

WETHOUDER
E. G. J. VAN DER WANT
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM
BEZOEKADRES:
DUDOKPARK 1
FAX. (035) 629 2223

DATUM 30.08.2016
ONS 353732
KENMERK
BEHANDELD T. Böhm
DOOR
TELEFOON 629 2454
(035)
BIJLAGEN
BETREFT Ontwikkeling intern verbeterplan Sociaal Plein

Geachte leden van de Raad,

Hierbij informeren wij u over de doorontwikkeling van het Sociaal Plein.

In de raadsvergadering van juli is het Sociaal Domein en het functioneren van het Sociaal Plein veelvuldig aan de orde geweest. De rode lijn in veel bijdragen was dat de organisatie er goed in geslaagd is om de nieuwe taken over te nemen. Hier was veel lof voor, gezien de grootte en complexiteit van de opgave. Tegelijkertijd werd er aandacht gevraagd voor de zaken die nog niet goed lopen en beter zouden kunnen. Wij zijn het helemaal eens met deze rode lijn. We lieten u ook al weten dat aan dat we de afdeling opdracht hebben gegeven om de kwaliteitsslag verder door te voeren. Deze doorontwikkeling van de afdeling is als project **WINST** opgestart; **W**erk **I**nkomen en zorg **N**ieuwe **S**Tijl. In deze brief praten we u hier graag over bij.

Waarom doorontwikkelen?

Vanaf 2014 is er hard gewerkt aan de vormgeving en realisatie van een nieuwe gemeentelijke afdeling, waar alle inwoners en professionals terecht kunnen met al hun vragen rondom werk, inkomen en zorg. Om drie redenen is het zaak om de organisatie nu verder door te ontwikkelen. Uitgangspunt is en blijft dat de burger centraal staat.

1. Capaciteit

In 2014 is er een inschatting gemaakt van de benodigde extra capaciteit voor deze nieuwe gemeentelijke taken. Na anderhalf jaar uitvoering blijkt dat er binnen sommige teams structurele capaciteitsproblemen zijn en dat de werkdruk als zeer hoog wordt ervaren. De werkvoorraden lopen op en daarmee ook de inhuur. Dit kan leiden tot wachttijden en verminderde kwaliteit. Dit wensen wij niet.

Een belangrijke reden voor de toenemende werkdruk is dat inwoners het Sociaal Plein weten te vinden en dat er ook meer vragen terecht komen. Daarnaast is er een trend dat het aantal complexe casussen toeneemt. Zo is er in 2016 veel aandacht besteed aan de betere begeleiding en ondersteuning van de daklozen, de aanpak van Multi Probleem Huishoudens, maar ook bijvoorbeeld de begeleiding van vluchtelingen kost meer tijd dan in 2014 was voorzien. Dit alles heeft ertoe geleid dat er tijdelijke maatregelen zijn getroffen en waar nodig inhuurkrachten zijn aangetrokken. Een structurele oplossing is nodig. Maar niet voordat er eerst kritisch is gekeken naar:

2. *Bedrijfsmatige verbeteringen en administratieve processen*

Na anderhalf jaar is er zicht op de processen binnen de afdeling. Vanaf de werkvloer klinken er signalen ten aanzien van dubbelwerk, en tijdrovende administratieve werkzaamheden. De verwachting is dat een kritische blik op deze processen zal leiden tot bedrijfsmatige verbeteringen, waardoor er beter, sneller en efficiënter gewerkt kan worden. Daarbij wordt ook gekeken naar een professionele werkomgeving en cultuur. Uiteindelijk leidt dit alles tot betere dienstverlening aan onze inwoners.

3. *Integrale kwaliteit uitvoering*

We hebben een goed beleid ontwikkeld en ervaring opgedaan in de uitvoering. Ons doel is om in de komende periode het principe van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur nog beter in de praktijk te brengen.

Wat gaan we doen?

Het project wordt extern begeleid, maar de inhoud komt van de medewerkers. Er worden met hen diverse werkbijeenkomsten georganiseerd in twee fasen.

Fase 1 is het doorlichten van alle bestaande processen en het goed in beeld brengen van de IST situatie.

Fase 2 is het verkennen van de gewenste situatie; de SOLL situatie. Het huidige beleid en vastgestelde ambities vormen het kader voor de SOLL situatie. Van hieruit zal bedrijfsmatig in beeld gebracht worden wat er nodig is om dit te bereiken. Deze bijeenkomsten met de medewerkers voor fase 1 en 2 zijn reeds gestart en ronden wij begin oktober af.

Wat levert het op en wat kunt u verwachten?

De uitkomsten van fase 1 en 2 van het project WINST resulteren onder andere in een plan met verbeterpunten voor de korte en langere termijn. Tevens worden hierin sommige keuzes voorgelegd voor de uitvoering, zoals de openingstijden van het Sociaal Plein en de maximale caseload per medewerker. Het sluitstuk van het project WINST is de capaciteitsberekening voor de afdeling op basis van de gemaakte keuzes.

In oktober verwachten wij u over de uitkomsten van het project WINST te kunnen informeren en het proces van mogelijk bestuurlijke besluitvorming toe te lichten. Het project WINST heeft consequenties voor de start van de visitatiecommissie. De opdracht aan de visitatiecommissie zal aansluiten op de aanbevelingen vanuit het project WINST en zal dus later van start gaan.

Met vriendelijke groet,

Eric van der Want en Arjo Klamer
Wethouders Sociaal Domein