



bizon
software

DenkTank

Notulen 10 mei 2021

www.bizonsoftware.nl



Inhoudsopgave

<u>AANWEZIGEN</u>	<u>3</u>
<u>AGENDA</u>	<u>3</u>
<u>WELKOM EN KORTE TERUGBLIK</u>	<u>3</u>
<u>RONDJE KLANTEN: “HOE GAAT HET?”</u>	<u>4</u>
<u>WAAR STAAN WE NU</u>	<u>4</u>
<u>WAT GAAN WE NU DOEN</u>	<u>5</u>
<u>SNEL EN EENVOUDIG BIJLAGEN VERZAMELEN</u>	<u>5</u>
<u>INVULLEN PDF-FORMULIEREN</u>	<u>6</u>
<u>MEEDENKEN EN STEMMEN</u>	<u>6</u>
<u>BLIK OP DE TOEKOMST (1 MAART™ 30 SEPTEMBER)</u>	<u>7</u>
<u>SLUITING EN VOLGENDE DENKTANK</u>	<u>7</u>

Aanwezigen

Aanwezig:	
Frank Kelleter (Balans Limburg)	Bizon Software:
Joris Korse (Beaufin)	Ton van de Ven
Arnout Kroezen (Beaufin)	Mark Verschuren
Jeroen van Harten (Beaufin)	Thijs Jonker
Hanane Kabziz (Bblim)	Jordy van den Bosch
Ger Mies (Budget Solutions)	Theo van Mol
Birgül Küçük (Budget Solutions)	Sofie Meijs
Gijs van Rij (FBBK)	Ruud Stijnen
Jeroen Welling (GoedBewind)	
Cor Bos (Kwintes)	
Madelon Peters (Myrtax Bewindvoering)	
Alex Wolfgramm (Opmaat)	
Francien Peeters (SBB Zorginstellingen)	
Elma Dogge (SBB Zomerland)	
Meriam la Heijne (SIB)	
Arjan van Berchum (Unidos)	

Agenda

Ton heet de deelnemers aan de Denktank van harte welkom.

De agenda bestaat uit:

1. Welkom en korte terugblik
2. Rondje klanten: hoe gaat het?
3. Waar staan we nu
4. Wat gaan we nu doen
5. Meedenken en stemmen
6. Blik op de toekomst

Welkom en korte terugblik

- Mark geeft uitleg over de digitale opzet middels MS Teams.
Er worden enkele tips gegeven en voor technische ondersteuning kan men contact opnemen met Jordy. Op verzoek zal de DenkTank meer interactief zijn.
- Ton geeft een terugblik op de vorige DenkTank. Staccato passeren de volgende punten de revue:
 - Voting results:
 - Bewindvoerderskosten
 - Bizon App - Upload documenten (Staat op Roadmap)
 - Even meedenken:
 - Kengetallen en dashboards
 - Kwaliteitseisen
 - Recht op toeslagen
 - VTLB integreren
 - Heel veel klanten zijn over op de nieuwe versie
 - Meer interactie gewenst!
 - Samenvatting vragenlijst,
 - Kengetallen: helpen werkprocessen te verbeteren
 - Taakhouder dashboard: flexibel, grafisch, grotere tekst
 - Management Dashboard: CASE load is het belangrijkste
 - Constatie: Nog niet iedereen weet alle functionaliteiten te vinden. In het kenniscentrum is hier aandacht voor
 - Kwaliteitseisen: meerdere elementen, preselect scherm en direct bijwerken kengetallen
 - Afmelden kengetal/signaal: op hoofd- en itemniveau
 - Recht op toeslagen: aparte entiteit/scherm
 - VTLB: 43% geeft aan dat integratie gewenst en haalbaar is

Wat vinden jullie van deze manier van meedenken? Arnout: “De manier van vragen stellen verdient aandacht.” Ton: “Het is prettig om met praktijkmensen de ontwikkelingen te stroomlijnen.”

Rondje klanten: “Hoe gaat het?”

- Mark vraagt de deelnemers iets te vertellen over hun ervaringen: branche, regio, rechtbank, software. Ook nieuws, ontwikkelingen en tips zijn welkom.
- Madelon: “Veel thuiswerken, waardoor feeling met collega’s en cliënten wordt gemist.”
- Cor Bos: “Alles z’n gangetje; oktober-versie getest, maar niet geïnstalleerd: Kwintes heeft eigen procedure omtrent goedkeuring.”
- Frank: “Zien groei in aantal mentorschappen; intern is men bezig met het vormen van teams.”
- Arnout: “De (ABN) bankkosten zijn bijna verdubbeld en de service is gehalveerd.” Cor: “Kan dit niet onderschrijven vanuit Rabobank.” Francien: “Zowel ABN als Rabobank hebben tarieven aanzienlijk verhoogd.”
Ton: “Bizon is al enkele jaren bezig met alternatieven, maar zien bij banken vaak een terugtrekkende beweging als het om bewindvoering gaat.
Theo: “Bizon is met een partij bezig voor een alternatief.”
- Jeroen W: “Onderschrijft mentorschappen en bankzaken.”
- Alex: “Opmaat heeft technische aanpassingen gedaan, waardoor het thuiswerken is vergemakkelijkt.”
- Francien: “Er is minder wisselwerking met collega’s; filmpje nieuwe versie werkt niet.” Mark komt hierop terug.
- Arjan: “Bij Unidos werkt men afwisselend thuis en op kantoor.”
- Birgül: “Bij Budget Solutions heeft men een 50-tal cliënten aangemeld voor de kindertoeslagaffaire, 7 zijn er goedgekeurd: tijdrovend. Men maakt heel veel gebruik van MS Teams.”
- Hanane en Gijs hebben niets toe te voegen.
- Elma: “SBB Zomerland is afgelopen vrijdag overgegaan op nieuwe versie: maandagmorgen is rustig verlopen. Schouderklop voor Jordy: Bedankt.”
- Ton geeft aan dat zowel positieve als negatieve terugkoppeling belangrijk is om te verbeteren.

Waar staan we nu

- Ton neemt de highlights door:
- Schuldstatus gestuurd proces:
 - Bij start veel correspondentie met schuldeisers
 - (Herhaal)proces
 - De aanpak:
 - Schuld- en briefstatus
 - Snelle selectie met actie
 - Automatisch bijwerken
 - Taken: niet meer nodig
 - Bewaking: via dashboard en schuldenschermbewind
 - Status werkt door documentsoort
 - Ton geeft demo in IBS
 - Schuldenknooppunt: nu nog niet voor beschermingsbewind
- Bewindvoerderskosten: doe meer met het product
 - Inleiding:
 - Nummer 1 vorige DenkTank
 - Bewaking beloning
 - Doel en belang onduidelijk
 - Vaak verkeerde invulling code en ingangsdatum
 - Product en/of betaalopdracht vaak te laat of vergeten
 - Audit: aantal cliënten in administratie op 1 januari
 - KEI-info: Bizon kan dit gebruiken ter voorkoming van fouten
 - Ton geeft demo in IBS
 - Per product 3 grootboekrekeningen + tarieven
 - Meer controle bij invoer cliënt gegevens en via het nieuwe product dashboard en nieuw signaal op taakhouder dashboard

- Automatisch aanmaken betaalopdrachten m.b.t. beloning
 - Aantal cliënten per product per datum (t.b.v. audit)
 - Budgetbeheer kan worden toegevoegd in tabel
- Collectief wijzigen taken:
 - Aanleiding:
 - Bulkpost
 - Labelen, omschrijving en afmelden
 - Te veel klikken
 - Arbeidsintensief
 - Resultaat:
 - Snel
 - Uniformiteit (over alle taakhouders heen)
 - Mark geeft demo in IBS a.h.v. Uitkeringsspecificatie
 - Nieuwe knop: Collectief wijzigen
 - Kan al voordat document wordt gekoppeld
 - Francien: “” SBB werkt veel met maskers.”
 - Ger: “Bulkopdracht i.c.m. productsoort is wenselijk.”
 - Arnout: “Kan lijst naar Excel?” Ton bevestigt dit.
 - Ton: “Bizon staat open voor ideeën.”

Wat gaan we nu doen

- Er staan twee items op de agenda:
 - Snel en eenvoudig bijlagen verzamelen
 - Invullen van PDF

Snel en eenvoudig bijlagen verzamelen

- Labelen loont: niet per document een doel, maar andersom: documentsoort
 - Snel vinden
 - Workflow
 - Bewaking & Monitoring
 - Bijlagen verzamelen:
 - Vanuit diverse bronnen
 - Soort bijlage
 - Documentsoort: per organisatie aanpasbaar, koppeling voorstellen
 - Zoeken: scrollen of met F1
 - Mark: “Er wordt niet naar omschrijving gekeken.”
 - Winkelmandje: (vooraf) documenten aanvinken, filteren, ophalen en leegmaken
 - Verzamelen: laatste of allemaal
 - Jeroen v H: “Bij kwijtschelding is het wenselijk om laatste drie inkomensspecificaties te selecteren.”
 - Jeroen W: “Denk dat het meeste uit Outlook komt.”
 - Hanane: “Upload naar portals (UWV) is makkelijker vanuit verkenner.”
 - Ophalen documenten rechtspraak (volgende versie) :
 - Per Formulier en daarbinnen op -onderdeel
 - Rekening houden met relevantie
 - Rekening houden met jaar/verantwoordingperiode
 - 1^e keer bijlagen → Ophalen bijlagen bij formulier
 - Ophalen document taken (toekomst):
 - Dynamische workflow
 - Per taak
 - Aangeven welke brief
 - Welke documentsoorten
 - Bewaking en Monitoring (Toekomst):
 - Verplichte documentsoorten: per cliënt o.b.v. product
 - Compleetheid dossier: per cliënt
 - Kengetal m.b.t. ontbrekende documenten
- Ton: “Sommige bewindvoerders bewaren bepaalde documenten in de verkenner; Bizon streeft ernaar om zoveel mogelijk op te slaan in het digitaal dossier.”

Ger: “Het is lastig om te koppelen, daarom slaat men veel voorkomende documenten op in de verkenner, bijv. (eind)beschikkingen. Birgül onderschrijft dit, maar kan geen top 5 benoemen, omdat het te divers is. Jeroen W: “Een snellere koppeling vanuit Outlook is wenselijk.”

Invullen PDF-Formulieren

- Aanleiding:
 - Repeterend werk
 - Deel van info beschikbaar in IBS
 - Werk buiten IBS
 - Fasering:
 - September 2021: Rechtspraak intake-formulieren
 - Eind 2021: Bizon kan op verzoek formulieren ontwikkelen
 - Hoe gaat het werken:
 - PDF-formulier in IBS
 - Extractie 'laag' vraag & antwoord:
 - Vanuit data IBS
 - Door gebruiker
 - Toevoegen handtekening is nog open eindje
 - Printen en opslaan in dossier
- Ger: “Zou graag templates vanuit het formulier hebben: bij Plan van Aanpak heeft men veel standaardantwoorden.”

Meedenken en stemmen

- Ton geeft aan dat er geen stemronde via de telefoon is, maar dat via teams interactief kan worden deelgenomen aan twee onderdelen:
 - Mentorschap opties
 - Zelfredzaamheid en nazorg opties
- Mentorschap opties:
 - Aanbod groeit
 - Autorisatie is belangrijk
 - Apart IBS bedrijf voor mentorschap
- Interactief stemmen:
 1. De meeste deelnemers bieden mentorschap aan
 2. De meerderheid kiest voor 1 bedrijf 1 cliënt
 3. De meesten missen veel t.b.v. mentorschap
 4. Volgende opties zouden moeten worden toegevoegd:
 - a. Doelen en begeleidingsplan
 - b. Medische gegevens
 - c. Incidenten
 - d. Anders
- Nazorg en zelfredzaamheid:
 - Vraag naar dit product groeit
 - Bewindvoerder wil cliënt niet aan zijn lot overlaten
 - Budgetbeheer light
 - Juridisch kader
 - Raadplegen bankmutaties (uitdaging)
 - Veel deelnemers bieden dit al aan of overwegen dit te gaan doen
- Volgende aanvullingen zijn gewenst:
 - Post doorsturen
 - Cliënt doet deel van de betalingen zelf
 - Meerdere reservepotjes voor cliënt
 - Eenvoudige versie Budgetplan & Prognose
 - Monitorfuncties voor bewindvoerder
 - Signalen voor cliënt
 - Bankkoppeling (PSD2)
 - Verslag t.b.v. rechtbank
- Prioriteit: Mix roadmap + Mentorschap

Blik op de toekomst (1 maart TM 30 september)

- Fundament:
 - Voorbereiding IBS 3.0
 - Performance
- Nieuwe opties:
 - Bijlagen
 - Editable PDF's
 - Kwaliteitseisen
 - Dashboards en kengetallen
 - APP: Upload documenten
 - Dynamische queries
- IBS 3.0 → Het nieuwe werken

Sluiting en volgende DenkTank

Sluiting

Ton bedankt de deelnemers aan de Denktank voor hun input en sluit af met:

- Bekijk de mooie video's in het Kenniscentrum
 - Nieuw: Bizon Software Academy
- Ga over op de februari versie
- Blijf feedback geven, zodat we kunnen verbeteren

Datum volgende Denktank:

Augustus 2021 Leereffect: We gaan de agenda beperken tot maximaal 2 à 3 onderwerpen zodat er meer interactie en diepgang ontstaat.