

# Toegang sociaal domein: Dichtbij, laagdrempelig en integraal

## Plan van aanpak Steenwijkerland en Westerveld Januari 2018

### Aanleiding en context

Dit plan van aanpak beschrijft de wijze waarop taken uit de Participatiewet, schulddienstverlening, jongerenloket en minimabeleid toegevoegd kunnen worden aan de lokale toegang in het sociaal domein. De voorstellen zijn gezamenlijk door de gemeenten Steenwijkerland en Westerveld gemaakt.

Beide gemeenten hebben in hun beleidskader sociaal domein vastgesteld dat de toegang tot ondersteuning dichtbij, laagdrempelig en integraal moet zijn. Op deze manier vinden inwoners zo snel mogelijk een antwoord op hun vragen. Het vormgeven van een integrale toegang verloopt stapsgewijs. In 2015 zijn (nieuwe) taken op het gebied van Jeugd, Wmo en Participatie in uitvoering genomen. Vanaf 2017 is voor jeugd en Wmo een integrale toegang gecreëerd. Vanuit de mogelijkheden die de wettelijke kaders bieden, is het de ambitie om de toegang zo te organiseren dat inwoners met vragen op alle levensdomeinen bij een integrale toegang terecht kunnen<sup>1</sup>. Een volgende logische stap is om de taken uit de Participatiewet toe te voegen aan de lokale toegang. Nu zijn deze taken nog belegd bij de InterGemeentelijke Sociale Dienst (IGSD) die voor beide gemeenten werkt. Dit samenwerkingsverband dateert van 2006 en was oorspronkelijk bedoeld als een regionaal werkende dienst. Onder andere door de ontwikkelingen rond de decentralisatie van rijkstaken is de afgelopen jaren het accent sterker op de lokale dienstverlening dichtbij inwoners komen te liggen.

Dit plan van aanpak vormt het scharnierpunt tussen de kaderstelling in de beleidsnota's sociaal domein en de concrete vormgeving van de integrale toegang. Het is opgesteld onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep waarvan de gemeentesecretarissen Steenwijkerland en Westerveld en directeur IGSD deel uit maken.

Dit plan geeft een definitie van toegangstaken en doet inhoudelijke voorstellen voor het toevoegen van taken uit de Participatiewet en aanpalende regelingen om te komen tot een integrale toegang en geeft op hoofdlijnen een fasering voor de invoering aan. De hoofdlijnen voor de invoering worden in de volgende fase uitgewerkt in een transitieplan 2018-2019.

---

<sup>1</sup> De dienstverlening voldoet aan de uitgangspunten van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

## Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn vastgesteld door de beide colleges en vormen de rode draad van dit plan van aanpak. Het gaat om de volgende zes vragen:

1. Hoe definiëren wij de toegang en de gewenste mate van integraliteit?
2. Welke onderdelen vanuit de Participatiewet (en aanverwante regelingen) zijn momenteel belegd bij de IGSD?
3. Welke onderdelen vanuit de Participatiewet (en aanverwante regelingen) willen en kunnen we toevoegen aan de gemeentelijke toegang Wmo/Jeugd, en wat heeft dit voor consequenties voor de overige taken van de participatiewet?
4. Welke taken bij de backoffice/uitvoering van de Participatiewet komen in aanmerking voor samenvoegen met uitvoering van de Wmo/Jeugd?
5. Welke andere/backoffice taken blijven vervolgens achter bij de IGSD en wat willen we met deze taken? (kan ook ergens anders zijn dan IGSD)
6. Wat zijn – op basis van voorgaande inhoudelijke voorstellen – de gevolgen voor GR IGSD. Wat zijn – op basis van voorgaande inhoudelijke voorstellen – de gevolgen voor de gemeentelijke organisatie?

## Aanpak

### Fasen in het project

Op basis van de onderzoeksvragen is een plan opgesteld en een projectorganisatie ingericht. Op basis daarvan is voor de volgende stappen gekozen:

- Verkennen en contouren toegang op hoofdlijnen
- Ontwerp toegang inclusief een voorstel voor nieuwe positionering van taken
- Vaststellen door stuurgroep van gedragen plan van aanpak. Op basis hiervan bestuurlijke besluitvorming en implementatie starten.

### Projectorganisatie en stakeholders

Naast de bijeenkomsten van de stuurgroep zorgt een projectgroep voor de voortgang. De uitvoering ligt in handen van een projectleider die niet afkomstig is uit een van de drie betrokken organisaties. In de bijeenkomsten van de projectgroep zijn de toegangstaken besproken en de criteria op basis waarvan de (toegangs)taken ingedeeld kunnen worden. Om de onderzoeksvragen te beantwoorden heeft de projectgroep gekozen voor een intensieve samenwerking met tal van stakeholders. Deze hebben input geleverd, voor nieuwe gezichtspunten gezorgd en hebben voorstellen getoetst. Dit betrof gesprekken en bijeenkomsten met de volgende betrokkenen:

- Gesprekken met portefeuillehouders / collegeleden
- Bijeenkomsten met woordvoerders gemeenteraad Steenwijkerland en raadscommissie gemeente Westerveld
- Bijeenkomst met de vier OR-en
- Bijeenkomsten met de adviesraad sociaal domein Steenwijkerland
- Bijeenkomst Dagelijks Bestuur IGSD
- Gesprekken met directie, managers en beleidsmedewerkers van de drie organisaties
- Bijeenkomsten met de coördinatoren en medewerkers toegangstaken van de drie organisaties

Op basis van de gesprekken, bijeenkomsten en analyse van documenten is een tussenrapportage opgesteld en dat heeft geresulteerd in bijgaand plan van aanpak.

## Vraag 1: Hoe definiëren wij de toegang en de gewenste mate van integraliteit?

De definitie en inventarisatie van toegangstaken Steenwijkerland en Westerveld zijn gemaakt op basis van de analyse van een beleidsdocumenten en gesprekken met managers, beleidsmedewerkers en consulenten toegang van beide gemeenten.

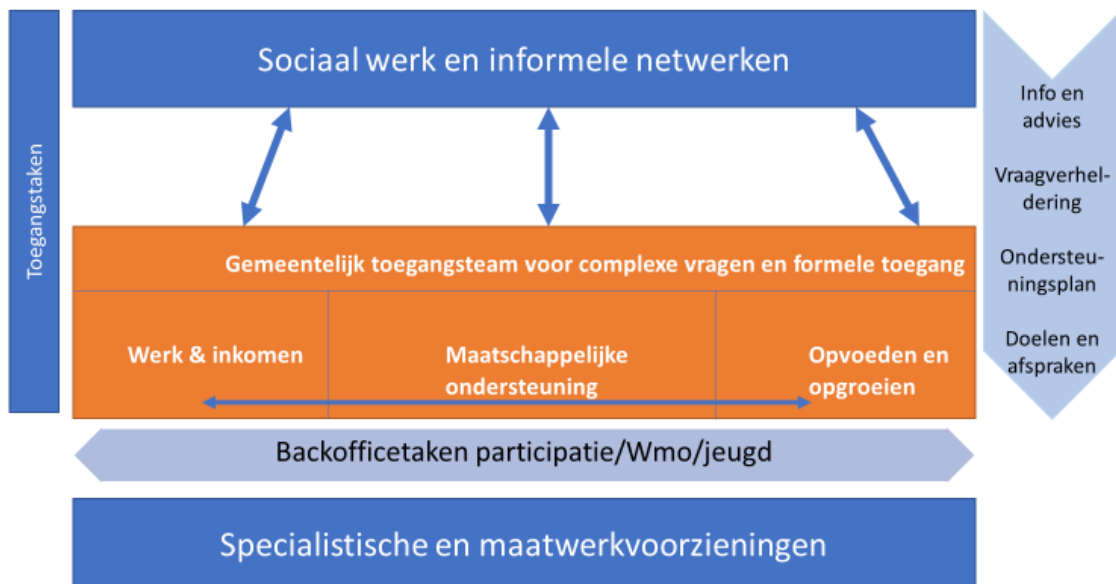
### Visie op toegang

Beide gemeenten hebben in hun beleid en visie op de transformatie sociaal domein aangegeven dat de toegang tot hulp en ondersteuning dichtbij, laagdrempelig en integraal moet zijn. Inwoners weten waar ze terecht kunnen en krijgen 1 regisseur en 1 plan met daarin een aanpak voor hun vragen. Op basis van deze visie zijn toegangstaken als volgt te definiëren: het zijn de mogelijkheden waarmee inwoners hun weg vinden naar een vorm van ondersteuning. Dat kan ondersteuning zijn die is belegd bij het voorliggend veld en die vrij toegankelijk is; ondersteuning op maat waarvoor een indicatie nodig is, of een combinatie van beiden. Toegangstaken zijn divers en op meerdere plekken en bij meerdere organisaties belegd (welzijnsorganisaties, huisartsen, gemeente en in de huidige situatie bij de IGSD).

Taken die te rekenen zijn tot toegang zijn als volgt te karakteriseren:

- Signaleren van vragen bij inwoners (al dan niet in samenwerking met andere organisaties, en informele netwerken);
  - Laagdrempelige 'voor deur' (fysiek, telefonisch, digitaal) voor inwoners bij de gemeente of op een andere plek;
  - Het antwoorden van inwoners op al hun vragen over zorg, welzijn, opvoeding, werk en inkomen, op een plek dicht in de buurt;
  - Vraaganalyse en zo nodig het opstellen van een plan van aanpak (al dan niet voorzien van een oordeel over inzet van voorzieningen met een toegangstoets);
  - Het verwijzen van inwoners naar organisaties waar hun vraag beter beantwoord kan worden, zo nodig via een warme overdracht;
  - Het volgen van of coördineren van de ondersteuning die rond een inwoner in gang gezet wordt
- In onderstaande tekeningen is voor de beide gemeenten uitgewerkt hoe de doorontwikkeling van de toegangstaken er in de komende twee jaar uitziet.

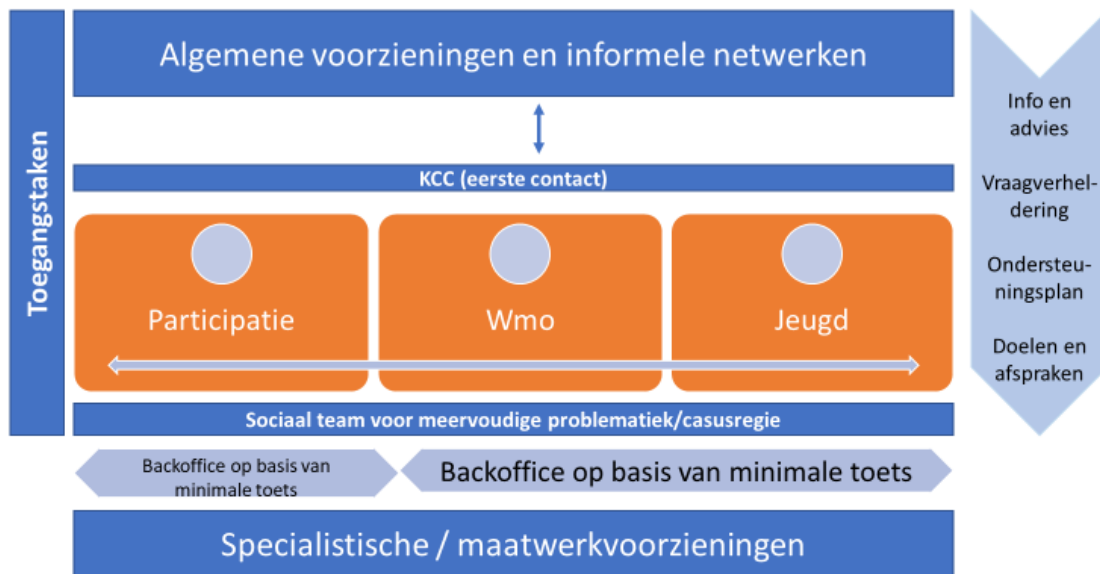
## Doorontwikkeling toegangstaken Steenwijkerland



### Accenten in de doorontwikkeling:

- Inwoners een laagdrempelige plek in de buurt bieden waar zij terecht kunnen met hun vragen. Op deze plek kunnen zowel medewerkers van de organisatie voor sociaal werk als van de gemeente werkzaam zijn;
- Waar mogelijk toegangstaken beleggen bij de organisatie voor sociaal werk en/of andere organisaties in het voorliggend veld;
- Vraagverheldering en ondersteuningsplan op basis van een huisbezoek;
- Eén team van generalisten in de gemeentelijke toegang waarbij deze professionals elk hun eigen specialisme hebben;
- In de backoffice vindt een (rechtmatigheids)toets plaats op de ondersteuningsplannen die zijn opgesteld door professional en inwoner.

## Doorontwikkeling toegangstaken Westerveld



Accenten in de doorontwikkeling:

- Versterken van de banden tussen organisaties in het voorliggend veld en de gemeentelijke toegang;
- Het klantcontactcentrum (KCC) verder uitbouwen (onder andere door verdere scholing) tot de eerste ingang voor alle vragen van inwoners;
- Samenwerking en samenspel tussen consultants participatie, Wmo en jeugd uitbouwen, bijvoorbeeld door gezamenlijke casuïstiekbesprekingen en scholing en het gebruiken van eenzelfde methodiek voor vraagverheldering;
- In de backoffice vindt een (rechtmatigheids)toets plaats op de ondersteuningsplannen die zijn opgesteld door professional en inwoner.

### Inrichting toegangstaken Steenwijkerland en Westerveld<sup>2</sup>

Beide gemeenten streven naar een integrale toegang waarin de ondersteuningsvragen van inwoners een plek krijgen. Omdat inwoners zich op verschillende plekken melden en zowel enkelvoudige als meervoudige vragen kunnen hebben, zal dé toegang niet bestaan. We spreken over toegangstaken en die kunnen zijn belegd op verschillende plaatsen (bijvoorbeeld gemeente, algemene voorzieningen, huisarts) en ook verschillend van aard zijn (voorlichting en advies, vraagverheldering, ondersteuningsplan maken en/of formele toegang verlenen in de vorm van een beschikking). Beide gemeenten streven ernaar om toegangstaken en ondersteuning zoveel mogelijk te beleggen bij laagdrempelige voorzieningen, behoudens de toegang tot de maatwerkvoorzieningen.

<sup>2</sup> Zie bijlage voor een schets van verschillen en overeenkomsten in de inrichting van toegangstaken tussen de gemeenten Steenwijkerland en Westerveld.

Op basis van de visie en ambities zoals hierboven toegelicht, zullen beide gemeenten de komende periode de inrichting van de toegang verder vorm geven. Het oppakken van taken rond de toegang tot ondersteuning bij participatie komt wat dat betreft op een goed moment. De gemeentelijke toegangstaken hebben inmiddels een stevig fundament maar zijn tegelijkertijd nog volop in ontwikkeling. In het ontwerp voor de komende jaren kunnen taken uit de Participatiewet goed worden toegevoegd, dan wel aan de gemeentelijke toegang, dan wel worden belegd bij uitvoeringsorganisaties. Een en ander zal uitgewerkt worden in een transitieplan.

## Vraag 2: Welke onderdelen Participatiewet (en aanverwante regelingen) zijn momenteel belegd bij de IGSD?

In de onderstaande tabel staan alle (deel)taken van de IGSD weergegeven.

<b>Taken uitgevoerd door de IGSD</b>
<i>Inkomen</i>
Voorlichting werk en inkomen naar aanleiding van melding klant via werk.nl. Wekelijks uitgevoerd door consulent inkomen en consulent werk
Claimbeoordeling uitkering P-wet (bijstand en IOAW. Ook voor inwoners die in inrichting verblijven) door poortwachter inkomen en re-integratie (IOAZ en Bbz uitbesteed). Daarbij is specifieke aandacht voor statushouders.
Casus(bestands)beheer inkomen door consulent inkomen inclusief casusbeheer werk profiel 4 (mutaties, herbeoordeling, beëindiging)
Intake en beoordeling Bijzondere bijstand door consulent inkomen
Intake en beoordeling Minimabeleid door medewerker WIZ
<i>Werk</i>
Voorlichting en advies
Diagnosetraject re-integratie inclusief 3-gesprek (eerste fase van methodiek werkstap) door consulent werk en begeleider diagnose NWG
Casusregie re-integratie door consulent werk aan de hand van methodiek werkstap gericht op profiel cliënten met 1, 2, 3 en statushouders
Casusregie re-integratie door consulent werk gericht op cliënten doelgroep register en SW-clianten die gedetacheerd zijn bij werkgever
Begeleidingstraject inburgeraars door consulent werk gericht op huisvesting en re-integratie
Inzetten (inkopen) van trainingen of specifieke vormen van begeleiding door consulent werk om doelen klant te bereiken
Kosten kinderopvang op basis van sociaal-medische indicatie (is geen specifieke taak in de Participatiewet maar uitvoering is belegd bij consulent werk)
Instrument loonkostensubsidie dat in gezet kan worden ten behoeve van werkgevers
Relatiebeheer ondernemers/werkgevers door accountmanagers WGSP
Jobcoach die klanten begeleidt op de werkplek (klanten uit doelgroep register en/of oud SW-klanten) (oa ingezet als instrument ter ondersteuning van werkgevers).

<i>Schulddienstverlening (Steenwijkerland)</i>
Inloopspreekuur voor kleine financiële hulpvragen en/of aanmelding, proactief benaderen van inwoners naar aanleiding van signalen, adviesgesprekken en voorlichting ketenpartners
Aanmelding, aanvraag en toekenning Wgs (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening)
Crisisinterventie (woningontuiming, afsluiten gas/water/licht voorkomen)
Casusbeheer / regie gericht op het stabiliseren van de financiële situatie <sup>3</sup>
Inkopen (minnelijke / wettelijke) budgetbeheer en schuldregeling GKB, monitoren en herbeoordelingen.
<i>Jongerenloket</i>
Begeleiding van jongeren door consulent jongeren: met en zonder uitkering leeftijd van 16 – 27 jaar. Gericht op alle leefgebieden: huisvesting, hulpverlening, inkomen, enz.
Consulenten Werk binnen Jongerenloket: zelfde taken als bij werk. Wat anders is bij jongeren is de vier weken zoektermijn en de scholingsverplichting.
RMC consulenten: preventief ter voorkoming van schooluitval.
Project kwetsbare Jongeren: intensieve begeleiding van jongeren die problemen hebben in minstens 1 leefgebied, met de bedoeling hun situatie te verbeteren. Dit gaat een stapje verder dan 'gewone' begeleiding en wordt afgesloten als de hulp geborgd is (ook vaak bij Wmo).
PRO-VSO jongeren begeleiden richting dagbesteding of arbeid (doelgroepenregister), gesprekken met de scholen voordat ze uitstromen, met en zonder uitkering.
Sporttraject: door middel van sport en jongeren letterlijk in beweging krijgen en te werken aan (gedrags-) problemen.
<b>Ondersteunende taken ten behoeve van toegang</b>
(Financiële) administratie: uitkeringsadministratie, debiteurenbeheer en facturering. Overige administratieve en organisatorische taken: applicatiebeheer, monitoren, archiveren.
Rechtmatigheid en kwaliteit: bezwaar en beroep, terugvordering en verhaal, fraude aanpak en preventie, kwaliteit en toetsing.
<b>Overhead</b>
Uitvoeringsbeleid, HRM, financieel beleid, management, ICT, staftaken

<sup>3</sup> Vanuit het casusbeheer worden verschillende instrumenten ingezet (oa budgetoverzicht, betalingsregelingen, budgetadviesgesprekken). Deze instrumenten word meestal door de medewerkers schuldhulpverlening zelf uitgevoerd.

## Vraag 3: Welke onderdelen vanuit de Participatiewet (en aanverwante regelingen) willen en kunnen we toevoegen aan de gemeentelijke toegang Wmo/Jeugd en wat heeft dit voor consequenties voor de overige taken van de Participatiewet?

### Criteria voor toegangstaken

Om te beoordelen of de taken die nu belegd zijn bij de IGSD zijn (zie het overzicht bij onderzoeksvraag 2) toe te voegen zijn aan gemeentelijke toegangstaken heeft een analyse plaats gevonden op basis van een drietal criteria.

#### 1. Er is direct contact met de inwoner

Hierbij gaat het zowel om eerste contacten als om contacten in het kader van een lopende casus. Het contact kan op initiatief van de inwoner worden gelegd maar kan ook via een intermediair (bijvoorbeeld de huisarts of de school) tot stand komen.

#### 2. Het accent ligt op vraagverheldering of -analyse, op het maken van een ondersteuningsplan en/of een diagnose

Vraagverheldering kent vele vormen. Het kan gaan om een eenmalig gesprek waarna een inwoner zelf de oplossing in gang kan zetten maar ook om een serie van gesprekken die wordt afgerond met een ondersteuningsplan dat voorzien is van doelen en acties.

#### 3. Er is sprake van casusregie gedurende de uitvoering van het ondersteuningstraject

In het geval de vraagverheldering afgesloten wordt met een ondersteuningsplan met doelen, is het de verantwoordelijkheid van de toegangsmedewerker om (samen met de inwoner en aanbieder die begeleiding levert) te volgen of de doelen worden bereikt. Deze casusregie maakt onderdeel uit van het gekozen sturingsconcept waarbij de gemeente verantwoordelijk is voor het 'wat' (de doelen) en de aanbieder voor het 'hoe' (de feitelijke uitvoering).

De toegangscriteria zijn ontworpen door de projectgroep en getoetst bij managers, beleidsmedewerkers en consultants van de drie betrokken organisaties.

De volgende functies/taken kunnen volgens de criteria toegevoegd worden aan de gemeentelijke toegang.

### Taken consulent inkomen

Het gaat hier om de taken rond intake, beoordeling en casusregie. De werkzaamheden zijn zowel gericht op nieuwe als op bestaande klanten waarbij een groot deel van de tijdsbelasting aan de 'voorkant' van het proces zit. In het transitieplan wordt uitgewerkt hoe werkprocessen en taakuitvoering het best passen bij de ambitie om een integrale toegang te organiseren die aansluit bij de toegangspraktijk voor Wmo en jeugd.

### Taken consulent werk

Ook bij de taken van de consulent werk gaat het om intake, beoordeling en casusregie. Werkstap is een methodiek die de consulenten werk gebruiken om de klant stapsgewijs toe te leiden naar de



arbeidsmarkt. Afhankelijk van het profiel van de klant (dat is de afstand tot de arbeidsmarkt) varieert de caseload van 1fte voor 60 tot 100 klanten. Het volgen van de methodiek Werkstap valt onder casusregie. In de huidige situatie bij de IGSD voert de consulent naast casusregie soms ook nog zelf uitvoerende taken uit (begeleiding klant). In de nieuwe situatie rekenen we deze taken niet tot toegangstaken. Deze taken zullen worden ingekocht. In het transitieplan wordt nader uitgesplitst hoe de verhouding casusregie en uitvoering is in het takenpakket van de consulent werk. Op basis van de gegevens die de IGSD heeft geleverd kan deze verhouding nu nog niet gespecificeerd worden.

#### Minimabeleid

Intake, voorlichting en advies zal zoveel mogelijk in het voorliggend veld plaatsvinden en de toegangsbeoordeling gebeurt in de gemeentelijk toegang. Het gaat meestal om gestandaardiseerde aanvragen en dito afhandeling. Een groot deel van de werkzaamheden kan administratief worden afgewerkt.

#### Bijzondere bijstand

Intake, voorlichting en advies zal zoveel mogelijk in het voorliggend veld plaatsvinden en de toegangsbeoordeling gebeurt in de gemeentelijk toegang. Het gaat om persoonlijk maatwerk waarbij onder andere een inkomenstoets nodig is. Hierbij wordt maatwerk geboden en er worden een besluit en een beschikking gemaakt.

#### Jongerenloket

In het jongerenloket staan de consulent werk en de RMC-consulent (gericht op het voorkomen van voortijdig schoolverlaten) in nauw contact met elkaar. In Steenwijkerland maakt de RMC-consulent onderdeel uit van het jongerenloket, in Westerveld werkt de RMC-consulent vanuit bureau ROL Hoogeveen. Het gaat om toegangstaken als signaleren, informatie, vraagverheldering, ondersteuningsplan maken en casusregie voeren. De taken van leerplicht (die al bij de gemeente zijn belegd) worden hier direct aan verbonden. In Westerveld is dit met ingang van 1 januari 2018 al geëffectueerd. Het is belangrijk om de succesvolle samenwerking vanuit het jongerenloket te borgen en te versterken. Om dit te realiseren en omdat RMC en leerplicht wettelijke taken zijn, ligt een positionering in de gemeentelijke toegang voor de hand.

#### Afrondend

Een groot deel van de IGSD-taken betreft toegangstaken. Als deze worden toegevoegd aan de gemeentelijke toegang betekent dit een forse verschuiving van taken. Het werk blijft wel maar het wordt ergens anders uitgevoerd; en wellicht krimpt het door efficiency. Voor een uitgebreidere analyse zie onderzoeksvraag 4 en 5 en het samenvattende beeld van onderzoeksvraag 1 tot en met 5.

## Vraag 4: Welke bij de backoffice/uitvoering van de Participatiewet komen in aanmerking voor samenvoegen met uitvoering van de Wmo/Jeugd?

#### Schulddienstverlening (Steenwijkerland)

Omdat het de ambitie is in het voorliggend veld steeds meer toegangstaken (in combinatie met ondersteuning) op te pakken, wordt schulddienstverlening als eerste vorm van dienstverlening hieraan toegevoegd. Vraagverheldering en het maken van een plan van aanpak worden belegd bij de organisatie voor sociaal werk. Op deze manier is er ruimte voor de medewerkers

schulddienstverlening om toegangstaken (informatie, advies, vraagverheldering, ondersteuningsplan) direct te combineren met ondersteuning van inwoners. Ook biedt deze positionering kansen voor het verbinden met activiteiten op het gebied van schulddienstverlening die vanuit algemene voorzieningen en/of vrijwilligers geleverd wordt.

Als medewerkers zelf de uitvoering van het plan doen, wordt geen beschikking gegeven en wordt de ondersteuning ingezet als een algemene voorziening. Als er wordt toegeleid naar dienstverlening door de Gemeentelijke Krediet Bank (GKB) wordt het plan van aanpak dat inwoner en professional hebben opgesteld, door de gemeente voorzien van een beschikking.

#### Jobcoaches, training en begeleiding

Jobcoaches begeleiden klanten (langere tijd) op de werkplek bij de uitvoering van hun werk. Jobcoaches worden vooral ingezet bij kandidaten uit het doelgroepregister (dit zijn klanten die niet een volledig loon zelf kunnen verdienen en/of die dat alleen kunnen door de ondersteuning van een jobcoach). Begeleiding is dan vaak een werklevens lang nodig.

Naast de inzet van een jobcoach kan het in een traject nodig zijn gerichte vormen van begeleiding of training in te zetten. Indien dit nodig is, wordt deze dienstverlening niet door de consultant werk zelf verricht maar ingekocht.

#### Werkgeversdienstverlening

Werkgeversdienstverlening is gericht op ondernemers / werkgevers (en dus niet direct op inwoners). Accountmanagers voeren deze taken uit en maken daarbij onder andere gebruik van het instrument loonkostensubsidie (faciliteit ten behoeve van werkgevers).

De werkzaamheden ten behoeve van werkgeversdienstverlening hebben een sterk (sub)regionaal karakter. Beide gemeenten hebben uitgesproken deze taken gezamenlijk invulling te geven en de (sub)regionale aanpak voort te zetten. Daarnaast is er een duidelijke verbinding met toegangstaken (indirect faciliteren van klanten via een sterk netwerk aan werkgevers / mogelijkheden plaatsing) en een verbinding met de gemeentelijke taken rond economie en arbeidsmarkt die bij de gemeente belegd zijn. De taken van de werkgeversdienstverlening (onder andere in de vorm van een werkgeversservicepunt) kunnen een plek vinden binnen een van beide gemeenten. Verschillende mogelijkheden worden in het transitieplan dat wordt opgesteld nader uitgewerkt.

## Vraag 5: Welke andere/backoffice taken blijven vervolgens achter bij de IGSD en wat willen we met deze taken? (Kan ook ergens anders zijn dan IGSD)

#### Taken (financiële) administratie en ondersteuning

##### Uitkeringsadministratie, debiteurenbeheer, facturering

Onder de administratieve ondersteuning vallen naast de uitkeringsadministratie de meeste herhalingscontacten en het verwerken van de mutaties (onder andere het verwerken van verandering in inkomsten). Voor deze taken is het van belang dat ze dichtbij het primaire proces (de toegangstaken van onder andere consultant werk en consultant inkomen) georganiseerd worden. Op die manier is overleg rond een casus makkelijk te organiseren. Het is zowel mogelijk om deze taken te bundelen en bij een van beide gemeenten onder te brengen (op basis van een dienstverleningsovereenkomst) als te verdelen over beide gemeenten. In het transitieplan worden

de verschillende mogelijkheden nader uitgewerkt. Op basis hiervan wordt gekozen voor een inrichting die passend is bij de gewenste doorontwikkeling van de toegang.

Applicatiebeheer, archiveren, monitoring

Backofficetaken die per gemeente georganiseerd kunnen worden of die via een dienstverleningsovereenkomst bij een van beide gemeenten ondergebracht kan worden. In het transitieplan wordt verder uitgewerkt of de volledig beschikbare formatie vanuit de IGSD nog nodig is in de nieuwe inrichting.

#### Taken rechtmatigheid en kwaliteit

De taken op het gebied van rechtmatigheid betreffen bezwaar en beroep, terugvordering en verhaal en fraude(preventie). De beide gemeenten hebben aangegeven deze taken gezamenlijk te willen organiseren om versnippering te voorkomen. Daarnaast zal in de transitiefase besloten worden hoe deze taken verbonden kunnen worden met de taken die op dit vlak al voor Wmo en Jeugd worden uitgevoerd. Naast het voorkomen van versnippering is het ook van belang dat deze taken goed verbonden zijn met de taken van het toegangsteam. Zo vindt een belangrijk deel van de preventie van fraude plaats in de toegang.

Kwaliteit en toetsing betreft het toetsen (al dan niet steekproefsgewijs) van plannen van aanpak op basis van algemene principes rond kwaliteit, doeltreffendheid en rechtmatigheid. Daarnaast wordt onder andere gewerkt aan het verbeteren van werkprocessen.

Een dienstverleningsovereenkomst is een mogelijkheid om de taken onder te brengen binnen een van beide gemeenten. Op termijn kunnen deze taken mogelijk subregionaal georganiseerd worden.

#### Overhead

Uitvoeringsbeleid, projecten, management, HRM, financieel beleid, ICT, staftaken

Deze taken 'volgen' de eerder genoemde taken en zullen daarmee gedeeltelijk aan de toegang toegevoegd kunnen worden, gedeeltelijk aan de ondersteunende werkzaamheden en/of gedeeltelijk toegevoegd kunnen worden aan de beleidscapaciteit van beide gemeenten. Het aantal fte dat hiervoor in de nieuwe situatie nodig is, is mede afhankelijk van de reeds aanwezige overheadtaken in beide gemeentelijke organisaties. Een deel van de huidige overheadtaken komt hierdoor mogelijk te vervallen. Dit wordt in transitiefase verder uitgewerkt.

### Samenvattend beeld formatie op basis van vraag 1 tot en met 5

Hieronder treft u een samenvattend beeld van de formatie op de taken zoals ze op dit moment bij de IGSD zijn belegd. De indeling in taken is gemaakt op basis van de eerder genoemde criteria op basis waarvan toegangstaken zijn ingedeeld (zie hiervoor onderzoeksvraag 3).

De tabel geeft een overzicht in huidige taken en zegt daarmee niets over de gewenste omvang en organisatie-inrichting. Om die reden wordt in dit overzicht bijvoorbeeld niet over frontoffice of backoffice gesproken maar alleen over de inhoud van de taken.

De formatie is gebaseerd op de begroting 2018.

Taak	Steenwijkerland	Westerveld
------	-----------------	------------

Toegangstaken inkomen, werk, jongerenloket	23,5	8	
Administratieve taken ondersteunend aan toegang	11,5	4	
<i>Totaal toegangstaken</i>	<i>35</i>	<i>12</i>	
Uitvoeringstaken (jobcoach, werkgeversdienstverlening, schulddienstverlening)	7 (inclusief schulddienstverlening)	1	
Taken rechtmatigheid en kwaliteit toegang	5	1,7	
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>14,7</b>	
Taken overhead (management, beleid, staf)		4	1,3

Toelichting en kanttekeningen op tabel met gegevens over formatie:

- De beide gemeenten maken een ontwerp voor de wijze waarop zij de toegang willen inrichten. In dat ontwerp wordt tevens ingegaan op de formatie die nodig zal zijn om de toegang op die wijze in te richten;
- De formatie is gebaseerd op de vastgestelde begroting voor 2018 waarin de tijdelijke extra financiering door de gemeente Steenwijkerland en de langjarige extra financiering door de gemeente Westerveld is verwerkt<sup>4</sup>;
- Er is sprake van verwevenheid tussen IGSD en NWG. Mensen kunnen bij de ene organisatie op de begroting staan en hun werk bij de andere organisatie uitvoeren. Onderzoek naar deze vervlechting wordt momenteel gedaan en is gereed op 1 april 2018. Het beeld is dat een aantal medewerkers op de begroting staat bij de NWG maar hun werk uitvoert voor de IGSD. Dit heeft consequenties voor het formatieplaatje IGSD, deze zal waarschijnlijk hoger uitpakken;
- Het formatieonderzoek dat momenteel vanuit de benchmark wordt uitgevoerd bij de IGSD geeft inzicht in de formatie in vergelijking met andere sociale diensten. Het levert geen inzicht in de tijdsbesteding per functie;

---

<sup>4</sup> Doordat de IGSD te kampen heeft met een hoog ziekteverzuim worden tijdelijk extra medewerkers ingeschakeld die niet altijd in de begroting (en daarmee ook niet in het formatieoverzicht) zijn opgenomen.

## Vraag 6: Wat zijn -op basis van voorgaande inhoudelijke voorstellen- de gevolgen voor de GR IGSD? Wat zijn -op basis van voorgaande inhoudelijke voorstellen- de gevolgen voor de gemeentelijke organisatie?

### IGSD

Op basis van de antwoorden op de eerste 5 onderzoeksvragen zijn de taken gericht op toegang en uitvoering onder te brengen bij de gemeentelijke organisatie en/of in te kopen bij uitvoeringsorganisaties.

Consequentie hiervan is dat de IGSD ontmanteld kan worden en de GR opgeheven kan worden.

Deze opheffing heeft consequenties op gebied van onder andere personeel, financiën, huisvesting en organisatie. Deze onderwerpen zijn op hoofdlijnen uitgewerkt in een tijdlijn 2018 en 2019 en krijgen een plaats in een transitieplan dat gemaakt wordt voor de komende twee jaar.

### Gemeentelijke organisaties

Zoals in de inleiding al is aangegeven, vormt dit plan van aanpak over de toegang een scharnierpunt tussen de kaderstelling/ visievorming en de concrete implementatie van de integrale toegang. Het toevoegen van de taken werk en inkomen aan de toegangstaken vraagt een zorgvuldige aanpak waarbij veel aandacht is voor ontwerp, organisatieontwikkeling en teamvorming. Dienstverlening is mensenwerk en het volstaat dus niet om louter taken over te hevelen of bureaus 'te verplaatsen'.

Het realiseren van een integrale toegang vraagt om een ontwerp waarin werkwijze, inrichting, inhoud en bedrijfsvoering verder worden uitgewerkt. De toegangsteams jeugd en Wmo hebben weliswaar al gedeeltelijk vorm gegeven aan dit ontwerp, maar zijn ook nog volop in ontwikkeling. Het toevoegen van de taken uit de Participatiewet sluit mooi aan op deze fase in de ontwikkeling. Naast het ontwerp moet aandacht zijn voor teamvorming, de praktijk leert dat toegangsmedewerkers vanuit jeugd, Wmo en participatie niet vanzelfsprekend elkaars taal spreken. Daarnaast zijn een groot aantal zaken in de bedrijfsvoering uit te werken en binnen de gemeentelijke organisaties in te passen of buiten de deur te plaatsen. Om dit traject zorgvuldig te lopen, wordt een transitieplan opgesteld door Steenwijkerland en Westerveld met medewerking van de IGSD. De transitieperiode beslaat de periode 2018 en 2019.

Aan de gemeentelijke dienstverlening worden drie type taken toegevoegd

1. Toegangstaken. Deze taken worden toegevoegd aan de werkzaamheden van de gemeentelijke toegang en/of toegevoegd aan taken in het voorliggend veld (op basis van inkoop of subsidieafspraken)  
Steenwijkerland en Westerveld zijn verantwoordelijk voor respectievelijk 75% en 25% van de verplichtingen die nu rusten op de IGSD. Deze zullen verdeeld worden volgens deze verdeelsleutel.

2. Het inkopen van uitvoerende taken bij aanbieders (jobcoaches, training, begeleiding, onderdelen diagnose) en/of het zelf (laten) uitvoeren van taken (werkgeversdienstverlening). Voordat precies helder is om hoeveel taken het gaat is het nodig om:
  - Scheiding tussen casusregie en uitvoering aan te scherpen en deze te vertalen in formatie;
  - Huidige taken IGSD en NWG te ontvlechten zodat helder wordt welke taken al dan niet ingekocht kunnen worden bij de NWG;  
De werkgeversdienstverlening wordt gezamenlijk uitgevoerd door beide gemeenten waarbij nadrukkelijk de verbinding met de (sub)regio gelegd wordt.
  
3. Taken rechtmatigheid, (financiële) administratie en indien nodig overhead
  - De taken op het gebied van rechtmatigheid en kwaliteit worden gezamenlijk opgepakt door beide gemeenten. Op deze manier wordt versnippering van taken voorkomen;
  - De taken op het gebied van (financiële) administratie worden door de gemeenten zelf uitgevoerd. Een mogelijkheid is dat Westerveld deze taak inkoopt bij Steenwijkerland op basis van een dienstverleningsovereenkomst;
  - De benodigde taken op het gebied van overhead worden door beide gemeenten opnieuw bepaald.

## Conclusies op hoofdlijnen

In dit plan van aanpak zijn vragen beantwoord hoe taken uit de Participatiewet die nu belegd zijn bij de IGSD toegevoegd kunnen worden aan de gemeentelijke toegang/ dienstverlening en/ of ingekocht kunnen worden. Alle uitspraken en conclusies in dit plan gaan over de taken Participatiewet en dus niet over de wijze waarop de toegang straks concreet ingericht wordt, welke formatie ingezet wordt en welke mensen dat werk gaan doen. De consequenties voor inrichting, formatie en bemensing worden uitgewerkt in de transitiefase die loopt in 2018 en 2019.

Het toevoegen van de taken uit de Participatiewet aan de gemeentelijke toegang biedt de kans om functies, taken en werkprocessen opnieuw in te richten en een integrale toegang te ontwerpen. Naast vraagstukken over inhoud en organisatieontwikkeling vraagt dit ook aandacht voor teamvorming en bedrijfsvoering.

Een groot deel van de taken IGSD zijn te kenschetsen als toegangstaken. Dit blijkt uit de beantwoording van de vragen 1 tot en met 3. De meeste van deze taken kunnen belegd worden in de gemeentelijke toegang. Voor een deel van de toegangstaken geldt dat ze toe te voegen zijn aan de organisatie voor sociaal werk (Steenwijkerland) waar toegangstaken uitgevoerd worden in combinatie met ondersteuning.

Ter ondersteuning van de toegangstaken voert de IGSD een aantal administratieve taken uit (zoals bijvoorbeeld de uitkeringsadministratie). Deze zijn in het werkproces verbonden met toegangstaken. Een van de opties is om de administratieve taken (nadat de werkprocessen opnieuw zijn ingericht) onder te brengen bij Steenwijkerland en dat Westerveld deze dienstverlening inkoopt op basis van een dienstverleningsovereenkomst. Een andere optie is dat beide gemeenten deze taken zelfstandig uitvoeren en verbinden met de bestaande administratieve taken jeugd en Wmo. Welke optie de

voorkeur heeft, hangt af van de analyse van de werkprocessen in de huidige toegang en de wijze waarop de taken die nu nog bij de IGSD zijn ondergebracht daar op aansluiten.

Naast toegangstaken voert de IGSD ook een aantal uitvoerende taken uit. Deze taken kunnen worden ingekocht conform de werkwijze bij jeugd en Wmo. Voor de uitvoerende taak werkgeversdienstverlening wordt in de transitiefase uitgewerkt hoe deze aan de gemeentelijke organisatie kan worden toegevoegd. Steenwijkerland en Westerveld trekken hierin gezamenlijk op.

Naast toegang en uitvoering voert de IGSD taken rond rechtmatigheid en kwaliteit uit. Deze zijn gericht op de totale dienstverlening. De gemeenten Steenwijkerland en Westerveld hebben uitgesproken dat zij deze taken op 1 plek binnen de gemeentelijke organisatie willen bundelen en dat deze ook verbonden moeten worden met taken op het gebied van Wmo/Jeugd. Dit wordt in de implementatiefase verder uitgewerkt. De samenwerking kan geregeld worden op basis van een dienstverleningsovereenkomst.

Als bovenstaande taken worden toegevoegd aan de gemeentelijke toegang blijven er geen taken meer over binnen de IGSD. Consequentie hiervan is ontmanteling van de IGSD en opheffen van de GR.

In het transitieplan worden opties uitgewerkt en keuzes omgezet in uitvoering.

## Tijdlĳn 2018 en 2019

Onderstaand een tijdlĳn voor de komende 2 jaar waarin aandacht is voor:

1. Nader ontwerp integrale toegang
2. Bestuurlijke besluitvorming opheffing GR
3. Afronden en overdragen taken IGSD
4. Inrichten gemeentelijke toegang

In de transitiefase trekken de gemeenten Steenwijkerland en Westerveld gezamenlijk op en stemmen zij nauw af met de IGSD. Per onderwerp is een lokale invulling mogelijk. In de projectorganisatie wordt deze invulling afgestemd met elkaar.

Onderstaande tijdlĳn wordt uitgewerkt in een transitieplan dat begin maart 2018 gereed is. In dit transitieplan worden alle thema's verder uitgewerkt en waar nodig voorzien van verschillende opties en risicoanalyses. Ook wordt de projectorganisatie uitgewerkt.

2018

<b>Kwartaal 1 en 2: Nader ontwerp toegang</b>
-Communicatieplan (op welke momenten met welke betrokkenen welke informatie en besluiten delen) met medewerkers IGSD, Steenwijkerland en Westerveld

- Inventariseren van tijdelijke dienstverbanden en personele invulling IGSD tijdens overgangssituatie organiseren
- Ontwerp (van de inrichting) toegang Steenwijkerland en Westerveld. Hoe wordt visie op integrale toegang vertaald in keuze voor inrichting, werkwijze en organisatie. En op welke manier kunnen taken uit de Participatiewet worden toegevoegd aan de toegangstaken. Idem voor de ondersteunende taken
- Uitwerken van een voorstel voor positionering van taken die gebundeld blijven
- Inventariseren en verdieping op werkprocessen, taken en formatie bij IGSD. Scherp onderscheid tussen casusregie en uitvoering en verkennen mogelijkheden om functies / activiteiten te bundelen in het kader van integraal werken
- Resultaten formatieonderzoek waar nodig aangevuld met extra inventarisatie (tijdsbesteding op activiteitsniveau) zodat gedetailleerd overzicht ontstaat over bestaande en benodigde formatie taken Participatiewet
- Inzicht in financiële consequenties ontmantelen IGSD en opheffen GR en hiervoor zo nodig middelen reserveren
- Verkennen huisvesting die aansluit bij visie op toegang van beide gemeenten

#### **Kwartaal 3 en 4: Besluitvorming en overheveling uit te plaatsen onderdelen**

- Start met teamvorming integrale toegang. Verkennen en vormgeven aan generalisme, integrale methodiek van vraagverheldering en casusregie, gezamenlijke scholing en uitwisseling op casusniveau
- Besluit gemeenteraden over opheffen GR
- Besluit gemeenten over onderbrengen taken op het gebied van: rechtmatigheid en kwaliteit, werkgeverdienstverlening en administratieve taken
- Werkgeversdienstverlening onderbrengen op nieuwe plek
- Ontwerp werkprocessen en inrichting functies werk en inkomen volgens de principes waarop de taken Wmo en Jeugd zijn georganiseerd in de toegang, inclusief de ICT
- Besluitvorming over huisvesting
- Schulddienstverlening toevoegen aan dienstverlening Tinten de Kop
- Werken aan teamvorming en gericht op basisprincipes en werkwijze integrale toegang
- Sociaal plan voor personeelsleden IGSD. Welke functies (en hoeveel fte daarvan) zijn nodig in de nieuwe uitvoeringsorganisatie en wat betekent dat voor het zittende personeel van de IGSD
- Integreren leerplicht met jongerenloket



<b>Kwartaal 1 en 2: Overgang personeel</b>
--

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>-Teamvorming integrale toegang</li><li>-Inzicht in benodigde formatie voor integraal toegangsteam</li><li>-Consulenten werk en inkomen toevoegen aan toegangsteam (wat betreft taken, werkwijze en waar mogelijk huisvesting)</li><li>-Vorbereiden inkoop uitvoerende taken Participatiewet</li><li>-Teamvorming gemeentelijke toegangsteams</li><li>-Plaatsingsplan</li><li>-(Om)scholingsplan</li></ul> |
|---|

<b>Kwartaal 3 en 4: Afronden overgang en opheffen IGSD</b>
--

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>-Definitieve huisvesting</li><li>-Definitieve inrichting van backofficetaken</li><li>-Ontmanteling IGSD en GR</li><li>-Uitvoeren sociaal plan</li></ul> |
|---|

Bijlage 1: overzicht van overeenkomsten en verschillen tussen gemeente Steenwijkerland en Westerveld wat betreft de inrichting van toegangstaken.

Overeenkomsten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegangstaken lokaal en integraal inrichten voor Wmo, jeugd en participatie.</li> <li>• Spreken over toegangstaken in plaats van over toegang (taken zijn verdeeld over meerdere organisaties / ingangen voor inwoners, dé toegang bestaat niet). Onderdeel van de toegangstaken is de gemeentelijke toegang zoals die nu onder andere bij de teams jeugd en Wmo zijn ondergebracht.</li> <li>• Kern van toegangstaken ligt in (1) direct klantcontact, (2) accent op vraaganalyse/planvorming en (3) casusregie. Deze criteria bieden handvatten bij het toedelen van taken aan de lokale toegang.</li> <li>• De toegangstaken participatie toevoegen aan huidige gemeentelijke toegang. Van daaruit verder bouwen aan een integrale aanpak.</li> <li>• Binnen de Wmo en jeugd loopt de toegangstaak tot en met het inhoudelijk vaststellen van een ondersteuningsplan. Zo nodig wordt dit plan voorzien van een beschikking door de backoffice. Indien casusregie nodig is (nadat beschikking is gegeven) wordt casus in kader van toegangstaak verder gevolgd. Bij het toedelen van participatietaken aan de lokale toegang (en de onderverdeling in frontoffice en backofficetaken), is deze systematiek zoveel mogelijk gevolgd.</li> </ul>	
Verschillen	Steenwijkerland	Westerveld
Inrichting toegangstaken		Sterk accent op KCC Sociaal team voor meervoudige problematiek
Administratieve taken ondersteunend aan de toegang	Backofficetaken in principe participatie zelf uitvoeren.	Nader onderzoek naar uitvoering backofficetaken. Op basis daarvan besluit over zelf doen of uitbesteden / gezamenlijk doen.
Ontwikkeling van het voorliggend veld	Door andere organisatie sociaal werk zullen de toegangstaken de komende jaren verschuiven naar het voorliggend veld.	Voorliggend veld aanhaken bij inrichting toegangstaken.