mogelijk is.

### *2.1 De afgelopen jaren zijn de middelen voor duurzame gezinsvormen niet gefactureerd bij gemeenten*

De middelen duurzame gezinsvormen zijn in voorgaande jaren niet opgehaald bij gemeenten, omdat er geen activiteiten plaats vonden. Deze middelen gaan vanaf 2025 wel actief opgehaald worden bij alle individuele gemeenten door het OZJT. De dekking moet dus lokaal beschikbaar komen. Deze middelen komen te hangen onder de samenwerkingsagenda en komen beschikbaar voor actielijn 1 waar het CPWV onder valt.

### *2.2 De verwachte kosten betreft een inschatting*

In de praktijk zal moeten uitwijzen of het haalbaar is binnen de ingeschatte kosten. Er zal halfjaarlijks een evaluatie plaatsvinden, zodat gemeenten tijdig geïnformeerd worden als er een wijziging plaats vindt in de kosten.

Er is geen rekening gehouden met ziekte/ uitval van een medewerker of misschien wordt de vraag wel groter dan 2 medewerkers kunnen behappen. Samenwerking met andere gremia lijkt wenselijk (zie kanttekening 1.1).

### Kosten, baten, lasten

Voor een continue bezetting van het CPWV gaan we uit van 2 medewerkers die 24 uur per week beschikbaar zijn (1,33 FTE). Deze 2 medewerkers bezetten het CPWV de gehele week en hebben ook tijd om gezamenlijk te overleggen. Deze medewerkers komen in dienst van het OZJT of worden door het OZJT ingehuurd (bv. detachering vanuit verwijzers of aanbieders). OZJT is opdrachtgever van het CPWV en zal ook de aansturing op zich nemen. De geschatte kosten zijn € 150.000, - voor personeel per jaar. Het CPWV gaat starten per 1 januari 2025 voor de duur van minimaal 3 tot 6 jaar.

Normaal gesproken rekent OZJT 20% aan overheadkosten voor een project. In dit geval wordt het percentage overheadkosten aangepast naar 17% en worden deze kosten op een andere manier gedekt om zo binnen het budget van de duurzame gezinsvormen te blijven. De dekking van de overheadkosten moet nog worden geregeld. Hiervoor wordt gekeken naar de mogelijkheid voor bekostiging vanuit de programmabegroting.

Coördinatiepunt Wonen en Verblijf	LASTEN*	BATEN
Salarissen medewerkers CPWV	€ 150.000	
Kosten Ontwikkeling Pleegzorg	€ 15.458	
Overhead	€ 28.128	
Bijdragen OZJT		€ 28.128
Bijdragen Deelnemende gemeenten		€ 165.458
Totaal	€ 193.586	€ 193.586

\* bedragen zijn nog exclusief indexatie toekomstige jaren

Gemeente	Aantal inwoners	Project financiering
Almelo	74.164	€ 19.150
Borne	24.638	€ 6.362
Dinkelland	26.739	€ 6.904
Enschede	161.852	€ 41.792
Haaksbergen	24.349	€ 6.287
Hellendoorn	36.258	€ 9.362
Hengelo	83.087	€ 21.454
Hof van Twente	35.439	€ 9.151
Losser	23.380	€ 6.037
Oldenzaal	31.795	€ 8.210
Rijssen / Holten	38.681	€ 9.988
Tubbergen	21.397	€ 5.525

Twenterand	34.073	€ 8.798
Wierden	24.935	€ 6.438
Totaal	640.787	€ 165.458

### **Communicatie**

In de nieuwe inkoop is opgenomen dat alle verwijzingen naar wonen en verblijf per 2025 via het CPWV gaan verlopen. De werkwijze zal opgenomen worden in de 'toolbox Inkoop Jeugdhulp 2025'.

### **Vervolg**

Er volgt een go/ no go moment over de inhoud en werkwijze van het CPWV. De werkwijze wordt samen met verwijzers en aanbieders eind september vormgegeven. Daarna wordt deze in oktober met het OZJT als opdrachtgever afgestemd.

Wanneer er op zowel de financiering als de werkwijze akkoord is, kan er daadwerkelijk gestart gaan worden met het CPWV om zo in januari 2025 te gaan starten.

### **Bijlagen**

Geen

### **Besluit algemeen bestuur:**

---

[tekst]

**Enschede**

**16-10-2024**

**secretaris**

drs. S. Dinsbach

**voorzitter**

drs. C.F.M. Bruggink