

Inwonercloud: Pilot voor ISD

De gemeente heeft de uitdaging om eigen kracht en zelfredzaamheid van de burger te stimuleren. Gemeenten zijn daarom volop in transitie. Nieuwe werkafspraken, anders regisseren; als gemeenten doen wij hard ons best om de kanteling van het sociaal domein mogelijk te maken. Deze kanteling kan echter alleen plaatsvinden bij de inwoner zelf. Hij/zij moet de juiste informatie tot zijn beschikking hebben. Niet alleen toegang tot zorg en ondersteuning, juist ook in de preventieve en communicatieve sfeer. Maar het ontbreekt de burger aan de benodigde tools om deze zelfredzaamheid en eigen kracht ook zelf te organiseren. De gemeente Woerden ontwikkelde in co-creatie met burgers en professionals een visie op de benodigde ondersteuning. Het resultaat is de [Inwonercloud](#).

Wat is de Inwonercloud

De Inwonercloud is een verzameling van toepassingen die de inwoner informeren, helpen bij hun zorgbehoefte of in staat stellen om (zelf) de juiste keuzes te maken. De Inwonercloud bestaat in de basis uit negen apps:

- **Eigen verhaal:** Een toepassing waarin de burger zijn verhaal over de (persoonlijke) omstandigheden, gebeurtenissen en behoeften kan uiten. De inwoner heeft de mogelijkheid om zijn verhaal te delen met hulpverleners en/of de gemeente. Zo kan de inwoner in een keer zijn verhaal doen.
- **Eigen dossier:** Het persoonlijke dossier waarin de burger en professional samen werken. De inwoner is eigenaar van het dossier en heeft de regie. Hij kan dit dossier delen met professionals en vertrouwelingen die zorg verlenen.
- **Marktplaats:** Op de marktplaats heeft de inwoner zicht op de ondersteuningsmogelijkheden (zowel professioneel als vrijwillig). De inwoner krijgt er een productenoverzicht en de bijbehorende aanbieders.
- **Waarderen:** Om een passende keuze te maken voor de gewenste ondersteuning is de Marktplaats voorzien van een waarderingssysteem. Zo biedt de Inwonercloud keuzevrijheid en verbetert de kwaliteit en servicegerichtheid.
- **Eigen budget:** De inwoner heeft een eenvoudige toepassing om zijn eigen (zorg)budget te beheren. Dit budget kan hij vervolgens besteden via de marktplaats.
- **Zelfhulp:** Voor veel vragen en problemen is helemaal geen hulpverlener nodig. Via goede informatie, zelftesten en (online) zelftherapie kun je laagdrempelig zelfstandig zaken oplossen. Veel van deze (met name digitale) mogelijkheden zijn echter nog onbekend bij inwoners en professionals.
- **Informatie toolkit:** Op basis van de persoonlijke gegevens kan informatie op maat aangeboden worden. Dat wil zeggen dat de antwoorden rekening houden met wie jij bent, hoe oud je bent, jouw (o.a. medische) historie en welke andere antwoorden je al hebt gezien. Wanneer professionals de informatie hebben opgesteld of gecontroleerd draagt dit bij aan de betrouwbaarheid van de informatie; en bovendien kun je zien hoeveel anderen deze informatie al heeft geholpen.
- **Communities:** In de communities worden ervaringen gedeeld, steun gevonden bij lotgenoten en online vragen gesteld aan andere ouders óf een hulpverlener. Je hebt er toegang tot (afgeschermd) fora, waarin professionals mee kunnen kijken en helpen bij jouw vraag.
- **Online hulpverlening:** Fysiek contact is niet altijd nodig om hulp te bieden. Via online hulpverlening kan de Inwoner snel in contact staan met een professional. Dit kan door middel van chat of video, maar ook door andere (domotica) digitale ondersteuningstools.

Ambitie

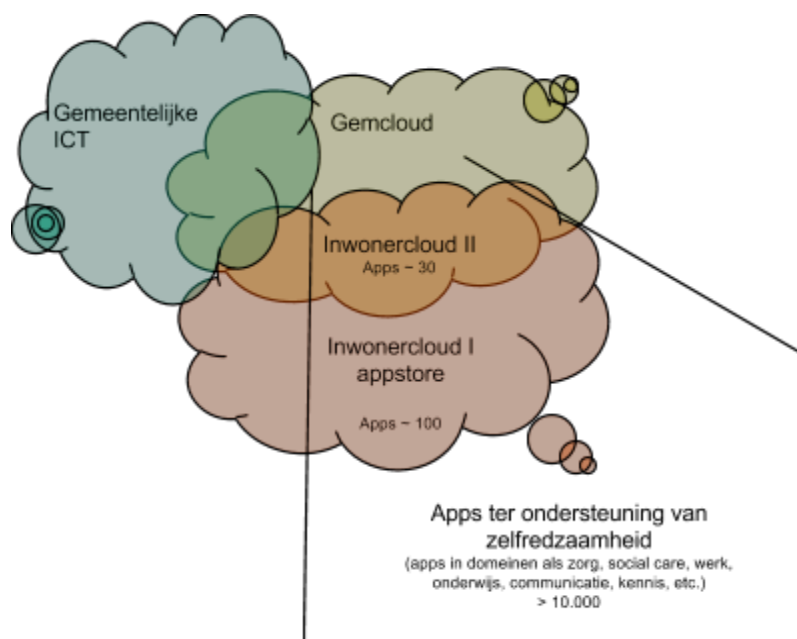
Informatievoorziening via de Inwonercloud en het innovatief organiseren van het sociaal domein gaan hand in hand. Woerden is al hard aan de slag met de vernieuwing de manier van hulpverleners. De Inwonercloud is een belangrijk hulpmiddel voor deze transformatie. Wil je de inwoner echt centraal stellen en regie geven, dan kan dat niet vanachter een loket. Het faciliteren van online hulp, keuzemogelijkheden en goede informatievoorziening is een randvoorwaarde om van de transformatie een succes te maken.

Vanuit deze ambitie om bij te dragen aan een daadwerkelijk 'omkering van het systeem' starten we met de Inwonercloud. We ontwikkelen direct voor burgers, en betrekken hen daar intensief bij in een open proces. De Inwonercloud komt zo snel mogelijk vrijwillig beschikbaar voor alle inwoners van Woerden (en Oudewater), maar uiteraard met de benodigde zorgvuldigheid. Het gaat immers om (privacy) gevoelige data en kwetsbare burgers.

Aanpak: Benutten wat er is, bouwen wat nodig is

De Inwonercloud is geen fictie. Al deze functionaliteiten bestaan al. Op alle onderdelen zijn als werkende voorbeelden. Soms in andere sectoren, soms al heel dichtbij. Het integraal bij elkaar brengen van al deze nieuwe mogelijkheden, in de juiste combinatie én in een passende omgeving (de organisatorische afspraken) is de uitdaging van dit traject.

De ambitie van de Inwonercloud is het aanbieden van een integrale digitale ondersteuningstool voor het sociaal domein. Dat bereiken we stapsgewijs en in verschillende gradaties. In de eerste stap verzamelen (Inwonercloud I, zie afbeelding) we bestaande ondersteuningstools op de negen onderdelen uit de Inwonercloud. Deze toepassingen biedt de Inwonercloud aan middels een 'etalage' (appstore) op Inwonercloud.nl. We selecteren de beste toepassingen en onderzoeken de mogelijkheden voor integratie in de Inwonercloud (Inwonercloud II). Wanneer integratie niet tot de mogelijkheden behoort (bijvoorbeeld omdat de leverancier niet aan de selectiecriteria voldoet), bekijkt de Inwonercloud of het zelf ontwikkelen van de toepassing haalbaar is.



Solide basis in GemCloud

Voor de ontwikkeling van de toepassingen voor contact met gemeente en dienstverleners bouwt de Inwonercloud voort op de GemCloud. De GemCloud is een samenwerking van gemeenten en het Ministerie van Binnenlandse Zaken met software ontwikkelaar Gemboxx en JNet. De doelstelling van Gemcloud is om een basistechnologie te bieden in een afgesloten cloud, waarop producten ontwikkeld kunnen worden voor communicatie en samenwerking met de overheid. Ontwikkelaars kunnen op basis van de Gemcloud-technologie concurrerende applicaties ontwikkelen. De Inwonercloud kan dan ook gezien worden als een verbijzondering van GemCloud, met applicaties die zich specifiek op het sociaal domein richten.

Het platform GemCloud is voorzien van alle vereiste certificeringen en is ontwikkeld (regel)conform de (Europese) eisen van privacy en security by design en default, alsmede compliant met alle formele wetgeving.

Coöperatief model voor de Inwonercloud

De gemeente Woerden is initiatiefnemer van de Inwonercloud. De gemeente Woerden heeft hiertoe een flink aanjaagbudget ter beschikking gesteld. De Inwonercloud moet echter van de Inwoner zijn en door (alle) Nederlandse gemeenten ondersteund worden. Vandaar dat de gemeente een coöperatief model opzet (conform de GemCloud), waarbij meerdere gemeenten aanhaken en de kosten delen. Gemeenten kunnen deelnemen voor € 25.000,-. Het ingelegde bedrag wordt onderdeel van het ontwikkelbudget, zodat iedere gemeente een zelfde budget inlegt.

De Inwonercloud vergroot het bereik voor leveranciers van de toepassingen aanzienlijk. De Inwonercloud gaat daarom uit van een ondernemende mentaliteit van deze leveranciers. De Inwonercloud en de leverancier bekijken gezamenlijk hoe de kosten voor integratie gedragen moeten worden. Het realisatiebudget kan hierdoor sterk beperkt blijven.

Zichtbaarheid van de Inwonercloud

De Inwonercloud moet een grote vindbaarheid hebben. Zichtbaarheid en promotie - zowel richting de inwoner als richting andere gemeenten - hebben grote aandacht. Het concept en plan van aanpak is daarom ook openbaar gepubliceerd op inwonercloud.nl. De Inwonercloud is beschikbaar voor alle inwoners. De gemeente Woerden promoot de Inwonercloud specifiek in de eigen gemeente om van het gebruik te leren. Vanuit het project zoeken wij regelmatig het podium om andere gemeenten enthousiast te krijgen, waarbij zowel het concept als de ervaringen aan bod komen.

Voordelen van de Inwonercloud

- De Inwonercloud biedt de inwoner de ondersteuningsmiddelen om zijn zelfredzaamheid mee te organiseren.
- De Inwonercloud is van de Inwoner; de gemeenten maken gebruik van de toepassingen om hun verantwoording mee te organiseren.
- De Inwonercloud zorgt voor een kostenreductie bij gemeenten
 - Eenmalige inbreng voor ontwikkeling
 - De inwoner krijgt alle informatiebronnen gericht aangeboden via de Inwonercloud. Hierdoor wordt minder vaak een beroep gedaan op professionele zorg en contact met de gemeente.
- De Inwonercloud gaat uit van volledige transparantie voor de burger. Hij is eigenaar van zijn gegevens en kan zelf beslissen met wie en wanneer hij deze gegevens deelt.

- De Inwonercloud biedt de inwoner een verhoging van kwaliteit van dienstverlening (hulpverlening op afstand), kwaliteit van informatie (informatie op maat) en van leven (toegang tot sociaal netwerk).
- De Inwonercloud maakt het contact met gemeente, hulpverleners en sociale omgeving weer eenvoudig.