

Bijlage II — Programma Informatievoorziening SamenlevingsZaken Op Orde (ISZO)

Doel

Het programma ISZO heeft tot doel de dagelijkse dienstverlening van de taakvelden van het sociaal domein optimaal te faciliteren. Het programma neemt de huidige problematiek van suboptimale werkprocessen, workarounds, niet ingerichte functionaliteit (jeugdtaken) en de daarmee samenhangende extra inzet en kosten weg. Tevens wordt ingezet op het knoppenplan van het raadsakkoord 2026-2030 gericht op één gezin, één plan, één regisseur.

Dit resulteert in effectieve werkprocessen, het wegwerken van achterstanden en extra inzet, lagere kosten en een informatievoorziening die is ingericht op nieuwe wetgeving. Nieuwe technologie (waaronder AI) wordt ondersteunend ingezet.

Programmaresultaten

- Raadsakkoord m.b.t. het knoppenplan '1 gezin, 1 plan – 1 regisseur'
- Visie samenlevingszaken her-gedefinieerd.
- Risico op onrechtmatigheid ingeperkt.
- Verbeterde managementinformatie en sturing op basis van KPI's.
- Lean ingerichte processen; processen en inrichting sluiten op elkaar aan.
- Verbeterde en geborgde kwaliteit van de dienstverlening.
- Aansluiting gerealiseerd op de doorontwikkeling van Samenlevingszaken door PinkRoccade.
- Stabiele applicatie-omgeving.
- Jeugd geïntegreerd in Samenlevingszaken.
- Tevreden medewerkers.
- Grip op kosten.

Wat doen we anders dan in fase I en II

De evaluatie van fase I en II — welke lessen worden getrokken — is de onderlegger voor de inrichting van het programma, de projecten en de governance. Op basis daarvan wordt de aanpak op de volgende punten nadrukkelijk anders gemaakt:

- Werken vanuit 'lessons learned'.
- Heldere kaders vooraf: visie, doelen sociaal domein en dienstverleningsprincipes.
- Bestuurlijke governance: stuurgroep ISZO + twee-maandelijkse portefeuillehouder(s).

Evaluatie

De evaluatie geeft inzicht in de wijze waarop fase I en II tot stand zijn gekomen, de oorzaken van het niet behalen van de gestelde doelen en de aanbevelingen die aan het programma ISZO worden meegegeven. De aanbevelingen vormen de basis voor de programma-inrichting en de wijze waarop de governance tot eind 2027 wordt ingericht. Oplevering: oktober 2026.

Verantwoording college en raad

- Stand van zaken (bijlage I) ter informatie aan de commissie van de rekening.
- Twee-maandelijkse voortgangsrapportage aan de portefeuillehouder(s).
- Met college en raad worden vooraf de vorm en inhoud bepaald van de informatievoorziening medio 2027 over geleverde producten, resultaten en effecten.
- Verantwoording via de reguliere P&C-cyclus.
- Decharge ISZO eind 2027.

Tranches

Het programma levert de resultaten in zes tranches:

#	Thema	Scope
1	Spoed	Restpuntenlijst, documentopslag/-verwerking, wegwerken workarounds, verwerking BRP-meldingen, klantreis Werkbedrijf, stabiliteit Samenlevingszaken, verbeteren samenwerkingsprocessen PinkRoccade.
2	Basis op orde	Debiteurenbeheer Participatie, huurtoeslag, eHerkenning ondernemers, terugdringen bewijslast (Participatiewet in Balans), vergroten digitale flow (digitaal aanvragen = digitaal antwoorden), schuldhulpverlening ZLF, VUM, OIB-signalen, Participatiewet in Balans.
3	Jeugd	Jeugdhulptaken inrichten in Samenlevingszaken en uitfaseren MO-platform Stipter.
4	Organisatie & Processen	herontwerp naar '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur'.
5	Randvoorwaarden	Opvolging evaluatie aanbevelingen IT-audit, governance, beheer van toegang en formulieren.
6	Data	Management-/bestuurders informatie, archief en control op overzetten data.