

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. *Bespreknotitie 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 overdrachtsmomenten 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

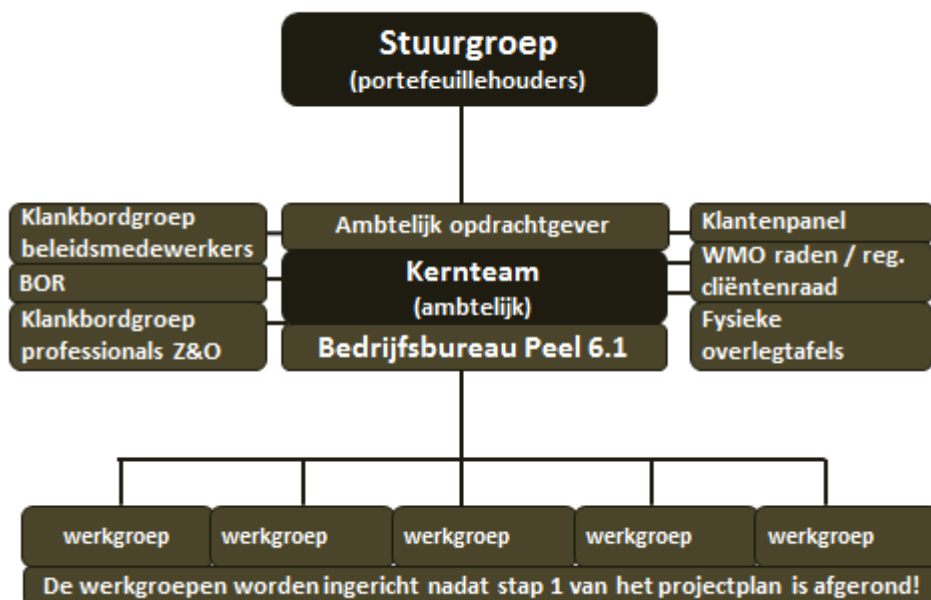
Activiteiten voor WMO, Jeugd en BMS worden uitgevoerd door de afdeling Zorg en Ondersteuning locatie Zandstraat 94, gebouw Atlant groep te Helmond. De betrokken medewerkers zijn hier middels een standplaatswijziging werkzaam.

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	Evalueren 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 groepssessie 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 groepssessie 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 bespreknotitie 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	Begroet 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 verrekend.

Externe ondersteuning

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

- Beoordelen van de opgestelde checklist voor de interviews/groepsessies.
- 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.