

Sociale Zaken *Maastricht Heuvelland*

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

Oplegnotitie Jaarplan 2017 Gemeente Maastricht.

Bij deze bieden we u het Meerjarenplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland 2016 – 2019 ‘Niet alles samen, wel samen alles’ , jaarschijf 2017 aan.

Dit meerjarenplan verwoordt onze missie en visie en is het kader voor alle doelen die onze organisatie in de periode 2016-2019 wil realiseren. De verantwoording over de realisatie van die doelen loopt via de algemene P&C cyclus van Maastricht. Vanaf 1 januari 2016 heeft Sociale Zaken Maastricht Heuvelland meerdere opdrachtgevers en is de opdrachtgeverrelatie met de gemeente Maastricht deels gewijzigd.

Het meerjarenplan is eind 2015 opgesteld, heeft een looptijd tot 2019 en is voor 2017 alleen gewijzigd in paragraaf 8, de operationele agenda 2017. Het opstellen van een meerjarenplan is in de PenC cyclus van de gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie Participatiewet opgenomen. Dit plan is in het PHO Sociale Zaken vastgesteld in oktober 2016.

Via deze oplegnotitie en bijlagen maken we een verbinding tussen het Meerjarenplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland 2016 – 2019 jaarschijf 2017 en de gevraagde informatie bij het jaarplan 2017.

Opdrachten

1. Participatiewet

Vanaf 1 januari 2016 voert Sociale Zaken Maastricht Heuvelland de participatiewet uit voor alle gemeenten Maastricht Heuvelland op basis van een gemeenschappelijke regeling (GR). De DVO 2017 is in december 2016 vastgesteld door de colleges van de zes gemeenten die deel uitmaken van de GR. In bijlage 4a is de opdracht voor 2017 opgenomen.

2. Wmo en Jeugd

De uitvoeringstaken Wmo en Jeugd worden voor Maastricht uitgevoerd. In bijlage 4b is de opdracht voor 2017 opgenomen.

Vanaf 1 januari 2016 voeren we ook deze taken uit voor de gemeente Valkenburg. Dat doen we op basis van contracten die in december 2015 zijn afgesloten en voor 2017 zijn geactualiseerd.

3. Onderwijs

De uitvoeringstaken Onderwijs (Leerlingenvervoer, Leerplicht, RMC en VSV worden voor alle gemeenten Maastricht Heuvelland uitgevoerd op basis van een gemeenschappelijke regeling.

In bijlage 4c is de opdracht voor 2017 opgenomen.

Operationele agenda 2017

In het geactualiseerde meerjarenplan is de operationele agenda 2017 opgenomen (zie paragraaf 8).

In deze acties voor 2017 worden de activiteiten benoemd die bijdragen aan het realiseren van de vastgestelde doelen en geeft Sociale Zaken Maastricht Heuvelland geleidelijk vorm aan datgene wat ze op basis van de collegeprogramma's, van de 6 gemeenten en de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022 wil bereiken: "burgers de mogelijkheid geven een bijdrage te leveren aan de samenleving, daarmee het beste te halen uit henzelf en hun kans op een zelfstandig bestaan te vergroten" door professioneel, slagvaardig en betrouwbaar te handelen.

Voor 2017 ligt naast de reguliere realisatie van de DVO's Participatiewet, Wmo, Jeugd en Onderwijs de nadruk van Sociale zaken Maastricht Heuvelland op de doorontwikkeling van de integrale dienstverlening en de ontwikkeling van leiding en medewerkers (oa vakmanschap en methodisch/projectmatig werken).

Aangeleverde documenten

Omdat het meerjarenplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland een andere inhoud en opzet heeft dan het gevraagde Jaarplan voor Maastricht zijn er naast deze oplegnotitie enkele bijlagen bijgevoegd voor de aansluiting:

Bijlagen Meerjarenplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland, jaarschijf 2017:

Bijlage 1	Bedrijfsvoering
Bijlage 2	Diverse overzichten formatie en efficiency
Bijlage 3	Investeringsagenda Sociale Zaken Maastricht Heuvelland 2017-2019
Bijlage 4	Risicoparagraaf 2017
Bijlage 5	DVO's

Niet alles samen,
wel samen alles



Meerjarenplan 2016 - 2019

Jellemeik Zock, versie 1, 10 december 2015

Sociale Zaken *Maastricht Heuvelland*

Inhoud

Inleiding	3
I Niet alles samen, wel samen alles	5
II Missie, visie, doelstellingen	7
Missie	7
Visie	7
Doelen	8
Strategie	9
III Kaders	11
Landelijke kaders	11
Gemeentelijke kaders	12
Sociale Zaken	12
IV Dienstverlening	13
Uitgangspunten	13
Voor wie	14
Op welke terreinen	14
Onder welke voorwaarden	15
Niet alleen maar samen	16
V Ontwikkelingen	17
Sociaal Domein	17
Gezamenlijke uitvoeringsorganisatie sociale dienst Maastricht-Heuvelland	17
Arbeidsmarkt	17
Onderwijs	18
Handhaving	18
Vluchtelingen	19
Gevolgen voor Sociale Zaken	19
VI Organisatie	21
Leiderschap, vakmanschap en cultuur	21
Realisatie van de organisatiecultuur	22
Methodisch Werken	23
Organisatievorm	23
Samenwerking	24
Bedrijfsvoering	25
VII Strategische agenda 2015 – 2019	27
VIII Operationele agenda 2017	29





Inleiding

Met ingang van 1 januari 2015 zijn gemeenten ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo 2015 en de Participatiewet en de taken die daarmee annex zijn. In de gemeente Maastricht zijn deze taken, inclusief Onderwijs en Wmo, ondergebracht bij het organisatieonderdeel Sociale Zaken. Vanaf 1 januari 2016 hebben de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Witter, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul de uitvoering van de Participatie gebundeld en ondergebracht in een Gemeenschappelijke Regeling. Deze gemeenschappelijke regeling is eveneens onderdeel van Sociale Zaken. Daarnaast heeft Valkenburg aan de Geul ook de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo op basis van een overeenkomst uitbesteed aan het organisatieonderdeel Sociale Zaken.

De nieuwe organisatie werkt vanaf 1 januari 2016 onder de naam Sociale Zaken Maastricht Heuvelland. Het bundelen van de uitvoering van deze taken bij Sociale Zaken Maastricht Heuvelland maakt het mogelijk om dwarsverbanden te leggen tussen Participatie, Wmo, Jeugd en Onderwijs. Dat doen we als Sociale Zaken Maastricht Heuvelland niet alleen maar samen met alle relevante externe partners. Daarmee zorgen we voor een sociale infrastructuur waarin de burger de beschikking heeft over adequate maatschappelijke ondersteuning en zorg, afgestemd op zijn behoefte op dat moment, zijn mogelijkheden en zijn omgeving.

Het voorliggende Meerjarenplan “Niet alles samen, wel samen alles” geeft de kaders aan waarbinnen we gaan werken de komende jaren en benoemt de doelen die we willen bereiken, geredeneerd vanuit het sociale domein als één geheel.



I Niet alles samen, wel samen alles

De nieuwe wetgeving op het gebied van Participatie, Wmo en Jeugdzorg legt de verantwoordelijkheden voor het sociale domein op het bestuursniveau van de gemeenten. De keuze voor het overhevelen van taken en daarmee het verleggen van de verantwoordelijkheid voor de uitvoering naar de gemeenten is het gevolg van het besef dat het huidige systeem zijn langste tijd gehad heeft. Het is onvoldoende effectief gebleken en de last van de hiermee gemoeide financiële middelen is niet langer te dragen. Dat zet de toon: 'het moet wezenlijk anders'.

De kern van de ontwikkeling is een verschuiving van een verzorgingsstelsel naar een participatiestelsel waarbij:

- De balans tussen de verantwoordelijkheden van de burger en de overheid fundamenteel wijzigt;
- Alle burgers participeren naar vermogen, passend bij de persoon. Het gaat over meetellen, meedoen, het mee kunnen doen en soms ook over het mee moeten doen;
- Dienstverlenende ondersteuning gecoördineerd door de gemeente integraal samenhangend is, doeltreffend en doelmatig, dus gericht op wat echt nodig is, en gericht op het versterken van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de burger;
- De kunst is "Meer te doen met minder middelen".

Niet de vraag 'Waar heeft u recht op' staat centraal, maar de vraag 'Wat heeft u nodig in uw situatie'. Een samenleving waar burgers op eigen kracht en door het zelf te organiseren hun problemen oplossen, waar de vraag van de burger en de sociale omgeving centraal staat en niet de wetten en/of de instituties. Dat vraagt van de gemeente om een dienstverlening in samenhang, nabij en op maat. Waarbij het gesprek met de burger en niet de indicatie centraal staat. Het is aan de burger om de regie over zijn leven te houden en aan de professional - van de gemeente en partnerinstellingen - om de burger daarin te faciliteren.

Om dit te kunnen realiseren is een transformatie van het sociale domein nodig, waarbij het gaat om een verandering van werkwijzen (intern en extern), verhoudingen (tussen burger en overheid, tussen overheid en maatschappelijk middenveld) en cultuur (gedrag en houding). Daarmee staan we voor een veranderopgave die enorm is. Er wordt creativiteit, flexibiliteit, innovatie en ambitie gevraagd van organisaties die ingericht zijn op basis van controle, hiërarchie, gelijkheid en voorspelbaarheid. Daarnaast moet een nieuwe samenhang worden gezocht in het bundelen van elkaar overlappende producten en diensten, intern in en tussen de gemeenten en extern met samenwerkingspartners.

Dat vraagt loslaten en delen: niet alles samen, wel samen alles!

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland verzorgt de uitvoering van de Participatie in de vorm van een Gemeenschappelijke Regeling voor de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul. Maastricht en Valkenburg aan de Geul hebben ook de uitvoering van Jeugd, Wmo en Onderwijs belegd bij Sociale Zaken van Maastricht Heuvelland. Deze taken vallen echter niet onder de Gemeenschappelijke Regeling. Sociale Zaken Maastricht Heuvelland verbindt daarmee de verschillende onderdelen van het sociale domein en is verantwoordelijk voor het bieden van een samenhangende dienstverlening binnen het sociale domein.

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland verwoordt in dit meerjarenplan 2016 - 2019 haar visie op die toekomst en geeft aan welke bijdrage zij in de periode 2016-2019 kan en wil leveren.

Er is één samenhangend dienstverleningsmodel ontwikkeld dat al vanaf 2015 uitgangspunt is voor Participatie, Onderwijs, Jeugd en Wmo. Een goede toepassing van dit dienstverleningsmodel vraagt om ruimte voor professioneel handelen. Noodzakelijk is dat het geformuleerde beleid dit ondersteunt. Dat vraagt om een continue interactie/ co-creatie tussen Sociale Zaken Maastricht Heuvelland en de beleidsonderdelen van de zes gemeenten om de beleidskaders, verordeningen en nadere beleidsregels ondersteunend te laten zijn aan de dienstverlening aan de burger.

Voor zowel de medewerkers van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland als voor de medewerkers beleid van de verschillende gemeenten zal het zich eigen maken van de nieuwe werkwijze, het toepassen daarvan en de daarbij behorende andere attitude, tijd en inspanning kosten. Sociale Zaken Maastricht Heuvelland speelt daarop in door in de komende jaren extra te investeren in opleiding en training van de medewerkers. Dat doen we samen en in samenspraak met de medewerkers en, zo mogelijk, met de medewerkers van de partners waar we intensief mee samenwerken.

Dat de transformatie invloed heeft op de huidige structuren is een gegeven. In welke mate is nog onduidelijk. Werkende weg en geleidelijk, in samenwerking en goede afstemming met relevante betrokken partijen, inclusief burgers, zullen we dit in de periode 2016-2019 ontdekken en vorm geven.

II Missie, visie, doelen, strategie

Missie

Ambitie van de Colleges in Maastricht en Heuvelland

De Colleges van Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Valkenburg aan de Geul en Vaals hebben in hun respectievelijke Coalitieakkoorden / Collegeprogramma's hun ambities ten aanzien van de samenleving verwoord.

Het is de ambitie van de zes gemeenten dat iedere burger meedoet en meetelt. Ieder op zijn manier en binnen de mogelijkheden die hij heeft. Het streven is om een maatschappij te creëren met burgers die zelfredzaam zijn en zich bij elkaar betrokken voelen. Een maatschappij waarin burgers zoveel als mogelijk in hun eigen onderhoud en inkomen kunnen voorzien, zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en zichzelf blijven ontwikkelen zodat zij op eigen kracht mee kunnen doen in die samenleving. Dit vanuit de overtuiging dat de vitaliteit en het welzijn van de samenleving versterkt wordt door burgers die actief deelnemen aan die samenleving.

MISSIE SOCIALE ZAKEN MAASTRICHT HEUVELLAND

Vertaling van bovenstaande ambitie geeft aan waar Sociale Zaken Maastricht Heuvelland voor staat, samengevat in onze missie:

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland wil alle burgers die een beroep doen op ondersteuning bij participatie, jeugdzorg, zorg en onderwijs perspectief bieden.

Wij bieden perspectief aan iedere burger. Samen, meer met en vanuit de kracht van onze burgers. Dit illustreert de transformatie van de verzorgingsstaat naar een hoogwaardige participatieve netwerksamenleving. Centraal hierin staat de actieve maatschappelijke bijdrage en de actieve deelname van iedere burger aan de samenleving. Sociale Zaken Maastricht Heuvelland bevordert dit actief en handelt daarbij als een professionele, betrokken dienstverlener en betrouwbare partner. Indien nodig geven wij de burger (tijdelijk) financiële ondersteuning.

Visie

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland heeft deze missie als volgt vertaald:

'Perspectief bieden' is burgers mogelijkheden geven een bijdrage te leveren aan de samenleving, daarmee het beste te halen uit zich zelf en hun kans op een zelfstandig bestaan te vergroten.

De kwaliteit van leven kent verschillende verschijningsvormen en kan betrekking hebben op werk, inkomen, onderwijs, welzijn, zorg en/of wonen. We bevorderen dat burgers hun deskundigheid, talenten en vaardigheden optimaal kunnen inzetten. Daar waar nodig reiken we burgers ondersteuning en voorzieningen aan, die hen beter in staat stellen om in sociale, economische en culturele zin hun eigen weg te gaan. Zelfstandig wonen, een goede opleiding en het actief deelnemen aan de samenleving door het hebben van werk dragen daar positief aan bij.

DIENSTVERLENING IN PLAATS VAN HULPVERLENING

Van burgers die een beroep op ons doen vragen we dat zij zich actief inzetten om zo lang mogelijk een zelfstandig leven te kunnen leiden, al of niet met ondersteuning van familie, vrienden of burens. Wij bieden indien nodig de faciliteiten om zelfstandig te kunnen (blijven) wonen, om zich zelf te ontwikkelen en om financieel onafhankelijk te kunnen zijn. Bijvoorbeeld door het wegnemen van verplaatsingsproblemen, door onderwijs bereikbaar en toegankelijk te maken en door ondersteuning te bieden bij het vinden van werk.

SAMEN STAAN WE STERK

We realiseren ons dat niet al onze burgers in staat zijn om zonder hulp een zelfstandig bestaan te leiden. Die burgers worden daarom voor een kortere of langere periode actief ondersteund en begeleid. Wij bieden, samen met burgers en andere organisaties de passende ondersteuning, waarbij de inzet is dat burgers zo snel als mogelijk is weer -geheel of gedeeltelijk- zelfstandig kunnen functioneren.

DIENSTVERLENING ZONDER SCHOTTEN

Burgers hebben vaak vragen op meerdere leefgebieden die elkaar beïnvloeden. Denk aan werkloosheid, schuldenproblematiek, gezondheid, opvoedingsproblemen, wonen, etc. Uitgangspunt voor onze werkwijze is dat deze vragen in samenhang worden behandeld, consequent en consistent.

PROFESSIONEEL, SLAGVAARDIG EN BETROUWBAAR

Wij, leidinggevenden en medewerkers, zijn professionals in gedrag en houding jegens de burger / samenwerkingspartner en jegens elkaar. We werken als één samenhangend geheel, maken gebruik van onze creativiteit, ons handelen is methodisch en gedisciplineerd, we zijn flexibel en leren van opgedane kennis. De rollen, verantwoordelijkheden en daarbij behorende bevoegdheden zijn duidelijk voor iedereen en er wordt conform gehandeld. In ons werk staat de samenleving centraal en zoeken we de samenwerking met derden bij de ondersteuning van de burger.

Doelen

Missie en visie komen samen in de vijf hoofddoelstellingen die Sociale Zaken Maastricht Heuvelland de komende twee jaar wil realiseren.

1. Garant staan voor sociaal-maatschappelijke ondersteuning

'De gemeente staat garant voor sociaal-maatschappelijke ondersteuning in Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul. Waarmee mensen geholpen worden om op een algemeen aanvaard niveau te leven. Mensen die toch in de problemen raken worden door de gemeente, binnen vermogen, geholpen om er weer bovenop te komen'

Dat vertaalt zich als volgt:

Iedere burger die ondersteuning nodig heeft krijgt de passende ondersteuning die nodig is. Wij signaleren tijdig of er ondersteuning nodig is en zo ja, welke ondersteuning passend is. We zorgen voor tijdelijke begeleiding indien nodig (lichte interventie) en voorkomen daarmee escalatie van een in eerste instantie relatief eenvoudig op te lossen probleem (preventie).

Daarbij geldt: de burger houdt voor zover dat mogelijk is zelf de regie over z'n leven; wij nemen die niet over. In samenspraak met de burger bepalen we wat de route is om tot passende ondersteuning te komen, waarbij wij de regie over het proces van de ondersteuning houden. Met als ultiem doel: de burger blijft of wordt zelfredzaam.

2. Transparante, integrale dienstverlening: 1 Gezin, 1 Plan, 1 Regisseur

In 2019 bieden we een eenduidige, consistente en heldere dienstverlening waarbij de vragen op de verschillende leefgebieden in samenhang worden behandeld, indien dat nodig is. Waarbij geldt: niet meer dan nodig, niet minder dan noodzakelijk. Enkelvoudige vragen worden enkelvoudig afgehandeld.

3. Communicatie

In 2016 voldoet de informatievoorziening aan burgers die een beroep op ons doen aan de maatschappelijk gangbare eisen en kan er geen misverstand bestaan over datgene dat wij van hen verwachten. Van managers en medewerkers verwachten we dat ze zich hiervan bewust zijn en hier naar handelen op basis van vakmanschap. Eveneens is duidelijk waar de burger terecht kan met zijn vragen op de verschillende leefgebieden. Tussen 2016 en 2019 vindt geleidelijk een verschuiving in rol-en taakverdeling tussen ons, de burgers en de partners met wie we samenwerken plaats. Die ontwikkeling vraagt om een andere manier van communiceren en andere inzet van communicatiemiddelen.



4. Effectieve, efficiënte en innovatieve (netwerk)organisatie

In 2019 is onze bedrijfsvoering volledig aangepast aan / ingericht voor de samenhangende dienstverlening die we willen bieden. Daarbij geldt dat doeltreffendheid en doelmatigheid in een verantwoorde balans tot elkaar staan en waarbij monitoring van de effecten vanzelfsprekend is.

De Colleges aan wie we verantwoording afleggen geven we per jaar duidelijkheid over de doelen die we kunnen realiseren en de daarbij behorende resultaten die we met hen hebben bepaald (DVO). Waarbij we er naar streven dat in 2019 de door de Colleges verwoorde ambitie is gerealiseerd.

5. Cultuur

Op weg naar 2019 blijven we investeren in een bedrijfscultuur met gezamenlijk gedragen normen en waarden. We verbeteren en versterken onze vaardigheden en brengen onze kennis op het niveau dat nodig is voor het uitoefenen van een samenhangende dienstverlening. We investeren op verschillende manieren, en ook samen met burgers en onze partners, in ons zelf om de andere rol die van ons verwacht wordt inhoud te kunnen geven en passen onze manier van werken hierop aan. Op die manier leveren we als Sociale Zaken Maastricht Heuvelland een bijdrage aan het bredere streven om (zo zelfstandig mogelijke) deelname aan de samenleving voor iedereen mogelijk te maken.

Strategie

Onze belangrijkste taak is dat wij burgers blijvend laten deelnemen aan de samenleving. Daarmee verschuift onze primaire oriëntatie van het uitvoeren van wetten, regels en rechten, naar de participatie door burgers, de kaders en de kansen. Nog sterker dan tot nu toe komt het aan op samenwerking met de burgers / burgernetwerken en met partners binnen en buiten de gemeentelijke organisatie, in Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul.

Onze organisatie zal zich in de periode 2016 – 2019 verder gaan transformeren naar een organisatie die er voor zorgt dat de dienstverlening binnen het sociale domein in samenhang aan burgers wordt aangeboden. Een organisatie die creatief, flexibel en innovatief is. Een organisatie die werkt op basis van de rol die van haar gevraagd wordt binnen de context waarin deze rol moet worden uitgevoerd.

We kiezen daarbij voor een geleidelijke ontwikkeling met als belangrijk voordeel dat we steeds rekening kunnen houden met de inbreng van burgers, medewerkers en externe partners en rekening kunnen houden met externe invloeden. Daarbij laten we ons leiden door wat in de praktijk van ons werk het beste werkt voor de burger.



III Kaders

De uitvoering van onze missie wordt begrensd door de kaders waarbinnen we opereren: wet- en regelgeving en financiën.

Essentieel is dat in de kaders de afweging tussen rechten en plichten is verschoven. De burger heeft niet vanzelfsprekend recht op een voorziening. Het is een recht onder voorwaarden waarbij streng wordt gehandhaafd: “hard met hart”. Bovendien is de rolverdeling tussen overheid en burger een andere geworden: de regie over zijn eigen leven ligt in handen van de burger, de overheid faciliteert en biedt passende ondersteuning indien nodig. Daarbij wordt van de overheid verwacht dat zij de passende ondersteuning in samenhang aanbiedt en de regie heeft over het totale proces.

1 Gezin, 1 Plan, 1 Regisseur

De veranderende kaders gaan gepaard met een verlaging van het budget dat het Rijk hiervoor beschikbaar stelt. We onderscheiden landelijke en gemeentelijke wet- en regelgeving:

Landelijk

- Participatiewet
Inkomen voor uitkeringsgerechtigden met en zonder beperkingen, re-integratie en werk voor uitkeringsgerechtigden, ANW-ers en nuggers.
- Jeugdwet
Opvoedings- en opgroei-ondersteuning, jeugdhulp en jeugdzorg voor alle jongeren jonger dan 18 jaar.
- Wmo 2015
Wet maatschappelijke ondersteuning zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie voor volwassenen met beperkingen.
- Wet primair onderwijs (Wpo)
Bepaalt hoe het basisonderwijs in grote lijnen geregeld moet zijn.
- Wet voortgezet onderwijs (Wvo)
Bepaalt hoe het voortgezet onderwijs in grote lijnen geregeld moet zijn.
- Wet passend onderwijs
De wet moet er voor zorgen dat alle leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben een passende plek vinden in het reguliere onderwijs.
- Wet expertise centrum (Wec)
Bepaalt hoe het onderwijs voor kinderen die een orthopedagogische en orthodidactische benadering nodig hebben geregeld moet zijn.
- Wet educatie en beroepsonderwijs (Web)
Regelt de bundeling van verschillende vormen van beroepsonderwijs en volwasseneducatie.
- Wet Publieke gezondheid
Regelt de jeugd- en ouderengezondheidszorg.
- Wet bescherming Persoonsgegevens
Regelt de omgang met persoonsgegevens.

- Nadere regelgeving
*Ambv's, Ministeriële regelingen.
Aanpalende wet-en regelgeving.*
- Jurisprudentie.

Gemeentelijk

MAASTRICHT

- Collegenota “Inzet passende ondersteuning Sociaal domein 2015”.
- Programmabegroting 2016 (Programma 4 Sociale zekerheid en integratie, programma 5 en 6 Samenleven (onderdeel voorzieningen) en programma 9 Jeugd en Onderwijs (de onderdelen betreffende jongeren).

MAASTRICHT-HEUVELLAND

- Collegeprogramma's 2014-2018 Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Valkenburg aan de Geul, Vaals.
- Bedrijfsplan “Gezamenlijke uitvoeringsorganisatie sociale dienst Maastricht-Heuvelland”.
- Beleidskaders (Maastricht, Maastricht-Heuvelland, Zuid-Limburg) betrekking hebbend op Participatie, Jeugdzorg, Wmo en Onderwijs.
- Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland 2022 (in inspraak).

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

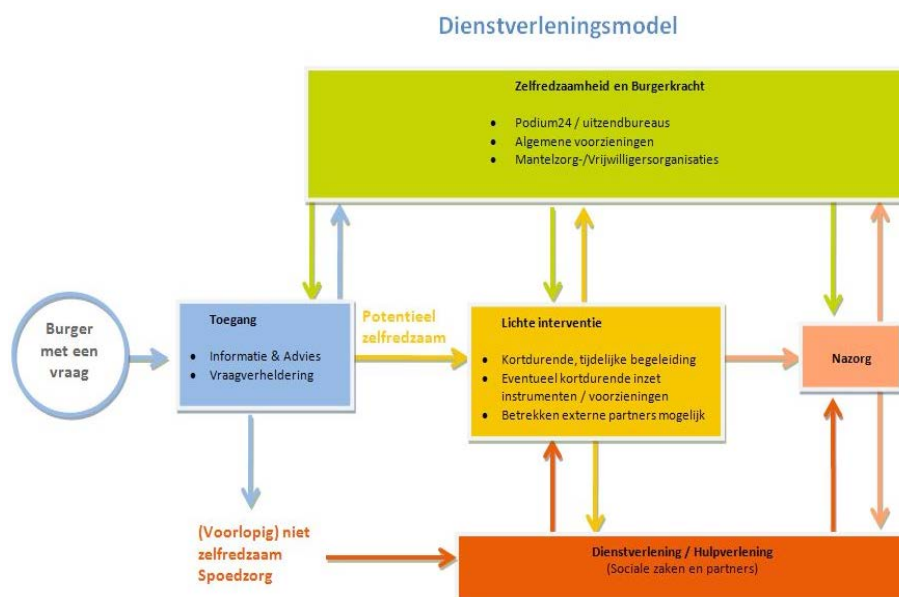
- Vakmanschap 2013-2015 Sociale Zaken Maastricht ¹.
- Strategische Communicatie “Kiezen voor de dialoog” Sociale Zaken 2013-(2015) ².
- “Op weg naar leiderschap en vakmanschap”, programma ontwikkeling managers en medewerkers sociale zaken 2015-2018

1 *Geldt nog steeds*

2 *Geldt nog steeds*

IV Dienstverlening

Onze dienstverlening richt zich op alle burgers, van -0 tot 100+, die een beroep doen op (passende) ondersteuning betrekking hebbend op Participatie, Jeugd (-zorg en Onderwijs) en Zorg (Wmo). Voor zover nodig en wenselijk wordt deze dienstverlening in samenhang, 'op maat' en 'nabij' aangeboden, waarbij we volgens onderstaand dienstverleningsmodel werken.



Uitgangspunten

- De vraag en behoefte van de burger zijn leidend voor ons handelen.
- Bevorderen van de zelfredzaamheid: de burger heeft de regie over zijn leven, de consulent heeft de regie over het proces.
- Wederkerigheid: de keuzes voor de weg naar zelfredzaamheid worden in samenspraak tussen burger en consulent gemaakt, waarbij wederkerigheid geldt.
- Dienstverlening / hulpverlening: passend voor dat moment, licht waar het kan, zwaar waar het moet.
- De kortdurende dienstverlening (lichte interventie) duurt maximaal drie maanden. Afspraken worden vastgelegd en de nakoming ervan wordt bewaakt door de burger en de consulent.
- In geval langdurige dienstverlening / hulpverlening nodig is worden afspraken in een Ondersteuningsplan / Familiegroepsplan (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur) vastgelegd en het nakomen daarvan wordt bewaakt door de consulent.

Essentieel in dit dienstverleningsmodel is de rol van de burger en de rol van de consulent. De burger omdat van hem verwacht wordt dat hij zich actief inzet om - indien haalbaar - de regie op zijn leven te houden of te krijgen en zo snel als mogelijk is (weer) zelfredzaam is. De consulent omdat die als eerste in gesprek gaat met de burger die naar ons komt met een vraag en gericht kan faciliteren bij het oplossen van de vraag. Het zijn de consulent en de burger die in samenspraak met elkaar concluderen wat de snelste weg is naar zelfredzaamheid en wat daarvoor nodig is.

Voor wie

De burgers die gebruik maken van onze dienstverlening kunnen we grofweg in drie groepen verdelen:

- *Burgers die in principe zelfredzaam zijn.*
De groep burgers die in staat is om zich zelf te redden, moet dit ook in eerste instantie zelf organiseren. We faciliteren deze burgers om zelfredzaam te kunnen handelen / optreden door hen onder andere te wijzen op mogelijkheden die ze kunnen benutten. Het betekent niet dat we hen loslaten: we blijven deze burgers volgen in hun activiteiten en nemen ook maatregelen wanneer ze zich onvoldoende inspannen.
- *Burgers die enige ondersteuning van ons en/of onze samenwerkingspartners nodig hebben.*
We hebben het hier over burgers die in principe wel in staat zijn om zich zelf te redden, maar dat door omstandigheden op dit moment niet volledig zelfstandig kunnen. Voor deze groep mensen bestaat de dienstverlening uit ondersteuning door consultants / begeleiders en de inzet van verschillende voorzieningen.
- *Burgers die -soms langdurig- ondersteuning nodig hebben van ons en/of onze samenwerkingspartners.*
We hebben het hier over burgers van wie is vastgesteld dat zij zodanig kwetsbaar zijn dat ze (langdurig) professionele hulp nodig hebben. We bieden hen activiteiten en voorzieningen die het hen mogelijk maken hun leven op orde te krijgen en/of hun capaciteiten in te zetten voor het leveren van een maatschappelijke bijdrage. Dat doen we in samenwerking met maatschappelijke organisaties / zorginstellingen / bedrijven. Het betekent niet dat we deze burgers loslaten. We blijven deze burgers volgen in hun ontwikkeling en laten hen, indien mogelijk, volgende stappen richting een zelfstandig(er) bestaan zetten.

Daarnaast bieden we dienstverlening aan:

- *Mantelzorgers en vrijwilligers*
Wij geven informatie en advies en schakelen soms een voorziening in om overbelasting bij mantelzorgers en vrijwilligers te voorkomen
Mantelzorgers bieden belangeloos zorg aan een naaste (partner, vriend, buur) met wie ze een persoonlijke band hebben. Vrijwilligers bieden vrijwillig hulp, ondersteuning of gezelschap aan iemand met gezondheidsproblemen of een handicap. De mantelzorgers en vrijwilligers worden begeleid door Steunpunt Mantelzorg.
- *Werkgevers*
Via Podium24, het publiek-private werkgeversservicepunt Maastricht-Heuvelland, het aanspreekpunt voor werkgevers in Maastricht-Heuvelland, verantwoordelijk voor de plaatsing en bemiddeling van burgers naar werk. Podium24 adviseert ondernemers, verbindt ondernemers en verzorgt de werving en selectie voor ondernemers, met bijzondere aandacht voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Voor zover van toepassing richt onze dienstverlening zich op de burgers van de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul.

Op welke terreinen

Het is onze verantwoordelijkheid om burgers op de onderstaande terreinen samenhangende dienstverlening te bieden.



Participatie

Toelichting

De taken die betrekking hebben op Participatie worden uitgevoerd door de teams Participatie, ondersteund door de teams Administratie, Leercyclus, Advies & Projecten en Sociale Recherche & Juridische zaken.

De dienstverlening van deze teams richt zich op het faciliteren en/of tijdelijk ondersteunen van burgers, van 18 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd. Kern van de dienstverlening is het voorkomen van langdurige werkloosheid en de risico's die hiermee annex zijn zoals het vergroten van de problematiek door het opbouwen van schulden, mogelijke huisuitzetting, etc. Door directe

plaatsing in een reguliere baan of een (tijdelijk) gesubsidieerde baan worden genoemde risico's geminimaliseerd, verbetert hun arbeidsmarktpositie en is de kans groter dat ze binnen afzienbare tijd (weer) zelfredzaam zijn. Soms is (tijdelijk) financiële ondersteuning nodig en ook dat wordt geregeld door deze teams.



Jeugd

Toelichting

De taken die betrekking hebben op Jeugd worden uitgevoerd door de teams Onderwijs en Jeugd, ondersteund door de teams Leercyclus, Advies & Projecten en Sociale Recherche & Juridische zaken. Vanaf 2017 wordt ook voor genoemde teams de administratieve ondersteuning door de teams Administratie uitgevoerd.

De dienstverlening van deze teams richt zich op het faciliteren en/of tijdelijk ondersteunen van burgers van -0 jaar tot 27 jaar, vaak in gezins-/familieverband. De kern van de dienstverlening is het voorkomen van opvoedingsproblemen, voortijdig schoolverlaten en de risico's die hiermee annex zijn zoals mogelijke uit huisplaatsing van jonge kinderen en het ontbreken van een startkwalificatie. Door vroegtijdige signalering en het inzetten van voorzieningen waardoor jongeren een adequate opvoeding krijgen en onderwijs kunnen volgen worden genoemde risico's geminimaliseerd en is de kans groter dat jongeren op latere leeftijd zelfredzaam kunnen zijn.



Zorg

Toelichting

De taken die betrekking hebben op zorg worden uitgevoerd door de teams: Participatie en Wmo, ondersteund door de teams Administratie (voor Wmo vanaf 2017), Leercyclus, Advies & Projecten en Sociale Recherche & Juridische zaken.

De dienstverlening van deze teams richt zich op de (tijdelijke) ondersteuning van burgers van -0-100+ die door omstandigheden, tijdelijk of langdurig, niet in staat zijn zelfstandig te kunnen wonen en/of de algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te kunnen oefenen en/of een eigen inkomen te verwerven. Door tijdig voorzieningen in te zetten in de vorm van arbeidsmatige dagbesteding, hulpmiddelen, huishoudelijke hulp of andere individuele zorg wordt voorkomen dat burgers in situaties terecht komen die uitzichtloos en/of mensonterend zijn.

Onder welke voorwaarden

Bij het aanbieden van diensten gaan we de dialoog met burgers aan. Belangrijk is dan scherp aan te geven wat ieders verantwoordelijkheid is en mogelijkheden zijn om het recht te handhaven en de daaruit voortvloeiende wederzijdse afspraken vast te leggen. Wij verwachten van de burger dat hij zich actief inzet om zelfredzaam te worden en/of te blijven en dat hij daarvoor, zo nodig, zelf en eerst een beroep doet op zijn familie, vrienden of bureaus.

Van ons mag de burger verwachten dat wij hem, indien nodig:

- Aanspreken op zijn eigen verantwoordelijkheid en het bevorderen van het benutten van zijn eigen netwerk;
- Tijdelijk ondersteunen, indien nodig, op verschillende manieren om (opnieuw) zelfredzaam te worden;
- Tijdig hulpverlening bieden door de juiste partijen in het professionele netwerk in te schakelen en te zorgen voor een verbinding tussen die partijen en (het netwerk van) de burger, waarbij we de daaruit voortvloeiende afspraken vastleggen en monitoren. Daarbij anticiperen we doelbewust op risicofactoren en handelen we wanneer eerste signalen zich ontwikkelen en de problematiek aan het ontstaan is.

V Ontwikkelingen

De wereld waarvan wij deel uit maken verandert voortdurend. De kunst is om deze ontwikkelingen te benutten om een beter resultaat te kunnen behalen. Voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland zijn de belangrijkste ontwikkelingen waarmee we rekening moeten houden hieronder samengevat.

Sociaal Domein

Vanaf 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning aan burgers op de terreinen Jeugd, Werk en Inkomen, Wmo en Passend Onderwijs. De keuze is gebaseerd op de gedachte dat gemeenten beter in staat zijn om hun burgers een kwalitatief betere ondersteuning en zorg aan te bieden die bovendien het beste aansluit op hun persoonlijke omstandigheden en levensfase. Daarnaast wordt een groter beroep gedaan op de eigen kracht van de burger en zijn omgeving waarbij de gemeenten sturen op samenhangende dienstverlening / ondersteuning.

Daarmee is een proces van transitie en transformatie gestart met als doel de gewenste maatschappelijke effecten te realiseren door een kwalitatief betere dienstverlening/ondersteuning en een effectieve manier van werken die leidt tot grotere efficiëntie.

TRANSITIE

De focus bij de transitie ligt vooral op het veranderen van de regels, wetten, financiële verhoudingen en dergelijke die het mogelijk moeten maken om tot de nieuwe situatie te komen. Dit heeft directe impact op de organisatie van de uitvoering in de vorm van wijzigingen van verantwoordelijkheden en/of financieringsstromen. In 2015 is hier vooral de aandacht naar uitgegaan.

TRANSFORMATIE

De focus bij de transformatie ligt vooral op de inhoudelijke vernieuwing en de cultuur: ander gedrag van professionals en burgers, andere cultuur bij instellingen en professionals, andere werkwijzen en vooral ook het anders met elkaar omgaan tussen burgers/cliënten, professionals, instellingen en gemeenten.

De transformatie vraagt de komende jaren onze aandacht.

Gezamenlijke uitvoeringsorganisatie sociale dienst Maastricht Heuvelland

Vanaf 1 januari 2016 bieden de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul hun burgers gezamenlijk de dienstverlening op het gebied van Participatie aan. Daarvoor is een gemeenschappelijke regeling in de variant Centrumgemeente opgericht.

Arbeidsmarkt

VERGRIJZING EN ONTGROENING

De vergrijzing en ontgroening zetten door. Daarnaast zien we dat medewerkers zich minder snel en minder lang binden aan één organisatie. Ook hebben medewerkers andere opvattingen over werk en vrije tijd. Met als belangrijk gevolg dat de tijd die zij aan arbeid besteden aan meer eisen moet voldoen dan aan “alleen” geld verdienen. Vooral persoonlijke groei en ontwikkeling vormen belangrijke drijfveren. Dat vraagt om veerkracht en beweeglijkheid van organisaties en bedrijven.

(EU)REGIONALISERING

Internationalisering in het bedrijfsleven en op de arbeidsmarkt is een gegeven en dus de internationalisering van arbeid en arbeidskrachten ook. Werkgevers en werkzoekende kennen geen grenzen.

De toekomstige (eu)regionale arbeidsmarkt bemiddeling kenmerkt zich door co-creatie en onderlinge afstemming tussen de diverse spelers in het veld (bedrijven, onderwijs- en kennisinstellingen, intermediaire organisaties en decentrale publieke instellingen en overheden).

TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN

De snelheid waarmee (informatie)technologie zich ontwikkelt maakt de arbeidsmarkt toegankelijk voor iedereen, bespoedigt de burgerparticipatie en biedt nieuwe samenwerkingsmogelijkheden.

Onderwijs

Passend Onderwijs is een vorm van adaptief onderwijs om leerlingen minder frequent te laten doorstromen naar speciaal onderwijs door binnen een reguliere school mogelijkheden te creëren om hen op hun eigen manier en tempo kennis op te laten doen. De invoering van Passend Onderwijs per 01-08-2014 heeft grote invloed op de bestaande zorg- en ondersteuningsstructuren. De werkprocessen met betrekking tot leerplicht, voortijdig schoolverlaten en thuiszitten zullen, in samenhang, moeten worden herzien en (her)ingericht. Dat heeft gevolgen voor de huidige ZorgAdviesTeams (ZAT's), SMV PO en VO, CJG, het Multi-problem overleg, casusoverleg jeugd etc. Daarbij geldt dat leerplicht en passend onderwijs sluitende systemen zijn.

Formeel kan verzuim en thuiszitten niet (meer) voorkomen.

Daarnaast kan passend onderwijs gevolgen hebben voor instandhouding en spreiding van schoollocaties en voor leerlingenstromen (bereikbaarheid en toegankelijkheid). In de komende periode wordt daar duidelijkheid over verschaft.

Tenslotte vraagt de aansluiting tussen de vraag/behoefte vanuit de arbeidsmarkt en de inhoud van het onderwijs om een meer integrale benadering. Speciale aandacht is daarbij noodzakelijk voor de niet-kwalificatieplichtige leerlingen van de Praktijkschool en het Voortgezet Speciaal onderwijs (uitstroomprofielen). De mogelijkheden die de Participatiewet biedt voor deze doelgroep moeten worden uitgewerkt.

Handhaving

De nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van Participatie, Wmo en Jeugdzorg zorgt ervoor dat het juridisch werkveld en de fraudebestrijding wordt verbreed. De nieuwe- en veranderende doelgroepen (onder andere Wajong, Jeugdzorg) vragen om specifieke kennis en een mogelijk andere aanpak. Er zal veel nieuwe jurisprudentie ontstaan die op de voet gevolgd moet worden. De aangescherpte- en nieuwe wetgeving zal voor een toename zorgen van de bezwaar- en beroepschriften. Ook is de verwachting gerechtvaardigd dat de verdere afname van voorzieningen en de participatie(plicht) in de sociale zekerheid tot meer klachten zal leiden. Verder zullen er door de uitvoering van de Jeugdwet naast klachten ook tuchtrechtzaken behandeld moeten worden.

Op het gebied van de fraudebestrijding zal nog meer geïnvesteerd worden in en gebruik gemaakt worden van ICT hulpmiddelen om het concept Hoogwaardig Handhaven concept effectiever te maken. Het zogenaamde internet rechercheren zal in 2015 en 2016 volwaardig worden geïmplementeerd en het gebruik van camera observaties wordt uitgebreid. Dit is nodig omdat het aantal fraudesignalen toeneemt en de burger steeds meer actief is via sociale media en het internet. Daar waar mogelijk zal de samenwerking met andere gemeenten, instellingen en instanties voor de fraudebestrijding worden geïntensiveerd.

Vluchtelingen

Ieder jaar vestigen zich in Maastricht-Heuvelland vluchtelingen die noodgedwongen en met gevaar voor eigen leven huis en haard hebben moeten verlaten. De komst van vluchtelingen is dus niet nieuw, de recente hoge instroom wel en de verwachting is dat in ieder geval in 2016 de hoge instroom zal aanhouden. Voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland betekent dit in ieder geval dat zij voorbereid moet zijn op de extra taken met betrekking tot huisvesting en begeleiding. Ook hier wordt de samenwerking gezocht met relevante partners.

Gevolgen voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

Bovengenoemde ontwikkelingen hebben invloed op de manier waarop Sociale Zaken Maastricht Heuvelland haar werk organiseert en haar organisatie inricht. Onze organisatie zal de mogelijkheid moeten hebben om op een flexibele manier in te spelen op en mee te bewegen in die ontwikkelingen en te acteren als onderdeel van/partner in relevante netwerken. De professionals zullen de ruimte moeten krijgen en gefaciliteerd moeten worden om de nieuwe werkwijze uit te voeren die gericht is op het creëren van gewenst effect, zo als bijvoorbeeld het versterken van de zelfredzaamheid en de burgerkracht.

Ook hebben deze ontwikkelingen gevolgen voor de interne gemeentelijke samenwerking binnen beleid en uitvoering en tussen beleid en uitvoering en de wijze waarop de gemeente samenwerkt met haar burgers en externe partijen.

Beleid ontstaat in co-creatie met mensen uit het veld en volgt de uitvoeringspraktijk. Samenhangende dienstverlening en passende ondersteuning aan de burger vereist dat beleid en uitvoering (binnen het Sociale Domein en daarbuiten) intensief samenwerken en samen vormgeven aan beleid en uitvoering en de keuzes die gemaakt (moeten) worden. Dat geldt voor de inhoudelijke, maar ook voor de financiële keuzes. De uitvoeringstoets is hierbij behulpzaam.

De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt vragen een zichtbaar en zelfstandig functionerend aanspreekpunt voor werkgevers binnen en buiten onze grenzen, waar alle activiteiten rondom plaatsing en bemiddeling samenkomen. Vanaf 1 januari 2016 fungeert Podium24 als zodanig.

Podium24 opereert in de regio in relevante netwerken met de focus op die zaken waar het verschil wordt gemaakt voor werkgevers en voor burgers.



VI Organisatie

In de ontstane netwerksamenleving is het van cruciaal belang dat onze organisatie is ingericht om initiatieven vanuit de samenleving te ondersteunen. Persoonlijk leiderschap is belangrijk, talent wordt steeds meer bepalend. Dat vraagt verbindend leiderschap op basis van gezag dat bewegingsruimte voor ideeën en handelingsruimte voor professionals faciliteert en fundamenteel ander gedrag van leidinggevend en medewerkers.

Om aan te sluiten bij en mee te kunnen bewegen met die vereiste veranderingen is een nieuw organisatie-model noodzakelijk waarin de professional centraal staat.

Ook de samenhangende dienstverlening aan de burger en de regionale ontwikkelingen in Maastricht-Heuvelland zijn van invloed op de sturing van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland.

Dat vraagt om integratie in de aansturing van het primaire proces, het middelenbeleid, het organisatiebeleid en het personeelsbeleid, waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie gelegd worden.

Leiderschap, vakmanschap en cultuur

LEIDERSCHAP

Leiding geven houdt in het nemen van initiatieven en verantwoordelijkheid voor het aangeven van richting en het creëren van ruimte voor medewerkers om hun taken op goede wijze uit te kunnen voeren.

De directeur geeft richting door het formuleren van de missie en visie van Sociale Zaken in samenspraak met de bedrijfsmanagers en de teammanagers.

De directeur, de bedrijfsmanagers en de teammanagers dragen, ieder in hun eigen rol met de daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de visie en missie uit. Zij zorgen er gezamenlijk voor dat de daarin geformuleerde doelen worden gerealiseerd.

VAKMANSCHAP

Van vakmanschap is sprake wanneer medewerkers, met de juiste basishouding van betrokkenheid en intrinsieke motivatie, beschikken over voldoende kennis, vaardigheden en instrumenten die het hen mogelijk maken actief en zelfstandig afwegingen te maken op het eigen werkterrein binnen de vastgestelde kaders. Gehandeld wordt vanuit de behoefte van de individuele klant, de samenleving en de opdracht van de organisatie.

CULTUUR

Cultuur is het totaal van alle expliciete en vooral ook de impliciete, onuitgesproken regels voor onderlinge omgang tussen leden van een groep: de afspraken, de normen en de waarden

Een bedrijfscultuur bestaat uit de gemeenschappelijk gedragen normen en waarden inzake de wijze waarop de mensen in een organisatie met elkaar (dat wil zeggen in het algemeen alle medewerkers onderling, in het bijzonder leidinggevend met medewerkers en medewerkers met hun leidinggevend), met de taken en met de buitenwereld omgaan.

IN HET BIJZONDER VOOR LEIDINGGEVENDEN NAAR MEDEWERKERS GELDT

Van de leidinggevend, de directeur, de bedrijfsmanagers en de teammanagers, wordt verwacht dat ze een leeromgeving creëren. Een omgeving waarin de ontwikkeling van het talent en de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers gestimuleerd worden, en waarin de professionals ruimte hebben om te handelen.

Zij handelen daarin zelf consistent en consequent, sturen hun medewerkers daarin gericht aan en faciliteren en stimuleren hun medewerkers om binnen die kaders hun mogelijkheden optimaal te benutten en zich verder te ontwikkelen (binnen de mogelijkheden die zij hebben). Zij richten de blik naar buiten, hebben overzicht en zorgen voor rust in een continue veranderende omgeving.

VOOR MEDEWERKERS OP ALLE NIVEAUS GELDT

Elkaar met respect behandelen in overeenstemming met geaccepteerde omgangsvormen. Elkaar aanspreken op ongewenst gedrag, oordelen op grond van gedrag en niet op grond van beelden over een persoon: niet op de persoon spelen, niet roddelen of mensen uitsluiten.

Medewerkers zijn breed inzetbaar en zijn verantwoordelijk voor het eigen handelen. Zij werken methodisch en hebben voortdurend oog voor mogelijke verbeteringen in het werkproces en maken dat bespreekbaar.

Richting de buitenwereld wordt van alle medewerkers gevraagd zich te verplaatsen in burgers en adequaat in te kunnen spelen op hun wensen en verwachtingen binnen de mogelijkheden die de wet hen biedt. Medewerkers staan midden in de samenleving en verbinden proactief partijen met elkaar, samen met en ten behoeve van de burger.

Het is van belang dat zij regels en procedures flexibel, passend bij de vraag van de burger, kunnen toepassen, handelend vanuit de basishouding “het is mogelijk”.

Medewerkers zijn in staat om over de grenzen van het eigen werkveld aan oplossingen te werken voor de burger.

IN HET BIJZONDER VOOR MEDEWERKERS NAAR LEIDINGGEVENDEN GELDT

Medewerkers begrijpen de rolverdeling tussen leidinggevende en medewerker en handelen ernaar.

Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor hun vakmanschap en nemen zelf ook het initiatief om met hun leidinggevende te bespreken waarin zij zich verder moeten / willen ontwikkelen.

Realisatie van de organisatiecultuur

waarin leiderschap, vakmanschap en cultuur in samenhang aandacht krijgen

Sociale Zaken benadert cultuurverandering vanuit de optiek van persoonlijk leiderschap, vanuit de overtuiging dat iedereen binnen de organisatie het vermogen heeft om zelf bij te dragen aan cultuurverandering. De gewenste veranderingen kunnen we alleen samen realiseren. Ieder vanuit de eigen rol maar met als basis een gedeelde betrokkenheid voor het ontwikkelingsproces dat van onze organisatie wordt gevraagd.

Bij de leiding moet de overtuiging aanwezig zijn om tot de gewenste cultuurverandering in de organisatie te komen. Een gemeenschappelijke visie, missie en waarden zijn daarbij essentieel, evenals een gezonde bedrijfsvoering, het opbouwen en onderhouden van interne en externe relaties, het creëren van een leeromgeving, een verschuiving in denken van het eigenbelang naar het gemeenschappelijk belang, de gerichtheid op en ruimte geven aan continue ontwikkelen, leren en verbeteren en het centraal stellen van de dienstverlening aan de burger in al ons handelen.

Vanuit de optiek van persoonlijk leiderschap wordt ook van de medewerkers een actieve houding verwacht in het ontwikkelen van het eigen vakmanschap. Intrinsieke motivatie om jezelf te blijven ontwikkelen in de context van een steeds veranderende samenleving is een basis voor het realiseren van een lerende organisatie en daarmee een van de belangrijkste pijlers voor de cultuurverandering.

Het ontwikkelingsprogramma van Sociale Zaken richt zich de komende jaren dan ook op:

- blijvend leren en vernieuwen (vakmanschap, professionaliteit).
 - het aangaan van verbindingen met burgers, maatschappelijk middenveld en partners, om onze krachten te bundelen ten behoeve van gewenste resultaten in de samenleving, het eigenbelang ondergeschikt wordt gemaakt aan het gemeenschappelijk belang
- ruimte geven aan vernieuwing en ondernemerschap

De focus van de cultuurverandering ligt op:

- leidinggeven/sturen op verbinding/besluitvaardigheid.
- ontwikkelen van zelfreflectief vermogen bij iedereen.
- effectief, efficiënt en respectvol samenwerken.
- beter communiceren: informatie efficiënt en effectief delen en waarbij ieder ook zelf verantwoordelijk is om actief relevante informatie te verwerven.



Randvoorwaarden die ingevuld moeten worden om dit te realiseren:

- situationeel leiderschap op alle niveaus, gemeente breed, in plaats van directief leiderschap
- mogelijkheden voor professionele handelingsruimte op alle niveaus
- op alle niveaus van de organisatie durven experimenteren en bereid zijn om verantwoord risico's te nemen en elkaar daarin te ondersteunen (en dus ook accepteren dat het weleens fout kan gaan, waarbij het uitgangspunt is dat we altijd blijven leren)
- verlagen van de werkdruk

*Wij stellen kaders en creëren ruimte voor onze medewerkers met als doel
"Alle burgers doen mee"*

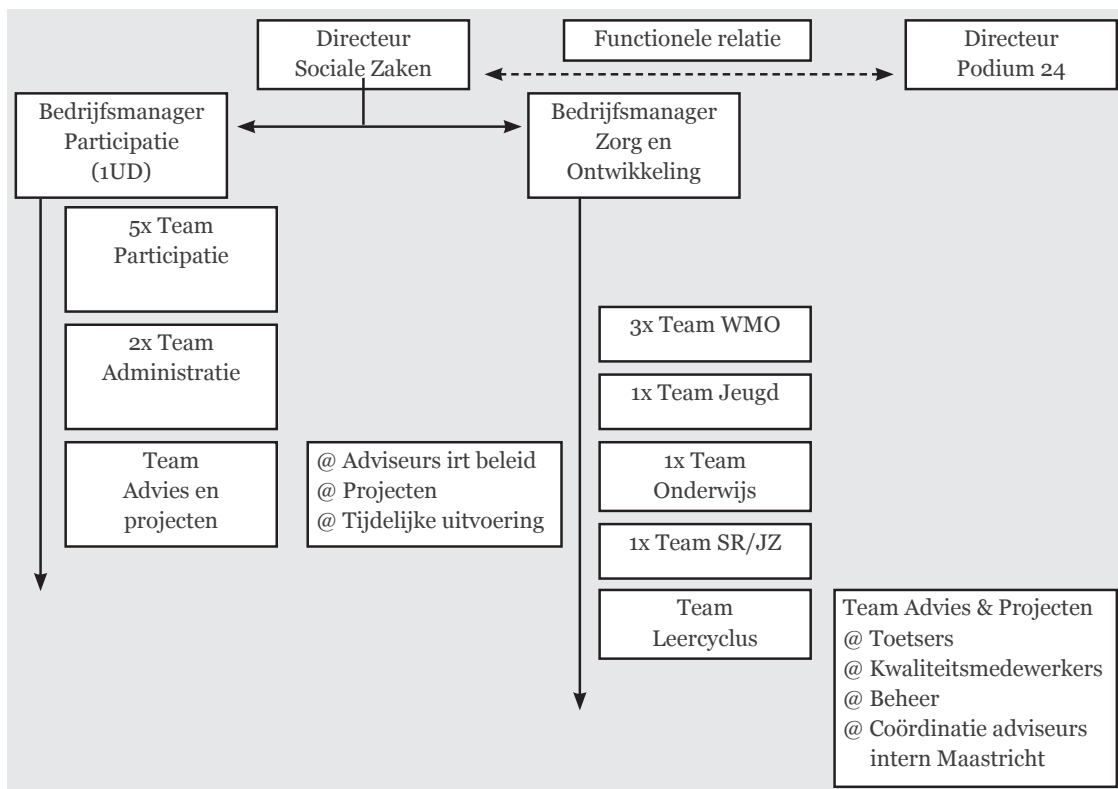
Niet alles samen, wel samen alles

Methodisch Werken

Methodisch werken is een manier van werken waarbij via een planmatige aanpak een bepaald resultaat wordt bereikt. Daarvoor kunnen specifieke methodieken of wel concrete interventies, ingezet worden, waaraan bepaalde effecten en bruikbaarheid voor een te behalen resultaat worden toegeschreven. Kritisch en vooral bewust naar het eigen handelen blijven kijken met het doel om de kwaliteit van het eigen handelen te verbeteren is daarbij essentieel: jezelf een spiegel voorhouden (persoonlijk functioneren), stil staan bij hoe je werkt, welke keuzes je daarbinnen maakt, welke vaardigheden je inzet om zo voortdurend te "onderzoeken" wat het effect is van de methoden die je inzet, wat het effect is van jouw functioneren en handelen.

Organisatievorm

Deze visie op sturing van een organisatie die onderdeel is van een netwerk en de visie op de professional vraagt om een organisatievorm die ingericht is op basis van het soort werk en de context waarin dat werk verricht moet worden. Dit heeft geleid tot een gebiedsgerichte inrichting van de organisatie waarbij de keuze is gemaakt om dit te realiseren binnen een organisatiestructuur die past bij het huidige functiegebouw van de gemeente Maastricht.



In de gekozen organisatievorm wordt de reguliere dienstverlening losgekoppeld van activiteiten in de context van de leercyclus en projecten. Dat is ook in de aansturing van de organisatie tot uitdrukking gebracht. Gekozen is voor drie leidinggevende lagen strategisch, tactisch en operationeel, met een hiërarchische verantwoordelijkheid, en een verdeling van de verschillende rollen over de leidinggevendenden. De directeur en de twee bedrijfsmanagers hebben een onderlinge portefeuillevdeling. De directeur geeft leiding aan de bedrijfsmanagers en de bedrijfsmanagers geven leiding aan 15 teams, maximaal 8 teams elk. De teammanagers geven leiding aan een team bestaande uit 20-30 medewerkers.

ROLLEN

De directeur is het boegbeeld van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland, verantwoordelijk voor het functioneren van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland als geheel. Met als specifieke verantwoordelijkheid de integrale bestuursadvisering, bestuurlijke dienstverlening, de samenwerking met (externe) partners, het op hoofdlijnen strategisch vertalen van de bestuurlijke doelen en het transformeren van de organisatie naar één professionele, coherente uitvoeringsorganisatie waarin de randvoorwaarden aanwezig zijn voor het realiseren van de gewenste cultuur.

De bedrijfsmanager is verantwoordelijk voor het functioneren van één van beide organisatie-onderdelen als geheel. Met een specifieke verantwoordelijkheid voor de doorontwikkeling van de integrale dienstverlening intern en extern, het vertalen van de bestuurlijke tactische doelen en deze te vertalen, in samenspraak met de teammanagers, in concrete operationele doelen.

De teammanagers zijn verantwoordelijk voor het realiseren van een kwalitatief goede dienstverlening aan in- en externen en specifiek aan burgers conform de afspraken die zijn vastgelegd in het DVO. Met een speciale aandacht en verantwoordelijkheid voor de doorontwikkeling van methodisch werken binnen hun teams en tussen de teams om de doelen zoals opgenomen in het DVO te realiseren.

Daarnaast heeft iedere leidinggevende binnen en buiten de organisatie één of meerdere aandachtsgebieden en een daarbij behorend netwerk waarin hij /zij op het geëigende niveau de organisatie vertegenwoordigt.

Om inhoud te geven aan de integrale dienstverlening aan de burgers worden leiding en medewerkers van een team verantwoordelijk voor een gebied in Maastricht Heuvelland.

KERNWAARDEN

Een organisatie krijgt gestalte in structuren en procedures, maar meer nog in het gedrag van zowel managers als medewerkers. Kernwaarden zijn professioneel, slagvaardig en betrouwbaar.

	<i>Te doen</i>	<i>Te laten</i>
<i>Professioneel</i>	Elkaar aanspreken op gedrag Reageren op wat iemand doet Speler Risico nemen Gericht op ontwikkeling	Wandelgangenpraat Reageren op wat iemand is Toeschouwer Indekken Gericht op bewaking & controle
<i>Slagvaardig</i>	Draagvlak Sturen op effect Denken in oplossingen Veranderprocessen starten met een ontwerp Werkstructuur	Consensus bij iedereen Sturen op proces Denken in problemen Veranderprocessen starten met een document Overlegstructuur
<i>Betrouwbaar</i>	Transparant Afspraak = afspraak	Camouflage Afspraken niet nakomen

In de planningsgesprekken zijn deze kernwaarden voor iedere leidinggevende en medewerker vertaald in concreet, bespreekbaar en toetsbaar gedrag. En vervolgens wordt dit de komende jaren met behulp van coaching / opleidingen verder ontwikkeld.

Samenwerking

Door samen te werken met anderen in een netwerk, intern en extern, verbinden we onze eigen kracht met de kracht van de ander, leren we van elkaar en delen we onze kennis.

Voor het bieden van een samenhangende dienstverlening aan de burger is interne samenwerking binnen sociale zaken en met andere gemeentelijke onderdelen en externe samenwerking met de burger en met andere partijen, lokaal, regionaal en landelijk een randvoorwaarde. Daarbij maken we onderscheid tussen verplichte samenwerking en noodzakelijke samenwerking.

INTERNE SAMENWERKING

Met name de organisatorische scheiding tussen beleid en uitvoering vraagt veel aandacht voor verbinding.

Vooraf van belang is dat partijen zich er bewust van zijn dat alle beleid bij uitvoering (= dienstverlening aan de burger) hoort te beginnen. De uitvoeringstoets is hiervoor een uitstekend handvat. Daarnaast intensiveren we de interne samenwerking tussen de verschillende disciplines binnen Sociale Zaken Maastricht Heuvelland om de burger dienstverlening in samenhang te kunnen bieden.

EXTERNE SAMENWERKING

We spreken van verplichte samenwerking wanneer afspraken tussen de Gemeenten Maastricht - Heuvelland/ Sociale Zaken Maastricht Heuvelland en de betreffende partijen zijn vastgelegd in convenanten, contracten, etc.

Verplichte samenwerking wordt meestal afgedwongen door wet- en/of regelgeving.

Noodzakelijke samenwerking kan tijdelijk of structureel zijn en wordt vooral ingezet om de vragende partij - dat kunnen ook burgers zijn - effectief en efficiënt te kunnen ondersteunen en / of van (tijdelijke) hulp te kunnen voorzien.

VOORWAARDEN

Om effectief samen te kunnen werken in een netwerk en professioneel, slagvaardig en betrouwbaar te kunnen handelen, moet onze organisatie aan een aantal voorwaarden voldoen.

	Faciliteren	Elimineren
<i>Professioneel</i>	<i>Geven van professionele handlingsruimte Delegerend / situationeel leiderschap Toetsen niveau professionals</i>	<i>Belemmerende functies of structuren Directief leiderschap Aannemen dat iedereen een professional is</i>
<i>Slagvaardig</i>	<i>Contextgericht Leidinggeven als wisselende rol Wie het weet mag het zeggen</i>	<i>One size fits-all Leidinggeven door één vast persoon Wie de baas is mag het zeggen</i>
<i>Betrouwbaar</i>	<i>Gezag vanuit professionaliteit</i>	<i>Macht</i>

Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering is in 2019 volledig aangepast aan/ingericht voor de samenhangende dienstverlening die we willen bieden.

PERSONELE ZAKEN

De cyclus van het Goede gesprek geeft medewerker en organisatie duidelijkheid wat er wordt gevraagd van de individuele medewerker, welke behoefte aan ondersteuning er is vanuit de medewerker en hoe tevreden we zijn over de prestaties en de ontwikkeling.

In twee jaren vinden er minimaal drie gesprekken plaats (planning, voortgang en beoordeling). Er is voortdurend aandacht voor loopbaan en mobiliteit, de wensen maar ook noodzakelijke veranderingen. We maken een meerjarige strategische personeelsplanning, kwantitatief en kwalitatief. Daardoor zijn we in staat maatregelen te treffen zodat we als organisatie en medewerker tijdig kunnen inspelen op die verandering.

Dat kan krimp van functies zijn, behoefte aan extra instroom door pensioen, maar ook noodzakelijke bijscholing binnen de functie.

Van de medewerker van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland wordt steeds meer flexibiliteit en mobiliteit gevraagd en is omgaan met snelle veranderingen in professie, inhoud, techniek, maatschappij en politiek steeds belangrijker. We moeten dus kennis en vaardigheden continu blijven ontwikkelen.

Daarom heeft Sociale Zaken Maastricht Heuvelland een meerjarig programma ontwikkeld op basis van 'Vakmanschap Sociale Zaken 2015-2018' dat managers en medewerkers in staat stelt om zich te ontwikkelen: te beschikken over de juiste basishouding van betrokkenheid en intrinsieke motivatie, over voldoende kennis en vaardigheden en over de juiste instrumenten om actief en zelfstandig afwegingen te maken op hun werkerrein, binnen de vastgestelde kaders. Dit programma wordt samen met de gemeenten in Heuvelland uitgevoerd en waar mogelijk samen met externe partners.

WERKWIJZE

Het basisuitgangspunt is dat de burger centraal staat. We richten processen en informatievoorziening in vanuit het perspectief van de burger. We maken het mogelijk dat de burger zelf regisseur van zijn eigen leven kan zijn. De burger in zijn eigen kracht zetten is vertrekpunt. Bij het ontwerpen van een werkproces gebruiken we de Lean-methodiek om het proces efficiënt en effectief in te richten. Lean is een manier van werken waarbij alles en iedereen in de organisatie zich richt op het creëren van maximale waarde voor de klant en het elimineren van alle verspillingen in de processen. Concreet: we halen overbodige stappen en acties er uit c.q. we bouwen ze niet in.

De burger ontvangt een samenhangende dienstverlening. Hem wordt niet gevraagd om van loket naar loket te lopen, we zorgen voor een heldere en goed traceerbare toegang. Binnen Sociale Zaken Maastricht Heuvelland verbinden we vragen van burgers als een vanzelfsprekendheid, maar alleen als dat nodig is. We maken het niet onnodig zwaar of ingewikkeld als er een enkelvoudige vraag ligt. We sluiten met onze werkwijze naadloos aan op de Bestuursopdracht dienstverlening. Onze werkwijze is flexibel en past bij de vraag van de burger en de inzet die van ons gevraagd wordt in het netwerk.

ICT

We bevorderen de zelfredzaamheid van burgers onder andere via e-dienstverlening. Als de burger een vraag heeft kan hij deze op ieder moment van de dag, vanuit iedere fysieke plek op meerdere wijzen stellen. We streven naar een eigen virtueel dossier van en voor de burger, waarbij hij zelf kan bepalen wie wat mag zien. Informatiebeveiliging en privacy worden optimaal gewaarborgd vanaf 2016. De ondersteuning van de professional in zijn werkzaamheden is flexibel ingericht zodat de integrale aanpak optimaal mogelijk is. Daarbij kiezen we de meest geschikte systemen en houden voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot verbeteringen die mogelijk zijn in inrichting en gebruik van ondersteunende systemen. Werkplekonafhankelijk werken is goed ontwikkeld in 2019 en geeft maximale ruimte en ondersteuning bij keukentafelgesprekken en andere ontmoetingen met burgers op diverse lokaties.

HUISVESTING

Het pand Randwycksingel 22 is de thuishaven van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland. De burger wordt optimaal bediend, door een gastvrije benadering in werkwijze maar ook in alle contacten met medewerkers van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland. De inrichting van de publieksruimte past daarbij en voldoet aan de nieuwste inzichten. De werkomstandigheden sluiten aan op de behoefte van medewerker en organisatie.

VII Strategische agenda 2015-2019

<i>Doel</i>	<i>Wat willen we bereiken</i>	<i>Waar sturen we op</i>	<i>Wat meten we</i>	<i>Hoe meten we</i>
<i>Garant staat voor sociaal-maatschappelijke ondersteuning</i>	<i>Burgers zijn / worden / blijven zelfredzaam</i>	<i>Snelle signalering Voorkomen van escalatie van (beginnende) problematiek door kortdurende ondersteuning en/of hulpverlening</i>	<i>Aantal initieel niet zelfredzame burgers die zelfredzaam zijn geworden Aantal burgers die zelfredzaam waren en het nu niet meer zijn</i>	<i>Instroom / Uitstroom Wel / Geen gebruik meer maken van voorzieningen / instrumenten</i>
<i>Integrale dienstverlening</i>	<i>In staat zijn een volledig en samenhangend beeld op te bouwen van de (eventueel) aanwezige problematiek bij de burger.</i>	<i>Sturen op transparantie: de informatie is eenduidig en bruikbaar voor alle betrokken partijen</i>	<i>De samenhang binnen de dienstverlening per kolom en waar mogelijk tussen kolommen</i>	<i>Regelmatige monitoring bij de betrokken professionals</i>
<i>Communicatie</i>	<i>Voor de burger is duidelijk wat hij van de gemeente kan verwachten en hoe hij toegang heeft tot de gemeentelijke ondersteuning Ondersteuners weten van elkaar wat hun rol in het ondersteuningsproces is. De medewerkers en managers zijn actief verbonden en wisselen noodzakelijke informatie uit.</i>	<i>Heldere informatie (taalgebruik) in voor burgers goed toegankelijke informatiebronnen Tijdige, volledige en correcte informatieverstrekking aan de burgers en partners Tijdige, volledige en correcte informatieverstrekking aan en tussen de medewerkers en management</i>	<i>Mate van miscommunicatie</i>	<i>Klachten (burgers en partners, formeel en informeel) Bezwaar en Beroep Opmerkingen in gesprekken met consulenten Systeemfouten via Burgerpanel Medewerkersonderzoek</i>
<i>Effectieve, efficiënte en innovatieve (netwerk) organisatie</i>	<i>Maximaal effect met minimale inspanning tegen zo laag mogelijke kosten.</i>	<i>Medewerkers: kennis van het vakgebied Proces optimalisatie Optimale inzet ICT Realisatie efficiencytaakstelling 2015 -2019</i>	<i>Competenties Doorlooptijden Kritische kwaliteits-indicatoren Mate realisatie efficiencymaatregelen</i>	<i>Regelmatig toetsen kennis en vaardigheden bij medewerkers (incl. gebruik systemen) Regelmatig evalueren werkprocessen Knelpuntenanalyse Foutenanalyse Overzicht gerealiseerde efficiency</i>
<i>Cultuur</i>	<i>Openheid, verdraagzaamheid. Medewerkers die elkaar ondersteunen en positief corrigeren. Professionele medewerkers die zich door hun werkgever gesteund en gewaardeerd voelen en de ruimte krijgen</i>	<i>Gedrag en houding Medewerkers Mogelijkheden voor het in stand houden en vernieuwen van kennis en vaardigheden Goede en stimulerende werkomgeving (sociaal en fysiek)</i>	<i>Werk sfeer Omgangsvormen met burgers De mate waarin medewerkers voldoening ontlenen aan hun werk en zich ontplooiën in hun werk</i>	<i>Ziekteverzuim / -meldingsfrequentie HRM-cyclus Terugkoppeling van de bedrijfsarts Klanttevredenheid Medewerkersonderzoek</i>



VIII Operationele agenda 2017

In de operationele agenda 2017 worden de activiteiten benoemd die bijdragen aan het realiseren van de op pagina 8 benoemde doelen en geeft Sociale Zaken Maastricht Heuvelland geleidelijk vorm aan datgene wat ze wil bereiken: “burgers de mogelijkheid geven een bijdrage te leveren aan de samenleving, daarmee het beste te halen uit hen zelf en hun kans op een zelfstandig bestaan te vergroten” door professioneel, slagvaardig en betrouwbaar te handelen.

De in dat kader door Sociale Zaken Maastricht Heuvelland uit te voeren activiteiten verbinden die ambitie en de ambitie van de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland. De activiteiten worden verder uitgewerkt in de teamplannen. Een aantal activiteiten wordt in de vorm van projecten uitgevoerd. Deze projecten zijn opgenomen in de Jaarkalender projecten Maastricht Heuvelland en worden uitgewerkt in projectplannen.

In 2016 heeft Sociale Zaken Maastricht Heuvelland meer gerealiseerd dan was gepland. Zoals bijvoorbeeld het Communicatieplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland, het Opleidingsplan inclusief een jaarlijkse opleidingskalender en de Jaarkalender projecten.

Wat nog moet worden afgerond in 2017 is het Klantgeleidingssysteem SD en de herinrichting van de Publieksruimte. Wat ons daarbij vooral parten speelt is de complexiteit van de ondersteunende ICT en de aanbestedingsduur. Daar zullen we in het vervolg bij onze planning meer rekening mee moeten houden.

In 2017 ligt het accent voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland op de doorontwikkeling van de integrale dienstverlening en de ontwikkeling van leiding en medewerkers.

Integrale Dienstverlening

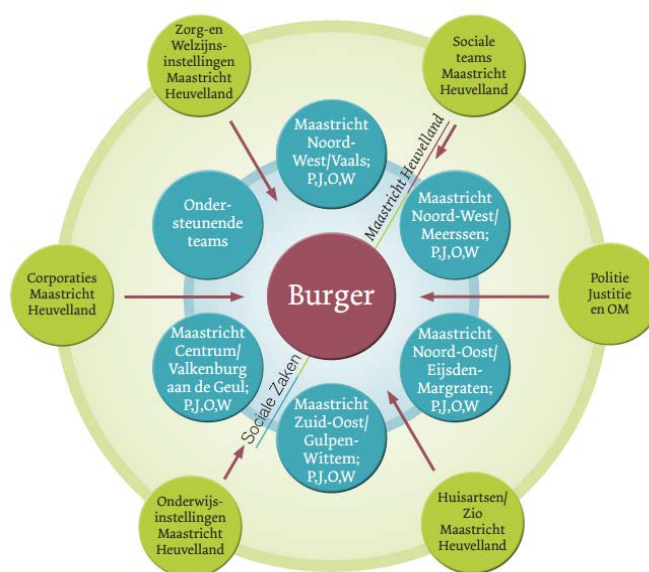
GEBIEDSGERICHT WERKEN

In 2016 heeft Sociale Zaken Maastricht Heuvelland de eerste randvoorwaarde voor integrale dienstverlening, intern en extern, gerealiseerd, namelijk de gebiedsgerichte inrichting van de organisatie. Het werkgebied van Sociale Zaken is opgedeeld in 10 gebieden, 5 gebieden in Maastricht en 5 gebieden in Heuvelland. Voor de verdeling in Maastricht is de sociale kaart gebruikt, in Heuvelland zijn de gemeentegrenzen aangehouden. De verschillende werkgebieden zijn op een overeenkomstige wijze verdeeld over de teams die de primaire dienstverlening uitvoeren. De ondersteunde teams hebben vaste contactpersonen per werkgebied benoemd. Deze stapsgewijze doorontwikkeling leidt in 2019 tot het toekomstbeeld dat we gedefinieerd hebben: werken in integrale teams per gebied. Let wel: het betreft hier de teams waarin de dienstverlening op het gebied van Participatie, Wmo, Jeugd en Onderwijs wordt uitgevoerd.

Organisatorisch weergegeven:

In het laatste kwartaal van 2016 evalueren we de werkwijze en de indeling van de huidige gebiedsgerichte indeling. Op basis van deze evaluatie en met gebruikmaking van de uitkomsten van de papers gemaakt door de klantmanagers die de opleiding “Effectieve klantmanager sociaal domein” volgen, wordt in kwartaal 1 van 2017 een Plan van Aanpak voor de doorontwikkeling gemaakt.

Dienstverlening gebiedsgericht



Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

Eijsden-Margraten; Gulpen-Wittem; Maastricht; Meerssen; Valkenburg aan de Geul

INTEGRALE TOEGANG

In de “Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland” zijn onder andere afspraken gemaakt over het verbeteren van de toegang. Bij Sociale Zaken Maastricht Heuvelland is de toegang nu per onderdeel, Participatie, Wmo, Jeugd en Onderwijs geregeld. Het streven is om in kwartaal 1 van 2017 een plan van aanpak te formuleren voor de volgende stap naar een integrale toegang. Ook hier wordt gebruik gemaakt van de uitkomsten van de papers gemaakt door de klantmanagers die de opleiding “Effectieve klantmanager sociaal domein” volgen

Ontwikkeling leiding en medewerkers

VAKMANSCHAP EN LEIDERSCHAP

De kern van de transformatie is dat burgers zich transformeren van consumenten tot actieve burgers in de samenleving. Een samenleving die van haar overheid verwacht dat deze haar faciliteert en meedenkt. Een samenleving waarin gericht maatwerk en beperkte sturing moeten leiden tot krachtiger burgers. Een samenleving waarin ieder krijgt wat hij écht nodig heeft, niet zonder meer waar hij recht op heeft.

Dat vraagt van professionals dat zij regels en procedures flexibel toepassen. Dat ze uitgaan van de vraag van individuele of samenwerkende burgers. Dat ze kijken en werken over de grenzen van het eigen werkveld. Samen met burgers, bedrijven en maatschappelijke partners zoeken naar oplossingen. Dat vraagt van leidinggevendenden dat zij verschillende stijlen van leidinggeven flexibel kunnen toepassen

De omwenteling moet komen vanuit mensen: burgers en professionals. Zij moeten ervaren dat continu leren en samenwerken in netwerken essentieel zijn voor een krachtige gemeenschap.

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland investeert in vakmanschap en leiderschap. Het kader daarvoor is vastgelegd in het programma “Op weg naar leiderschap en vakmanschap”.



Doelen	Gerealiseerd 2016	Wat doen we in 2017	Wanneer gereed
Garant staan voor sociaal-maatschappelijke ondersteuning	<i>Integrale managementrapportage</i>	<i><u>Dashbord Sociale Zaken Maastricht Heuvelland</u></i> (integraal Wmo, Participatie, Jeugd en Wmo)	Kwartaal 2
	<i>Bestuurs-rapportage Participatie Maastricht Heuvelland</i>	<i><u>Bijdrage leveren aan de monitoring Toekomstagenda</u></i>	Geheel 2017
	<i>Dashbord Participatie Maastricht Heuvelland</i>	<i><u>Dienstverleningsmodel</u></i>	Kwartaal 1
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toepassen met inzet op lichte interventie ▪ Onderzoeken of lichte interventie vroegtijdig en meer kan worden ingezet door actieve deelname in het netwerk ▪ Verbinden met plan van aanpak toegang sociaal domein ▪ Investeren in en samenwerking zoeken met Netwerkpartners en Beleid 	Kwartaal 3 Kwartaal 4 Geheel 2017
Integrale dienstverlening	<i><u>Gebiedsgericht werken</u></i>	<i><u>Gebiedsgericht werken</u></i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gebiedsgerichte inrichting organisatie Sociale Zaken ▪ Evaluatie werkwijze en indeling 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitwerken vervolgstappen 2017 ▪ Implementeren vervolgstappen 2017, inclusief integrale samenwerking met partners (intern en extern) 	Kwartaal 1 Kwartaal 2
	<i><u>Toegang</u></i>	<i><u>Toegang</u></i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toegang per onderdeel (Participatie, Wmo, Jeugd en Onderwijs) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan van aanpak Toegang Sociaal Domein (volgende stap) ▪ Implementatie Toegang Sociaal Domein (volgende stap) 	Kwartaal 1 Kwartaal 2
	<i><u>Jongerenteam</u></i>	<i><u>Jongerenteam</u></i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integraal Jongerenteam (Participatie, Onderwijs) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluatie en ontwikkeling Jongerenteam ▪ Plan van Aanpak vervolgstap Jongerenteam ▪ Implementatie vervolgstap Jongerenteam 	Kwartaal 1 Kwartaal 2 Kwartaal 3
Communicatie	<i><u>Communicatieplannen</u></i>	<i><u>Publieksplein</u></i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communicatie Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (Bestuur) ▪ Vakmanschap & Leiderschap 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herinrichting Publieksplein ▪ Aanpassen naam gebouw (nu "Werkplein") 	Kwartaal 2 Kwartaal 2
	<i><u>Communicatiemiddelen</u></i>	<i><u>Communicatiemiddelen</u></i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aanpassing vorm en inhoud Nieuwsbrief ▪ Opzet Website 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doorontwikkeling Website SZMH ▪ Klantbrieven SZMH 	Kwartaal 3 Kwartaal 4
	<i><u>Overleg (integraal)</u></i>	<i><u>Realisatie van de gemaakte plannen</u></i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co-creatie overleg vorm gegeven en ingesteld 	<i><u>Interne Communicatie</u></i>	Geheel 2017 Geheel 2017

Doelen	Gerealiseerd 2016	Wat doen we in 2017	Wanneer gereed
Effectieve, efficiënte en innovatieve (netwerk) organisatie	<u>1UD</u> ▪ Evaluatie project	<u>1UD</u> ▪ Evaluatie Organisatie	Kwartaal 2
	<u>Bestandsanalyse</u> ▪ Participatie	<u>Bestandsanalyse</u> ▪ Participatie en evaluatie instrumenten re-integratie	Kwartaal 3
		<u>Samenvoeging administraties</u> ▪ Afronding samenvoeging administraties Participatie, Wmo, Jeugd en Onderwijs	Kwartaal 2
	<u>Lean</u> ▪ Oplevering toolkits ○ Toegang (27+, 27-, 18) ○ Bezwaar en Beroep ▪ Businesscase 2017	<u>Lean</u> ▪ Oplevering toolkits ○ Toegang (Intake Sociaal Domein, Wmo) ○ Ondersteunende processen (Administratie, Bestandsbeheer) ▪ Businesscase 2018	Geheel 2017 Kwartaal 4
	<u>Methodisch / projectmatig werken</u> ▪ Kader en Plan van aanpak projectmatige/methodische aanpak projecten gereed. ▪ Jaarkalender projecten gereed. ▪ Inrichten projectorganisatie	<u>Methodisch / projectmatig werken</u> ▪ Uitvoeren Jaarkalender volgens de projectmatige/methodische aanpak	Geheel 2017
		<u>Afronding installatie Klantgeleidingssysteem SD</u>	Kwartaal 1
Cultuur	<u>Algemeen</u> ▪ Opleidingsplan Sociale Zaken Maastricht Heuvelland 2016-2019 ▪ Opleidingskalender ontwikkeld ▪ Opleidingskalender 2016 (uitvoering) ▪ Opleidingskalender 2017(vastgesteld)	<u>Algemeen</u> ▪ Opleidingskalender 2017 (uitvoering) ▪ Opleidingskalender 2018 (vaststellen)	Geheel 2017 Kwartaal 4
	<u>Internaliseren missie, visie, kernwaarden</u> ▪ "Roadshow" ontwikkeld en gestart	<u>Internaliseren missie, visie, kernwaarden</u> ▪ "Roadshow"	Geheel 2017
	<u>Ontwikkeling leiding en medewerkers Leiderschap</u> ▪ Fase 1 afgerond ▪ Fase 2 voorbereid	<u>Ontwikkeling leiding en medewerkers Leiderschap</u> ▪ Uitvoering Fase 2	Geheel 2017
	<u>Vakmanschap</u> ▪ Opleiding "Effectieve Klantmanager sociaal domein" gestart (Groep 1, medewerkers SZ). ▪ Voorbereiding en start Groep 2, samengesteld uit medewerkers gemeente en externe partners (project Blauwe Zorg)	<u>Vakmanschap</u> ▪ Registratie beroep klantmanager sociaal domein ▪ Evaluatie opleiding Groep 1 ▪ Continueren opleiding "Effectieve Klantmanager sociaal domein" (Groep 2) ▪ Start Groep 3 opleiding "Effectieve Klantmanager sociaal domein" (medewerkers SZ)	Kwartaal 3 Kwartaal 2 Geheel 2017 Kwartaal 3



Sociale Zaken *Maastricht Heuvelland*



Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

Bedrijfsvoering 2017

Bijlage 1

Kengetallen bedrijfsvoering

Formatie en bezetting 2017

De formatie per 1-1-2016 bedroeg 334,91 fte. Deze is in 2016 verder niet gewijzigd.

Door de invulling van de efficiencytaakstelling 2017 daalt de formatie met 2,15 fte, door de taakvermindering met 0,48 fte. Er zijn enkele nieuwe cq uitbreiding van taken in de opdrachten opgenomen. Dit is in totaal 6.51 fte extra.

Uit de bedrijfsreserve wordt 1,50 fte rechtstreeks gefinancierd in 2017.

In juli 2017 heeft het College een nota vastgesteld ("Bedrijfsvoering en organisatie sociaal domein"-2016ev) waarmee de voorlopige formatie-uitbreiding t.b.v. de 3D's is omgezet naar een "definitieve" formatieomvang voor de komende jaren. Voor SZMH is de formatie voor de uitvoering van de 3D's vastgesteld op 64,7 FTE per 2017. Het saldo van de mutaties 3D bedraagt in totaal 5.86 fte extra.

Door al deze mutaties stijgt de formatie van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland naar 346,15 fte per 1-1-2017.

Omdat de 3D's nog volop in ontwikkeling zijn, is besloten te gaan werken met een zogeheten vaste kern van 80% en een flexibele schil van 20% van deze extra formatie.

Na instemming van de OR op de adviesaanvraag uitbreiding formatie Sociale Zaken, is een grote wervings- en selectie procedure opgestart voor het invullen van de vaste formatie.

Uiteindelijk zijn er 49 medewerkers, in totaal 42,05 fte in vaste dienst aangenomen.

De specificatie 2017 2.15 is beschikbaar in bijlage 2a.

Voor de invulling van de efficiencytaakstelling tot en met jaarschijf 2017, zie bijlage 2b.

Tevens is het financiële plan bijgevoegd mbt de invulling van de efficiencytaakstelling voor 2018, zie bijlage 2c.

Per 1 januari 2017 is er 1 voorrangskandidaat.

Sociale zaken Maastricht Heuvelland kan volledige informatie leveren voor het gevraagde inzicht met betrekking tot de formatieontwikkeling 3D.

Het ziekteverzuimpercentage is per december 2016 7,5%, het percentage is in 2016 verder doorgestegen (was 6,5%). De beïnvloedbaarheid van het langdurig ziekteverzuim is beperkt mogelijk. Dit heeft voor 2017 extra aandacht nodig. Er worden gemeentebreed acties uitgezet en intern gaan we in het SMT nieuwe stijl aan de slag met nieuwe beïnvloedingsacties. Ook blijven er twijfels over de juistheid van de geleverde cijfers in het dashboard.

Medewerkersonderzoek 2016

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek is aan elke teammanager de vraag gesteld om een plan van aanpak aan te leveren in een eenduidige format.

Kort samengevat kan aangegeven worden dat de volgende gemeenschappelijke koesterpunten en verbeterpunten de rode draad vormen binnen SZ MH:

Koesterpunten SZ

- Samenwerking binnen team (10 teams)
- Zelfstandigheid (7 teams)
- Werkplezier (3 teams)

Verbeterpunten SZ

- Communicatie/informatievoorziening (10 teams)
- Werkdruk (10 teams)
- Beoordeling/beloning i.r.t. fuwa (3 teams)
- Leiderschap (3 teams)

Het thema werkdruk heeft volop de aandacht omdat de individuele medewerkers in zijn beleving de oplossing hiervan vaak niet kan beïnvloeden en dat de beïnvloeding daarvan deels ook niet mogelijk is binnen de eigen organisatie (Zie ook de risicoparagraaf M2).

De concrete verbeteracties zijn door de teammanagers samen met hun team opgepakt.

Deze acties zijn (conform verwachting) nog niet allemaal afgerond.

In het 2^e kwartaal 2017 wordt de voortgang in beeld gebracht. Mochten er nog aanvullende acties en maatregelen nodig zijn, worden deze zo spoedig mogelijk opgestart.

Loopbaan en mobiliteit

In 2017 zijn er nog steeds legio mogelijkheden voor medewerkers om te werken aan hun loopbaan/mobiliteit. Naast de beschikbaarheid van Move en de mogelijkheden van Learn@Maastricht is er nu nog steeds sprake van een aantal tijdelijk ingevulde vacatures binnen Sociale Zaken Maastricht Heuvelland. Dat geeft kansen aan medewerkers van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland, maar ook andere medewerkers van Maastricht, Sittard-Geleen, Heerlen en Provincie Limburg.

In alle gesprekken in het kader van HGG worden de wensen, behoeften en mogelijkheden besproken.

ICT plan

In het vastgestelde I&A plan 2017 zijn de volgende onderdelen voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland opgenomen:

- Uitvoeren leanverbeterplan 4 processen, uitvoering van leanonderzoeken 2016 (17-47)
- Uitvoeren leantraject 3 processen, onderzoeken 2017 (17-48)
- Aansluiting digitale formulieren op zaaksysteem, digitale informatie direct opnemen in systemen (17-84)

Formatie	Schaal Fte		Uitleg
	1-1-2016	334,91	
<u>Efficiency</u>			
Assistent uitvoering A	4	-1,15	Invulling efficiencytaakstelling
Juridisch medewerker Debiteuren	10	-1,00	Invulling efficiencytaakstelling
			Invulling efficiencytaakstelling
			-2,15
<u>Wegvallen taken/budgetten</u>			
Procesondersteuner CJG	9	-0,48	Gedeeltelijke afbouw op basis ervaring
			-0,48
<u>Nieuwe taken/budgetten</u>			
Gedragswetenschapper Jeugd	11	1,80	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Consulenten Jeugd	9	1,70	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Fin. Administratief mdw Jeugd	6	2,40	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Adviseur Jeugd	10	0,50	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Consulenten Wmo	9	-1,30	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Fin administratief medewerker Wmo	6	-0,29	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Adviseur PenC Wmo	10	-0,20	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Post en archief Jeugd en Wmo	5	-0,95	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Adviseur Wmo	10	0,50	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Adviseur Financien Jeugd	10	-0,20	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Mdw. Bezwaar en Beroep	10	-0,30	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Mdw Kennis Informatie Centrum	10	-0,10	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Consulenten Participatiewet	9	1,50	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Resourceplanner	9	1,00	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Consulent terugvordering	9	-0,20	Mutaties 3D collegenota juli 2017
Consulenten Wmo	9	0,20	OVO Welzijn en Zorg, Maatschappelijke Opvang 2017
Schoolmaatschappelijk werker	9	0,22	DVO Valkenburg
Voorz. gezamenlijke voordeur MO/BW	9	0,44	Opdracht Welzijn en Zorg, Maatschappelijke Opvang 2017
Projectleider	10	0,50	Collegenota project reïntegratie statushouders
Consulenten Participatiewet	9	1,75	Collegenota project reïntegratie statushouders
Projectondersteuner ESF	8	1,00	W-deel, nieuwe tranche ESF
VSV consulent	9	1,50	Nieuwe tranche ESF
Administratief medewerker onderwijs	6	0,90	DVO Onderwijs 2017
			12,37
<u>Bedrijfsreserve</u>			
Consulent Jongerenteam	9	0,90	Extra inzet voor project
Consulent leerplicht	9	0,60	Extra inzet ivm werkdruk
			1,50
1-1-2016		346,15	

Invulling efficiencytaakstelling 2012 tm 2017

Invulling taakstelling tm 2016		schaal	fte	bedrag	plan	
<u>Afbouw formatie</u>						
2012						
Sociale rechercheur	Vakspecialist C		9	0,70	41.187	40.000
Juridisch medewerker	Vakspecialist B		10	0,50	32.730	32.000
Medewerker KIC	Vakspecialist C		9	0,70	41.187	40.000
Consulent Wmbvu	Vakspecialist D		8	1,00	51.966	78.000
Adm financieel mdw WIZ	Administratief mdw B		6	0,40	16.653	
Consulent WIZ	Vakspecialist C		9	0,40	23.535	
Consulenten WIZ	Vakspecialist C		9	2,00	117.676	116.000
Adm financieel mdw Wmo	Administratief mdw B		6	0,71	29.559	26.000
Busbegeleider	Ass uitvoer A		4	0,33	12.448	12.000
Totaal 2012				6,74	366.940	344.000
2013						
Consulent RMC/Leerplicht	Vakspecialist C		9	1,00	60.572	60.000
Busbegeleider	Ass uitvoer A		4	0,66	25.590	26.000
Consulent Wmo	Vakspecialist C		9	1,70	102.972	100.000
Consulent WIZ	Vakspecialist C		9	1,00	60.572	201.000
Consulent BBZ	Vakspecialist C		9	1,00	60.572	
Consulent Wmo	Vakspecialist C		9	0,75	45.429	
Consulent Bijzondere bijstand	Vakspecialist C		9	0,60	36.343	
Totaal 2013				6,71	392.051	387.000
2014						
Teammanager	Teammanager B		12	0,80	71.467	
Kwaliteitsmedewerker	Vakspecialist C +coördinatie		10	0,80	54.870	
Financiële medewerker	Vakspecialist D		8	0,50	27.208	
Coördinator DIS	Vakspecialist C		9	1,00	61.632	
Communicatie medewerker	Vakspecialist D		8	0,70	33.452	
Mdw Klapperproject	Vakspecialist C		9	0,71	43.759	
Totaal 2014				4,51	292.388	326.500
2015						
BBZ consulent	Vakspecialist C		9	1,00	61.567	
Toetser	Vakspecialist D		8	0,40	21.788	
Vmt	Vakspecialist D		8	0,30	16.341	
Mdw klapperproject	Ass Uitvoering A		4	0,89	35.033	
Wmo consulent	Vakspecialist C		9	0,56	34.478	
Adm medewerker	Administratief mdw B		6	1,50	65.615	
Kinderopvang	Vakspecialist D		8	0,80	43.575	
Totaal 2015				5,45	278.396	331.500
2016						
Wmo consulent	Vakspecialist C		9	1,00	61.902	
Adm financieel mdw WIZ	Administratief mdw B		6	0,30	13.222	
Post en archief	Administratief mdw C		5	0,20	8.385	
Diverse functies	divers	div		7,00	415.000	
Totaal 2016				8,50	498.509	255.000
2017						
Juridisch medewerker Debiteuren	Vakspecialist B		10	1,00	69.000	
Busbegeleiding	Ass Uitvoering A		4	1,15	47.000	
Totaal 2017				2,15	116.000	288.000
Totaal				34,06	1.944.283	1.932.000
<u>Afbouw budgetten</u>						
2012						
Inhuur					100.000	
2013						
Materiele kosten					100.000	
Extra inkomsten Zelfstandigenloket					6.000	
2014						
Extra inkomsten Zelfstandigenloket					7.000	
2015						
Extra inkomsten Zelfstandigenloket					7.000	
2017						
Uitkeringsspecificatie bij wijziging					12.000	
Totaal					232.000	232.000
Totaal structurele invulling					2.176.283	2.164.000
Totaal incidentele invulling				2017 tlv resultaat/bedrijfsreserve	0	0
Totale taakstelling tm 2015					2.176.283	2.164.000

De taakstelling tot en met 2017 is € 2.158.000, de ingevulde efficiencymaatregelen zijn € 2.176.283.

Door de samenvoeging van de sociale diensten Pentasz, Maastricht en Valkenburg is per 2016 een efficiencyvoordeel gerealiseerd voor alle deelnemende gemeenten van € 791.756. Voor Maastricht is dit een jaarlijks voordeel van € 511.416

Doordat de samenvoeging is gerealiseerd worden een aantal toekomstige efficiencymaatregelen nu reeds ingevuld. Daardoor is er sprake van een overrealisatie voor de jaarschijf 2016 die weer wordt ingezet voor dekking efficiency 2017ev.

De gemaakte kosten (project, frictie en desintegratie) met betrekking tot deze samenvoeging zijn nog niet afgedekt.

We moeten nog overleggen en beslissen op welke wijze we dit voor Maastricht gaan regelen.

Nr	Wat	OIK	Fte	2012	Fte	2013	Fte	2014	Fte	2015	Fte	2016	Fte	2017	Fte	2018	Fte	Totaal		
a	Efficiëntere werkprocessen																			
1	Herontwerp van werkprocessen	div	1,91	97.000	3,35	203.000	1,00	61.500	2,86	152.500	0,00	0	1,00	50.000	2,50	125.000	12,62	689.000		
2	Vernieuwen handhavingstaak Sociale Recherche	9	0,70	41.000														0,70	41.000	
3	Capaciteit Juridische zaken	10	0,50	32.500														0,50	32.500	
4	Statusformulieren afschaffen	5/6							0,00	0	0,50	20.000						0,50	20.000	
5	Risicosturing Inkomengesprekken	9						0,00	0									0,00	0	
6	Andere invulling Frontoffice team Zorg (Wmo)	9									1,00	60.000						1,00	60.000	
7	Verlagen capaciteit Klapperproject	9						0,71	44.000	0,89	35.000							1,60	79.000	
8	Beperking formatie RMC en leerplicht	9			1,00	60.500												1,00	60.500	
9	Verbeteraanpak team Onderwijs	div						0,00	0	0,80	43.000			1,15	47.000			1,95	90.000	
b	Vernieuwen kwaliteitscontrole	8						0,00	0	0,40	22.000	0,50	25.000	1,50	85.000			2,40	132.000	
c	Minder management en ondersteuning																			
1	Opleiding/training gedrag/vaardigheden	9	0,70	41.000														0,70	41.000	
2	Overhead verminderen	10						0,80	55.000	0,00	0		0,60	40.000	0,40	28.000		1,80	123.000	
3	Opheffen Team Specials	12						0,80	71.000									0,80	71.000	
4	Overhevelen taak communicatie	8						0,70	34.000									0,70	34.000	
5	Efficiëntere taakuitvoering financiën	8						0,50	27.500									0,50	27.500	
d	Aanpassing casemanagement/Workload	9	2,00	118.000	1,70	103.000												3,70	221.000	
e	Regionalisering	div							0,00	0	2,00	100.000	2,00	100.000	2,00	100.000		6,00	300.000	
f	Beperking inkoop Shared Service Center	nvt						0,00	0	0,00	0	0,00	50.000	0,00	25.000			0,00	75.000	
g	Beperking inhuur en materiële kosten	nvt		100.000		100.000												0,00	200.000	
h	Overbrengen taken Centrale administratie	div	0,60	25.000				0,00	0	0,50	25.000							1,10	50.000	
i	Diversen								0,00	0			0,00	12.000				0,00	12.000	
1	Uitkeringspecificatie bij wijziging	nvt							0,00	0			0,00	12.000				0,00	12.000	
2	Zelfstandigenloket tariefverhoging	nvt				6.000		7.000		7.000								0,00	20.000	
3	Vermindering busbegeleiding	4	0,33	12.500	0,66	26.000												0,99	38.500	
j	Incidentele maatregelen	nvt	-	327.000		113.500		51.000		47.000										
	Totaal voorstellen per jaar		6,74	794.000	6,71	612.000	4,51	351.000	5,45	331.500	4,00	255.000	6,25	359.000	4,90	253.000				
	Totaal voorstellen cumulatief (incl tijdelijk)		6,74	794.000	13,45	1.079.000	17,96	1.316.500	23,41	1.597.000	27,41	1.805.000	33,66	2.164.000	38,56	2.417.000	38,56	2.417.000		
				467.000		498.500		300.000												

Efficiency opdracht per jaar	794.000	242.000	280.000	281.000	193.000	368.000	253.000
Totaal efficiency opdracht	794.000	1.036.000	1.316.000	1.597.000	1.790.000	2.158.000	2.411.000

Totaal Sociale Zaken
2017 fte geld

Efficiëntere werkprocessen	19,87	1.072.000
Vernieuwen kwaliteitscontrole	2,40	132.000
Minder management en ondersteuning	4,50	296.500
Aanpassing casemanagement/workload	3,70	221.000
Regionalisering	6,00	300.000
Beperking inkoop SSC	0,00	75.000
Beperking inhuur en materiële kosten	0,00	200.000
Overbrengen taken naar administratie	1,10	50.000
Diversen	0,99	70.500
Totaal	38,56	2.417.000

gerelateerd aan 1UD

175.000	200.000	128.000	503.000
---------	---------	---------	---------

Door de samenvoeging van de sociale diensten Pentasz, Maastricht en Valkenburg is per 2016 een efficiëncyvoordeel gerealiseerd voor alle deelnemende gemeenten van € 791.756. Voor Maastricht is dit een jaarlijks voordeel van € 511.416. Doordat de samenvoeging is gerealiseerd worden een aantal toekomstige efficiëncymaatregelen nu reeds ingevuld. Daardoor is er sprake van een overrealisatie voor de jaarschijf 2016 die weer wordt ingezet voor dekking efficiëncy 2017ev. De gemaakte kosten (project, frictie en desintegratie) met betrekking tot deze samenvoeging zijn nog niet afgedekt. We moeten nog overleggen en beslissen op welke wijze we dit voor Maastricht gaan regelen.

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

Investeringsagenda SZMH 2017-2019

Bijlage 3

'Niet alles samen, wel samen alles'

Het meerjarenplan Sociale Zaken 2016 - 2019 geeft de visie en de richting voor Sociale Zaken Maastricht Heuvelland.

Om de ontwikkelingen in de komende jaren vorm te geven is er naast sturing, betrokken- en bevlogenheid ook een investeringsagenda nodig. Financiële ruimte om de komende jaren de ontwikkeling van mens en organisatie vorm te geven, de omslag te maken naar meer burgergerichte processen en de randvoorwaarden optimaal in te vullen.

De bedrijfsreserve is de motor achter de investeringsagenda.

De investeringsagenda wordt ieder jaar herijkt.

De agenda:

Ontwikkeling mens en organisatie

Ondersteuning Opleiding/Vorming/Training

Er is een meerjarig programma "Ontwikkeling Managers en Medewerkers". Om de veranderingen mogelijk te maken zijn er concrete activiteiten, opleidingen en projecten gestart. Naast het bestaande opleidingsbudget zijn extra financiële middelen nodig

Ondersteuning uitvoering projectmatig werken

De transformatie van het sociaal domein vraagt een verandering van onze organisatie. De komende 3 jaren is een programma opgesteld, waarbij de uitwerking van de operationele visies en projectmatig werken hoofdpunten zijn. De extra inzet van in- en externe vraagt extra financiële middelen.

Omslag naar burgergerichte processen

Omslag in organisatie en processen (LEAN)

In 2015 is de LEAN aanpak gestart binnen Sociale Zaken Maastricht. Het is nodig dat de gehele organisatie de werkwijze en achterliggende overwegingen op het netvlies krijgt en op deze wijze meer (het gesprek met) de burger centraal stelt en verspilling wordt voorkomen. Om dit mogelijk te maken komen er ondersteunende activiteiten waarvoor budget nodig is.

Optimale invulling randvoorwaarden

Inzet extra capaciteit om omslag mogelijk te maken

De veranderingen in de taken, rollen en het gedrag gaat de komende jaren een beslag leggen op managers en medewerkers. Om de continuïteit te waarborgen wordt extra capaciteit ingezet.

Financieel overzicht

	2017	2018	2019
Totale investeringsagenda 2017-2019	€ 995.000	€ 540.000	€ 215.000
Ontwikkeling mens en organisatie			
Extra opleidingen/vorming/training SPP en OVT plan	120.000	70.000	35.000
Leiderschapsprogramma	50.000	50.000	0
Ondersteuning uitvoering Transformatie	150.000	100.000	20.000
Burgergerichte processen/integrale dienstverlening			
Omslag in organisatie en processen (LEAN)	100.000	25.000	25.000
Optimale invulling randvoorwaarden			
Inzet extra capaciteit om omslag mogelijk te maken	120.000	80.000	40.000
Totaal per jaar	€ 440.000	€ 325.000	€ 120.000
Eindsaldo per jaar	€ 455.000	€ 120.000	€ 0

De inzet van middelen zal plaatsvinden op basis van concrete plannen en directieopdrachten. In deze periode streven we jaarlijks naar een positief exploitatieresultaat op apparaatskosten. Daardoor kan de bedrijfreserve voor de jaren na 2019 wederom ingezet worden als financiering van de Investeringsagenda 2018 ev.

De vorming van de gezamenlijke uitvoeringsorganisatie zal tot gevolg hebben dat investering gedeeltelijk ten laste komen van alle gemeenten, maar het grootste deel komt uiteraard ten laste van Maastricht.

HS/MK 25-01-2017

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland

Eijsden-Margraten Gulpen-Wittem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

Risicoparagraaf 2017

Bijlage 4

Naast de concerncontroller is een belangrijke rol weggelegd voor de controller op het niveau van het organisatieonderdeel. Dit is de verantwoordelijkheid van de bedrijfsmanager Zorg en Ontwikkeling. Deze functionaris is vanuit deze rol bevoegd om buiten de hiërarchische lijn signalen en adviezen af te geven aan de concerncontroller.

De definitie van het begrip risico is:

“Een onzekere gebeurtenis die negatieve effecten (schade) kan hebben op de realisatie van de beleidsdoelstellingen c.q. de totstandkoming van de vastgestelde producten en diensten van een organisatie”.

Dit risicobegrip omvat dus ook de niet-materiële risico's evenals de risico's waarvan verondersteld wordt dat hier adequate beheersmaatregelen voor zijn getroffen. Een breed risicobegrip stelt ons beter in staat te beoordelen of er sprake is van beheerste bedrijfsprocessen in brede zin en maakt het mogelijk gericht verbeteringen door te voeren.

In P&C documenten worden vaak alleen de materiële risico's in kaart gebracht, terwijl in het jaarplan de risico's volgens het brede begrip moeten worden opgenomen.

Materiële risico's

M1 Open einde regelingen

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland heeft een rol bij de volgende open einde regelingen: Inkomensdeel PW, loaw, loaz, Leerlingenvervoer, Armoedebelief, Wet Kinderopvang, Wmo en Jeugd. Op een open einde regeling kan altijd een beroep worden gedaan als de aanvrager aan de regels voldoet of concrete ondersteuning nodig heeft.

De hoogte van de geraamde budgetten kan dan geen reden zijn tot weigering van de aanvraag.

Beheersmaatregel: Voortdurend de ontwikkeling van de uitgaven volgen en bij (grote) verschillen deze tijdig melden bij de opdrachtgever.

M2 Stijging bestand en werkzaamheden Participatiewet

De laatste jaren is er een stijging van het aantal uitkeringen en uitkeringsgerechtigden zichtbaar. Sociale Zaken Maastricht Heuvelland heeft binnen haar budgetten altijd gezorgd voor een verdeling van de beschikbare capaciteit naar behoefte. Als er veel instroom is dan wordt er meer capaciteit ingezet bij de aanvragen en minder op het actieve bestand. Dit werkt andersom ook als de instroom lager is. Omdat er door wegvallende budgetten en efficiencymaatregelen met steeds minder capaciteit meer werk moet worden gedaan is de rek er uit. Het risico bestaat nu dat we de werkzaamheden niet meer allemaal met de beschikbare capaciteit kunnen bewerkstelligen en daardoor de afgesproken prestaties niet kunnen worden behaald. De CPB cijfers geven aan dat stijging van het aantal uitkeringen de komende jaren nog steeds doorzet.

Beheersmaatregel: Bij toename als gevolg van wetgeving extra formatiebudget claimen.

Het benoemde risico bespreekbaar maken met opdrachtgever en directie. Gerichte keuzes maken wat we niet doen als het geheel niet meer uitvoerbaar is.

M3 Cofinanciering projecten

Door schaarste in beschikbare middelen van de gemeente worden meerdere projecten tijdelijk gefinancierd met bijdragen van bijvoorbeeld provincie en Europa. Er is altijd sprake van cofinanciering, de gemeente moet zelf een deel (vaak 50%) bekostigen. Hier zijn strenge voorwaarden aan verbonden en het is onzeker of de externe financiering volledig wordt ontvangen.

Beheersmaatregel: Voor de start van projecten de voorwaarden volledig invullen, niet starten met een project voor dat de administratieve organisatie is uitgewerkt.

Immateriële risico's

I1 Aanspreken gemeenten bij incidenten

De nieuwe taken brengen het risico met zich mee dat de gemeente wordt aangesproken op ernstige incidenten. Ook voor de bestaande taken was dat al zo, maar de kans en de impact is voor bijvoorbeeld jeugdzaken veel hoger. Incidenten in de afgelopen jaren laten zien dat bij calamiteiten direct de schuldvraag

speelt. Voor Participatie zijn wij nu ook uitvoerder voor Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Meerssen, Vaals en Valkenburg ad Geul.

Beheersmaatregel: Zorg er voor dat door iedere betrokkene het risico als een realiteit wordt aanvaard. Bekijk per geval wat er te leren is van incidenten en zorg voor duidelijke afspraken hoe communicatie in deze situaties gaat plaatsvinden.

12 Agressie tegen medewerkers

Door de verruwing van de maatschappelijke omgangsnormen worden de medewerkers vaker geconfronteerd met (verbale) agressie en geweld. Daardoor ontstaat het risico dat het veiligheidsgevoel kan verminderen. Verder zijn in de nieuwe wetgeving strengere maatregelen opgenomen (Wet Boeten) en worden bepaalde groepen burgers geconfronteerd met lagere uitkeringen.

Beheersmaatregel: medewerkers continu trainen in hun rol en mogelijkheden bij het voorkomen en hanteren van agressie en geweld. De registratie van incidenten standaardiseren, zodat er een beter en eenvoudig op te halen beeld is van de aantallen en vormen van de incidenten. Bij wangedrag van klanten gericht en direct straffen. Aanwezige beveiligingsmaatregelen optimaliseren. Geactualiseerd agressieprotocol onder de aandacht brengen.

13 Mismatch aanwezige en benodigde competenties

Door de veranderende rol van de overheid is het nodig dat Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (lees managers en medewerkers) mee veranderen en dat we allemaal over de juiste competenties en kennis gaan beschikken. De vraag van de burger centraal stellen, methodisch werken en integraal over de verschillende werkvelden kunnen denken en handelen, vraagt andere competenties, gedrag en kennis dan voorheen. Het risico is aanwezig dat niet alle managers en medewerkers deze noodzakelijke stappen kunnen zetten.

Beheersmaatregel: Inzetten op leiderschap, vakmanschap en cultuur en daarin investeren door opleiding en training. In de cyclus van HGG de benodigde ontwikkeling bespreken en volgen, eventueel loopbaanperspectief bespreken en inzetten op mobiliteit van medewerkers.

14 Beheersbaarheid

Sociale Zaken Maastricht Heuvelland is vanaf 2016 een feit. Wij werken nu voor de Participatiewet voor de 6 gemeenten Maastricht Heuvelland en voor Jeugd en Wmo ook voor Valkenburg aan de Geul. Daardoor zijn er 6 portefeuillehouders vanaf dat moment sterk betrokken bij de uitvoering, net als minimaal 6 beleidsmedewerkers, 6 financiële mensen etc. Het risico is aanwezig dat het overleggen en het afstemmen een te zware belasting wordt voor zowel het beleids- alsook het uitvoeringsproces.

Verder kunnen wij als uitvoeringsorganisatie alleen efficiënt en effectief blijven werken als er tijdig en op de juiste wijze overleg tussen uitvoering en beleid plaatsvindt.

Beheersmaatregel: Inzetten op goede overlegstructuur die uitgaat van een beleids en uitvoeringskalender. Een concreet voorstel uitwerken voor het co-creatieoverleg tussen uitvoering en beleid. Bestuurlijke drukte verminderen door de frequentie van overleg te verlagen (op termijn).

15 Eenduidige uitvoering

Uitgangspunt bij de samenvoeging van de uitvoering Participatiewet was zoveel mogelijk eenduidigheid in beleid en uitvoering. De doorrekening van de benodigde formatie is gebaseerd op de werkwijze van Maastricht. Het risico is aanwezig dat er teveel maatwerk (couleur local) moet worden geleverd. Daardoor moeten de medewerkers per gemeente anders handelen, met als risico dat er fouten gemaakt worden. Ook kunnen de berekende efficiencyvoordelen daardoor niet meer realistisch zijn met als gevolg dat de organisatie extra werkdruk kan ervaren.

Beheersmaatregel: De verschillen in kaart brengen en binnen de kaders zoveel mogelijk synchroniseren. Indien gewenst maar buiten de kaders leggen we dit voor aan de portefeuillehouders en colleges van BenW

16 Open einde regeling Participatiewet

Naast het financiële risico zoals eerder beschreven is er een risico dat de resultaten van het BUIG budget per gemeente verschillen of dat er negatieve resultaten zijn voor individuele gemeenten. De uitvoeringsorganisatie kan dan onder druk komen om meer aandacht aan die individuele gemeenten te geven binnen de basisdienstverlening.

Beheersmaatregel: Zoveel mogelijk blijven inzetten op uniforme werkwijze binnen de basisdienstverlening. Indien druk te hoog is besluiten laten nemen in PHO SoZa. Aanbieden mogelijke extra dienstverlening op basis van individuele afspraken tegen extra betaling.

Matrix

		<€ 0,25 mln.	€ 0,25 mln. - € 1,0 mln.	€ 1,0 mln - € 2,5 mln.	€ 2,5 mln. - € 5,0 mln.	> € 5,0 mln.
		1	2	3	4	5
Waarschijnlijkheid / kans	1 Klein	I1				
	2 Gemiddeld	I4 I5	I3	M3	M2	
	3 Hoog	I2 I6				M1

HS 25012016

Sociale Zaken *Maastricht Heuvelland*

Eijsden-Margraten Gulpen-Witterm Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

DVO 2017

1. Dienstverlening cliënt / instroom, uitstroom en bestandsbeheer.

Dienstverlening	Servicenorm	Frequentie
Tijdigheid afhandelen aanvragen Participatiewet (Pw), IOAW, IOAZ en Bbz	>85% binnen de wettelijke norm	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Preventie instroom	40% *	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Aandeel parttime werkenden**	11 %	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Aandeel (partiële) uitstroom door regulier werk binnen totale uitstroom	33%	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari

*Poortwachterresultaat gemeten ahv. verschil klantherkenning tov de daadwerkelijk instroom.

** gemeten ahv. aandeel personen met inkomsten uit arbeid in dienstbetrekking tov. totale bestand

Prognose uitkeringseenheden in absolute aantallen (obv ervaringscijfers)						
	Eijsden-Margraten	Gulpen-Witterm	Meerssen	Vaals	Maastricht	Valkenburg
Standcijfer per 1-9-2016	223	172	227	306	4009	314
Saldo eind 2017	225	175	229	309	4049	317

In de prognose is aansluiting gezocht met de verwachte landelijke stijging in 2017 van 1,15% op welke ook het macro-budget is gebaseerd.

2. Bijzondere bijstand en minimabeleid

Dienstverlening	Servicenorm	Frequentie
<i>Minimabeleid</i>		
Tijdigheid afhandelen aanvragen bijzondere bijstand	>85% binnen de wettelijke norm	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari

	Outcome: - Bijzondere bijstand Aanvragen 5800 Toekenningpercentage 70% -Aantal huishoudens declaratieregelingen Aanvragen: 6300 Toekenningpercentage 80% - Aantal individuele inkomenstoelag Aanvragen: 3800 Toekenningpercentage 70% - Aantal deelnemers bijdrage premie aanvullende ziektekostenverzekering Aanvragen: 3100 Toekenningpercentage 75% - Aantal aanvragen 250 WKO/SMI: 90/70 Toekenningpercentage 70%	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Tijdigheid afhandelen aanvragen tegemoetkoming kinderopvang	>85% binnen de wettelijke norm	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari

3. Re-integratie

Dienstverlening	Servicenorm	Frequentie
Realisatie beïnvloedbare uitstroom	- betaald werk bij 80-100% arbeidsvermogen: 50%* - betaald werk bij 30-80% arbeidsvermogen: 16%** - participatie^ bij 80-100%: 20%*** - participatie^ bij 1-80%: 15% ****	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Aandeel (partiële) uitstroom door regulier werk binnen totale uitstroom	33%	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari

* aandeel uitstroom geheel of gedeeltelijk naar werk van het bestand ingedeeld in AV 80-100

** aandeel uitstroom geheel of gedeeltelijk naar werk van het bestand ingedeeld in AV 30-80

*** aandeel dat deelneemt aan participatie voorzieningen ingedeeld in AV 80-100 en gestart vanaf 1-1-2017

**** aandeel dat deelneemt aan participatie voorzieningen ingedeeld in AV 1-80 en gestart vanaf 1-1-2017

^Definitie participatie: Vormen van wmbvu + projecten en trajecten incl. beschut werken en excl. Vrijwilligerswerk/
mantelzorg en diagnose.

4. Dienstverlening SZ MH

Dienstverlening	Servicenorm	Frequentie
Algehele Klantwaardering	Minimaal 7,0	Tenminste éénmaal per twee jaar (eind 2017)

5. Administratieve diensten

Dienstverlening	Servicenorm	Frequentie
Tijdig betaalbaar stellen uitkering	100%	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Debiteuren ontvangsten	Gebundeld I – Deel: €1.750.000,- Bijzondere bijstand: € 400.000,-	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari

6. Handhavingstaken

Dienstverlening	Servicenorm	Frequentie
<i>Handhavingstaken</i>		
Fraude onderzoeken	Totaal aantal fraudeonderzoeken, waarvan 1. ondersteunende activiteiten: 120 2. aantal afgehandelde fraudeonderzoeken: 230 , waarvan a. administratief afgehandeld incl. preventie/geen fraude aangetoond: 229 b. strafrechtelijk afgehandeld: 1	Marap momenten: 1 april, 1 september en 1 januari
Themacontroles	1	Marap momenten : 1 april, 1 september en 1 januari
Bedrag onherroepelijk opgeboekt tgv werk Sociale Recherche *	€ 700.000	Marap momenten : 1 april, 1 september en 1 januari
Bedrag geïnde fraudevorderingen	€ 300.000	Marap momenten : 1 april, 1 september en 1 januari

* Geconstateerde en opgelegde vordering

7. Bedrijfsvoering en kwaliteitszorg

Dienstverlening	Servicenorm	Frequentie
Deelname aan beleidsoverleg co-creatie	Minimaal maandelijks	n.v.t.
Controles en rapportages	Conform P&C Maastricht	Conform P&C Maastricht
Afhandeling bezwaar beroep	>85% binnen de wettelijke termijn	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Gegronde bezwaren PW	<25% van de ingediende bezwaren	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Gegronde klachten PW	<10% van de ingediende klachten	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari
Foutscore rechtmatigheid PW	<1%	Marap momenten 1 april, 1 september en 1 januari

Bijlage 1: Beschrijving dienstverlening door de uitvoeringsorganisatie (de reguliere productieafspraken)

De dienstverlening die de uitvoeringsorganisatie aan de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul (hierna deelnemende gemeenten) levert, betreft de uitvoering van het inkomens-, re-integratie- en minimabeleid. Deze werkzaamheden vallen grofweg uiteen in diensten in het kader van:

- de uitvoering van de landelijke wettelijke taken in het kader van de Participatiewet en daarmee samenhangende regelingen;
- uitvoering van het lokale minimabeleid van de deelnemende gemeenten;
- uitvoering van re-integratieactiviteiten voor de burgers van de deelnemende gemeenten;
- uitvoering van de tegemoetkoming kinderopvang in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen inclusief uitvoering sociaal medische indicatie KO;
- ondersteunende activiteiten om bovenstaande taken mogelijk te maken.

In deze bijlage staat samengevat waaruit de basisdienstverlening bestaat. Daarnaast is er natuurlijk beleid dat uitgevoerd dient te worden op basis van lokale inzichten. Uitgangspunt is dat de uitvoering zal plaatsvinden conform de Maastrichtse werkwijze zoals verwoord in het vastgestelde bedrijfsplan van de uitvoeringsorganisatie. Alsmede het Meerjarenplan SZ Maastricht-Heuvelland met als titel "Niet alles samen, wel samen alles!".

De regio Maastricht-Heuvelland streeft naar het zelfde beleid, maar het blijft een keuze van de individuele gemeenten. Als het beleid afwijkend is, dan is er sprake van couleur locale. Dat kan dan binnen de basisdienstverlening vallen, omdat alleen bijvoorbeeld de hoogte van het toe te kennen bedrag of de doelgroep anders is. Als daardoor de verwerking niet dunder wordt, blijft dit dus basisdienstverlening. In dat geval blijft de uitvoering conform de Maastrichtse werkwijze, maar zal de inhoudelijke beoordeling (zoals bijvoorbeeld de hoogte van de toekenning of de selectie van de doelgroep) afwijkend zijn. Hiervoor wordt de werkwijze van co-creatie toegepast (samenspel tussen beleid en uitvoering). Deze werkwijze leidt tot een jaarlijkse overeenkomst.

In de tabellen in deze bijlage wordt een beperkt aantal servicenormen genoemd. Het is de bedoeling om deze normen in de loop van de tijd in co-creatie zodanig te ontwikkelen dat hiermee optimaal sturing gegeven kan worden aan de kwaliteit van de geleverde dienstverlening door de uitvoeringsorganisatie.

In deze bijlage staan de verschillende uitvoeringstaken samengevat. De daarbij geldende servicenormen in een aparte bijlage toegevoegd. De uitvoering bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1) Dienstverlening cliënt / instroom, uitstroom en bestandsbeheer, minimabeleid;
- 2) Dienstverlening re-integratie;
- 3) Dienstverlening telefonie, balie en internetdiensten;
- 4) Administratieve diensten;
- 5) Uitvoering handhavingstaken;
- 6) Dienstverlening advies en projecten, bedrijfsvoering en kwaliteitszorg;
- 7) Cliëntenraden;
- 8) Communicatie.

Bij deze bijlage behoren ook de financiële gegevens per programma (re-integratie, inkomen en minima) en de uitvoeringskosten van de uitvoeringsorganisatie.

1. Dienstverlening cliënt / instroom, uitstroom en bestandsbeheer, minimabeleid

De eerste stap voor nieuwe cliënten (na de melding bij het UWV) is de melding bij de uitvoeringsorganisatie in Maastricht. De werkzaamheden van SZMH worden gebiedsgericht uitgevoerd, waarbij de aanwezigheid van consulenten in de gemeentehuizen of via de sociale teams in het Heuvelland is geborgd. Hierdoor wordt er ook service op locatie geboden. Afhankelijk van de situatie zijn ook huisbezoeken mogelijk.

Hierbij is als aanvieligroute het drieluik diagnose-plaatsing-ontwikkeling gehanteerd, zoals dat in het Beleidskader Participatiewet Maastricht-Heuvelland is beschreven. De burger is daarbij het uitgangspunt. Hij/zij werkt naar vermogen, bij voorkeur bij reguliere werkgevers. De eigen verantwoordelijkheid van mensen staat centraal; van hen wordt gevraagd dat ze vooral zelf op zoek gaan naar werk. Wanneer dat (nog) niet lukt, dan treden de gemeenten faciliterend op en bieden zij daartoe integrale dienstverlening, toegesneden op de mogelijkheden van de burger. Het pad van de aanvrager loopt daarbij als uitgangspunt langs de route diagnose-plaatsing-ontwikkeling. Individueel maatwerk is hierbij uiteraard leidend, burger en consulent geven hieraan samen invulling.

Bij de **diagnose** wordt een quick scan aan de kop van het proces ingezet en hierin vindt vraagverheldering plaats. Ook wordt aan de burger een zoektermijn van vier weken opgelegd, waarin hij/zij zelf actief op zoek gaat naar werk. Wanneer de informatie die de consulent tijdens de quick scan verzamelt (zowel vanuit inkomens- als arbeidsmarktperspectief) onvoldoende zicht geeft op de mogelijkheden van de burger, kan de verdiepende diagnose worden ingezet. Hierbij gaat het om praktijk-, medische en arbeidskundige diagnostiek alsmede aanvullende testen. Binnen de diagnose wordt ook de loonwaardebepaling ingezet. Aan de hand van alle informatie uit de diagnose bepaalt de consulent samen met de burger diens perspectief.

De **plaatsing** van burgers wordt gerealiseerd vanuit één loket; Stichting Podium24. Hierbij wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van publiek-private samenwerking. De werkgeversbenadering die op deze manier is vormgegeven is vraaggericht en aanbodgeschikt. Ten behoeve van de plaatsing van mensen wordt een detachingsfaciliteit ingericht, voor werkgevers die mensen niet rechtstreeks in dienst willen nemen.

Bij **ontwikkeling** is een onderscheid gemaakt tussen casemanagement enerzijds en de feitelijke werkplek anderzijds. Het casemanagement wordt uitgevoerd door de consulent van Sociale Zaken. Deze heeft samen met de burger de regie op het proces. De feitelijke werkplekken waar burgers zich na de plaatsing ontwikkelen, bevinden zich bij voorkeur bij reguliere werkgevers. Wanneer een geschikte werkplek ontbreekt, kan de in de regio voorhanden infrastructuur worden ingezet. Hierbij is geen sprake van enige exclusiviteit, aangezien de burger (deels) vrij is in zijn / haar keuze.

Iedere burger is zelf verantwoordelijk om zo veel en zo snel mogelijk zijn/haar eigen inkomen te verdienen. (Inkomens)ondersteuning wordt alleen daar geboden waar dat nodig is, zonder de verantwoordelijkheid over te nemen. Het is de plicht van iedere uitkeringsgerechtigde zelf om werk te zoeken en te vinden. Doet hij of zij dat niet, dan kan de uitkering worden geweigerd. Het toezien op de naleving daarvan is en blijft een belangrijke taak voor de gemeente. Inkomensondersteuning is aanvullend op wat mensen zelf kunnen verwerven. Dat geldt ook voor de inzet van instrumenten.

Alle cliënten krijgen een vaste contactpersoon, de consulent. De consulent beoordeelt de eerste aanvraag en daarna alle nieuwe aanvragen van betrokkene. Daarbij controleert en bewaakt de consulent voor al zijn cliënten de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de dienstverlening en grip op eigen leven. Deze contacten zijn, om onnodige administratieve lasten te voorkomen, vormvrij. Dit betekent dat alleen als daar een noodzaak toe is tussentijds weer diverse bewijsstukken worden opgevraagd en besproken met de cliënt. In andere situaties kan een check in Suwinet volstaan om vast te stellen dat een bepaalde situatie ongewijzigd is. Dit speelt bijvoorbeeld bij cliënten die langdurig zijn opgenomen in een instelling. Via diverse selecties in het administratieve systeem checkt de consulent of de cliënt gebruik maakt van de aangeboden rechten. Indien dit niet het geval is worden cliënten hierop actief gewezen. Indien nodig gaan consulenten ook op huisbezoek. Dit kan zowel vanuit een handhavingsvraagstuk gebeuren als vanuit dienstverlening, omdat de cliënt zelf niet in staat is om naar de locatie in Maastricht of het lokale gemeentehuis te komen.

Naast het beoordelen van aanvragen en wijzigingen in de persoonlijke situatie van cliënten, heeft de consulent ook een belangrijke verwijfsfunctie naar andere

maatschappelijke instanties, zoals bijvoorbeeld schuldhelpverlening, maatschappelijk werk, sociaal team etc.¹

In de fase van toekenning van een uitkering wordt aandacht besteed aan situaties waarin sprake is van een onderhoudsplichtige. Mensen worden gewezen op hun eigen verantwoordelijkheid om alimentatie te eisen bij de onderhoudsplichtige. Dit kan bijvoorbeeld een ex-echtgenoot zijn of een ouder van een minderjarig kind. Indien nodig geeft de uitvoeringsorganisatie invulling aan de verhaalsbevoegdheid, zodat de onderhoudsplichtige wordt aangeschreven met als doel een onderhoudsbijdrage op te leggen.

2. Dienstverlening re-integratie

Het hebben van werk, maar ook het participeren in de samenleving, draagt bij aan het versterken van de eigen kracht. Iedere interventie is daarom gericht op werken en meedoen. Wanneer mensen zich bij de gemeenten melden voor een uitkering (en bij de klantherkenning blijkt dat zij tot de doelgroep van de Participatiewet behoren) dan wel ondersteuning bij het vinden van werk, dan worden zij direct geconfronteerd met werk. Werk gaat immers boven uitkering en een goede invulling daarvan is mogelijk via het werk first-principe. Uiteraard vindt confrontatie met regulier werk allereerst plaats via Podium24, maar ook via alle andere kanalen die op de arbeidsmarkt voor handen zijn.

Daarna volgen de andere vormen van werk die in de Participatiewet worden geboden, te weten: gesubsidieerd werk, werken met behoud van uitkering, tegenprestatie, het Maastricht-Heuvelland alternatief beschut werk en arbeidsmatige dagbesteding. Voor de doelgroep jongeren (tot 27 jaar) vindt de confrontatie met werk vooral via scholing plaats. Jongeren moeten immers voldoende en adequaat opgeleid de arbeidsmarkt kunnen betreden. Met hen zal dus eerst worden bekeken of scholing nog een optie is alvorens één van de vormen van werk wordt ingezet. Net zoals werk boven uitkering gaat, gaat daarmee scholing boven uitkering. Regulier werk is het hoogste doel. Er zijn echter (groepen) mensen die daartoe (nog) niet in staat zijn. Daarvoor worden dan ook de andere vormen van werk, maar ook voorzieningen ingezet.

3. Dienstverlening balie, telefonie en internet

Bij de uitvoeringsorganisatie aan de Randwycksingel te Maastricht, kunnen alle cliënten vijf dagen per week tussen 8.30 en 16.30 uur terecht voor de dienstverlening van de consulent, zodat de cliënt ook in aanraking komt met de op locatie gepubliceerde vacatures, opleidingsmogelijkheden en plaatsingsmogelijkheden via Podium24.

¹ Deze werkwijze kan ook worden verankerd via de zogenaamde sociale teams.

Om overdrachtssituaties en wachtrijen te voorkomen werken de consultants hierbij op afspraak. Voor nieuwe cliënten en overige minima is er altijd de “helpdeskfunctie”. Dit betekent dat er altijd een medewerker beschikbaar is om direct te spreken met burgers die zonder afspraak binnen lopen. Hier kunnen cliënten ook terecht voor acute situaties, bijvoorbeeld als er een voorschot geregeld moet worden. De consultants zijn uiteraard ook telefonisch bereikbaar. Indien niet bereikbaar wordt de klant op werkdagen binnen 24 uur teruggebeld. Via internet kunnen cliënten ook regelingen aanvragen.

4. Administratieve diensten

Bij de uitvoeringsorganisatie vinden de administratieve werkzaamheden plaats die nodig zijn ten behoeve van een correcte betaling van de uitkeringen.

De werkzaamheden bestaan uit:

1. Aanmaken en beheren actueel uitkeringsdossier in GWS;
2. Verwerken van opgegeven inkomsten;
3. Verwerken van wijzigingsformulieren voor de eerstvolgende uitbetaling van de uitkering;
4. Verwerken van bulkaanvragen;
5. Berekenen van terugvorderingen en boetes;
6. Beëindigen van uitkeringen;
7. Verwerken van signalen die afkomstig zijn van het Inlichtingenbureau;
8. Betaalafspraken maken met cliënten en overige debiteuren met vorderingen;
9. Bewaken van betalingen en zo nodig extra incassowerkzaamheden uitvoeren;
10. Uitvoeren van beslag op de uitkering door derden.

5. Uitvoering handhavingstaken

De werkzaamheden op het terrein van handhaving worden vanuit de consultants aangestuurd. Dit begint met het geven van goede voorlichting aan de burger om daarmee draagvlak te creëren voor het handhaven van de sociale zekerheidswetten.

Per cliënt wordt een plan gemaakt om activiteiten op het terrein van dienstverlening, rechtmatigheid en doelmatigheid op basis van maatwerk uit te voeren. Voor het signaleren en vaststellen van fraude kunnen de consultants een beroep doen op gespecialiseerde collega's, te weten de medewerkers bijzonder en preventief onderzoek en de sociaal rechercheurs. De preventieve inzet bij de poort is hierbij essentieel met betrekking tot het resultaat. Ten behoeve van fraudeonderzoek wordt risico- en signaal gestuurd gewerkt. Dit betekent dat er intensiever gecontroleerd wordt als de kans op fraude groter is. Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van: dossieronderzoek en bestandscontrole, themaonderzoek, signalen vanuit het Inlichtingenbureau, huisbezoeken, verhoren, observaties, internetonderzoek en bestandskoppelingen.

Frequent wordt in publicaties, zoals bijvoorbeeld een persbericht of een artikel in de weekbladen en op de website, aandacht geschonken aan de handhavingstaken om hier ook een preventieve werking vanuit te laten gaan.

6. Dienstverlening advies en projecten, bedrijfsvoering en kwaliteitszorg

Onder advies en projecten, bedrijfsvoering en kwaliteitszorg vallen alle ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het primaire proces.

Deze vallen uiteen in:

- 1) Advies en projecten
- 2) Bedrijfsvoering
 - a. ICT-dienstverlening
 - b. Managementinformatie
- 3) Kwaliteitszorg
 - a. Kwaliteitsbevordering
 - b. Bezwaar en beroep
 - c. Interne Controle

Ad 1 advies en projecten

Beleid is de verantwoordelijkheid van de deelnemende gemeenten, waarbij is afgesproken om te streven naar uniformiteit in beleid en uitvoering en verschillen te beperken tot categoriale verschillen. In co-creatie tussen de beleidsmedewerkers van de deelnemende gemeenten en de uitvoeringsorganisatie wordt e.e.a. afgestemd. Hieronder vallen ook de specifieke opdrachten op basis van de lokale wensen, waarop de uitvoeringstoets wordt toegepast. Vervolgens wordt dit vertaald in de uitvoering, waarvoor het team advies en projecten verantwoordelijk is.

De opdracht van dit team is om de samenwerking met de diverse beleidsfunctionarissen en beleidsgremia soepel te laten verlopen. Zij zijn vanuit Sociale Zaken belangrijke participanten in de co-creatie met beleid, waar onder andere de uitvoering van de uitvoeringstoets en de vertaling naar concrete implementatie plaats vindt.

Uitvoerende projecten met een tijdelijke looptijd worden binnen dit team uitgevoerd.

Ad 2 Bedrijfsvoering

Op het gebied van bedrijfsvoering wordt ICT-dienstverlening en managementinformatie geleverd.

- a. ICT-dienstverlening
 - Beschikbaar stellen van de fysieke werkplek;
 - Beschikbaar stellen van inlogmogelijkheid op het netwerk van Maastricht voor de contactpersoon in de deelnemende gemeenten om zelf informatie te kunnen raadplegen;
 - Digitale archivering;
 - E-dienstverlening;
 - Beheer van GWS4all conform Maastrichtse werkwijze en inrichting;

- Uitvoeren jaarwerk GWS, leveren loonaangifte Belastingdienst;
- Verbinding met andere bronnen onderhouden (GBA-V);
- Levering gegevens aan landelijke bronnen (Digitaal KlantDossier);
- Afnemen gegevens van landelijke bronnen (Inlichtingenbureau);
- Aanmaken bestanden en selecties ten behoeve van o.a. mailingen;
- Zorgen voor een informatiebeveiliging inclusief een continuïteitsplan.

b. Managementinformatie

- Maandelijks levert de uitvoeringsorganisatie uitgebreide primaire cijfers. Uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van de vierde maand levert de uitvoeringsorganisatie de bestuursrapportage plus de analyse van de cijfers over de afgelopen periode van 4 maanden;
- De deelnemende gemeenten ontvangen uiterlijk 15 maart jaarcijfers met daarbij een analyse van de ontwikkeling van hun bestand;
- Beschikbaar stellen cijfers ten behoeve van incidentele analysevragen voor bijvoorbeeld beleidsontwikkeling in de deelnemende gemeenten;
- Leveren cijfers ten behoeve van de SISA-verantwoording van de deelnemende gemeenten.

De budgetbewaking vindt in de deelnemende gemeenten plaats. Elke deelnemende gemeente informeert de uitvoeringsorganisatie elke vier maanden over de realisatie ten opzichte van de begroting, zodat daar waar nodig afwijkende afspraken gemaakt kunnen worden.

Per vier maanden bespreken de vaste contactpersonen van de deelnemende gemeenten en de uitvoeringsorganisatie de managementinformatie en de realisatie van de dienstverleningsafspraken.

Ad 3 Kwaliteitszorg

3a. De kwaliteit in de lijn

De kwaliteitsmedewerkers bevorderen de kwaliteit van de uitvoering en de borging van de kwaliteit. De toetsers controleren de kwaliteit van de uitvoering. Het niveau van de controle is afhankelijk van het kwaliteitsniveau van de medewerker. Tot slot zijn Interne Controle (controlerende taak) en de afdeling Bezwaar en Beroep (signalering) ook betrokken bij de kwaliteitsborging. Om de kwaliteit van de uitvoering te borgen worden de volgende instrumenten ingezet:

informatiebijeenkomsten, opleiding en training, richtlijnen, kennisdocumenten en werkinstructies, werkprocesbeschrijvingen, macro's voor brieven en beschikkingen, kennissystemen zoals Schulinck en Stimulanz, intervisie/casusbespreking.

3b. Bezwaar en beroep

De afhandeling van bezwaarschriften op het gebied van sociale zaken die worden ingediend door de cliënten van de deelnemende gemeenten is opgedragen aan de uitvoeringsorganisatie.

- De uitvoeringsorganisatie stelt het verweerschrift op en verzorgt de hoorzitting;
- De uitvoeringsorganisatie zorgt voor tijdige voorbereiding, begeleiding en afhandeling van bezwaar en beroep, binnen de wettelijk gestelde kaders;
- De uitvoeringsorganisatie informeert de deelnemende gemeenten (kwantitatief) op de marap momenten maandelijks over de voortgang.

3c. Interne Controle

- Dossiercontrole en procesgerichte controle op rechtmatigheid, doelmatigheid en uitvoering via een steekproef en/of audits voor wat betreft de verstrekkingen uit het I-deel en W-deel;
- Registratie van de bevindingen;
- Twee keer per jaar aan de deelnemende gemeenten leveren van een interne controlerapportage/oplegnotitie met de conclusies en aanbevelingen;
- Bespreking met de accountant van de deelnemende gemeenten;
- Het leveren van een accountantsverklaring van de accountant van de gemeente Maastricht aan de accountants van de deelnemende gemeenten;
- Uitvoeren van specifieke onderzoeken (indien gewenst i.v.m. afwijkend beleid in deelnemende gemeenten).

7. Cliëntenraad

Momenteel wordt in Maastricht-Heuvelland toegewerkt naar één cliëntenraad Participatiewet voor de hele regio. Sociale Zaken Maastricht Heuvelland voert periodiek overleg met deze raad, nu nog raden , over zaken die de uitvoering betreffen.

8. Communicatie

De vuistregel bij communicatie met de cliënten is dat zij tijdig en volledig worden geïnformeerd over alle zaken op het terrein van sociale zaken die voor hen van belang zijn. Over regelingen en werkwijzen ontvangen alle cliënten dezelfde communicatiemiddelen. Waar het beleid van een deelnemende gemeente afwijkt van dat van de regio, wordt het communicatiemiddel of de inhoud door de uitvoeringsorganisatie aangepast aan de informatiebehoefte van die gemeente.

Consulenten en trajectbegeleiders

Mondelinge informatie is van groot belang om ervoor te zorgen dat alle burgers goed geïnformeerd zijn. De cliënten krijgen een vaste consulent die hen informeert over alles wat met de uitkering te maken heeft en met hen bekijkt of zij voor

minimaregelingen in aanmerking komen. Verder kunnen de cliënten met al hun vragen over de uitkering en minimaregelingen bij de consulent terecht.

Dienstverlening staat hoog in het vaandel. Daarom krijgen nieuwe cliënten een dienstverleningsgesprek, waarin uitgebreide informatie wordt gegeven over rechten en plichten. Maar ook wordt een dienstverleningsgesprek gevoerd met cliënten waarvan de uitkering beëindigd wordt. In dit gesprek worden zij geïnformeerd over zaken die wijzigen door de beëindiging van de uitkering.

Cliënten die een traject naar werk of activering volgen hebben een vaste trajectbegeleider die hen informeert over alles wat met het traject te maken heeft. Zij zijn voor dat onderwerp ook de vaste vraagbaak voor de cliënt.

Schriftelijke informatie

Alle cliënten met een Pw-uitkering krijgen een spelregelboekje en een folder over minimaregelingen. Hierin staat informatie over de dienstverlening, de uitkering, rechten en plichten, werk, aanvullende regelingen en zorg. De informatie wordt op afwijkend van een deelnemende gemeente of afwijkende contactgegevens door de uitvoeringsorganisatie aangepast en aangevuld met informatie over de regelingen en intermediairs in die gemeente.

Periodiek ontvangen de burgers met een uitkering of een laag inkomen informatie van de uitvoeringsorganisatie. Dat kan zijn per post, per mail of in een mondeling gesprek. Hierbij gaat het niet alleen om uitkering gerelateerde onderwerpen, maar ook over bijvoorbeeld goede vakantie- en uittips. De afzonderlijke deelnemende gemeenten kunnen ook input leveren voor de inhoud van de informatie.

Over de regelingen voor minima staan tevens regelmatig artikelen op de gemeentepagina's van de huis-aan-huis bladen, zeker wanneer het regelingen betreft die vóór een bepaalde datum moeten worden aangevraagd. Deze artikelen ontvangen de communicatiemedewerkers van de deelnemende gemeenten via mail voor plaatsing op de gemeentepagina's.

Internet

Op de website van de uitvoeringsorganisatie staan pagina's met informatie over sociale zekerheid, werk en arbeidsintegratie. Deze informatie geldt grotendeels voor alle burgers van de regio Maastricht-Heuvelland.

Waar nodig wordt aangegeven hoe de werkwijze of regeling afwijkt voor de burgers van een bepaalde gemeente. Ook de informatie over de regelingen die alleen voor een specifieke gemeente gelden, wordt op deze pagina's opgenomen. Op de website van de deelnemende gemeenten worden links geplaatst naar de informatie op de site van de uitvoeringsorganisatie. Op deze wijze kan de informatievoorziening op een efficiënte en synchrone wijze verlopen. Het staat de deelnemende gemeenten vrij om zelf ook informatie op de gemeentesite te plaatsen, maar in dat geval zijn zij zelf verantwoordelijk voor het onderhoud.

Huisstijl

De huisstijl van de uitvoeringsorganisatie zal gebruikt worden in alle uitingen. Hiervoor is gekozen vanuit het oogpunt van efficiency, kostenbesparing en praktische uitvoerbaarheid.

Afgesproken is dat een modus gezocht zal worden (dit kan op een eenvoudige laagdrempelige wijze gerealiseerd worden) waarop herkenbaarheid van de deelnemende gemeenten in communicatie-uitingen gerealiseerd kan worden, bijvoorbeeld door in de communicatie aandacht te besteden aan voorbeelden uit die gemeenten.



Gemeente Maastricht

Uitvoeringsovereenkomst 2017

Beleid en Ontwikkeling

Welzijn, Zorg en Gezondheid en Jeugd

Sociale Zaken

21 december 2016 (definitief)

Inhoud

1	Algemene deel	3
1.1	Identificatie van partijen	3
1.2	Uitgangspunten	3
1.3	Gezamenlijke uitdaging	4
1.4	Ondertekening	4
2	Prestatieafspraken	5
2.1	Toegang (Wmo en Jeugd)	5
2.2	Voorziening Kinderopvang (melding, registratie & handhaving)	

1 Algemene deel

1.1 Identificatie van partijen

Ondergetekenden

Beleid en Ontwikkeling, hierbij vertegenwoordigd door de manager Sociaal, hierna te noemen 'opdrachtgever' en Sociale Zaken, hierbij vertegenwoordigd door de manager Sociale Zaken, hierna te noemen opdrachtnemer

Overwegende dat:

- De basis voor deze uitvoeringsovereenkomst wordt gevormd door:
 - Stadsvisie 2030
 - Coalitieakkoord 'Wij Maastricht' 2014-2018
 - Programmabegroting 2017, programma 5/6
 - Sociale Visie 2030
 - Beleidsplan Jeugd 2014-2018
 - Regionale nota gezondheidsbeleid Zuid-Limburg 2012-2015 " een gezonde koers voor Zuid-Limburg" (vastgesteld d.d. 31 mei 2011)
 - Toekomstagenda Sociaal Domein 2022 (vastgesteld dd 25 februari 2015)

Verklaren te zijn overeengekomen dat

de opdrachtnemer zich verbindt om de specifiek in deze uitvoeringsovereenkomst nader beschreven prestaties te leveren voor het daarvoor beschikbaar gestelde budget.

1.2 Uitgangspunten

Deze uitvoeringsovereenkomst kan pas als sturingsdocument dienen als minimaal de volgende vragen zijn beantwoord:

- *Wat moet er gebeuren?*
De opdrachtgever geeft in concrete termen de te leveren prestaties aan.
- *Hoe wordt dit gerealiseerd?*
Als de 'wat'-vraag duidelijk is omschreven in deze uitvoeringsovereenkomst, dan is het aan de uitvoerende sector (opdrachtnemer) om in een ander deel van haar bedrijfsplan concreet aan te geven, hoe zij datgene wat van haar wordt gevraagd wil gaan realiseren. Daarbij komen ook de eigen bedrijfsvoeringsaspecten aan bod.
- *Wat mag het kosten?*
 - De status van deze uitvoeringsovereenkomst is pas definitief als het bedrijfsplan van de opdrachtnemer - waar deze uitvoeringsovereenkomst een onderdeel van vormt - door de directieraad formeel is bekrachtigd. Formele toedeling van budgetten vindt plaats door de directieraad.
 - Het door de directieraad vastgestelde budget voor deze uitvoeringsovereenkomst kan alleen worden gewijzigd als de directieraad daartoe toestemming heeft verleend.
- *Hoe gaan we met elkaar om?*
 - Beide partijen komen hun afspraken na.
 - Beide partijen kunnen elkaar altijd om informatie vragen.
 - Beide partijen geven elkaar tijdig informatie, waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat de ander hier graag van op de hoogte wil worden gebracht.
 - Beide partijen kiezen voor co-creatie, daar waar zich zaken aandienen waarover het wat en hoe nog niet afgesproken is, maar wel van invloed zijn op de te leveren prestaties
 - Beide partijen hebben de intentie om verschillen van inzicht over de bepalingen in deze uitvoeringsovereenkomst gezamenlijk en naar redelijkheid en billijkheid op te lossen.
 - De opdrachtnemer meldt in het kader van zijn opdracht constatering/ontwikkelingen tijdens de uitvoering van werkzaamheden aan de opdrachtgever. Dit houdt in dat hij effecten van het gevoerde beleid en knelpunten signaleert en communiceert naar de opdrachtgever.
 - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de door hem aangenomen opdracht, ongeacht wie de opdracht uitvoert.
 - Een door de directieraad vastgestelde opdracht kan alleen tussentijds worden gewijzigd door opdrachtgever én opdrachtnemer.
- *Zijn/worden de te leveren prestaties gerealiseerd?*
 - De opdrachtnemer rapporteert mondeling in kwartaalgesprekken/marappen eventueel ook schriftelijk aan de opdrachtgever conform onderling gemaakte afspraken wat betreft frequentie en inhoud.

- **Wat doen we bij geschillen?**

Is er een verschil van inzicht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de afspraken in deze uitvoeringsovereenkomst, dan treden beide partijen met elkaar in overleg teneinde tot een voor ieder werkbare oplossing te komen.

1.3 Gezamenlijke uitdaging

Gemeente, inwoners, welzijnsorganisaties en zorgaanbieders zijn alweer een aantal jaren bezig met het ontwikkelen van een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning. Zowel op lokaal als op regionaal niveau zijn vernieuwingen in gang gezet. Verschillende pilots voor de vernieuwing van individuele maatwerkvoorzieningen zijn van start gegaan. Innovatie en -tenderregelingen zijn uitgezet voor burgers en/of vrijwilligersorganisaties. We zijn bezig met het bewerkstelligen van een omslag in denken en doen. Maar we staan pas aan het begin, we zijn er nog niet. Vanuit de Toekomstagenda Sociaal domein M-H is nog meer ingezet op het versterken van de individuele en collectieve kracht en het sterker verbinden van de systeemwereld met de leefwereld. Naast het beheersbaar houden van de kosten is daarom het creëren van verdergaande samenhang dé opgave voor 2017. Samenhang tussen de toegangen van SZ onderling (jeugd, wmo en participatie) vanuit de 1 gezin, 1 plangedachte. Maar ook samenhang tussen de toegang van SZ en de sociale teams. De in ontwikkeling zijnde Transformatieagenda jeugdhulp Zuid-Limburg zal eveneens zijn vertaling krijgen in 2017. Onze gezamenlijke uitdaging is de ondersteuning en zorg dichterbij de mensen te brengen en samen met onze partners in het veld toe te werken naar een open netwerk samenwerking. Parallel aan deze ontwikkelingen loopt de reguliere dienstverlening naar onze burgers. We streven gezamenlijk naar het zo geruisloos mogelijk invoeren van vernieuwingen ook in 2017. Daarvoor moeten de handen van beleid en uitvoering ook in 2017 ineengeslagen blijven. Per kwartaal zullen beleid en uitvoering samen kijken of de afspraken nog op koers liggen.

De transformatie is niet alleen een uitdaging voor beleid en uitvoering maar ook voor inkoop. Alledrie de partijen zullen regelmatig met elkaar in overleg moeten over de nadere invulling van het wat en hoe. Immers de uitwerking van de Toekomstagenda Sociaal Domein en transformatieagenda jeugdhulp zal tot nieuwe en/of andere keuzes kunnen leiden de komende periode. Voldoende uitdagingen voor 2017, allemaal met het oog op de burger die zo van betekenis is en kan zijn voor onze samenleving.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Namens opdrachtgever:

Naam:

M. Arents

Functie:

Manager Beleid en Ontwikkeling/ Sociaal

Handtekening:

Plaats en datum:

Maastricht, 1/2/17

Namens opdrachtnemer:

Naam:

J. Zock

Functie:

Directeur Sociale Zaken

Handtekening:

Plaats en datum:

Maastricht, 1/2-2017

2 Prestatieafspraken

2.1 Toegang (Wmo en Jeugd)	
Begrotingsprogramma	5 & 6 - Samenleven
Portefeuillehouder	Wethouder J. Gerats en wethouder M. Damsma
1 Wat wil het bestuur bereiken?	
Wat is de programma-doelstelling?	Maastricht is een stad waar iedereen een eerlijke en gelijke kans krijgt en pakt om zich te ontwikkelen en te ontplooiën. Mensen zijn niet gelijk, mensen zijn wel gelijkwaardig. Verschillen tussen mensen zorgen voor leven en dynamiek. Het streven is dat onze inwoners zo volwaardig mogelijk aan de samenleving en aan het sociale leven kunnen deelnemen.
Beleidsmatige context programma	Wet & regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) - Jeugdwet - Beleidsplan Jeugd 2014-2018 - Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 - Verordening jeugdhulp 2015 - Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Maastricht - Beleidsregels jeugdhulp 2015 - Collegenota: "inzet passende ondersteuning sociaal domein 2015 - Dienstverleningsovereenkomst inkoop inclusief addendum (inkoop ambulante begeleiding Jeugd)
Wat is de doelstelling?	Voor jeugdigen is het doel dat zij in staat worden gesteld om gezond en veilig op te groeien waardoor zij over voldoende toekomstperspectief beschikken om zo zelfstandig mogelijk deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer. Voor volwassenen is het doel dat mensen met een beperking, een chronisch psychisch of psychosociaal probleem naar vermogen zelfstandig kunnen functioneren of deelnemen aan het maatschappelijke verkeer. Hierbij staan resultaat, middels een optimale zelfredzaamheid, participatie en de principes van de kanteling centraal.
Wat merkt de burger daarvan?	Burgers kunnen bij de gemeente terecht voor een proces van informatie, advies, vraagverheldering, planvorming, inzet passende ondersteuning, inregelen van ondersteuning en nazorg.
2 Wat gaan we daarvoor doen?	
Prestatiedoelstelling 1	De gemeente voert regie op toegang en uitvoering (Wmo en Jeugd).
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	a) Het geven van adequate en kwalitatief goede informatie en advies aan mensen die een beperking ervaren in het meedoen (bij het zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer) en diens mantelzorger en/of ouder over de mogelijkheden tot ondersteuning vanuit algemene gebruikelijke voorzieningen en individuele mogelijkheden.

	<p>b. Het doorontwikkelen van verbindingen met lokale netwerkpartners zoals zorgstructuren van scholen, praktijkondersteuners van huisartsen en sociale teams i.o teneinde tot beter maatwerk te komen. Het voeren van het keukentafelgesprek: het voeren van een oplossingsgericht gesprek samen met burger, waarbij hij zoveel mogelijk in zijn eigen kracht wordt gezet. Het doel is om client zoveel mogelijk de eigen regie te laten voeren/behouden met ondersteuning van zijn eigen sociaal netwerk. Het informeren en adviseren van de cliënt en -mantelzorgers over de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning bij het keukentafelgesprek en inzetten van cliëntondersteuning als activering.</p> <p>c. Het vervullen van signaleringsfunctie.</p> <p>d. Het beschrijven van een resultaatgericht ondersteunings/ familiegroepsplan. In het verslag wordt samen met de burger en diens mantelzorgers beschreven welk resultaat bereikt moet worden met de dienstverlening en desgewenst welke instrumenten of interventies de regisseur in overleg met de burger en mantelzorgers hiervoor wenst in te zetten. Het ondersteuningsplan heeft tevens de functie van opdracht aan de dienstverlener en vormt de basis voor het plan van aanpak van de opdrachtnemer.</p> <p>e. Optimaliseren van het inregelen berichtenverkeer met zorgaanbieders en toegang.</p> <p>f. Periodiek onderzoek: De (toekennings)termijn voor de duur van de voorziening is in het besluit (enigszins) geformaliseerd met de 'in beginsel termijn' van drie jaar. De mate en frequentie waarin nazorg plaatsvindt wordt overgelaten aan de professionaliteit van de toegang. Door monitoring van de omvang en periodiciteit in het eerste jaar kan dit vanaf 2017 worden genormeerd.</p> <p>g. Het implementeren en uitvoeren van de nieuwe arrangementensystematiek voor de nieuwe taken wmo en jeugd</p> <p>h. Het gezamenlijk uitwerken van de verbinding tussen toegang en sociale teams begin 2017.</p>
Hoe wordt dit gemonitord?	Kwalitatieve voortgangsrapportage en kwantitatieve maandrapportage SZ (zie 2015)
Prestatiedoelstelling 2	Optimaliseren kwaliteit digitaal instrument PasopjeGeld
Welke prestatie willen we hiervoor realiseren?	<ul style="list-style-type: none"> - Inhoudelijk beheer "Pas op je geld" - Monitoren en evalueren van het gebruik van de genoemde site. - Doorontwikkeling van de website Pas op je Geld
Hoe wordt dit gemonitord?	Kwalitatieve en kwantitatieve maandrapportage SZ
Prestatiedoelstelling 3 Procesondersteuner CJG 043	Digitale doorontwikkeling CJG 043 en wijkgericht preventie- en informatiebijeenkomsten ter versterking van de eigen kracht en het probleemoplossend vermogen van ouders en jongeren.
Welke prestatie willen we hiervoor realiseren?	<ul style="list-style-type: none"> • Resultaten 2017: verder doorontwikkelen, versterken en vervlechten. • Onderhouden inhoudelijke informatie en agenda (bijhouden) voor de CJG 043 website • Organiseren van (wijkgerichte) thema bijeenkomsten rondom vragen over opvoeden en opgroeien • Kalender met opgroei- en opvoedactiviteiten voor opvoeders en jeugdigen in de regio Maastricht-Heuvelland • Inzetten (vraaggericht) deskundigheidsbevordering t.a.v. opvang

	specifieke doelgroepen in basisvoorziening (bijv. uitrol Triple-P) <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren regierol toegang Jeugd, in nauwe samenwerking met de procesondersteuner CJG Heuvelland en onder aansturing van team Jeugd. • Doorontwikkeling samenwerking met ketenpartners.
Hoe wordt dit gemonitord?	Kwartaalrapportages mbt: <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen georganiseerde bijeenkomsten (deskundigheidsbevordering "opvoeden en opgroeien" voor basisvoorzieningen zoals scouting, sportverenigingen • Aantallen preventie- en informatiebijeenkomsten in buurten/wijken • Aantal sessies Triple-P (positief opvoeden) • Aantallen vragen om informatie via e-mail + informatie over de aard van de vragen • Aantallen bezoekers van de website en zoekgedrag op website • Resultaten van enquête onder ouders/opvoeders.
Prestatiedoelstelling 4	Procesondersteuning Verwijsindex
Welke prestatie willen we hiervoor realiseren?	Netwerkcoördinatie: <ul style="list-style-type: none"> - Bewustzijn versterken - Eenduidige criteria ontwikkelen - Zorgdragen dat systeem actief wordt gebruikt - Verbinden van signaal tot interventie (partijen bij elkaar brengen)
Hoe wordt dit gemonitord?	Kwantitatieve maandrapportage SZ
Prestatieafspraken 5a Financiële maatwerk voorzieningen (sociale alarmering en maaltijdvoorziening)	Sociale Alarmeringen en Maaltijdvoorzieningen Verstrekken financiële bijdrage sociale alarmering en maaltijdvoorziening
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	Tijdig beschikken voorzieningen conform Awb 90% Aantal afgegeven beschikkingen Voor 2017 wordt gestuurd op continuering van de regeling zoals die heden loopt. De intentie is om in 2017 een 1 ^e aanzet te maken tot een kwaliteitsslag van de regeling, zijnde met betrekking tot het werkproces en de informatievergaring (managementinformatie). Totaal aantal gebruikers van beide voorzieningen; van beide regelingen (sociale alarmering en maaltijdvoorziening) <ul style="list-style-type: none"> ○ voor maaltijdvoorziening uit te splitsen naar: totaal aantal gebruikers maaltijdvoorziening aan huis en maaltijdvoorziening op locatie ○ voor sociale alarmering uit te splitsen naar: totaal aantal gebruikers professioneel zorgopvolging of opvolging contactpersonen ○ Financiële bijdrage gemeente per voorziening (maaltijdvoorziening en sociale alarmering en tevens uitgesplitst naar soort (zie boven) per maand/ per jaar. In 2017 stroomlijnen van deze maatregel met andere inkomensondersteunende maatregelen en andere doelgroepen

Hoe wordt dit gemonitord?	Kwantitatieve maandrapportage SZ
Prestatieafspraken 5b Financiële maatwerk voorziening (WKO en SMI)	<p>Wet KinderOpvang (WKO) en Sociaal Medische Indicatie (SMI)</p> <p>Verstrekken financiële tegemoetkoming aan ouders die op grond wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen en van de verordening Kinderopvang daarvoor in aanmerking komen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tegemoetkoming WKO bedoeld voor ouders met een uitkering PW die een re-integratietraject of verplicht inburgeringstraject volgen (mogelijk dat de huidige criteria in 2017 worden gewijzigd) 2. Het toetsen van aanvragen SMI en afgeven van indicatie SMI door team Jeugd 3. Behandelen aanvragen tegemoetkoming WKO op grond van sociaal medische indicatie van begin tot einde.
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren	Afhandeling binnen de wettelijk gestelde termijnen. Aansluiten bij de in gang gezette ontwikkeling ten aanzien van het team Jeugd. In 2016 heeft in relatie tot team Jeugd een wijziging in de organisatiestructuur plaatsgevonden en is het werkproces geoptimaliseerd. Dit wordt in 2017 verder doorontwikkeld.
Hoe wordt dit gemonitord?	<p>Maandelijkse/kwartaalrapportages mbt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen verleende nieuwe maatwerkvoorzieningen per gemeente (instroom/uitstroom) • Aantallen herzieningen/herindicaties per gemeente • Aantal aanmeldingen per contractpartner en evt. wachtlijsten • Aantallen bezwaar- en beroepszaken, en resultaten • Aantallen klachten, naar categorie en resultaten
Prestatieafspraken 5c Financiële maatwerk voorziening (Mantelzorg waardering)	Mantelzorgwaardering Verstrekken financiële waardering voor mantelzorg
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	Uitvoering van het beleid met betrekking tot de mantelzorgwaardering 2017
Hoe wordt dit gemonitord?	Kwantitatieve maandrapportage SZ
Prestatieafspraken 5d Financiële maatwerk voorziening (Meerkostenregeling)	Meerkostenregeling (verstrekken van een tegemoetkoming van € 100,- als tegemoetkoming voor chronisch zieken of beperkten)
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	Uitvoering van het beleid met betrekking tot de meerkostenregeling 2017
Hoe wordt dit gemonitord?	Kwantitatieve maandrapportage SZ
Prestatieafspraken 6a Individuele maatwerkvoorziening	Verstrekken van individuele maatwerkvoorzieningen Wmo en Jeugd
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	<p>Het toetsen van juridische kaders en afgeven van beschikkingen met navolgende kwaliteitskaders</p> <p>- Aantal afgegeven beschikkingen Wmo en Jeugd 90%</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Tijdigheid beschikkingen - Foutscore rechtmatigheid - Aantal herbeoordelingen ikv second opinion 10% - % gegronde bezwaarschriften <33% - Verhouding indicatie PGB/ZIN per wmo.jeugd maatwerkvoorziening - Uitvoeren indicatie PGB en individuele maatwerkvoorzieningen - Correcties Eigen Bijdrage bij CAK n.a.v. onderbenut PGB via trekkingsrecht <p>Maken van afspraken mbt ontbureaucratisering. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij het actieplan "Toekomstagenda Sociaal Domein" ivm deregulering garanderen van de kwaliteit van de ondersteuning en verbeteren van de toegang.</p> <p>In 2017 worden de voorbereidingen getroffen voor een nieuw kwaliteitssysteem. Hierin wordt kwaliteit getoetst adhv outcomecriteria. het eerste kwartaal wordt op M-H niveau een voorstel ontwikkeld mbt klantervaringsonderzoeken. In 2016 heeft het eerste klantervaringsonderzoek plaatsgevonden, hierop vind in 2017 verdere doorontwikkeling plaats. (bv pilot MCJO)</p> <p>Resultaatsturing en kostenbewustzijn door middel van vroegtijdige interventies ontwikkelingen voorliggend veld</p> <p>Het continu verbeteren van processen en werkwijzen in samenwerking met beleid.</p> <p>Streven naar een goede en (vroeg)tijdige verbinding tussen beleid en uitvoering. In co-creatie zaken samen oppakken. Is gerelateerd aan onderstaand punt: Een bijdrage leveren aan de beleidsmatige ontwikkelopgaves zowel lokaal als op de schaal Maastricht Heuvelland.</p> <p>Ontwikkelen en uitrol van de methodiek 1g1p1r zowel bij Toegang als bij partners/aanbieders/artsen enz.</p> <p>Meer ruimte creëren voor maatwerkvoorzieningen binnen de geldende kaders.</p>
Hoe wordt dit gemonitord?	Kwantitatieve maandrapportages SZ Voorlopig handhaven huidige kwantitatieve monitor en indicatoren 2015
Prestatieafspraken 6b Individuele maatwerkvoorziening	Beschermd wonen Het bieden van onderdak (bed, bad en brood), verzorging en begeleiding aan mensen met psycho sociale problematiek, gericht op participatie en het bieden van een veilige omgeving, en niet primair op herstel. Dit is een centrumtaak die de gemeente Maastricht uitvoert voor de subregio's Heuvelland en Westelijke Mijnstreek (Maastricht, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittern, Valkenburg en Vaals, Sittard-Geleen, Beek, Schinnen en Stein, Meerssen).
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	<ul style="list-style-type: none"> • Toegang: Sociale zaken draagt zorg voor het voorzitterschap en administratieve¹ ondersteuning van de Centrale Voordeur MO en BW • Toegang: Sociale zaken draagt zorg voor het formuleren van het maatwerkarrangement, nadat de Gemeenschappelijke Voordeur OGGZ hierin heeft geadviseerd. • Toegang: Sociale zaken geeft binnen de wettelijke termijn beschikking af namens het

¹ Ambitie is om deze ondersteuning over te hevelen, wordt in overleg ingeregeld

	<p>college van BenW van Maastricht;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toegang: Sociale zaken draagt zorg voor de aanmelding van de cliënt bij de betreffende opvangorganisatie • Toegang: Sociale zaken handelt melding af aan CAK of via regio en ingeval van PGB aan SVB • Registratie: Sociale zaken registreert de persoonsgegevens in GWS conform de wettelijke bepalingen • Bezwaar: Sociale zaken doet voorbereidend werk tav de bezwaarschriftprocedure en adviseert aan BenW van de betrokken gemeente • Klachten: Sociale zaken draagt zorg voor de behandeling van klachten. • Aandachtspunt 2017: <ul style="list-style-type: none"> - Wijziging van de arrangementensystematiek
Hoe wordt dit gemonitord?	<p>Kwartaalrapportages mbt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen verleende nieuwe maatwerkvoorzieningen per gemeente (instroom/uitstroom) • Aantallen herzieningen/herindicaties per gemeente • Aantal aanmeldingen per contractpartner en evt. wachtlijsten • Aantallen bezwaar- en beroepszaken, en resultaten • Aantallen klachten, naar categorie en resultaten
Prestatieafspraken 6c Maatschappelijke opvang	<p>Maatschappelijke opvang Het bieden van onderdak en opvang aan dak- en thuisloze burgers, alsmede ondersteuning en begeleiding naar een meer zelfstandig perspectief op alle leefgebieden. Dit is een centrumtaak die de gemeente Maastricht uitvoert voor de regio Maastricht-Heuvelland. Sinds 2016 wordt MO beschouwd als maatwerkvoorziening. Uitzondering is de dag- en nachtopvang (Singel 9). Deze voorziening wordt als Algemene voorziening beschouwd.</p>
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	<ul style="list-style-type: none"> • Toegang: Sociale zaken draagt zorg voor het voorzitterschap en administratieve ondersteuning van de Centrale Voordeur MO en BO • Toegang: Sociale Zaken geeft binnen de wettelijke termijn (een toegangs- cq een beëindigings-) beschikking af namens het college van BenW van Maastricht, nadat de betreffende uitvoeringspartners per iedere eerste van de maand een lijst van cliënten heeft afgegeven. • Toegang: Sociale Zaken draagt zorg voor de aanmelding van de cliënt bij de betreffende opvangorganisatie middels een afschrift van de beschikking. • Registratie: Sociale zaken registreert de persoonsgegevens in GWS conform de wettelijke bepalingen • Bezwaar: Sociale zaken draagt zorg voor de afhandeling van bezwaarschriften
Hoe wordt dit gemonitord?	<p>Kwartaalrapportages mbt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen verleende nieuwe maatwerkvoorzieningen (instroom/uitstroom) • Aantallen herzieningen/herindicaties • Aantal aanmeldingen per contractpartner en evt. wachtlijsten • Aantallen bezwaar- en beroepszaken, en resultaten
Prestatieafspraken 7	<p>Toekomstagenda Sociaal Domein Meedenken –bewegen en -doen in het proces van transformatie</p>
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	<p>In 2017 wordt de vervolgstap gezet naar meer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. integraliteit in de toegang <ul style="list-style-type: none"> - meer verbinding jeugd en wmo door intensievere samenwerking 18-/18+ - meer verbinding tussen wmo/arbeidsmatige dagbesteding - meer verbinding tussen jeugd en het jongerenteam 2. vanuit een gezin, een plan, samenwerken in de gebiedsgerichte aanpak 3. opdoen meer gebiedsgerichte kennis door consulenten jeugd en wmo 4. In eerste kwartaal afspraken verdere vormgeving toegang en mantelzorg 5. Deelnemen aan de toekomstagenda Sociaal Domein ikv de transformatie. 6. Vormgeven aanspreekpunt zwerfjongeren
Hoe wordt dit gemonitord?	<p>Kwartaalgesprekken en monitoring actieplannen toekomstagenda Sociaal Domein.</p>
Prestatieafspraken 8a	<p>Realisatie taakstelling statushouders</p>

Specifieke maatwerk voorziening	Het voeren van regie op de realisatie van de taakstelling huisvesting statushouders conform de wettelijke verplichting. De inzet richt zich op de realisatie van de lopende taakstelling alsmede het inlopen van eventuele achterstanden. Sector sociale zaken levert de regievoerder. Eea is afhankelijk van het Bestuursakkoord van de VNG en het programma "Uitvoeringsopgave vluchtelingen"
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	<p>De prestatiedoelstelling wordt gerealiseerd door middel van:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het voeren van een strakke regie op de realisatie, de contacten met het COA, het Woningburo en de corporaties. Koppeling personen aan woningen in samenwerking met het Woningburo Maastricht. Organiseren uitnodigen personen voor woningbezoeking, ondertekenen huurcontract en aanvragen uitkering en inrichtingskrediet via Sociale Zaken. Onderhouden nauwe contacten met COA incl. de samenwerking met de regievoerder aan de zijde van het COA. Onderhouden nauwe contacten met Woningburo Maastricht en corporaties ten aanzien van tijdige beschikbaarstelling woningen en oplossen knelpunten. Onderhouden contacten met Stichting Vluchtelingenwerk voor de begeleiding van de nieuwkomers bij eerste vestiging in Maastricht. Onderhouden ambtelijke contacten met de provincie en regiogemeenten binnen het ambtelijk overleg huisvesting statushouders. Door een actieve aandacht en direct te reageren naar zowel COA als corporaties en statushouders, het proces verbeteren en versnellen. Het (samen)ontwikkelen van innovaties in het proces van de realisatie van de taakstelling huisvesting statushouders. Een band opbouwen met de statushouder voor zover relevant voor versnelling huisvesting Registratie en rapportage t.b.v. COA, opdrachtgever en bestuur (gemeente en evt ook corporaties). Periodiek overleg met beleidsafdeling. Deelname aan TaskForce BW <p>Outcome (mede afhankelijk van inzet, bijdrage partners):</p> <ol style="list-style-type: none"> De lopende reguliere taakstellingen worden binnen de termijnen ingevuld en dat de achterstand wordt ingelopen conform het plan van aanpak (inspanningsverplichting). <p>Beleid en Ontwikkeling (Wonen en Werken) Beleid en Ontwikkeling is verantwoordelijk voor de bestuurlijke afstemming, de bestuurlijke relaties met de provincie en de periodieke rapportage naar de provincie.</p>
Hoe wordt dit gemonitord?	Via de registratie door het COA van de gerealiseerde taakstelling huisvesting statushouders, zowel op het niveau van de bestaande achterstand als de reguliere taakstelling in de betreffende periode. Omdat in de registratie van het COA regelmatig vervulling is geconstateerd, draagt de regievoerder zorg voor een eigen registratiemethode voor intern gebruik.
Prestatieafspraken 8b Specifieke maatwerkvoorziening	Overige taken statushouders - coördinatie uitvoering inburgering en begeleiding 18- op casuïstiekniveau - coördinatie uitvoering inburgering en begeleiding 18+ op casuïstiekniveau
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	Nog nader uit te werken in 2017
Hoe wordt dit gemonitord?	Nog nader uit te werken in 2017
3 Wat mag het kosten in 2017?	
Prestatieafpraak 1:	Regievoering op uitvoering en toegang
Prestatieafpraak 2:	Pasopje Geld
	€ zie collegenota 19/7/2016 € 14.644,-

Prestatieafspraken 3 :	Procesondersteuning Verwijsindex	€ 41.826,-
Prestatieafspraken 4:	Procesondersteuning CJG Maastricht/Heuvelland	€ 159.120,-
Prestatieafspraken 5a:	Sociale alarmering en maaltijdvoorziening	€ 12.087,-
Prestatieafspraken 5b:	Uitvoering WKO	€ 60.533,-
	Uitvoering SMI	€ 54.335,-
Prestatieafspraken 5c:	Mantelzorgwaardering/ondersteuning	€ 31.000,-
Prestatieafspraken 5d:	Meerkostenregeling	€ 42.000,-
Prestatieafspraken 6a:	Individuele maatwerkvoorzieningen wmo/jeugd	€ zie collegenota 19/7/2016
	Correcties Eigen Bijdrage bij CAK nav onderbenut PGB via trekkingsrecht	€ 1fte voor 1 maand
Prestatieafspraken 6b:	Beschermd wonen	€ zie collegenota 19/7/2016
Prestatieafspraken 6c:	Maatschappelijke opvang	€ 122.400,- + € 45.900,-
Prestatieafspraken 5d:	Toekomstagenda Sociaal domein	€ pm
Prestatieafspraken 6a:	Realisatie taakstelling statushouders	€111.797,-

2.2 Prestatie: Overige voorziening Kinderopvang (melding, registratie & handhaving)

Begrotingsprogramma	Programma 5/6
Portefeuillehouder	Wethouder Damsma
1 Wat wil het bestuur bereiken?	
Wat is de product-doelstelling?	Het beheren van de lokale versie van het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (t.b.v. kinderdagverblijven, organisaties voor buitenschoolse opvang, gastouderbureaus, gastouders en peuterspeelzalen).
Beleidsmatige context programma	"Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen" en aanverwante regelgeving.
2 Wat gaan we daarvoor doen?	
Prestatiedoelstelling:	Melding, registratie en handhaving kinderopvang en peuterspeelzalen binnen de kaders van bovenstaande regelgeving.
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	<ul style="list-style-type: none"> - Verwerken binnen wettelijke termijn van nieuwe meldingen en mutaties in het landelijk register kinderopvang en peuterspeelzalen - Handhaven conform handavings- en boeteprotocol bij niet-gemelde kinderopvang, bij door de GGD geconstateerde overtredingen wettelijke kwaliteitseisen kinderopvang en peuterspeelzalen en bij het niet onwijd doorgeven van wijzigingen - Gebruik maken en actueel houden van GIR-handhaving (digitaal systeem mbt handhaving, nieuwe meldingen en wijzigingen, waaruit het jaarverslag voor een groot deel gegenereerd kan worden.)GGD opdracht geven tot hersinspectie na gestelde handhavingstermi - Tijdig aanleveren van gegevens tbv het jaarverslag kinderopvang - Up to date houden van gemeentelijke internetpagina mbt melding, registratie en handhaving

	<p>kinderopvang en peuterspeelzalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeren van kinderopvang- en peuterspeelzaalorganisaties met betrekking tot procedure van de aanvraag en/of handhaving <p>Indicatoren:</p> <table border="1" data-bbox="454 353 1417 501"> <tr> <td>Aantal nieuwe meldingen</td> <td>72 (=is aantal nieuwe meldingen in 2015)</td> </tr> <tr> <td>Aantal handhavingen</td> <td>15 % van instellingen/gastouders na jaarlijkse inspectie</td> </tr> <tr> <td>Doorlooptijd aanvragen</td> <td>Max 10 weken</td> </tr> <tr> <td>Aantal bezwaren</td> <td>Max 10 % van de beschikkingen</td> </tr> <tr> <td>Aantal gegronde bezwaren</td> <td>Max 1 % van de beschikkingen</td> </tr> </table> <p>Standcijfers uit het landelijk register kinderopvang (stand van zaken 24-11-2015)</p> <p>Standcijfers uit het landelijk register kinderopvang (stand van zaken 28-11-2016)</p> <p>201 geregistreerde gastouder 2 geregistreerde gastouderbureaus 42 geregistreerde kinderdagverblijven 26 geregistreerde buitenschoolse opvang 2 geregistreerde peuterspeelzalen</p> <p>75 nieuwe meldingen tot 28-11-2016:</p> <p>47 gastouders</p> <p>25 kinderdagverblijven (grootste deel eenmalig ivm overname door kinderopvang)</p> <p>5 buitenschoolse opvang</p> <p>1 peuterspeelzaal</p>	Aantal nieuwe meldingen	72 (=is aantal nieuwe meldingen in 2015)	Aantal handhavingen	15 % van instellingen/gastouders na jaarlijkse inspectie	Doorlooptijd aanvragen	Max 10 weken	Aantal bezwaren	Max 10 % van de beschikkingen	Aantal gegronde bezwaren	Max 1 % van de beschikkingen
Aantal nieuwe meldingen	72 (=is aantal nieuwe meldingen in 2015)										
Aantal handhavingen	15 % van instellingen/gastouders na jaarlijkse inspectie										
Doorlooptijd aanvragen	Max 10 weken										
Aantal bezwaren	Max 10 % van de beschikkingen										
Aantal gegronde bezwaren	Max 1 % van de beschikkingen										
<p>Hoe wordt dit gemonitord?</p>	<p>Jaarlijks jaarverslag tbv minister en afschrift aan de raad (voor 2016 medio 2017). Kwartaalverslagen en jaarverslag aan opdrachtgever met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal nieuwe meldingen (op soort: gastouder, gastouderbureau, KDV, BSO, psz) - Aantal handhavingen (en waarop + of ze opgelost zijn) - Zijn er wettelijke termijnen overschreden? - Aantal bezwaren 										
<p>3 Wat mag het kosten?</p>											
<p>Prestatiedoelstelling: Kinderopvang II (melding, registratie en handhaving)</p> <p>€ 47.633- tbv. formatie (gebaseerd op 0,2 fte schaal 5 en 0,6 fte schaal 8)</p>											

Uitvoeringsovereenkomst 2017

Beleid en Ontwikkeling/Sociaal

en

Sociale Zaken

Onderwijs: Leerlingenvervoer, Leerplicht/ RMC en VSV

Status definitief, 12-1-2017

1 Algemene deel

1.1 Partijen

Ondergetekenden

Beleid en Ontwikkeling, hierbij vertegenwoordigd door de manager Beleid en Ontwikkeling/Sociaal, hierna te noemen 'opdrachtgever'

en

Sociale Zaken, hierbij vertegenwoordigd door de directeur, hierna te noemen opdrachtnemer

Overwegende dat:

- De basis voor deze uitvoeringsovereenkomst wordt gevormd door:
 - Stadsvisie 2030
 - Coalitieakkoord 'Wij Maastricht 2014-2018'
 - Beleidskader Participatiewet Maastricht-Heuvelland
 - Beleidsplan Participatiewet Maastricht-Heuvelland met bijbehorende verordeningen en uitvoeringsbesluiten
 - Beleidskader Jeugdwet Maastricht-Heuvelland
 - Programmabegroting 2017
 - programma 4: Sociale Zekerheid en Re-integratie
 - programma 5&6: Samenleven
 - programma 9: Onderwijs
 - Meerjarenplan SZ 2016-2019

Verklaren te zijn overeengekomen dat,

de opdrachtnemer zich verbindt, de specifiek in deze uitvoeringsovereenkomst nader beschreven prestaties te leveren voor het daarvoor beschikbaar gestelde budget.

1.2 Uitgangspunten

Deze uitvoeringsovereenkomst kan pas als sturingsdocument dienen als minimaal de volgende vragen zijn beantwoord:

- *Wat moet er gebeuren?*
De opdrachtgever geeft in concrete termen de te leveren prestaties aan, waarbij er voor de opdrachtnemer onderscheid is in de verantwoording van te behalen resultaten en te leveren inspanningen
- *Hoe wordt dit gerealiseerd?*
Als de 'wat'-vraag duidelijk is omschreven in deze uitvoeringsovereenkomst, dan is het aan de uitvoerende sector (opdrachtnemer) om in een ander deel van haar bedrijfsplan concreet aan te geven, hoe zij datgene wat van haar wordt gevraagd wil gaan realiseren. Daarbij komen ook de eigen bedrijfsvoeringsaspecten aan bod.
- *Wat mag het kosten?*
 - De status van deze uitvoeringsovereenkomst is pas definitief als het bedrijfsplan van de opdrachtnemer - waar deze uitvoeringsovereenkomst een onderdeel van vormt - door de directieraad formeel is bekrachtigd.
 - Het door de directieraad vastgestelde budget voor deze uitvoeringsovereenkomst kan alleen worden gewijzigd als de directieraad of de raad dit op een bepaald moment bepaalt.
- + Ten aanzien van de uitvoering van het product Werk, Inkomen, Zorg worden voor de uitvoering geen budgetten overgemaakt buiten de budgetten die al bij Sociale Zaken zijn.
- *Hoe gaan we met elkaar om?*
 - Beide partijen komen hun afspraken na.
 - Beide partijen kunnen elkaar altijd om informatie vragen.
 - Beide partijen geven elkaar tijdig informatie, waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat de ander hier graag van op de hoogte wil worden gebracht.

- Beide partijen kiezen voor co-creatie.
 - Tenzij door de directieraad uitdrukkelijk anders beslist, is er sprake van verplichte winkelnering van zowel de gemeentelijke opdrachtverlening aan de verzelfstandigde bedrijven als van de verzelfstandigde bedrijven onderling (o.a. interne dienstverlening).
 - Beide partijen hebben de intentie om verschillen van inzicht over de bepalingen in deze uitvoeringsovereenkomst gezamenlijk en naar redelijkheid en billijkheid op te lossen.
 - De opdrachtnemer meldt in het kader van zijn opdracht constatering tijdens de uitvoering van werkzaamheden aan de opdrachtgever. Dit houdt in dat hij effecten van het gevoerde beleid en knelpunten signaleert en communiceert naar de opdrachtgever.
 - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de door hem aangenomen opdracht, ongeacht wie de opdracht uitvoert.
 - Een door de directieraad vastgestelde opdracht kan alleen tussentijds worden gewijzigd door opdrachtgever én opdrachtnemer.
- *Zijn/worden de te leveren prestaties gerealiseerd?*
De opdrachtnemer rapporteert mondeling en eventueel ook schriftelijk aan de opdrachtgever conform onderling gemaakte afspraken wat betreft frequentie en inhoud.
 - *Wat doen we bij geschillen?*
Is er een verschil van inzicht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de afspraken in deze uitvoeringsovereenkomst, dan treden beide partijen met elkaar in overleg teneinde tot een voor ieder werkbare oplossing te komen.

1.3 Bedrijfsreserve

In de Kadernota "Verzelfstandiging en Governance" zijn de uitgangspunten benoemd die de gemeente Maastricht hanteert bij interne verzelfstandiging waaronder de mogelijkheid tot het instellen van een bedrijfsreserve.

1.4 Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Namens opdrachtgever:

Naam:

Marieke Arents

Functie:

Manager Beleid en Ontwikkeling/Sociaal

Handtekening:

Plaats en datum:

11-1-17

Maastricht,

Namens opdrachtnemer:

Naam:

J. Zock

Functie:

Directeur Sociale Zaken

Handtekening:

Plaats en datum:

11-01-2017

Maastricht,

2 Productformulieren

2.1 Product: Realiseren Leerlingenvervoer

Begrotingsprogramma Programma 9: Onderwijs

Portefeuillehouder Wethouder Damsma

1 Wat wil het bestuur bereiken?

Wat is de programma-doelstelling? Zorgen voor een kwalitatief en kwantitatief optimale onderwijsstructuur waarin iedereen zich thuis kan voelen en talenten kan ontwikkelen, zodat er volwaardig kan worden deelgenomen aan de samenleving.

Beleidsmatige context programma

- Onderwijswetgeving:
 - Wet Regelingen leerlingenvervoer en de Variawet
 - Wet op de expertisecentra
 - Wet op het primair onderwijs
 - Wet op het voortgezet onderwijs
 - Wet Passend Onderwijs
- Gemeenschappelijke regeling leerlingenvervoer 2008
- Verordening leerlingenvervoer bij de verschillende Maastricht-Heuvelland gemeenten per 1-8-2014

Wat is de product-doelstelling? Uitvoeren, organiseren en beheren van het leerlingenvervoer op basis van de verordening leerlingenvervoer. Op basis van de verordening leerlingenvervoer een vervoersvoorziening naar de dichtstbijzijnde en meest toegankelijke school toekennen aan ouders van kinderen die vanwege de afstand of handicap niet zelfstandig naar hun school kunnen reizen. Het doel van de verordening Leerlingenvervoer is te garanderen dat alle kinderen in de GR-gemeenten gebruik kunnen maken van hun recht op passend onderwijs. Dit gebeurt in de vorm van de goedkoopste adequate wijze:

- Aangepast vervoer (schoolbus / taxi)
- Openbaar vervoer of vervoer per fiets (zo nodig onder begeleiding)
- Eigen vervoer (tegemoetkoming in het gebruik van een eigen voertuig)

deelname leerlingenvervoer schooljaar 2015 - 2016			
	aangepast vervoer taxi-schoolbus	Vergoedingen openbaar vervoer eigen vervoer	totaal
Maastricht	201	98	299
Overige GR gemeenten	230	93	323
totaal	431	191	622

Wat merkt de burger daarvan? Ouders kunnen op basis van de verordening aanspraak maken op een voorziening naar de dichtstbijzijnde voor de leerling toegankelijke school.

2 Wat gaan we daarvoor doen?

Prestatiedoelstelling Voor de gemeenten Maastricht, Meerssen, Gulpen-Wittem, Vaals, Valkenburg a/d Geul, & Eijsden- Margraten aan ouders verstrekken van een vervoersvoorziening op basis van bovengenoemde regelgevingen de gemeenschappelijke regeling.

<p>Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?</p>	<p>Prestaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitvoering van de verordening leerlingenvervoer voor de deelnemende GR gemeenten Prestatie-indicatoren: <table border="1" data-bbox="536 293 1517 427"> <tr> <td>aantal jaarlijkse beschikkingen</td> <td>700, verdeeld over 6 gemeenten</td> </tr> <tr> <td>% gegronde bezwaarschriften</td> <td>< 25% (N.B. dit sluit aan op de PI van van SZ. Voor het product LLV ligt het percentage lager en wel rond de 3%!)</td> </tr> </table> ▪ Uitvoering financiële processen betalen vergoedingen en declaraties/ invordering drempelbedrag en inkomensafhankelijke bijdragen, Prestatie-indicator: 100% tijdig uitbetalen voor aanvang schooljaar en 100% tijdig invorderen van de eigen bijdrage;4 keer per jaar in de maanden oktober, januari, april, juni ▪ Verstrekken van informatie aan ouders en scholen Prestatie-indicator: <ul style="list-style-type: none"> - jaarlijks in maart/april up to date maken van de gemeentelijke internetpagina. - informatie aan ouders in mei t.b.v. toelichting op het aanvraagformulier - informatie aan scholen over llv op verzoek. 	aantal jaarlijkse beschikkingen	700, verdeeld over 6 gemeenten	% gegronde bezwaarschriften	< 25% (N.B. dit sluit aan op de PI van van SZ. Voor het product LLV ligt het percentage lager en wel rond de 3%!)
aantal jaarlijkse beschikkingen	700, verdeeld over 6 gemeenten				
% gegronde bezwaarschriften	< 25% (N.B. dit sluit aan op de PI van van SZ. Voor het product LLV ligt het percentage lager en wel rond de 3%!)				
<p>Hoe wordt dit gemonitord?</p>	<p>Jaarlijkse rechtmatigheidstoets t.b.v. kwaliteitsborging/ontwikkeling</p>				
<p>3 Wat mag het kosten?</p>					
<p>Zie beneden bij opmerkingen.</p>					
<p>4 Overig</p>					
<p>Ambtelijke contactpersonen</p>	<p>Contactpersoon namens opdrachtgever: Jan Jegers Contactpersoon namens opdrachtnemer: Rob Frenzel/Frans van Kessel Voortgangsbespreking tussen opdrachtgever/opdrachtnemer 1 x per kwartaal.</p>				
<p>Opmerkingen</p>	<p>Afrekening en begroting vindt plaats via de besluitvorming van regionale samenwerking Maastricht Heuvelland (beleid en ontwikkeling) Met de regio is een nieuwe verdeelsleutel op grond van relevante kostendragers overeengekomen voor de periode 2016-2019.</p>				

2.2 Product: Realiseren Leerplicht/RMC en VSV

Begrotingsprogramma	Programma 9: Onderwijs.
Portefeuillehouder	Wethouder Damsma
1 Wat wil het bestuur bereiken?	
Wat is de programma-doelstelling?	Zorgen voor een kwalitatief en kwantitatief optimale onderwijsstructuur waarin iedereen zich thuis kan voelen en talenten kan ontwikkelen, zodat er volwaardig kan worden deelgenomen aan de samenleving.
Beleidsmatige context programma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> - Leerplichtwet 1969 - Wet Passend Onderwijs 2014 - RMC-regelingen (in diverse onderwijswetten. 2002 - Convenant Programmagelden en Plusvoorzieningen VSV - Convenant Decentralisatie-uitkering Jeugd (Overbelaste Jongeren ▪ Gemeenschappelijke regeling leerplicht en RMC Maastricht-Heuvelland 2004 ▪ Beleidsnota: Onderwijs als troefkaart ▪ Aanvalsplan- en Actie Plan Jeugdwerkloosheid
Wat is de product-doelstelling?	<p>Op basis van genoemde regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitvoeren Leerplichtwet. ▪ Uitvoeren RMC functie (registreren, bemiddelen en doorverwijzen) ▪ Voorkomen van voortijdig schoolverlaten. <p>Daarnaast speelt het bureau een rol bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de netwerkorganisatie in de regio om voortijdig schoolverlaten te voorkomen. ▪ De samenwerking met de Participatieteams van SZ-MH om gezamenlijk uitvoering te geven aan het Jongerenteam. <p>De persoonsgerichte aanpak van Team Jongeren@Work en de integrale aanpak van multiprobleem jongeren in het Expertteam J@W zijn daarin cruciaal.</p>
Wat merkt de burger daarvan?	De burger kan geconfronteerd worden met de wettelijke uitvoeringstaken van het Bureau Onderwijs gericht op preventie van verzuim, voorkomen van uitval en curatie van voortijdige uitval.
2 Wat gaan we daarvoor doen?	
Prestatiedoelstelling	Op basis van bovengenoemde regelgeving en de tussen de gemeenten Maastricht, Meerssen, Valkenburg ad Geul, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem en Vaals in 2004 aangevane Gemeenschappelijke regeling Leerplicht en RMC uitvoeren van de leerplicht en kwalificatieplichttaken incl. uitvoering taken Jongeren@Work en Expertteam.
Welke prestaties willen we hiervoor realiseren?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RMC-Coördinatie en administratie 12 tot 23 jaar. Deze functie wordt regionaal uitgevoerd op Zuid-Limburgse schaal, waarbij de gemeente Heerlen als contactgemeente naar OCW optreedt. Jaarlijks stelt uitvoerder het jaarverslag leerplicht en RMC op. ▪ Prestatie indicatoren: op basis van jaargegevens 2015-2016:

	<table border="1"> <tr> <td>- Adequaat beheren en monitoren van een LP- registratie voor</td> <td>- 23.796 jongeren</td> </tr> <tr> <td>- Aantal verzuimmeldingen</td> <td>- 1123</td> </tr> <tr> <td>- Aantal zorgmeldingen</td> <td>- 1337</td> </tr> <tr> <td>- Aantal opgemaakte processen verbaal</td> <td>- 49* *streven is dit zo laag mogelijk te houden ivm effectieve preventie en interventies</td> </tr> <tr> <td>- Registreren van het aantal leerlingen dat onderwijs volgt in het buitenland</td> <td>- 1004 jongeren</td> </tr> <tr> <td>- Adequaat beheren van een RMC-registratie</td> <td>- 18.664 jongeren</td> </tr> <tr> <td>- Aantal jongeren dat als VSV-er is geregistreerd</td> <td>- 380 jongeren</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Doorontwikkeling Jongeren@Work (J@W) naar Jongerenteam-SZ De opdracht is om een sluitende persoonsgerichte aanpak in te richten voor kwetsbare jongeren tot 27 jaar en voor jongeren zonder startkwalificatie tot 23 jaar. Doel is voortijdige schoolverlaters en/of kwetsbare jongeren terug te leiden naar school en/of werk en/of zorg, om waar mogelijk belemmeringen in hun ontwikkeling weg te nemen. In februari 2016 is het Jongerenteam en- loket gestart, waar consulenten J@W en Participatiewet samenwerken aan de opdracht uit "Aanvalsplan en Actieplan Jeugdwerkloosheid" ▪ Project ESF- A In dit project wordt via casemanagement intensieve begeleiding gegeven aan jongeren met als doel belemmeringen weg te nemen voor het verkrijgen van een startkwalificatie en/of de jongeren naar werk en of zorg toe te leiden. Dit project wordt uit reguliere en middelen uit ActiePlan JeugdWerkloosheid en ESF-gelden gefinancierd. Het project wordt uitgevoerd door consulenten/casemanagers van het Jongerenteam-SZ. 	- Adequaat beheren en monitoren van een LP- registratie voor	- 23.796 jongeren	- Aantal verzuimmeldingen	- 1123	- Aantal zorgmeldingen	- 1337	- Aantal opgemaakte processen verbaal	- 49* *streven is dit zo laag mogelijk te houden ivm effectieve preventie en interventies	- Registreren van het aantal leerlingen dat onderwijs volgt in het buitenland	- 1004 jongeren	- Adequaat beheren van een RMC-registratie	- 18.664 jongeren	- Aantal jongeren dat als VSV-er is geregistreerd	- 380 jongeren
- Adequaat beheren en monitoren van een LP- registratie voor	- 23.796 jongeren														
- Aantal verzuimmeldingen	- 1123														
- Aantal zorgmeldingen	- 1337														
- Aantal opgemaakte processen verbaal	- 49* *streven is dit zo laag mogelijk te houden ivm effectieve preventie en interventies														
- Registreren van het aantal leerlingen dat onderwijs volgt in het buitenland	- 1004 jongeren														
- Adequaat beheren van een RMC-registratie	- 18.664 jongeren														
- Aantal jongeren dat als VSV-er is geregistreerd	- 380 jongeren														
Hoe wordt dit gemonitord?	Er wordt cf. wettelijk voorschrift het jaarverslag leerplicht opgesteld, voor het College Maastricht ter vaststelling door de Maastricht-Heuvelland gemeenten. Verantwoording wordt bij het Ministerie afgelegd met de Artikel 25 rapportages (resultaten leerplicht en de Effectrapportage RMC resultaten). De resultaten op het bereik van de doelgroepen wordt in een monitor bijgehouden.														
3 Wat mag het kosten?															
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afrekening en begroting vindt plaats via de besluitvorming van regionale samenwerking Maastricht Heuvelland (beleid en ontwikkeling) Met de regio is een nieuwe verdeelsleutel op grond van relevante kostendragers overeengekomen voor de periode 2016-2019. De kostendragers zijn: <ol style="list-style-type: none"> 1. reguliere of algemene leerplicht 2. zorgleerlingen 3. verzuimleerlingen 4. buitenlandleerlingen 5. RMC / RMC-projecten (bijv. het Actieplan Jeugdwerkloosheid) ▪ Nog te regelen met regio: <ul style="list-style-type: none"> - uitvoeringsbudget t.b.v. inzet testen en toetsen. 															
4 Overig															
Ambtelijke contactpersonen	Contactpersoon namens opdrachtgever: Jan Jegers Contactpersoon namens opdrachtnemer: Frans van Kessel / Rob Frenzel Voortgangsbepreking tussen opdrachtgever/opdrachtnemer 1 x per kwartaal														

