



Het college van burgemeester en wethouders van
Gemert - Bakel
T.a.v. mevrouw M. de Laat
Postbus 10.000
5420 DA Gemert



Veiligheid en Bestuurs- en Juridische Zaken

Helmond, 27 oktober 2015

Onderwerp: Verlenging dienstverleningsovereenkomst Zorg

Ons kenmerk: 0815745299

Uw kenmerk:

Doorkiesnr.: 0492-845831

Uw brief d.d.:

Geacht college,

In 2013 en 2014 zijn de gemeenten in de Peelregio gestart met de voorbereiding om de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Bijzondere bijstand, het Minimabeleid en de Schuldhulpverlening gezamenlijk ter hand te nemen. Het is nog steeds de intentie om deze taken op het gebied van zorg onder te brengen in een specifiek openbaar lichaam, te weten Peel 6.1. Afsproken is dat in afwachting van het operationeel worden van dat openbaar lichaam, de samenwerking op het gebied van Zorg wordt vormgegeven via een dienstverleningsovereenkomst. De zorgtaken zijn in dat kader ondergebracht bij de afdeling Zorg en Ondersteuning van de gemeente Helmond die op basis van verleende mandaten van de overige Peelgemeenten de uitvoering van Wmo, Jeugdwet en zogenaamde BMS-taken op zich heeft genomen.

De samenwerking verloopt in financieel opzicht naar wens. De organisatie heeft gedurende het begin van 2015 opstartperikelen gekend met de nodige financiële implicaties. Die perikelen zijn inherent aan het opzetten van een nieuwe organisatie met een deels nieuw takenpakket. Inmiddels kan worden vastgesteld dat geleidelijk aan een stabiele organisatie is ontstaan die een goed zicht heeft op de vereiste uitgaven voor de uitvoering van de zorgtaken. U wordt via managementrapportages periodiek op de hoogte gehouden van de financiële stand van zaken. Het financiële overzicht over 2015 vindt u terug in de bijlage van deze brief (Bijlage 1).

Helaas is het streven om de samenwerking via Peel 6.1. per 1 januari 2016 operationeel te laten zijn, niet gehaald. De oorzaak is de wens van enkele gemeenten om het eerder ontwikkelde dienstverleningsconcept nog eens kritisch tegen het licht te houden. De volgende beelden en vragen zijn de afgelopen maanden ontstaan:

- a. Moet het dienstverleningsproces niet sterker vanuit het perspectief van de klant ingericht worden?
- b. Het gebiedsgericht werken komt binnen het huidige concept onvoldoende tot stand.
- c. Er is behoefte aan het inrichten van een integrale toegang tot het sociaal domein, waardoor aanvragen/problemen vanaf de start integraal worden beoordeeld en behandeld.
- d. De bestuurders willen een sterkere borging van de lokale aansturing van de dienstverlening.
- e. De aansluiting op de ontwikkelde lokale structuren moet worden verbeterd en geïntensiveerd.
- f. Het beeld bestaat dat er te veel overdrachtsmomenten plaatsvinden in het proces, wat een negatief effect heeft op een snelle adequate dienstverlening aan klanten in de gemeenten.
- g. De organiseerprincipes kunnen beter, waardoor de uitvoeringsorganisatie effectiever en efficiënter de bedrijfsvoering kan organiseren.

Het bij deze brief gevoegde Projectplan Oprichting Uitvoeringsorganisatie Peel 6.1. voor Wmo, Jeugd en BMS (Zorg en Ondersteuning) gaat nader in op de achtergronden en verdere details van het onderzoek naar de inrichting van het meest geschikte dienstverleningsmodel bij uitvoering van de zorgtaken (Bijlage 2).

De heroriëntatie op het te hanteren dienstverleningsmodel heeft geleid tot het maken van een pas op de plaats bij het operationeel maken van het openbaar lichaam Peel 6.1. Ook het traject rondom de overgang van het personeel neemt meer tijd in beslag dan aanvankelijk gedacht. Al met al redenen waarom de betrokken portefeuillehouders tijdens een tweedaagse conferentie op 8 en 9 oktober tot het oordeel zijn gekomen dat meer tijd uitgetrokken moet worden voor het ontwikkelen van het juiste dienstverleningsmodel bij het uitvoeren van de gemeentelijke zorgtaken. Een samenvatting van hetgeen besproken en geconcludeerd is, vindt u terug in de notitie Uitkomsten tweedaagse conferentie wethouders Wmo, Jeugd en BMS, gehouden op 8 en 9 oktober in de Kapellerhut in Heeze (Bijlage 3).

Consequentie van de heroriëntatie op het dienstverleningsmodel is dat er na 31 december 2015 een lacune dreigt te ontstaan in de samenwerking op het gebied van Zorg. Op dat moment loopt de werkingsduur van de huidige dienstverleningsovereenkomst tussen ons college en dat van de vijf Peelgemeenten af.

Om die lacune op te vullen, stellen wij voor de dienstverleningsovereenkomst na die datum ongewijzigd te verlengen. Artikel 20 van de overeenkomst voorziet in die mogelijkheid.

Met deze brief verzoeken wij u een besluit daartoe te nemen.

Omdat de dienstverleningsovereenkomst in formeel opzicht beschouwd moet worden als een lichte gemeenschappelijke regeling, heeft u toestemming nodig van uw raad om de werkingsduur te verlengen. U kunt die gelegenheid aangrijpen om uw raad bij te praten over de samenwerking op het gebied van zorg. Het opdragen van gemeentelijke taken aan een afzonderlijke organisatie blijft een politiek gevoelig thema. Ontwikkelingen die hiermee samenhangen dienen bij voorkeur langs de raad te gaan. Wij hebben besloten de behandeling van ons voorstel aan de raad om de dienstverleningsovereenkomst te verlengen te laten voorafgaan door een raadsinformatiebrief. In die brief geeft de Tijdelijke adviescommissie Wmo, Jeugd en BMS van Peel 6.1. uitleg over de redenen waarom de dienstverlening nog niet ter hand kan worden genomen door het openbaar lichaam Peel 6.1.

Voor uw informatie hebben wij de raadsinformatiebrief bij deze brief gevoegd (bijlage 4). Uiteraard staat het u vrij deze informatiebrief te betrekken bij uw voorstel aan de raad om de werkingsduur van de dienstverleningsovereenkomst te verlengen. Ook het format dat wij hebben gehanteerd bij ons voorstel aan de commissie en raad hebben wij bij deze brief gevoegd (Bijlage 5 en 6).

Om juridische complicaties bij de uitvoering van de zorgtaken te vermijden, verzoeken wij u de besluitvorming over het verlengen van de dienstverleningsovereenkomst voor 1 januari 2016 af te ronden.

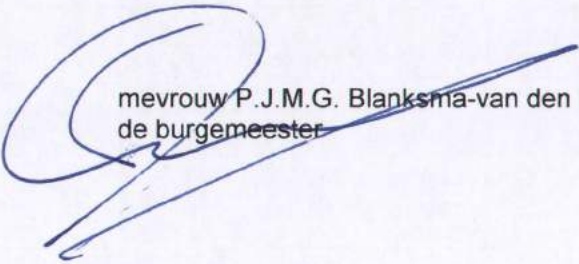
De griffiers zijn per email al op de hoogte gebracht van de naderende besluitvorming over dit onderwerp. Ook hebben zij al vanuit de projectorganisatie van Peel 6.1. de beschikking gekregen over de raadsinformatiebrief. De betrokken portefeuillehouders zijn eerder in het bezit gesteld van het projectplan en de samenvatting van de werkconferentie.

Voor nadere informatie over deze brief, kunt u contact opnemen met Luc Nuyts, van de afdeling Bestuurs- en Juridische Zaken van de gemeente Helmond. U kunt hem bereiken via telefoonnummer 0492-845831 of via l.nuyts@helmond.nl. Bij hem kunt u ook terecht voor het opvragen van de digitale versies van de bijlagen die genoemd zijn in deze brief.

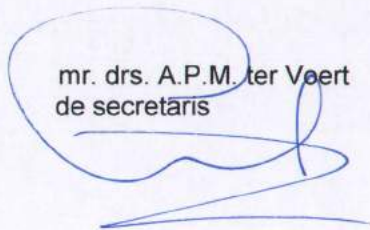


Wij zien uw besluit over het verlengen van de dienstverleningsovereenkomst Zorg graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Helmond



mevrouw P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel
de burgemeester



mr. drs. A.P.M. ter Voert
de secretaris

Bijlagen:

1. Financieel overzicht uitvoering Wmo, Jeugdwet en BMS-taken 2015.
2. Projectplan Oprichting Uitvoeringsorganisatie Peel 6.1. voor Wmo, Jeugd en BMS (Zorg en Ondersteuning) d.d. 10 september 2015.
3. Uitkomsten conferentie wethouders Wmo, Jeugd en BMS d.d. 8 en 9 oktober 2015;
4. Raadsinformatiebrief Peel 6.1. d.d. 22 oktober 2015;
5. commissievoorstel gemeente Helmond;
6. Raadsvoorstel gemeente Helmond.



Financiële overzicht 2015 uitvoering Wmo, Jeugdwet en BMS door de afdeling Zorg en Ondersteuning.

Gemeente	2015		
	Totale verwachte kosten	Totale begrote kosten	Verschil (overschot / tekort)
Asten	€ 838.600	€ 812.441	€ -26.160
Deurne	€ 1.614.700	€ 1.564.221	€ -50.480
Gemert-Bakel	€ 1.494.600	€ 1.447.890	€ -46.710
Laarbeek	€ 1.111.800	€ 1.077.112	€ -34.690
Somerén	€ 952.800	€ 923.041	€ -29.760
Helmond	€ 4.551.300	€ 4.409.121	€ -142.180
Totaal	€ 10.563.800	€ 10.233.826	€ -329.970
			-3,2%

Projectplan

Oprichting Uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 Wmo, Jeugd en BMS (Zorg en ondersteuning)

"Verbinding binnen een betekenisvolle ambitie"



Project fase: Voorbereidingsfase

Opdrachtgever: Gert-Jan Kusters

Projectleider: Harry Woltring

Versienummer: 5
Status: Definitief
Datum: 10 September 2015

Verspreiding: Opdrachtgever Gert-Jan Kusters
Projectleider Harry Woltring
Wethouders Wmo, Jeugd, BMS Peel 6.1
DB/AB Peel 6.1
Colleges en Raden zes gemeenten
Directieraad Peel 6.1
BOR Peel 6.1 / Lokale OR-en
Kernteam Wmo, Jeugd en BMS Peel 6.1
Bedrijfsbureau Peel 6.1
Archief Peel 6.1

Versiehistorie:

Versie	Datum	Auteur	Opmerking
1	21-8-2015	Harry/Mayelle	Initiële versie projectplan 21 aug
2	27-8-2015	Harry/Mayelle	Versie na 1e bespreking ambtelijk kernteam 26 aug
3	31-8-2015	Harry/Mayelle	Versie na afstemming met Bedrijfsbureau 27 aug
4	02-9-2015	Harry/Mayelle	Versie na 2 ^e bespreking ambtelijk kernteam 2 sept
5	10-09-2015	Harry/Mayelle	Def. versie na behandeling door POHO Wmo, Jeugd, BMS 10 sept

Inhoudsopgave:

1 AANLEIDING EN ACHTERGROND	4
1.1 ALGEMEEN	4
1.2 GEBRUIKTE AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN	5
2 PROJECTDEFINITIE	6
2.1 PROJECTDOELSTELLING	6
2.2 PROJECTRESULTAAT	6
2.3 VERBANDEN	7
2.4 AANDACHTSPUNTEN / RANDVOORWAARDEN	7
2.5 AFBAKENING	7
2.6 CONSEQUENTIES	8
3 PLAN VAN AANPAK.....	9
3.1 HUIDIGE SITUATIE	9
3.2 GEWENSTE SITUATIE.....	9
3.3 HOOFDSTRUCTUUR PROJECTORGANISATIE	9
3.4 PLAN VAN AANPAK OP HOOFDLIJNEN	11
3.5 UITVOERING STAP 1 PLAN VAN AANPAK.....	12
3.6 BENODIGDE PERSONELE CAPACITEIT UITVOERING STAP 1 PLAN VAN AANPAK.....	15
3.7 UITWERKING RELATIE MET WERKBEDRIJF ATLANT DE PEEL.....	15
4 PROJECTBEHEERSING	17
4.1 GELD.....	17
4.2 ORGANISATIE	17
4.3 TIJD.....	22
4.4 INFORMATIE.....	22
4.5 COMMUNICATIE.....	22
4.6 KWALITEIT	23
4.7 RISICO'S	23

1 Aanleiding en achtergrond

1.1 Algemeen

In 2013 en 2014 zijn de gemeenten in de Peelregio gestart met de voorbereiding om de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Participatiewet onderdeel bijzondere bijstand onder te brengen in de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1. Het is een enorme krachtsinspanning geweest om de taken die voortvloeien uit deze wetten met ingang van 1-1-2015 uit te kunnen voeren. Vanaf die datum worden de taken uitgevoerd door de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 (afdeling Zorg en Ondersteuning). De betrokken medewerkers van de deelnemende gemeenten zijn vooralsnog op grond van een standplaatswijziging werkzaam in Helmond. Uiteindelijk zullen de medewerkers in dienst komen van de nog te wijzigen gemeenschappelijke regeling Peel 6.1 (openbaar lichaam uitvoeringsorganisatie Peel 6.1). Alle ondersteunende diensten worden op dit moment op basis van een dienstverleningsovereenkomst uitgevoerd door de gemeente Helmond. Ook deze taken zullen zo snel mogelijk wordt ingebracht binnen de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1.

Het implementatieproces heeft onder een enorme tijdsdruk gestaan omdat van het Rijk de operationalisering van de drie decentralisaties met ingang van 1-1-2015 gerealiseerd moest zijn (wettelijke termijn). Tijdens het implementatieproces is dan ook het risico onderkend dat mogelijke weeffouten zouden kunnen ontstaan bij het ontwikkelen van het dienstverleningsconcept en de inrichting van de bedrijfsvoering. In de eerste helft van 2015 is de dienstverlening van de uitvoeringsorganisatie kritisch gevolgd door medewerkers, management en bestuurders in de Peelregio. Hoewel veel waardering bestaat over de werkzaamheden die zijn verricht is tussentijds door verschillende gemeenten geconstateerd dat er een beter fundament gelegd moet worden om de dienstverlening zodanig in te richten dat beter voldaan wordt aan de kwaliteitsnormen die vooraf zijn gedefinieerd voor de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 (*Advies Stuurgroep Peelsamenwerking, maart 2013*):

K1 = Kosten verminderen

K2 = Kwaliteit verhogen

K3 = Kwetsbaarheid verminderen

K4 = Krachtige positie in de regio

Uit de tussentijdse evaluaties (zie bijv. *Bespreeknotitie actieprogramma o.b.v. opdracht Peel 6.1 Sociaal Domein, versie 13 mei 2015*) komt een aantal issues naar voren die vragen om een heroriëntatie op het ontwikkelde dienstverleningsconcept.

- Het dienstverleningsproces zou sterker vanuit het perspectief van de klant ingericht moeten worden.
- Het gebiedsgericht werken zou sterker moeten worden gepositioneerd binnen het concept.

- Het inrichten van een integrale toegang tot het sociaal domein waardoor aanvragen/problemen vanaf de start integraal worden beoordeeld en behandeld.
- De bestuurders willen een sterkere borging van de lokale aansturing van de dienstverlening.
- De aansluiting op de ontwikkelde lokale structuren moet worden verbeterd en geïntensiveerd.
- Het beeld bestaat dat er te veel overdrachtmomenten plaatsvinden in het proces wat een negatief effect heeft op een snelle adequate dienstverlening aan klanten in de gemeenten.
- Het verbeteren van de organiseerprincipes waardoor de uitvoeringsorganisatie effectiever en efficiënter de bedrijfsvoering kan organiseren.

De portefeuillehouders in de Peelregio hebben besloten om parallel naast de reguliere dienstverlening nog eens kritisch te bezien of niet een ander dienstverleningsconcept moet worden vormgegeven. Een kwartiermaker/projectleider is benoemd en een projectopdracht is daarvoor vastgesteld waarin ook de contouren van de projectorganisatie zijn uitgewerkt. Voorkomen moet worden dat te snel wordt voortgeborduurd op eerder ontwikkelde concepten. Met een frisse innovatieve blik moet opnieuw gekeken worden naar de ontwikkeling van een concept dat voldoet aan de eerder vastgelegde kwaliteitscriteria (4 K's en de randvoorwaarden uit de projectopdracht).

1.2 Gebruikte afkortingen en begrippen

UO	=	Uitvoeringsorganisatie GR Peel 6.1 WMO, Jeugd en BMS
DVO	=	Dienstverleningsovereenkomst met Helmond i.v.m. PIOFA ondersteuning

2 Projectdefinitie

2.1 Projectdoelstelling

Inrichten en opstarten op zo kort mogelijke termijn van de UO op een zodanige manier dat:

- De organisatie als zelfstandige Peel 6.1 unit kan opereren als werkgever en als uitvoerder van de taken voor Wmo, Jeugd en BMS.
- De medewerkers in dienst komen van de GR Peel 6.1.
- Invulling is gegeven aan gebiedsgericht werken en het bevorderen van de integraliteit binnen het sociale domein (relatie met uitvoering van de Participatiewet binnen de GR Werkbedrijf Atlant de Peel i.o.) in een efficiënt en effectief dienstverleningsproces.

2.2 Projectresultaat

In de projectopdracht zijn de resultaten globaal beschreven. In dit projectplan zijn ze verder uitgewerkt.

Het project moet de volgende resultaten opleveren:

1. Een strategische visie met betrekking tot de dienstverlening.
2. Op basis van de strategische visie wordt een dienstverleningsconcept ontwikkeld waarin de volgende aspecten zijn uitgewerkt:
 - a. Klantgeoriënteerde inrichting van de dienstverlening;
 - b. Integrale toegang sociaal domein;
 - c. Organisatie en inrichting gebiedsgericht werken;
 - d. Producten en diensten;
 - e. Serviceniveau van de te leveren producten en diensten;
 - f. Locatie van te leveren producten en diensten;
 - g. Inzet van de communicatiekanalen (loket, bezoek, internet, telefoon, e-mail);
 - h. Lokale en regionale aansturing van de dienstverlening;
 - i. Concretisering van de 4 K's o.b.v. het voorgestelde dienstverleningsconcept.
3. Op basis van deze eerste twee resultaten wordt het bedrijfsvoeringconcept ontwikkeld. Alle ondersteunende functies worden daarin meegenomen.
 - a. Beschreven processen dienstverlening en bedrijfsvoering;
 - b. Personeel en organisatie (incl. organiseerprincipes, organogram, formatieplan incl. formatiecalculaties, functie/competentieboek, plaatsingsprocedure);
 - c. Georganiseerd overleg en medezeggenschap;
 - d. Financiën en control (incl. (meerjaren)begroting t/m 2018);
 - e. Voorlichting en communicatie (incl. communicatieplan, communicatiekanalen);
 - f. ICT/informatievoorziening en automatisering (incl. informatieplan);
 - g. Juridische ondersteuning (incl. inrichten proces bezwaarschriften en bezwaarschriftencommissie);
 - h. Facilitaire ondersteuning;

- i. Inkoop / traject bestuurlijk aanbesteden;
 - j. Een doorkijk maken naar verbinding tussen 2 PIOFA's Peel 6.1 en Werkbedrijf Atlant de Peel i.o.;
 - k. Concretisering van de 4 K's o.b.v. het voorgestelde bedrijfsvoeringconcept.
4. Het opstellen van een implementatieplan voor de UO.
 5. Het implementeren van het dienstverlenings- en bedrijfsvoeringconcept.

2.3 Verbanden

- Werkbedrijf Atlant de Peel i.o. in verband met integraliteit sociaal domein: zie uitwerking in 3.7.
- Hosting Helmond i.v.m. verlenging van de DVO en de overdracht naar de UO.

2.4 Aandachtspunten / randvoorwaarden

- In het verleden vastgestelde uitgangspunten gebruiken bijv. Advies Stuurgroep Peelsamenwerking ("Paddenstoelnota"), Visiedocument Slim Samenwerken in de Peel, Overdrachtsdocument POHO Wmo, Jeugd en BMS etc.
- Gebruik maken van bestaande middelen: digitale samenwerkingsomgeving Alfresco Share, aanwezige dashboards Bedrijfsbureau Peel 6.1 en Zorg en ondersteuning, nulmeting met actielijst bij Zorg en ondersteuning, procesbeschrijvingen die al in de maak zijn.
- Borgen van onafhankelijkheid van de projectleider/kwartiermaker door de manier van aansturing en door de opzet van de projectorganisatie.
- Kwaliteit boven snelheid: voldoende tijd nemen om vanuit een strategische visie de UO neer te zetten vanuit een gedragen dienstverleningsconcept.
- Verbinding organiseren op het gebied van ICT en backoffice Atlant Werkbedrijf de Peel: de informatiearchitectuur en -opbouw moet worden afgestemd op elkaar (en op de zes gemeenten m.b.t. bijvoorbeeld de nulde lijn, website, gebruik van basisgegevens, informatiebeveiliging, archivering etc.). Hiervoor worden medio 2016 een informatiebeleidsplan incl. architectuurprincipes opgesteld t.b.v. het totale sociale domein. Het is van belang dat zowel in dit project als in de implementatie van Werkbedrijf Atlant de Peel geen onomkeerbare besluiten worden genomen die dit proces in de weg staan.

De overige randvoorwaarden zoals opgenomen in de projectopdracht zijn vertaald in het vervolg van dit projectplan.

2.5 Afbakening

Het project richt zich op het vormen van een *nieuwe* UO en de daarvoor benodigde middelen. Dat betekent dat het project zich niet bezig houdt met de dagelijkse operationele gang van zaken van de huidige UO (Zorg en Ondersteuning). De eindverantwoordelijkheid hiervoor blijft volledig in handen van mw. Rudy van de Maat. De projectleider heeft geen bevoegdheden in de aansturing van de afdeling Zorg en Ondersteuning en richt zich volledig op het proces om te komen tot de gewenste UO.

Door de opzet van de projectorganisatie (zie paragraaf 3.3) is onderlinge verbinding en afstemming georganiseerd. De bestaande dashboards van Zorg en Ondersteuning en van het Bedrijfsbureau worden geïntegreerd tot één dashboard 'Oprichting Uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 Wmo, Jeugd en BMS Peel'. Waar mogelijk zullen quick wins die in de loop van het project naar voren komen meteen in de dagelijkse operatie worden ingevoerd.

2.6 Consequenties

Een heroriëntatie op de bestaande UO heeft vrijwel zeker gevolgen voor de inrichting van de bestaande organisatie. Management en medewerkers zullen in dat verband zorgvuldig meegenomen moeten worden.

3 Plan van aanpak

3.1 Huidige situatie

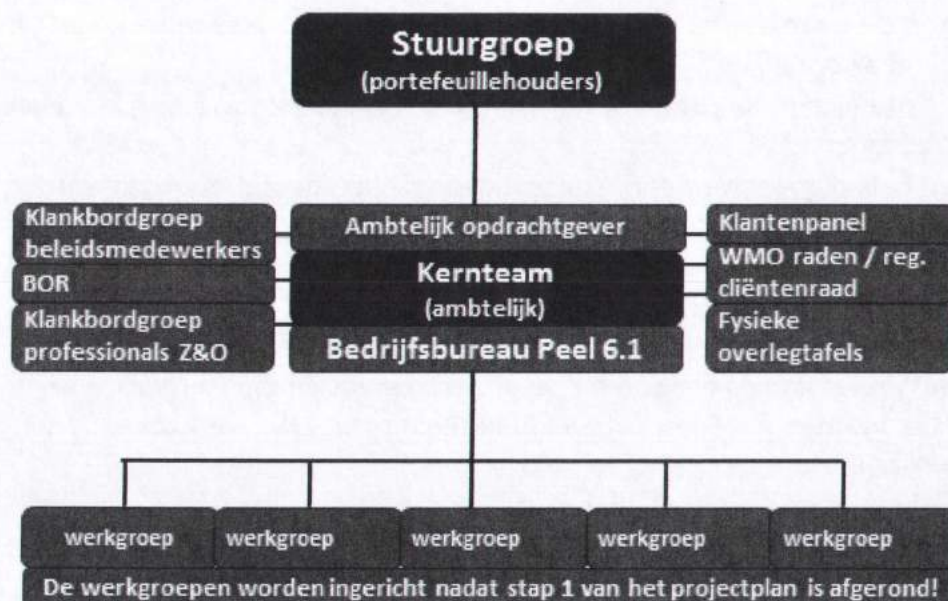
Activiteiten voor WMO, Jeugd en BMS worden uitgevoerd door de afdeling Zorg en Ondersteuning locatie Zandstraat 94, gebouw Atlant groep te Helmond. De betrokken medewerkers zijn hier middels een standplaatswijziging werkzaam.

3.2 Gewenste situatie

Activiteiten voor WMO, Jeugd en BMS worden uitgevoerd door de UO locatie Zandstraat 94, gebouw Atlant groep te Helmond. De betrokken medewerkers zijn in dienst van de UO.

3.3 Hoofdstructuur projectorganisatie

De portefeuillehouders Wmo, Jeugd en BMS hebben nadrukkelijk aangegeven sturing te willen geven aan het veranderproces. Bij het uitwerken van de projectorganisatie is daarom gekozen om de portefeuillehouders als stuurgroep te laten functioneren. Ambtelijk opdrachtgever Gert-Jan Kusters is de linking pin tussen stuurgroep en kernteam. In onderstaande figuur is de projectorganisatie uitgewerkt.



Bij het voorgenomen veranderproces zijn veel partijen betrokken binnen het sociaal domein. De veranderingen zullen alleen succesvol gedragen worden als deze partijen in het proces actief worden betrokken. De belangrijkste partijen zijn dan ook terug te vinden in de projectorganisatiestructuur.

- Stuurgroep. De stuurgroep¹ (wethouders + ambtelijk opdrachtgever) is bestuurlijk eindverantwoordelijk voor de projectresultaten en legt, indien nodig, de resultaten voor aan de colleges van burgemeester en wethouders en de (klankbordgroep) gemeenteraden en raadscommissies van de zes betrokken gemeenten.
- Kernteam. Het ambtelijk kernteam is verantwoordelijk voor het leveren van de projectresultaten en ziet er op toe dat deze resultaten voldoen aan de kwaliteit en binnen de planning worden opgeleverd.
- Bedrijfsbureau Peel 6.1. Het bedrijfsbureau Peel 6.1 huisvest alle kennisdisciplines die nodig zijn om projectleider en kernteam te adviseren en te ondersteunen. Hier worden 2 medewerkers vanuit Zorg en ondersteuning (beleid / kwaliteit) vanuit de inhoud van de dienstverlening aan toegevoegd. Het bedrijfsbureau ondersteunt alle stappen die zijn vastgelegd in het plan van aanpak. Nadat stap 1 is afgerond wordt wederom bezien welke expertise uit de uitvoeringsorganisatie moet worden toegevoegd aan het bedrijfsbureau.
- Klantenpanel. Een vertegenwoordiging van een representatieve groep van klanten die, indien nodig, kunnen worden geraadpleegd om te toetsen of onderdelen van de dienstverlening en de bedrijfsvoering wel voldoende zijn ingeregeld vanuit het beeld van de klant.
- WMO raden en Regionale cliëntenraad. De projectresultaten die onlosmakelijk verbonden zijn met de klant worden voorgelegd aan een vertegenwoordiging uit de WMO raden en de Regionale cliëntenraad.
- Fysieke overlegtafels. In de bestaande fysieke overlegtafels zijn de belangrijke kerninstellingen vertegenwoordigd en ook kleinere zorgaanbieders. Zij toetsen de projectresultaten die gerelateerd zijn aan de dienstverleningsprocessen en vertalen dit ook naar ontwikkeling van de eigen dienstverlening.
- Bijzondere ondernemingsraad. BOR Peel 6.1 conform de bestaande afspraken over betrekken medezeggenschap.
- Klankbordgroep beleidsmedewerkers. De beleidsmedewerkers uit de regio worden actief betrokken en denken aan de voorkant mee en beoordelen de projectresultaten die worden geleverd door het kernteam.
- Klankbordgroep professionals afdeling Zorg en Ondersteuning. Deze afdeling is dagelijks bezig met de uitvoering van de werkzaamheden voor Wmo, Jeugd en BMS. Een aantal professionals beoordeelt de projectresultaten die worden geleverd door het kernteam. (En er is een afvaardiging van Z&O werkzaam in het bedrijfsbureau Peel 6.1).
- Werkgroepen. Een nog nader te bepalen aantal werkgroepen wordt ingezet voor het leveren van de projectresultaten. De werkgroepenstructuur en de bemensing wordt ingericht nadat het nieuwe dienstverleningsconcept is vastgesteld.

In paragraaf 4.2 van het projectplan is de organisatie en samenstelling verder uitgewerkt.

¹ De stuurgroep fungeert tot wijziging van de GR Peel 6.1 als tijdelijke adviescommissie, naast DB en AB Peel 6.1. Na wijziging van de GR Peel 6.1 vormt de stuurgroep zelf het AB van Peel 6.1 en benoemt uit haar midden een DB Peel 6.1.

3.4 Plan van aanpak op hoofdlijnen

De portefeuillehouders hebben nadrukkelijk gevraagd om vanuit een frisse innovatieve invalshoek te bekijken op welke wijze het dienstverleningsconcept moet worden heringericht. Voor alle betrokken spelers in de keten is het van belang dat deze kans zorgvuldig wordt benut om gezamenlijk een gedragen concept te ontwikkelen. Het dienstverleningsconcept is bepalend voor het inrichten van alle daaruit voortvloeiende processen. In onderstaande tabel is de aanpak op hoofdlijnen uitgewerkt. De stappen worden vervolgens kort en bondig toegelicht.

Stap	Omschrijving	Planning
1	Strategische visie dienstverlening Dienstverleningsconcept Peel 6.1 Gemeenschappelijke regeling uitvoeringsorganisatie	01-09-2015/01-12-2015
2	Bedrijfsvoeringconcept Peel 6.1	01-12-2015/01-04-2016
3	Implementatieplan Peel 6.1	01-04-2016/01-05-2016
4	Operationaliseren Peel 6.1	01-05-2016/01-01-2017
5	Evaluëren dienstverlening en bedrijfsvoering	01-08-2017

Stap 1: Dienstverleningsconcept

Het uitwerken van de strategische visie op dienstverlening en het dienstverleningsconcept, zie paragraaf 3.5. Hierbij kan de gemaakte Visie op dienstverlening Peel 6.1 die recent is opgeleverd (nog niet bestuurlijk vastgesteld) gebruikt worden. O.b.v. het voorgestelde dienstverleningsconcept worden ook de 4 K's geconcretiseerd.

Het aanpassen van de gemeenschappelijke regeling Peel 6.1 en andere activiteiten die parallel kunnen lopen aan stap 1 om ervoor te zorgen dat de organisatie als werkgever en uitvoerder van taken kan opereren, zoals bijv. het vaststellen van het Sociaal beleidskader Peel 6.1.

Stap 2: Bedrijfsvoeringconcept

Op grond van de resultaten uit stap 1 worden een bedrijfsvoeringconcept ontwikkeld dat naadloos aansluit op het dienstverleningsconcept. De volgende aspecten worden in het bedrijfsvoeringconcept uitgewerkt.

- Beschreven processen dienstverlening en bedrijfsvoering;

- Organiseerprincipes en organogram UO;
- Formatieplan inclusief formatiecalculaties primaire en ondersteunende taken;
- Functieboek met functiebeschrijvingen en competentiebeschrijvingen;
- Inrichten georganiseerd overleg en medezeggenschap;
- Plaatsingsprocedure;
- Financiële bedrijfsvoering en control, incl. (meerjaren)begroting t/m 2018;
- Voorlichting en communicatie, communicatieplan;
- Inzet communicatiekanalen;
- ICT/informatievoorziening en automatisering (incl. informatieplan);
- Juridische ondersteuning;
- Inrichting proces bezwaarschriften;
- Facilitaire ondersteuning;
- Inkoop;
- Een doorkijk maken naar verbinding tussen 2 PIOFA's Peel 6.1 en Werkbedrijf Atlant de Peel i.o.;
- Concretisering van de 4 K's o.b.v. het gekozen bedrijfsvoeringconcept.

Stap 3: Implementatieplan

Op grond van de resultaten van de eerste twee stappen en het inzicht in de bestaande dienstverlening en organisatie van de UO wordt een implementatieplan opgesteld dat als leidraad wordt gebruikt voor het operationaliseren van de UO.

Stap 4: Operationaliseren uitvoeringsorganisatie

Het operationaliseren van het dienstverlening- en bedrijfsvoeringconcept inclusief de overdracht van de projectorganisatie naar de lijnorganisatie.

Stap 5: Evaluatie

Het evalueren van de dienstverlening en de bedrijfsvoering op grond van de eerste ervaringen.

3.5 Uitvoering stap 1 plan van aanpak

Op 8 en 9 oktober 2015 is een tweedaagse werkconferentie gepland met de Stuurgroep. Tijdens die tweedaagse worden de contouren van het dienstverleningsconcept uitgewerkt. Om de tweedaagse goed uit te voeren worden ter voorbereiding activiteiten uitgevoerd die in onderstaande tabel zijn opgenomen.

Nr.	Omschrijving activiteit	Toelichting
1	Beschrijving bestaande situatie	Het is van belang om te beschikken over een korte bondige notitie waarin is vastgelegd op welke uitgangspunten de bestaande dienstverlening is georganiseerd. In de praktijk blijkt dat er nog steeds verschillende beelden bestaan over de inrichting van de bestaande dienstverlening. Het is belangrijk dat spelers binnen de keten beschikken

		over dezelfde basisinformatie om vervolgens te kunnen beoordelen welke knelpunten/verbeterpunten zitten in de dienstverlening.
2	Inzet producten en diensten	Een analyse van de producten en diensten die vanaf 1-1-2015 tot 1-8-2015 zijn ingezet door de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 (type product en dienst inclusief aantallen, soort van producten/dienstencatalogus en totale kosten ervan). Daarmee creëren we inzicht in het vraagpatroon van klanten en de kosten daarvan en dat is van belang voor het ontwikkelen van een bijgesteld dienstverleningsconcept.
3	Analyse bestaande dienstverlening	Om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de bestaande dienstverlening worden de volgende activiteiten uitgevoerd: • <u>Opinie klanten.</u> Twintig representatieve casussen worden geselecteerd en aan de betrokken klanten wordt in een interview gevraagd welke onderdelen van de dienstverlening goed verliepen en welke onderdelen voor verbetering vatbaar zijn. • <u>WMO raden / Regionale cliëntenraad.</u> De beschrijving van de bestaande situatie wordt voorgelegd aan de WMO raden / Regionale cliëntenraad. In een groepsessie met een vertegenwoordiging van de WMO raden / Regionale cliëntenraad wordt geanalyseerd welke onderdelen uit het dienstverleningsproces verbeterd zouden kunnen worden. • <u>Fysieke overlegtafels.</u> De beschrijving van de bestaande situatie wordt voorgelegd aan de bestaande fysieke overlegtafels van betrokken kerninstellingen en kleine zorgaanbieders. In een groepsessie met hen wordt geanalyseerd welke onderdelen uit het dienstverleningsproces verbeterd zouden kunnen worden en wat dit betekent voor de eigen ontwikkeling. • <u>Vertegenwoordigers gemeenten Peelregio.</u> De beschrijving van de bestaande situatie wordt voorgelegd aan de portefeuillehouder en

		beleidsmedewerker(s) van de gemeente. In een interview wordt geanalyseerd welke onderdelen uit het dienstverleningsproces verbeterd zouden kunnen worden. • <u>Professionals bestaande UO.</u> De beschrijving van de bestaande situatie wordt voorgelegd aan een representatieve vertegenwoordiging van professionals van de UO (Zorg en Ondersteuning). In een groepssessie met hen wordt geanalyseerd welke onderdelen uit het dienstverleningsproces verbeterd zouden kunnen worden. De resultaten van de analyses worden in een powerpoint presentatie verwerkt die als input wordt gebruikt voor de tweedaagse conferentie.
4	Schets landelijke ontwikkelingen	Een vijftal verschillende modellen die landelijk wordt gehanteerd worden kort en bondig in beeld gebracht. Daarmee hebben we de beschikking over referentiemateriaal dat gebruikt kan worden tijdens de tweedaagse.
5	Modellen concepten dienstverlening	Het ontwikkelen van een aantal concepten die voldoen aan uitgangspunten die zijn vastgelegd in de bespreeknotitie actieprogramma o.b.v. opdracht Peel 6.1 Sociaal Domein gedateerd 13 mei 2015 en waarin de 4 K's nader zijn uitgewerkt.

De uitkomsten van de voorbereidende activiteiten worden gebruikt als input voor de tweedaagse conferentie. Met behulp van deze uitkomsten moet het mogelijk zijn om de contouren van het dienstverleningsconcept op een goed niveau uit te werken. Wat een 'goed niveau' is moet nog nader worden uitgewerkt, de *Visie op dienstverlening Peel 6.1, vergezicht 2020* die is uitgewerkt door de Peel 6.1 projectgroep dienstverlening kan hierbij gebruikt worden. De uitkomsten van de tweedaagse conferentie wordt gebruikt om het dienstverleningsconcept voor de UO uit te werken. Dat resultaat wordt vervolgens door het kernteam weer voorgelegd aan de stuurgroep, klankbordgroep beleidsmedewerkers, klankbordgroep Zorg en Ondersteuning, regionale cliëntenraad, kerninstellingen en ondernemingsraad. De reacties uit deze consultatieronde worden vervolgens door het kernteam verwerkt en ter vaststelling aangeboden aan de Stuurgroep.

De stappen 2 t/m 5 worden nader uitgewerkt zodra stap 1 is afgerond. Dan zal een update van het projectplan gemaakt worden.

3.6 Benodigde personele capaciteit uitvoering stap 1 plan van aanpak

De uitvoering van de activiteiten voor het ontwikkelen van het dienstverleningsconcept kunnen grotendeels uitgevoerd worden door de projectleider in nauwe samenwerking met de adviseur Control en de functionarissen van het bedrijfsbureau Peel 6.1. Voor een paar deelactiviteiten is het raadzaam externe expertise in te huren.

- Voor de interviews en de groepssessies wordt een checklist opgesteld die gehanteerd wordt om de juiste input te krijgen voor de discussies in de tweedaagse conferentie. Het is van belang om de checklist te voorzien van de juiste elementen die later consistent gehanteerd kunnen worden voor het ontwikkelen van dienstverleningsmodellen. De checklist wordt door projectleider en adviseur Control ontwikkeld en voorgelegd aan een extern bureau.
- Het in beeld brengen van verschillende landelijke ontwikkelingen kan het beste door een extern bureau uitgevoerd worden omdat zij beter beschikken over de juiste ingangen.
- De uitkomsten van de voorbereidende werkzaamheden moeten vertaald worden naar dienstverleningsconcepten die als input gebruikt worden voor de tweedaagse conferentie. Het is goed om daar ook externe expertise bij te betrekken.

3.7 Uitwerking relatie met Werkbedrijf Atlant de Peel

De colleges van burgemeester en wethouders in de Peelregio hebben voor de zomervakantie ingestemd met de vorming van het Werkbedrijf Atlant De Peel. De raad moet hierover nog een besluit nemen via de te wijzigen GR Werkbedrijf Atlant de Peel. Na de zomervakantie wordt het Werkbedrijf gefaseerd geoperationaliseerd. Daarvoor is een implementatieplan opgesteld. Tussen de UO en het Werkbedrijf Atlant De Peel moeten op verschillende taakvelden verbindingen gelegd worden uit het oogpunt van klantgerichtheid, efficiency en effectiviteit.

Ten aanzien van de volgende taakvelden is het van belang om gezamenlijk op te trekken en kennis te delen:

- Integrale toegang. Gezamenlijk moet een visie ontwikkeld worden voor het organiseren van een solide integrale klantgerichte toegang voor het sociale domein.
- Regiesysteem. Bij complexe problematiek zijn vrijwel altijd meerdere partijen betrokken in de casus. Naar verwachting zal het veelvuldig voorkomen dat afstemming moet plaatsvinden tussen beide uitvoeringsorganisaties en andere partijen. Vanuit die optiek is het verstandig om binnen het sociaal domein te kiezen voor een regiesysteem dat door beide uitvoeringsorganisaties wordt gebruikt.
- Telefooninformatiepunt. De UO en het Werkbedrijf Atlant De Peel worden zelf verantwoordelijk voor het ontvangen en doorgeleiden van inkomende telefoongesprekken. Het is verstandig om daarin samen op te trekken.

- ICT. De afdeling Werk en Inkomen gebruikt momenteel GWS4all als klantvolgsysteem. Ook de werkprocessen maken onderdeel uit van dit programma. In de Adviesnota Vorming Werkbedrijf Atlant De Peel gedateerd 10 juni 2015 is vastgelegd dat voor het Werkbedrijf een visie op de middellange termijn moet worden ontwikkeld voor de ICT infrastructuur en de informatievoorziening. Daarvoor zijn middelen gereserveerd. Gezien de samenhang en samenwerking tussen beide uitvoeringsorganisaties is het van belang om een visie te ontwikkelen voor het gehele sociale domein.
- Facilitaire diensten. De afdeling Interne Dienstverlening van de gemeente Helmond levert diensten aan de UO en het Werkbedrijf Atlant de Peel. Het pand waarin beide uitvoeringsorganisaties zijn gehuisvest is eigendom van de Atlant Groep. In het kader van de vorming van het Werkbedrijf is al besloten dat de facilitaire dienstverlening van de afdeling Interne Diensten van de gemeente Helmond met ingang van 1-1-2016 worden overgedragen naar het Werkbedrijf Atlant de Peel. Vrijwel alle contracten van de afdeling Interne Dienstverlening (bijvoorbeeld: schoonmaak, toegangscontrole) hebben betrekking op het gehele pand. In dat verband moet de vraag beantwoord worden of deze contracten geheel worden overgeheveld naar het Werkbedrijf Atlant de Peel of dat een splitsing wordt aangebracht tussen de UO en het Werkbedrijf Atlant de Peel.

Overdenking in relatie tot verlenging DVO

Volgens de huidige planning zijn aan het einde van dit jaar alle ondersteunende diensten, met uitzondering van ICT, ondergebracht bij het Werkbedrijf. Het bedrijfsvoeringconcept voor de UO is begin 2016 beschikbaar. Dat betekent dat in die periode nog overwogen zou kunnen worden om nader te bepalen ondersteunende functies te laten uitvoeren door het Werkbedrijf Atlant De Peel. (En in relatie te bekijken tot de te maken doorkijk naar verbinding tussen 2 PIOFA's Peel 6.1 en Werkbedrijf Atlant de Peel i.o.)

4 Projectbeheersing

4.1 Geld

Vorbereidingsbudget Peel 6.1 per 15-7-2015	Begroot 2015	Uitgaven	Verplich- tingen	Restant Budget
Middelen reeds ingezet	100.000	33.000	77.000	-10.000
Middelen nog beschikbaar	80.000	0	0	80.000
Totaal voorbereidingskosten	180.000	33.000	77.000	70.000

Het voorbereidingsbudget is gevormd door een bijdrage van 30.000 euro per gemeente. Van dit budget is 70.000 euro vrij beschikbaar. Deze middelen kunnen ingezet worden voor externe ondersteuning en eventuele overige kosten (bijv. facilitaire kosten in verband met betrekken belanghebbenden, kosten 2-daagse in stap 1). De interne ondersteuning wordt verantwoord conform de reeds bestaande afspraken over kwartaalrapportage programma uren Peel 6.1. Jaarlijks achteraf wordt deze interne uren inzet binnen de Peel 6.1 gemeenten onderling verrekenend.

Externe ondersteuning

Om stap 1 uit te voeren is beperkt externe ondersteuning nodig voor:

- Beoordelen van de opgestelde checklist voor de interviews/groepssessies.
- In beeld brengen landelijke ontwikkelingen rondom Wmo, Jeugd, BMS.
- Mede opstellen van mogelijke modellen voor dienstverleningsconcepten die als input worden gebruikt voor de 2-daagse.

Inschatting kosten voor stap 1: ongeveer 15.000 euro.

Op basis van de resultaten van stap 1 zal bekeken worden welke middelen nodig zijn voor het vervolgproces.

4.2 Organisatie

Stuurgroep

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De stuurgroep is eindverantwoordelijk voor de te leveren projectresultaten. De stuurgroep stelt de documenten vast en draagt zorg voor het doorgeleiden (indien nodig) van de documenten via het DB/AB Peel 6.1 (tot de GR Peel 6.1 is gewijzigd) naar de colleges van B&W, commissies en (klankbordgroep) gemeenteraden.

Samenstelling

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon
J. Huijsmans	Wethouder en Voorzitter	j.huijsmans@asten.nl	
M. de Leeuw-Jongejans	Wethouder en Vice-voorzitter	m.de.leeuw-jongejans@helmond.nl	
G. Buter	Wethouder en Lid	greet.buter@laarbeek.nl	

	dagelijks bestuur		
J. Bevers	Wethouder en Lid	jan.bevers@gemert-bakel.nl	
J. Briels	Wethouder en Lid	joan.briels@laarbeek.nl	
T. Maas	Wethouder en Lid	T.Maas@Someren.nl	
M. Schlösser	Wethouder en Lid	M.Schlösser@Deurne.nl	
N. van der Zanden	Wethouder en Lid	n.van.der.zanden@helmond.nl	
G.J. Kusters	Gemeentesecretaris en ambtelijk opdrachtgever	G.Kusters@Deurne.nl	06-29544943

Vergaderfrequentie

De stuurgroep komt, los van de reguliere vergaderingen van het portefeuillehouderoverleg, een keer in de zes weken bij elkaar.

Kernteam*Verantwoordelijkheden en bevoegdheden*

Het kernteam vertaalt de WAT van de stuurgroep naar de HOE voor de organisatie. Het ambtelijk kernteam is verantwoordelijk voor het leveren van de projectresultaten en ziet er op toe dat deze resultaten voldoen aan de kwaliteit en binnen de planning en financiële middelen wordt opgeleverd.

Samenstelling

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon
G.J. Kusters	Gemeentesecretaris en ambtelijk opdrachtgever	G.Kusters@Deurne.nl	06-29544943
L. Thijs	Directeur dienst Samenleving en Economie gemeente Helmond	l.thijs@helmond.nl	06-23339944
R. van de Maat	Manager uitvoeringsorganisatie Peel 6.1	R.v.d.Maat@helmond.nl	06-51220004
H. Woltring	Projectleider	harry.woltring@peel6-1.nl	06-22924284
M. Feijen	Adviseur Control Bedrijfsbureau Peel 6.1	mayelle.feijen@peel6-1.nl	06-53191935

Vergaderfrequentie

Het kernteam komt tweewekelijks bij elkaar.

Bedrijfsbureau Peel 6.1*Verantwoordelijkheden en bevoegdheden*

De projectleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van het project conform de vastgestelde opdracht en het plan van aanpak. Het bedrijfsbureau Peel 6.1 is als integraal Peel 6.1 team per 1-1-2015 opgericht om de UO openbaar lichaam/GR Peel 6.1

te bouwen en doet dit samen met 2 medewerkers uit de afdeling Zorg en Ondersteuning en de projectleider.

Samenstelling

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon
Harry Woltring	Projectleider / voorzitter	harry.woltring@peel6-1.nl	06-22924284
Mayelle Feijen	Adviseur Control	mayelle.feijen@peel6-1.nl	06-53191935
Han Vervoort	Adviseur Organisatie	han.vervoort@peel6-1.nl	06-46083857
Guus Knibbeler	Adviseur Personeel	guus.knibbeler@peel6-1.nl	06-36021590
Chris Jacobs	Adviseur Informatie & Automatisering	chris.jacobs@peel6-1.nl	06-13349325
Erie Gielen	Adviseur Financiën	erie.gielen@peel6-1.nl	06-22451271
Linda Ceelen	Adviseur Juridisch	linda.ceelen-nijssen@peel6-1.nl	06-30471539
Anite Nabuurs	Adviseur Communicatie		
Marleen Rutten	Beleidsmedewerker Z&O WMO		
Marcita Betorina	Kwaliteitsmedewerker Z&O Jeugd		

Vergaderfrequentie

Wekelijks op donderdag.

Klantenpanel

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Een vertegenwoordiging van een representatieve groep van klanten die, indien nodig, kunnen worden geraadpleegd om te toetsen of onderdelen van de dienstverlening en de bedrijfsvoering wel voldoende zijn ingeregeld vanuit het beeld van de klant.

Samenstelling (moet nog ingevuld worden nadat overeenstemming bestaat over het projectplan)

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon

Vergaderfrequentie

Incidenteel op verzoek van de projectleider.

WMO raden en Regionale cliëntenraad*Verantwoordelijkheden en bevoegdheden*

De projectresultaten die onlosmakelijk verbonden zijn met de klant worden voorgelegd aan een vertegenwoordiging uit de WMO raden en de Regionale cliëntenraad.

Samenstelling (moet nog ingevuld worden nadat overeenstemming bestaat over het projectplan)

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon

Vergaderfrequentie

Incidenteel op verzoek van de projectleider.

Fysieke overlegtafels*Verantwoordelijkheden en bevoegdheden*

Een vertegenwoordiging van belangrijke kennisinstellingen en zorgaanbieders toetst de projectresultaten die gerelateerd zijn aan de dienstverleningsprocessen en vertaalt dit naar verdere ontwikkeling van de eigen organisaties.

Samenstelling (moet nog ingevuld worden nadat overeenstemming bestaat over het projectplan)

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon

Vergaderfrequentie

Incidenteel op verzoek van de projectleider.

Bijzondere ondernemingsraad*Verantwoordelijkheden en bevoegdheden*

BOR Peel 6.1 conform de bestaande afspraken over betrekken medezeggenschap.

Samenstelling

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon

Vergaderfrequentie

De BOR Peel 6.1 komt een keer in de zes weken bij elkaar.

Klankbordgroep beleidsmedewerkers

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De beleidsmedewerkers uit de regio beoordelen de projectresultaten die worden geleverd door het kernteam.

Samenstelling (moet nog ingevuld worden nadat overeenstemming bestaat over het projectplan)

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon

Vergaderfrequentie

Incidenteel op verzoek van de projectleider.

Klankbordgroep professionals afdeling Zorg en Ondersteuning

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Deze afdeling is dagelijks bezig met de uitvoering van de werkzaamheden voor Wmo, Jeugd en BMS. Een aantal professionals beoordeelt de projectresultaten die worden geleverd door het kernteam.

Samenstelling (moet nog ingevuld worden nadat overeenstemming bestaat over het projectplan)

Naam	Functie	Mailadres	Telefoon

Vergaderfrequentie

Incidenteel op verzoek van de projectleider.

Werkgroepen

Nader uit te werken zodra stap 1 gereed is.

4.3 Tijd

	Geplande start datum	Geplande opleverdatum	Door- looptijd
Stap 1 DVL concept	01-09-2015	01-12-2015	3 mnd
Stap 2 Bedrijfsv. concept	01-12-2015	01-04-2016	4 mnd
Stap 3 Implementatieplan	01-04-2016	01-05-2016	1 mnd
Stap 4 Operationaliseren	01-05-2016	01-01-2017	8 mnd
Stap 5 Evalueren DVL en bedrijfsvoering	01-01-2018	31-01-2018	1 mnd
			17 mnd

De uitwerking in werkgroepen vanaf stap 2 wordt nader uitgewerkt nadat stap 1 is afgerond.

4.4 Informatie

- Digitale samenwerkingsomgeving Alfresco share gebruiken voor alle projectdocumentatie.
- Nieuw dashboard Oprichting Uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 Wmo, Jeugd en BMS maken samengesteld uit de bestaande dashboards van Zorg en Ondersteuning (alleen die acties die te maken hebben met oprichting nieuwe organisatie) en Bedrijfsbureau Peel 6.1 (alleen die acties die te maken hebben met Wmo, Jeugd en BMS).

4.5 Communicatie

Een adequate interne en externe communicatie zijn kritische factoren voor het succesvol realiseren van het nieuwe dienstverleningsconcept. Bij aanvang van het project dient dan ook een communicatieplan beschikbaar te zijn. Dit communicatieplan omschrijft hoe de communicatie gedurende de gehele projectduur zo effectief en efficiënt mogelijk kan worden verzorgd. De communicatie dient als integraal onderdeel van het gehele proces van besluitvorming bij te dragen aan betrokkenheid van alle stakeholders van het project. Uitgangspunt daarbij is dat de uitvoering op een persoonlijke wijze 'aan de man' gebracht wordt en dat doelgroepen op maat bediend worden door tijdige informatie en actieve betrokkenheid van alle partijen. Daarbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande communicatiekanalen. Communicatieboodschappen,- middelen en -kanalen die passen bij de diversiteit aan stakeholders. Communicatie dient de basis te leggen voor een succesvolle realisatie van het project.

In deze fase van het proces wordt een communicatieboodschap opgesteld voor de eerste stap van het proces. Voor de uitvoering van stap 1 en het daarop volgend besluitvormingsproces wordt een communicatieplan en planning uitgewerkt zodat de colleges, commissies en gemeenteraden zowel informierend als besluitvormend worden meegenomen. Bij het maken van dit communicatieplan wordt de reeds opgestelde *tijdslijn besluitvorming Peel 6.1 najaar 2015* en de *aanpak procescommunicatie UO Peel 6.1* betrokken.

4.6 Kwaliteit

- Continu redeneren vanuit de *bedoeling* Wmo, Jeugd, BMS, dat staat voorop.
- K1 = Kosten verminderen.
- K2 = Kwaliteit verhogen.
- K3 = Kwetsbaarheid verminderen.
- K4 = Krachtige positie in de regio.
- In het secretarissenoverleg Peel 6.1 van 5 november 2014 is de Peelmeetlat vastgesteld, waarin onder andere de 4 K's verder zijn geconcretiseerd (o.b.v. het oorspronkelijke doel: realisatie van het totale *Advies Stuurgroep Peelsamenwerking, maart 2013*). Specifiek voor Wmo, Jeugd en BMS zijn de 4 K's nog nader uit te werken in het dienstverleningsconcept en in het bedrijfsvoeringconcept.
- Inhoudelijke kwaliteitsnormen m.b.t. Wmo, Jeugd, BMS nader uit te werken, zodra het dienstverleningsconcept gereed is.
- Geen 'ODZOB verhaal', maar lean en mean, de UO heeft die mensen ter beschikking die nodig zijn om de beoogde dienstverlening te verzorgen.

4.7 Risico's

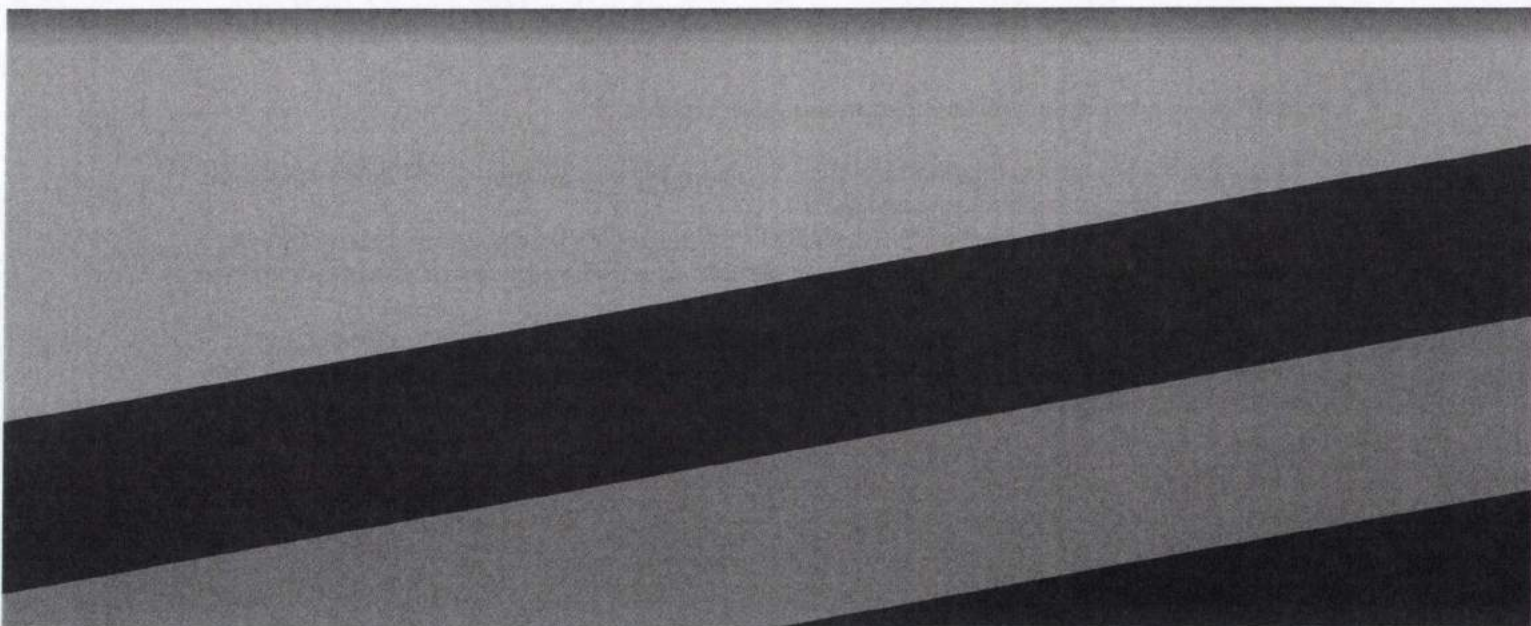
In stap 1 wordt als belangrijkste risico onderkend het gevolg van de projectplanning: De doorlooptijd van het project wordt ingeschat op 17 maanden tot en met het moment van evaluatie. Kwaliteit boven snelheid: we nemen voldoende tijd nemen om vanuit een strategische visie de UO neer te zetten vanuit een gedragen dienstverleningsconcept. Hiervoor is draagvlak nodig van alle belanghebbenden, zeker ook van de raden, de medewerkers en de medezeggenschap. Het botst wellicht met de wens van de medewerkers en de medezeggenschap om de UO zo snel mogelijk operationeel te hebben. Het is dus van groot belang om iedereen goed op de hoogte te houden en mee te nemen in het proces.

Zodra de strategische visie en het daaruit voortvloeiende dienstverleningsconcept is uitgewerkt kan een realistische uitwerking van het vervolgtraject, stap 2 t/m 5, worden gemaakt. Op dat moment komt ook de uitwerking van de risico's en de beheersing daarvan nadrukkelijk aan bod.

Uitkomsten

**Tweedaagse conferentie
wethouders WMO, Jeugd en BMS
gehouden op 8 en 9 oktober in
de Kapellerput in Heeze**

(vastgesteld in het portefeuillehouders overleg
van 16 oktober 2015)



SAMENVATTING TWEEDAAGSE WERKCONFERENTIE

Datum: 16-10-2015

Het verslag en de daarin opgenomen conclusies zijn de portefeuillehouders welzijn en zorg vastgesteld op vrijdag 16 oktober 2015

Datum: 8 en 9 oktober 2015

Locatie: Conferentiecentrum Kapellerput in Heeze

Aanwezig: Wethouders WMO, Jeugd, BMS: Jan Bevers, Joan Briels, Greet Buter, Jac Huijsmans, Margreet de Leeuw, Theo Maas, Marnix Schlosser, Nathalie van der Zanden.

Kernteam Peel 6.1: Gert-Jan Kusters, Rudy van der Maat, Lenie Thijs, Harry Woltring, Mayelle Feijen.

Extern dagvoorzitter: Ed Goverde.

1) Inleidende samenvatting

Doel tweedaagse werkconferentie zoals vooraf bepaald: gezamenlijk gedragen uitkomst over een mogelijk bij te stellen dienstverleningsconcept voor Wmo, Jeugd en BMS.

De volgende doelen zijn aan het begin van de tweedaagse gesteld:

- Vaststelling bestaande dienstverlening (overeenstemming over de uitgangssituatie).
- Overeenstemming over de contouren van een mogelijk bijgesteld dienstverleningsconcept.
- Input voor het uitschrijven van een bijgesteld dienstverleningsconcept.
- Eerste oriëntatie gericht op het duurzaam innoveren van de zorgsector.

Ter voorbereiding op de tweedaagse hebben de wethouders een informatiemap ontvangen, met uitgebreide achtergrondinformatie over de bestaande situatie, de beelden van stakeholders over de huidige dienstverlening en de ontwikkeling bij andere regio's in Nederland.

Geconcludeerd kan worden aan het einde van de tweedaagse dat het vooraf gestelde doel is bereikt op alle punten. In een open en constructieve sfeer hebben de wethouders elkaar gevonden in de contouren van een bij te stellen dienstverleningsconcept. De overeenstemming hierover was veel groter dan vooraf gedacht. De WAT is helder, de HOE moet nader uitgewerkt worden en getoetst op haalbaarheid (4 K's en bedrijfsvoeringsaspecten). Daarbij is onderkend dat de uitwerking van de 4 K's weer effect zou kunnen hebben op de principes en uitgangspunten die tijdens de tweedaagse zijn overeengekomen. Dit zal door de projectorganisatie worden uitgewerkt. Hierbij worden ook de stakeholders zoals beschreven in het projectplan betrokken.

De herijking van het dienstverleningsconcept gaat vooral om:

- Een versterking van de lokale inbedding en uitvoering van de taken. Het kan nóg dichter bij de inwoner(s) worden georganiseerd.
- De uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 heeft een nadrukkelijke meerwaarde gericht op het ondersteunen en faciliteren van de taken die lokaal worden uitgevoerd. Daarnaast blijven een aantal taken regionaal georganiseerd.
- Sturing op de uitgangspunten van kwaliteit, kosten, kwetsbaarheid en krachtige regio (4 K's) is en blijft belangrijk maar moet niet belemmerend werken op het innovatief door ontwikkelen van het concept.

Daarnaast is er aan de hand van een presentatie van MVO Nederland een eerste kennismaking geweest met de expedities op het gebied van duurzaam innoveren van de zorgsector. Het doel van de presentatie was te peilen of er binnen de regio ook belangstelling bestaat om een dergelijke expeditie uit te voeren.

In de bijlage is het uitgebreide verslag van de tweedaagse opgenomen in chronologische volgorde. Dit is bewust uitgebreid gelaten zodat in de verdere uitwerking door de ambtelijke organisatie hier op teruggegrepen kan worden, met als doel voorkomen van interpretatieverschillen.

In deze samenvatting worden alleen de conclusies en de afspraken benoemd.

2) Conclusies op hoofdlijnen

2.1 Vertreksituatie: notitie huidige werkwijze Peel 6.1

Doel hiervan is het vaststellen van een gezamenlijke startsituatie, een overeengekomen beeld over de bestaande dienstverlening Wmo, Jeugd en BMS aan de inwoners van de zes Peelgemeenten. Het kennen van de huidige werkwijze is van belang om aan het einde te weten hoe groot de 'gap' is met de gewenste situatie. Een paar kleine kanttekeningen worden geplaatst bij de notitie. Deze kanttekeningen worden verwerkt in de notitie.

Conclusie

Er is overeenstemming over de wijze waarop in de huidige situatie de dienstverlening voor Wmo, Jeugd en BMS is ingericht en wordt uitgevoerd. De gemaakte opmerkingen worden in de notitie verwerkt.

2.2 Vertreksituatie: beelden over de dienstverlening

De beelden over de bestaande dienstverlening vanuit de professionals van Zorg en Ondersteuning, de WMO- en cliëntenraden en de instellingen worden gedeeld. Ook de inventarisatie vanuit de zes gemeenten wordt hierbij betrokken. Naast complimenten zijn er ook ontwikkel- en verbeterpunten. In de uitwerking na de tweedaagse zullen deze punten betrokken worden en zal er bekeken worden welke 'quick wins' er zijn die op de korte termijn aangepakt kunnen worden. Deze zullen apart aan de wethouders worden voorgelegd. Uit de beelden zijn wel een paar opvallende lijnen te trekken die door de deelnemers worden gedeeld.

- Waardering voor de betrokken medewerkers en voor de regio over waar we op dit moment staan.
- Het versterken van de 'nulde lijn' is een uitgangspunt dat door alle betrokkenen wordt gedeeld.
- Lokaal zouden problemen meteen van het begin integraal beoordeeld moeten worden gericht op de inzet van producten en diensten die naadloos aansluiten bij de problematiek.
- De invulling van casusregie is een thema dat door alle betrokkenen wordt gedeeld.
- Het gevoel dat de uitvoeringsorganisatie te veel op afstand staat. Het beeld bestaat dat de verbinding met de 'nulde lijn' versterkt moet worden.

Conclusie

Een aantal beelden komen sterk overeen. De beelden zijn als input meegenomen bij het behandelen van de thema's.

2.3 Oriëntatie ontwikkelingen in andere regio's

Door Berenschot is op grond van vooraf overeengekomen thema's bekeken hoe de uitwerking van deze thema's in vijf andere regio's in Nederland is georganiseerd. Wat zijn sprekende verschillen en overeenkomsten. Het betreffen de volgende regio's: Eindhoven, Leeuwarden, Maastricht, Utrecht en Zaanstad.

Bij het selecteren van de vijf gebieden door Berenschot is gebleken dat er vrijwel geen regio's zijn die op dezelfde wijze breed regionaal de samenwerking hebben gezocht. In alle regio's blijkt dat men bezig is met een ontwikkeling van de opbouw van de dienstverlening vanuit de inwoner, vanuit de nulde- en de eerste lijn met als doel zo veel mogelijk beperken van inzet uit de tweede lijn of hoger. Er bestaan verschillen in de organisatie en inrichting van de gebiedsteams. De verschillen zitten met name in de breedte van het aanbod, de diepte van de specialisatie, de sturing en de verhouding tussen activiteiten lokaal en regionaal. Uit de analyse blijkt dat iedereen nog in de opbouwfase zit en dat de decentralisaties nog in een ontwikkelfase zitten.

Conclusie

- Er zijn maar weinig regio's die regionaal in de breedte de samenwerking hebben gezocht.
- Alle regio's sturen sterk op het faciliteren van de 'nulde lijn' en de inrichting van gebiedsteams om doorstroom naar de 1^e en 2^e lijn zoveel mogelijk te voorkomen.
- Alle regio's zitten nog in een ontwikkelfase.

2.4 Gebiedsgericht werken

Omdat er verschillende opvattingen en beelden bestaan over het gebiedsgericht werken is een omschrijving geformuleerd. Daarnaast zijn een drietal uitgangspunten voorgelegd.

Omschrijving

De inrichting van het gebiedsgericht werken wordt bepaald door de geografische ligging en de wijze waarop de lokale sociale infrastructuur zijn ingericht.

Uitgangspunten

1. Gebiedsgericht werken is en blijft een lokale verantwoordelijkheid.
2. De situatie kan en zal dus veelal verschillend ingericht zijn en blijven in de gemeenten van de Peelregio.
3. De lokale situatie is leidend voor de ondersteuning die door de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 vanuit de regio wordt geleverd.

Conclusie

Omschrijving en uitgangspunten worden gedeeld.

2.5 Organisatie 'nulde lijn' en verbinding met de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1

Omschrijving 'nulde lijn'

Het geheel van informele lokale netwerkstructuren en algemeen voorliggende toegankelijke diensten en voorzieningen zoals clubhuizen, buurthuizen, scholen en dergelijke.

Als gemeente faciliteer je de 'nulde lijn' via subsidies, scholing en het bieden van ruimte voor lokale ontwikkeling. Als het gaat om de verbinding tussen de 'nulde lijn' en het lokale gebiedsteam dan is het volgende van belang:

- Nabijheid, bekendheid. De collega's in het lokale gebiedsteam moeten op locatie werken en moeten bekend zijn bij de inwoners. Het gebiedsteam moet goed toegankelijk zijn voor inwoners die door omstandigheden toch extra ondersteuning nodig hebben.
- Wederzijds respect, erkennen partnership. De inwoners en samenwerkingsverbanden die in de 'nulde lijn' actief zijn moeten als partners samen kunnen optrekken en dat betekent dat er wederzijds respect moet zijn voor elkaars kwaliteiten.
- Kennis sociale kaart. De collega's in het gebiedsteam moeten goed op de hoogte zijn van de voorzieningen en initiatieven die lokaal aanwezig zijn. Pas dan kunnen problemen dichtbij en in samenwerking met de mogelijkheden in de 'nulde lijn' worden aangepakt en opgelost.
- Samenwerken op basis van vertrouwen. Het leggen van informele verbindingen op basis van vertrouwen is een randvoorwaarde voor een goede samenwerking. Dat impliceert dat inwoners die actief zijn in de 'nulde lijn' de collega's in het gebiedsteam kennen en snel weten te vinden.

Conclusie

- Er bestaat overeenstemming over de omschrijving van de 'nulde lijn'.
- De rol van het gebiedsteam kan alleen worden verstrekt als de collega's in het gebiedsteam op locatie werken in samenwerking met de inwoners die actief zijn in de 'nulde lijn' op basis van wederzijds respect en vertrouwen.

2.6 Toegang

Omschrijving

Op welke wijze is de toegang georganiseerd (eerste contact). De toegang gaat in deze uitwerking niet verder dan het vaststellen op welke wijze de inwoner toegang heeft tot de dienstverlening. De toegang gaat dus niet over het analyseren van de problematiek, de intake, de behandeling en de uitvoering.

De toegang is vanzelfsprekend direct verbonden met de intake, behandeling, uitvoering en nazorg. Toch is voor de discussie een knip gemaakt om als eerste principieel te beoordelen waar de toegang in algemene zin belegd moet worden. Uit de plenaire discussie blijkt dat een duidelijk voorkeur bestaat om vragen van inwoners lokaal op te vangen. Deelnemers zien het belang om lokaal meer zicht en inzicht te krijgen in de 'vraag achter de vraag' voordat producten en diensten worden ingezet. Juist dan kan voortvarend de verbinding worden gelegd met voorzieningen in de 'nulde lijn'. Elke vraag van een inwoner is een kans om hem of haar beter te leren kennen. De vraag wordt gesteld of de toegang dan ook zo georganiseerd moet worden voor eenvoudige producten en diensten die met een hoge frequentie worden gevraagd. Ook dan zijn de deelnemers van mening dat inbedding in de 'nulde lijn' de voorkeur zou hebben. Wel wordt daarbij een kritische kanttekening geplaatst. Zijn de gemeenten wel in staat om deze grote hoeveelheid van vragen lokaal op te vangen en wat voor effect heeft de inrichting van de lokale toegang voor de 4K's die zijn vastgesteld in de Peelregio. Voordat een definitieve keuze kan worden gemaakt voor een lokale ingang moeten de gevolgen in kaart gebracht worden aan de hand van de 4K's.

Conclusie

- Uitgangspunt is om de toegang tot producten en diensten lokaal te organiseren. Lokaal heeft een beter inzicht in de 'vraag achter de vraag' waardoor de aansluiting met de 'nulde lijn' kan worden versterkt.
- Pas nadat de gevolgen van een lokale toegang zijn uitgewerkt kan pas een definitief besluit genomen worden over de organisatie en inrichting van de toegang. De 4K's zullen in de uitwerking meegenomen worden.

2.7 Lokale en regionale uitvoering

Omschrijving

Het uitvoeren van de vraagverheldering (intake), de behandeling en de uitvoering van een vraag van een inwoner en/of gezin. Ten aanzien van de taken wmo, jeugd, schulddienstverlening, bijzondere bijstand en minimaregelingen moet worden vastgesteld wat lokaal en wat regionaal wordt georganiseerd en uitgevoerd.

De verschillende taakvelden zijn besproken en gezamenlijk zijn gedragen conclusies geformuleerd.

Bijzondere bijstand en minimaregelingen.

- Toegang: lokaal (en lokaal verwijst soms door naar regionaal).
- Intake: regionaal.
- Uitvoering: regionaal, uitvoering = onderzoek, afhandeling en terugkoppeling.

Jeugd

Huidige situatie handhaven:

- Toegang: lokaal.
- Intake eenvoudig (bv. advies voeding): Lokaal door de opvoedondersteuner.
- Intake complex (vb. meervoudige complexe vragen): Lokaal, de opvoedondersteuner kan gebruik maken van het advies van de regionale expertpool en eventueel een rapportage met specialistische hulp aan Peel 6.1.
- Uitvoering eenvoudig: opvoedondersteuner.
- Uitvoering complex: jeugdzorgaanbieder.

Aandachtspunten bij verdere uitwerking:

- Jeugd en gezinswerker: meer in verbinding met lokaal zetten, functionele aansturing lokaal bijv. door opname in gezinsteam.
- Jeugd consulent: rol verduidelijken.
- Verbinding lokale gebiedsteam met de huisarts.
- Het versterken van de rol van de opvoedondersteuner.

Wet maatschappelijke ondersteuning

- Toegang: lokaal.
- Intake: lokaal.
- Behandeling en besluitvorming (inclusief beschikking): lokaal.
- De administratieve afhandeling en de levering: regionaal.

Aandachtspunt bij de uitwerking:

De Wet maatschappelijke ondersteuning kent een aantal complexe producten en diensten. De vraag is gesteld of deze producten en diensten wel lokaal kunnen worden belegd. Verschillende scenario's kunnen gehanteerd worden voor deze producten en diensten. De verschillende scenario's worden uitgewerkt. Op basis van die analyse wordt vastgesteld hoe deze producten en diensten worden uitgevoerd in verbinding met de regionale uitvoeringsorganisatie.

Schulddienstverlening

Huidige situatie handhaven:

- Lokaal: intake met behulp van het digitale intakekompas schulddienstverlening. Deze intakes worden momenteel uitgevoerd door de instellingen voor maatschappelijk werk die actief zijn in de Peelregio. De intake kent twee uitkomsten. Er is sprake van lichte financiële problematiek. In dat geval worden in het voorliggende veld lichte producten en

diensten ingezet. Er is sprake van zware financiële problematiek. In dat geval wordt de intake automatisch doorgeleid naar het geautomatiseerde systeem schulddienstverlening dat door de regionale uitvoeringsorganisatie wordt gebruikt. De regionale uitvoeringsorganisatie is dan verantwoordelijk voor het vervolgproces.

Aandachtspunt bij uitwerking:

Nader bekeken moet worden of het digitale intakekompas niet direct gehanteerd kan worden door de professionals die actief zijn in de lokale gebiedsteams.

Conclusie

- Er bestaat in principe op hoofdlijnen overeenstemming over de inrichting van de lokale en regionale uitvoering.
- Er bestaat een duidelijke voorkeur om de Wmo-consulenten lokaal onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeenten te laten aansturen. De organisatievorm is een punt van uitwerking. Wel wordt de vraag gesteld of dat verantwoord is uit het oogpunt van de 4K's die eerder zijn vastgesteld. Een definitief besluit daarover wordt pas genomen op basis van nader onderzoek.

2.8 Generalisten versus specialisten

Omschrijving

In het gebiedsteam kunnen generalisten, specialisten of een combinatie van generalisten en specialisten worden ingezet. De vraag is gesteld welke richting de voorkeur heeft. Deelnemers zijn unaniem van mening dat niet voor het model gekozen wordt van generalisten. Uit de discussies blijkt dat inhoudelijk overeenstemming bestaat over de inzet van de opvoedondersteuner en de Wmo-consulent. Deze functionarissen zouden sterker in verbinding lokaal moeten opereren. Wel zouden beide functionarissen breed moeten kunnen kijken om problemen meteen integraal in kaart te brengen zodat indien nodig tijdig kan worden opgeschaald met aanvullende expertise. Verder is het een lokale verantwoordelijkheid om vast te stellen welke expertise wordt ingezet in het lokale gebiedsteam.

Conclusie

- Er wordt gekozen voor specialisten met een generalistische blik.
- De opvoedondersteuning en de Wmo-consulent opereren lokaal in een gebiedsteam en zijn in staat om problemen integraal te beoordelen zodat indien nodig tijdig opgeschaald kan worden naar aanvullende expertise.
- Het is een lokale verantwoordelijkheid om vast te stellen wie deelnemen aan het lokale gebiedsteam.

2.9 Casusregie

Omschrijving

Alle activiteiten gericht op het regisseren, verbinden, afstemmen en bewaken van de organisatie en uitvoering van de hulpverlening en begeleiding aan een inwoner en/of gezin op het moment meerdere uitvoeringsorganisaties betrokken zijn (uitgangssituatie is 1 gezin, 1 plan en 1 regisseur). De casusregisseur beschikt over de doorzettingsmacht en moet in voorkomende gevallen kunnen escaleren naar een hoger echelon.

Uit de plenaire discussie blijkt dat het belang van casusregie wordt onderstreept.

Conclusie

- Overeenstemming over de omschrijving die is uitgewerkt voor casusregie.
- Casusregie moet lokaal belegd worden in het lokale gebiedsteam dat actief is in de gemeente.
- Het heeft de voorkeur om casusregie te beleggen bij de opvoedondersteuner en de Wmo consulent. Wanneer door wet- en regelgeving een andere functionaris daarmee belast is wordt de casusregie overgedragen aan deze functionaris. De opvoedondersteuner en Wmo-consulent blijven wel verantwoordelijk voor de lokale afstemming en coördinatie.
- De casusregisseur is verantwoordelijk voor het opstellen en volgen van het begeleidingsplan waarin de resultaten en planning van de deelnemers zijn vastgelegd.
- De doorzettingsmacht en escalatie wordt lokaal georganiseerd via een directe lijn naar de gemeente. De betreffende gemeente is verantwoordelijk om de doorzettingsmacht goed te organiseren binnen de gemeente.

3) Algemene taken regionale uitvoeringsorganisatie

In hoofdstuk 2 zijn de thema's behandeld die inhoudelijk direct betrekking hebben op de dienstverlening. Tijdens de tweedaagse is nadrukkelijk vastgesteld dat de regionale samenwerking en uitvoering ten aanzien van een aantal generieke taken een meerwaarde heeft. De volgende taken zijn onder andere geïnventariseerd.

1. Beleidsontwikkeling (strategisch en tactisch)
2. Bezwaar- en beroepsprocedures
3. Kwaliteitsbeheer- en controle
4. Monitoren van de dienstverlening (lokaal en regionaal inclusief kwaliteitsverbetering)
5. Periodieke rapportages
6. Deskundigheidsbevordering van medewerkers
7. Planning en control
8. ICT (Breed)
9. Periodieke rapportages
10. Aanbesteding/inkoop/contractenbeheer
11. DIV en archiefbeheer

Gezamenlijk is vastgesteld dat er nog een hele wereld achter deze taakvelden zit en dat het van belang is om vast te stellen of deze taken wel regionaal moeten worden georganiseerd. Tevens zou vastgesteld moet worden welke activiteiten in essentie vallen onder deze taken. Gevraagd is om in een notitie met een onderbouwing te komen welke taken regionaal moeten worden georganiseerd. De 4K's worden bij de uitwerking meegenomen (bouw bijv. de krachtige positie als regio in, met vertegenwoordiging voor > 200.000 inwoners is er een krachtiger stem dan per gemeente).

Conclusie

- Gezamenlijk is vastgesteld dat het een meerwaarde is om nader te bepalen taken regionaal te organiseren.
- Gevraagd wordt om in een notitie te onderbouwen welke taken regionaal belegd zouden moeten worden met behulp van de 4K's.

In deze brief worden de gemeenteraadsleden geïnformeerd over de volgende zaken:

1. Heroriëntatie dienstverlening Wmo/Jeugd/BMS;
2. Terugblik op de tweedaagse conferentie van de portefeuillehouders Wmo/Jeugd/BMS;
3. Het voornemen om de DienstVerleningsOvereenkomst Wmo/Jeugd/BMS te verlengen.

1. Heroriëntatie dienstverlening Wmo/Jeugdwet/BMS

In 2013 en 2014 zijn de gemeenten in de Peelregio gestart met de voorbereiding om de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Participatiewet onderdeel bijzondere bijstand en de minimaregelingen onder te brengen in de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1.

Krachtsinspanning uitvoering wetgeving

Het is een enorme krachtsinspanning geweest van de organisatie en de individuele medewerkers, om de taken die voortvloeien uit deze wetten met ingang van 1-1-2015 uit te kunnen voeren. Vanaf die datum worden de taken uitgevoerd door de uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 (afdeling Zorg en Ondersteuning). Het implementatieproces heeft onder een enorme tijdsdruk gestaan omdat van het Rijk de operationalisering van de drie decentralisaties met ingang van 1-1-2015 gerealiseerd moest zijn (wettelijke termijn). Tijdens het implementatieproces is dan ook het risico onderkend dat er mogelijk weeffouten zouden kunnen ontstaan bij het ontwikkelen van het dienstverleningsconcept en de inrichting van de bedrijfsvoering.

De oplossingsrichtingen voor deze weeffouten maken deel uit van het ontwikkelproces om Peel 6.1 tot een zelfstandige organisatie te laten uitgroeien.

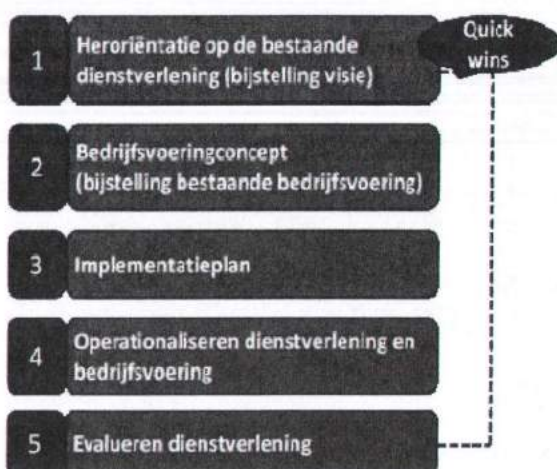
Beelden en vragen over de dienstverlening

In de eerste helft van 2015 is de dienstverlening van de uitvoeringsorganisatie kritisch gevolgd door medewerkers, management en bestuurders in de Peelregio. Hoewel veel waardering bestaat over de werkzaamheden die zijn verricht is tussentijds door verschillende gemeenten geconstateerd dat nog een keer kritisch gekeken moet worden naar het huidige dienstverleningsproces. De volgende beelden en vragen zijn de afgelopen maanden ontstaan:

- Moet het dienstverleningsproces niet sterker vanuit het perspectief van de klant ingericht worden?
- Het gebiedsgericht werken komt binnen het huidige concept onvoldoende tot stand.
- Er is behoefte aan het inrichten van een integrale toegang tot het sociaal domein, waardoor aanvragen/problemen vanaf de start integraal worden beoordeeld en behandeld.
- De bestuurders willen een sterkere borging van de lokale aansturing van de dienstverlening.
- De aansluiting op de ontwikkelde lokale structuren moet worden verbeterd en geïntensiveerd.
- Het beeld bestaat dat er te veel overdrachtsmomenten plaatsvinden in het proces, wat een negatief effect heeft op een snelle adequate dienstverlening aan klanten in de gemeenten.
- De organiseerprincipes kunnen beter, waardoor de uitvoeringsorganisatie effectiever en efficiënter de bedrijfsvoering kan organiseren.

Heroriëntatie van de huidige dienstverlening

De portefeuillehouders in de Peelregio hebben besloten om parallel naast de reguliere dienstverlening nog eens kritisch te bezien of niet een ander dienstverleningsconcept moet worden vormgegeven. Daarvoor is een Projectplan vastgesteld door de portefeuillehouders Wmo/Jeugd/BMS in de Peelregio. De aanpak bestaat uit een vijftal stappen.



Toelichting stap 1: Bijstelling visie dienstverlening.

Op 8 en 9 oktober is een tweedaagse conferentie georganiseerd voor de portefeuillehouders in de regio. De portefeuillehouders analyseren samen of en in welke mate het bestaande dienstverleningsproces moet worden gewijzigd. Verbeteringen die direct uit te voeren zijn, worden inhoudelijk opgepakt en uitgevoerd. Op basis van de resultaten van de conferentie wordt een bijgesteld dienstverleningsconcept uitgewerkt. Ter voorbereiding op de conferentie is aan een vertegenwoordiging van keteninstellingen, Wmo raden, Regionale cliëntenraad, professionals van de uitvoeringsorganisatie en beleidsmedewerkers van gemeenten gevraagd wat hun beelden zijn over de huidige dienstverlening.

Toelichting stap 2: Bijstelling bedrijfsvoeringconcept.

Op basis van de resultaten van stap 1 wordt geanalyseerd in welke mate het bedrijfsvoeringconcept moet worden bijgesteld. Aanpassingen op het bestaande concept worden vertaald in een aangepast bedrijfsvoeringplan.

Toelichting stap 3: Implementatieplan

Voor het bedrijfsvoeringconcept wordt een implementatieplan opgesteld.

Toelichting stap 4: Operationaliseren van de dienstverlening en bedrijfsvoering

Het implementatieplan wordt gehanteerd als leidraad om de te wijzigingen dienstverlening en de daaraan gerelateerde bedrijfsvoering te operationaliseren.

Toelichting stap 5: Evalueren dienstverlening

De bijgestelde dienstverlening en bedrijfsvoering wordt op basis van voortschrijdend inzicht geëvalueerd en mogelijke aanpassingen worden als gevolg van de evaluatie doorgevoerd.

Voor de planning wordt het volgende schema aangehouden:

	Stappen	Planning
1	Bijgestelde visie dienstverlening	01-09-2015 tot 01-12-2015
2	Bijgesteld bedrijfsvoeringplan	01-12-2015 tot 01-04-2016
3	Implementatieplan	01-04-2016 tot 01-05-2016
4	Operationaliseren bijgestelde visie en bedrijfsvoering	01-05-2016 tot 01-01-2017
5	Evaluatie	01-08-2017

Vanzelfsprekend wordt gedurende dit proces maximaal ingezet om de bestaande dienstverlening op een goed niveau uit te voeren.

2. Terugblik op de tweedaagse conferentie

Graag geven wij u een terugblik op de tweedaagse conferentie op 8 en 9 oktober met de portefeuillehouders in de Peelregio.

Op een open en constructieve wijze hebben de portefeuillehouders het dienstverleningsconcept kritisch onder de loep genomen. Zo zijn onder andere de thema's gebiedsgericht werken, toegang, lokale en regionale uitvoering en casusregie onderwerp van gesprek geweest. Gezamenlijk is vastgesteld dat de uitvoeringsorganisatie van grote meerwaarde is voor de regio. Daarnaast is vastgesteld dat de lokale inbedding en uitvoering van de taken moet worden versterkt. Het kan nóg dichter bij de inwoner worden georganiseerd en het dienstverleningsconcept moet daarop worden aangepast. In de bijlage treft u het verslag aan waarin de uitkomsten van de tweedaagse zijn verwerkt.

Het dichter bij de inwoners organiseren van de dienstverlening kan gevolgen hebben voor de organisatorische positionering van functies van de uitvoeringsorganisatie. Waar worden de medewerkers organisatorisch ondergebracht en waar komen de medewerkers te werken? De portefeuillehouders willen op korte termijn scherp in beeld krijgen of dit zó kan worden georganiseerd. Tweede vraag is of deze ontwikkeling voldoet aan uitgangspunten van kwaliteit, kostenbeheersing, kwetsbaarheid en krachtige positie in de regio die eerder voor de Peelregio zijn vastgesteld. Dit onderzoek moet zorgvuldig plaatsvinden.

Wij verwachten binnen twee maanden een duidelijk beeld te hebben. Dan moet ook duidelijk zijn wat dat concreet betekent voor het dienstverband van medewerkers en management.

3. Verlenging DienstVerleningsOvereenkomst

In het licht van het voorgaande, wordt de concept gemeenschappelijke regeling uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 voor WMO, Jeugd en BMS wordt vooralsnog aangehouden. Dat betekent dat de DienstVerleningsOvereenkomst en de dienstverbanden op basis van de standplaatswijziging worden verlengd tot uiterlijk 1-1-2017 en zoveel korter als mogelijk. Deze verlenging wordt voorgelegd aan de Raden.

Op 25 november vindt een Peelbrede raadsinformatiebijeenkomst plaats. Wij zullen u dan informeren over de stand van zaken.

Namens de Tijdelijke adviescommissie Wmo, Jeugd, BMS Peel 6.1,

Dhr. Jac Huijsmans
Voorzitter



Commissieformat

Verzoek College van B&W voor Commissiebehandeling.

Vastgesteld in B&W vergadering van: 20 oktober 2015

Onderwerp: Verlengen werkingsduur lichte gemeenschappelijke regeling Zorg

Inhoud:

De zes Peelgemeenten hebben eerder besloten hun taken op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de jeugdwet, Bijzondere bijstand, Minimabeleid en Schuldhulpverlening (kortweg aangeduid als de zorgtaken) in gezamenlijkheid uit te voeren en onder te brengen in een zelfstandige organisatie; Peel 6.1. Omdat Peel 6.1. op 1 januari 2015 nog niet operationeel was, is besloten voor de tussenliggende periode een lichte gemeenschappelijke regeling aan te gaan. Gedurende die periode zouden de zorgtaken onder de vlag van de gemeente Helmond worden uitgevoerd. De verwachting was dat deze taken per 1 januari 2016 zouden worden ondergebracht bij Peel 6.1. Recente ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat die ingangsdatum verder naar achteren toe geschoven moet worden. De Tijdelijke adviescommissie Wmo, Jeugd en BMS van Peel 6.1. heeft de raden van de zes peelmeeenten schriftelijk op de hoogte gebracht van deze ontwikkelingen. In het bijgevoegde voorstel aan de raad over het verlengen van de lichte gemeenschappelijke geven wij een globale beschrijving van die ontwikkelingen.

Door het naar achteren schuiven van de 'ingangsdatum' van Peel 6.1. dreigt een lacune ontstaan in de samenwerking op het gebied van zorg. De lichte gemeenschappelijke regelingen lopen op 1 januari 2016 af. Overigens worden die ook aangeduid als dienstverleningsovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst, materieel gezien komt het op hetzelfde neer. De lichte gemeenschappelijke regelingen bevatten in hoofdzaak de juridische en financiële onderbouwing van de samenwerking. Het is dus zaak dat die na 1 januari 2016 ongewijzigd hun werking behouden. De lichte gemeenschappelijke regelingen voorzien in die mogelijkheid. Daartoe is een besluit van ons college en toestemming van de raad nodig. Wij zien in de huidige stand van zaken geen beletsel om de samenwerking op het gebied van zorg onder de vlag van de gemeente Helmond voort te zetten.

Wij vragen u positief te adviseren aan de raad om de lichte gemeenschappelijke regeling Zorg te verlengen tot het moment waarop Peel 6.1. operationeel is. Wij gaan daarbij uit van 1 januari 2017, maar dat kan afhankelijk van het verloop van de recente ontwikkelingen ook eerder plaatsvinden.

Voor uw informatie vermelden wij tot slot dat de samenwerking op het gebied van Werk en Inkomen een geheel afzonderlijk traject volgt. Die samenwerking krijgt vorm via een op te richten gezamenlijk Werkbedrijf Atlant/De Peel.

Financiële aspecten en dekking:

De samenwerking verloopt zowel organisatorisch als in financieel opzicht naar wens, ondanks een verwachte overschrijding van ca 3% over 2015 op de begrote kosten (inschatting is €143.000,- voor de gemeente Helmond). Het financiële overzicht van de cijfers over de eerste helft van 2015 laat een beeld zien van een organisatie die in staat is om binnen de vastgestelde begrote kosten haar taken en verantwoordelijkheden uit te voeren. De prognose over de tweede helft van het jaar laat een overschrijding ten opzichte van de begrote kosten zien. Dit wordt vooral veroorzaakt door een groter volume van het uit te voeren wettelijk verplichte takenpakket. Het jaar 2016 zal in het teken staan van het verder stabiliseren van de organisatie, het verder perfectioneren van de integraliteit in het sociale domein en het inrichten van een efficiënt en effectief dienstverleningsmodel. De vooruitblik voor 2016 behelst geen financiële reden om de samenwerking opnieuw kritisch te bezien. Het advies is om de betreffende DVO voor de werkingsduur te verlengen.

Met dit verzoek mee te zenden stukken:

821220

**Behandelveorstel van B&W:**

Ter besluitvorming naar de gemeenteraad op:
ter advisering naar de onderstaande commissie(s)

	Commissie	Datum vergadering cie
	Bestuur en Economie	
X	Maatschappij	
	Financiën	
	Omgeving	



Onderwerp : Verlengen werkingsduur lichte gemeenschappelijke regeling Zorg

B&W vergadering : 20 oktober 2015

Dienst / afdeling : Veiligheid en Bestuurs- en Juridische Zaken

Aan de gemeenteraad,

De zes Peelgemeenten hebben eerder besloten hun taken op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, Bijzondere bijstand, Minimabeleid en Schuldhulpverlening (kortweg aangeduid als de zorgtaken) in gezamenlijkheid uit te voeren en onder te brengen in een zelfstandige organisatie; Peel 6.1. Omdat Peel 6.1. op 1 januari 2015 nog niet operationeel was, is besloten voor de tussenliggende periode een lichte gemeenschappelijke regeling aan te gaan. Gedurende die periode zouden de zorgtaken onder de vlag van de gemeente Helmond worden uitgevoerd. De verwachting was dat deze taken per 1 januari 2016 zouden worden ondergebracht bij Peel 6.1. Recente ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat die ingangsdatum verder naar achteren toe geschoven moet worden. Wij hebben u onlangs via een raadsinformatiebrief op de hoogte gebracht van deze ontwikkelingen. Kort gezegd komt het erop neer dat de portefeuillehouders Welzijn en Zorg van de zes Peelgemeenten besloten hebben dat een heroriëntatie op het eerder ontwikkelde dienstverleningsconcept nodig is. Daartoe is een projectplan door hen vastgesteld dat dient als leidraad bij het ontwikkelen van een duurzaam en meer geschikt dienstverleningsconcept. Uiteraard is enige tijd gemoeid met besluitvorming over het uiteindelijke concept en implementatie daarvan. Parallel aan de ontwikkelingen rondom het dienstverleningsconcept loopt er ook een traject over de overgang van het personeel van de zes Peelgemeenten naar Peel 6.1. Ook dat traject neemt de nodige tijd in beslag. Door het naar achteren schuiven van de 'ingangsdatum' van Peel 6.1. dreigt een lacune ontstaan in de samenwerking op het gebied van zorg. De lichte gemeenschappelijke regelingen lopen op 1 januari 2016 af. Overigens worden die ook aangeduid als dienstverleningsovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst, materieel gezien komt het op hetzelfde neer. De lichte gemeenschappelijke regelingen bevatten in hoofdzaak de juridische en financiële onderbouwing van de samenwerking. Het is dus zaak dat die na 1 januari 2016 ongewijzigd hun werking behouden. De lichte gemeenschappelijke regelingen voorzien in die mogelijkheid. Daartoe is een besluit van ons college en toestemming van uw raad nodig. Wij zien in de huidige stand van zaken geen beletsel om de samenwerking op het gebied van zorg onder de vlag van de gemeente Helmond voort te zetten.

De samenwerking verloopt naar wens. Het financiële overzicht van de cijfers over 2015 laat een beeld zien van een organisatie die in staat is om, ondanks een te verwachten klein tekort wegens een groter volume van het verplichte takenpakket, haar taken en verantwoordelijkheden op een adequaat niveau uit te voeren. Alle Peelgemeenten worden periodiek geïnformeerd over de financiële stand van zaken door middel van kwartaalrapportages. De te verwachten financiële gevolgen voor de gemeente Helmond over 2015 (een tekort van €143.000,-) zijn meegenomen in de behandeling van de 2e bestuursrapportage 2015. Het jaar 2016 staat in het teken van het verder stabiliseren van de organisatie, het verder perfectioneren van de integraliteit in het sociale domein en het inrichten van een efficiënt en effectief dienstverleningsmodel. De vooruitblik naar 2016 levert geen reden op om de samenwerking middels de lichte gemeenschappelijke regeling aan een fundamentele herbezinning te onderwerpen. Gedurende 2016 zal uw Raad eveneens periodiek op de hoogte worden gehouden van de (financiële) stand van zaken aan de hand van (bestuurs)rapportages. Wel verdient een soepele en budgettaire verantwoorde overdracht van taken naar Peel 6.1. straks de nodige aandacht. De lichte gemeenschappelijke regeling bevat de nodige waarborgen om daarover goede afspraken te maken.



Het advies van de commissie(s) [INVULLEN] zal, na ontvangst, voor u ter inzage worden gelegd.

Burgemeester en wethouders van Helmond,
de burgemeester
mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel

de secretaris
mr. drs. A.P.M. ter Voert

Bijlagen

-



Raadsbesluit
Vergadering 03 november 2015

Gemeenteraad

De raad van de gemeente Helmond;
Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 20 oktober 2015
gelet op de bepalingen van de Gemeentewet;

besluit:

Toestemming te verlenen aan burgemeester en wethouders om de werkingsduur van de lichte gemeenschappelijke regeling op het terrein van zorg met de vijf andere Peelgemeenten te verlengen tot 1 januari 2017 of tot een eerder tijdstip zoals eventueel nader door partijen en Peel 6.1. overeen te komen.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 03 november 2015.

De raad voornoemd,
de voorzitter

de griffier