



# Programma van gebruik: Werken als regiegemeente

Bijlage

Onderdeel van het verdiepingsonderzoek naar  
de regieorganisatie Meerssen met Maastricht

61162 – Openbaar

6 september 2019

**Berenschot**



# Programma van gebruik: Werken als regiegemeente

Onderdeel van het verdiepingsonderzoek naar de  
regieorganisatie Meerssen met Maastricht

Hans van der Werff  
Christiaan Gort  
Lars Bos  
Anne van Heerwaarden

6 september 2019



# Inhoud

<b>1. Het programma van gebruik</b> .....	<b>6</b>
1.1 Doel en totstandkoming programma van gebruik .....	7
1.2 Opzet van het document .....	7
<b>2. Algemene impact van de regieorganisatie</b> .....	<b>8</b>
2.1 Impact voor de gemeenschap van Meerssen .....	9
2.2 Impact voor medewerkers Meerssen .....	10
2.3 Impact voor college van B&W en gemeenteraad Meerssen .....	11
<b>3. Dienstverlening</b> .....	<b>12</b>
3.1 Proces subsidieaanvraag door de harmonie/fanfare .....	13
3.2 Proces paspoortaanvraag (18+) .....	14
<b>4. Fysiek domein</b> .....	<b>16</b>
4.1 Proces verlening omgevingsvergunning .....	17
4.2 Groenvoorziening – melding en wijziging onderhoudsplan .....	19
<b>5. Sociaal domein</b> .....	<b>22</b>
5.1 Proces Wmo-voorziening – hulp bij huishouden (hbh) .....	23
<b>6. Bedrijfsvoering</b> .....	<b>26</b>
6.1 Proces planning & control-cyclus .....	27
6.2 Impact op medewerkers ambtelijke organisatie .....	28
6.3 Impact op college en raad .....	29
<b>7. Beleidsproces</b> .....	<b>30</b>
7.1 Proces accommodatiebeleid .....	31
7.2 Impact op gemeenschap .....	32
7.3 Impact op medewerkers ambtelijke organisatie .....	32
7.4 Impact op college en gemeenteraad .....	33
<b>Bijlage 1 Uitwerking stappen per proces</b> .....	<b>34</b>
B1.1 Subsidieproces (harmonie/fanfare) .....	35
B1.2 Paspoortaanvraag (18+) .....	36
B1.3 Aanvraag omgevingsvergunning .....	37
B1.4 Melding groen en wijziging onderhoudsplan groenvoorziening .....	38
B1.5 Wmo-voorziening .....	39
B1.6 P&C-proces .....	40
B1.7 Accommodatiebeleid .....	41

# Het programma van gebruik

## Hoofdstuk 1

## 1.1 Doel en totstandkoming programma van gebruik

### Doel programma van gebruik

In opdracht van de gemeente Meerssen is een verdiepingsonderzoek uitgevoerd naar de optie van de invoering van een regieorganisatie met Maastricht. Eén van de onderdelen van het verdiepingsonderzoek betreft de uitwerking van een ‘programma van gebruik’.

Het programma van gebruik heeft als doel inzichtelijk te maken wat voor de gemeente Meerssen de belangrijkste veranderingen zijn voor de gemeenschap, ambtenaren, college en raad indien er gewerkt gaat worden langs de lijnen van de regieorganisatie. De focus van dit document ligt op veranderingen ten aanzien van de huidige situatie in Meerssen. De huidige werkwijze in Maastricht wordt als uitgangspunt genomen. Indien er ook voor Maastricht grote veranderingen ten opzichte van de huidige situatie zijn geïdentificeerd, hebben we dit ook opgenomen. Hierbij kijken we in dit document naar de (dienstverlenings)processen van de gemeente. Dat betekent dat we de financiële, personele en organisatorische impact buiten beschouwing laten. Deze worden separaat in het verdiepingsonderzoek behandeld. Het betreft in dit programma van gebruik de impact op procesniveau.

Om een beeld van de impact van de regieorganisatie te geven, zijn zeven gemeentelijke processen geselecteerd die de gemeenten Meerssen en Maastricht op reguliere basis doorlopen. In die selectie is onderscheid gemaakt naar uitvoerende processen (met uitsplitsing naar reguliere dienstverlening, fysiek domein en sociaal domein), bedrijfsvoeringsprocessen en beleidsprocessen. In tabel 1 treft u een overzicht van de geselecteerde processen.

Tabel 1 Overzicht processen programma van gebruik

Type proces	Onderdeel
Uitvoerend	Reguliere dienstverlening 1. Subsidieaanvraag door harmonie / fanfare 2. Paspoortaanvraag 18+
	Fysiek domein 3. Proces aanvraag omgevingsvergunning 4. Groenvoorziening: maken van een melding en wijziging van het onderhoudsplan
Bedrijfsvoering	Sociaal domein 5. Aanvragen Wmo-voorziening: hulp bij het huishouden
	6. Planning- & controlcyclus: opstellen begroting, (kwartaal) rapportages en jaarverantwoording
Beleid	7. Totstandkoming accommodatiebeleid

### Totstandkoming programma van gebruik

Samen met medewerkers van de gemeenten Meerssen en Maastricht zijn in ateliersessies onder leiding van Berenschot bovengenoemde processen in beeld gebracht, met elkaar vergeleken en is geïdentificeerd wat de impact van een regieorganisatie op procesniveau is. Berenschot heeft de opbrengsten van deze sessies verwerkt en getoetst met betrokkenen en vastgelegd in voorliggend document. Daarnaast hebben we, gestoeld op de inzichten uit de impactbeschrijvingen per proces, meer in zijn algemeenheid geformuleerd wat de impact van de regieorganisatie is voor gemeenschap, medewerkers, college en raad van de gemeente Meerssen.

## 1.2 Opzet van het document

Het programma van gebruik bestaat uit een algemeen deel en een specifiek deel per geselecteerd proces. In het algemene deel (*hoofdstuk 2*) is voor de gemeenschap, de medewerkers, het college en de raad uitgewerkt wat in algemene zin de belangrijkste veranderingen zijn ten opzichte van de huidige situatie. Deze algemene veranderingen doen zich in het merendeel van de gemeentelijke processen voor. In het specifieke deel (*hoofdstuk 3 t/m 7*) is per geselecteerd proces in detail uitgewerkt wat de impact van de regieorganisatie op het betreffende proces is, zowel voor de verschillende betrokken actoren als voor het proces zelf. In de bijlage is per proces een gedetailleerde uitwerking van de overeenkomsten en verschillen per proces gevoegd.

# Algemene impact van de regieorganisatie

## Hoofdstuk 2

Indien de gemeente Meerssen ervoor kiest te gaan werken met een regieorganisatieconstructie met de gemeente Maastricht zal dat een verandering zijn ten opzichte van de wijze waarop de gemeente Meerssen op dit moment georganiseerd is. In dit hoofdstuk wordt de meer algemene impact van deze nieuwe manier van organiseren beschreven voor (de beleving van) de gemeenschap van Meerssen, de huidige medewerkers van Meerssen, het college van B&W en de gemeenteraad van Meerssen.



## 2.1 Impact voor de gemeenschap van Meerssen

De gemeenschap, bestaande uit inwoners en maatschappelijke organisaties, zal met de overgang naar een regieorganisatie verschillen en overeenkomsten ervaren binnen de dienstverleningsprocessen. De relatie van de gemeenschap met het college van B&W en de gemeenteraad van Meerssen blijft onveranderd. Voor inwoners blijven de eigen raad en het bestuur aanspreekbaar op de uitvoering van taken en het (gevoerde) beleid.

In de verschillende processen die voor het programma van gebruik zijn onderzocht, identificeren we op hoofdlijnen de volgende (algemene) impact van de regieorganisatie voor de gemeenschap van Meerssen:

- **Mogelijke accentverschillen in toegang tot dienstverlening.** Voor de gemeenschap van Meerssen geldt dat de dienstverlening grotendeels op dezelfde wijze verloopt als dat nu het geval is. De gemeenschap kan via gebruikelijke kanalen (telefoon, website, contactfunctionarissen) contact op blijven nemen met de gemeente en de loketfunctie voor diverse diensten blijft in Meerssen beschikbaar. De impact op de dienstverlening is daarmee beperkt. Door de komst van de regisseursfunctie verwachten we een professionalisering in gebiedsgerichte aandacht voor de vijf kernen en heeft het gemeenschap heldere aanspreekpunten binnen de ambtelijke organisatie. Wel is het zo dat er, afhankelijk van de te maken afspraken tussen Meerssen en Maastricht, accentverschillen kunnen optreden in de dienstverlening ten aanzien van (o.a.):
  - **Openingstijden:** In Maastricht zijn er over het algemeen ruimere openingstijden dan op dit moment in Meerssen het geval is.
  - **Tarieven:** Voor onder meer het proces paspoortaanvraag en aanvraag omgevingsvergunning hanteren Meerssen en Maastricht andere tarieven. Afhankelijk van de keuzes die Meerssen over deze tarieven maakt kunnen bepaalde diensten voor de gemeenschap van Meerssen goedkoper of duurder worden.
- **Specialistischere, betrouwbaardere en zakelijkere dienstverlening door de ambtelijke organisatie.** Veel van de processen zijn in termen van input en output vergelijkbaar georganiseerd in Meerssen en Maastricht. De impact van de regieorganisatie hierop is beperkt. De betrouwbaarheid van deze dienstverleningsprocessen richting de gemeenschap neemt naar verwachting in de nieuwe situatie toe en wordt tevens hoogwaardiger. In de ambtelijke organisatie van Maastricht is namelijk meer specialistische kennis voorhanden (die eerder in processen wordt ingezet), wordt er volgens duidelijke processen gewerkt en kan men putten uit een grotere pool mensen. Dat heeft (in potentie) tot gevolg dat de kwetsbaarheid in dienstverlening (bijv. door ziekte of uitval) afneemt en de uniformiteit van processen toeneemt. Dienstverleningsprocessen worden minder afhankelijk van één of enkele medewerkers en er is meer duidelijkheid rondom het procesverloop. Wel kan het zo zijn dat de gemeenschap van Meerssen de dienstverlening als zakelijker ervaart, nu de dienstverlening minder gekoppeld is aan vertrouwde gezichten/personen.

## 2.2 Impact voor medewerkers Meerssen

De medewerkers van de ambtelijke organisatie van Meerssen die overgaan naar de ambtelijke organisatie van Maastricht zullen in algemene zin een aantal verschillen en overeenkomsten ervaren ten aanzien van de huidige situatie:

- **Werkwijze op hoofdlijnen hetzelfde, op detailniveau verschillend.** De werkwijze van diverse processen is in Maastricht en Meerssen op hoofdlijnen hetzelfde. Daarnaast is er al veel samenwerking op verschillende dossiers tussen beide gemeenten. Dat maakt dat het merendeel van de processen vergelijkbaar worden uitgevoerd. Op detailniveau en qua ondersteunende ICT-systemen zijn er wel veel verschillen geconstateerd. Dat betekent dat de huidige medewerkers van Meerssen zich deze specifieke werkwijzen en systemen (evt. door training en begeleiding) eigen moeten maken.
  - Afhankelijk van de (beleid)keuzes van Meerssen en Maastricht en de mate van harmonisatie van het beleid, zullen er verschillen in de toepassing van processen ontstaan, die aan medewerkers een gedifferentieerde werkwijze per gemeente vragen (zodat ze de juiste beleidsregels toepassen voor de juiste gemeente). Er wordt niet meer voor één maar voor twee gemeenten gewerkt.
- **Verandering van werkplek.** De overgang naar een regieorganisatie heeft tot gevolg dat de locatie van de werkplek voor een groot deel van de medewerkers verplaatst wordt van het gemeentehuis in Meerssen naar het gemeentekantoor in Maastricht. Alleen locatie-gebonden dienstverlening vindt nog plaats vanuit het gemeentehuis in Meerssen. Doordat gemeente Maastricht met flexibele werkplekken werkt, zullen medewerkers van Meerssen ook flexibeler gaan werken en kiezen voor een werkplek die het beste past bij de werkzaamheden (dit kan overigens ook een flexibele werkplek op het gemeentehuis van Meerssen zijn).
- **Werken voor een grotere ambtelijke organisatie.** Medewerkers van Meerssen die overgaan naar de gemeente Maastricht gaan voor een grotere ambtelijke organisatie werken. Dat heeft (inherent) de volgende impact voor de medewerkers:
  - **Van generalist naar specialist.** In de ambtelijke organisatie van Maastricht wordt er gewerkt met gespecialiseerde clusters, waarin specifieke expertises belegd zijn. Het takenpakket van de medewerkers binnen deze clusters is specialistischer van aard dan op dit moment in Meerssen het geval is. Dat betekent dat het takenpakket van de medewerker minder breed is en de afwisseling in soorten werkzaamheden beperkter is. Anderzijds betekent dit ruimte voor de medewerker om zich te specialiseren in een bepaalde taak of cluster, en verbreedt dit het werkpakket doordat medewerkers voor zowel gemeente Meerssen als Maastricht werken.
  - **Van éénpitters naar gespecialiseerde teams (met achtervang).** Medewerkers zullen terecht komen in grotere teams met meerdere ambtenaren met dezelfde specialisatie. Hierdoor is kennisdeling, klankborden, vervangbaarheid en mogelijkheid voor (interne) mobiliteit beter geborgd. Omdat er tevens een grotere caseload is, is er in de Maastrichtse processen meer administratieve ondersteuning georganiseerd. Hierdoor is er voor de medewerker meer tijd om aan de eigenlijke werkzaamheden te besteden.
  - **Van een platte organisatie naar een gelaagde organisatie.** De ambtelijke organisatie van Maastricht is groter van omvang en bestaat daarmee ook uit meer lagen en meer schakels om in processen te betrekken. Dat kan invloed hebben op de snelheid van besluitvorming en kan ertoe leiden dat er meer afstand voor de specifieke medewerker is tot gemeenschap, beleid en bestuur.

## 2.3 Impact voor college van B&W en gemeenteraad Meerssen

Voor het college van B&W en de gemeenteraad van Meerssen verandert er in formele zin niets ten opzichte van de huidige situatie. De gemeente blijft bestuurlijk zelfstandig, raad en bestuur staan in contact met de gemeenschap en zijn samen verantwoordelijk voor het beleid van de gemeente. De uitvoering en voorbereiding van het beleid, de dienstverlening en de bedrijfsvoering zijn echter in tegenstelling tot de huidige situatie op afstand gezet. Op hoofdlijnen constateren wij de volgende impact van de regieorganisatie voor het college van B&W en de gemeenteraad van Meerssen:

### College van B&W

- **Professionele(re) relatie tussen bestuur en (uitvoerende) ambtenaar.** De afstand van collegeleden van Meerssen naar (uitvoerende) ambtenaren neemt zowel in fysieke als in organisatorische zin toe, daar waar de uitvoeringsorganisatie op afstand is georganiseerd. Dat heeft onder meer tot gevolg dat de directe betrokkenheid van collegeleden bij individuele casuïstiek en individuele medewerkers afneemt. Daar tegenover staat dat terugkoppeling langs vaste momenten (PFO's) en rapportages (o.b.v. monitoring KPI's) plaatsvindt. Wel is voorzien in een korte lijn en intensieve samenwerking tussen het college en de ambtenaren en regisseurs in team Meerssen, vooral gericht op integrale beleidsregie, gebiedsregie en contacten met gemeenschap.
- **Hoogwaardige kwaliteit van de advisering.** Doordat de ambtelijke organisatie van Maastricht meer specialistische kennis in huis heeft en er voor het bestuur van Meerssen specifiek aandacht is voor gebieds- en beleidsregie, neemt de kwaliteit en integraliteit van de advisering en de beleidsstukken naar verwachting toe.

### Gemeenteraad

- Voor de gemeenteraad geldt dat deze op eenzelfde manier kan blijven sturen als voorheen. De raad stelt onder meer het beleid, het budget en de dienstverleningsniveaus vast. Daarnaast kan zij het college van B&W van Meerssen ter verantwoording roepen. De gemeenteraad zal dan ook naar verwachting weinig merken van de nieuwe situatie.



# Dienstverlening

## Hoofdstuk 3

### 3.1 Proces subsidieaanvraag door de harmonie/fanfare

Verenigingen en vrijwilligersorganisaties, zoals een harmonie of fanfare, kunnen bij de gemeente subsidie aanvragen. Dit doen zij door een aanvraag voor een subsidie in te dienen bij de gemeente. De gemeenteburgemeester beoordeelt de subsidieaanvraag, resulterend in een positieve of negatieve subsidiebeschikking. In het vaststellen van deze beschikking heeft het college van B&W een formele rol. De gemeenteraad stelt het budget en daarmee het subsidieplafond vast.

Het proces voor aanvraag van een subsidie door Meerssen en Maastricht verloopt grotendeels hetzelfde. Om zichtbaar te maken wat de impact is van de invoering van een regieorganisatie met Maastricht is per betrokken partij uitgewerkt hoe de nieuwe situatie eruit komt te zien.

#### 3.1.1 Impact voor de vereniging die een subsidieaanvraag doet

De deadline voor het indienen van een subsidieaanvraag in Meerssen is gesteld op 1 juli, voorafgaand aan het jaar van subsidieverlening. In Maastricht is de deadline 1 oktober.

Indien de gemeente Meerssen ertoe besluit het subsidiebeleid met Maastricht te harmoniseren, zou dit kunnen betekenen dat de verenigingen in Meerssen een aantal extra maanden hebben voor het indienen van een subsidieaanvraag.

Verenigingen in Meerssen die een subsidieaanvraag indienen bij de gemeente Meerssen kunnen in de nieuwe situatie een aanvraagformulier downloaden op de website van de gemeente Meerssen en deze per e-mail of post opsturen naar de gemeente. Dit verschilt enigszins van de huidige werkwijze, waarbij verenigingen in Meerssen een subsidieaanvraag in kunnen dienen via een automatisch aanvraagformulier op de website.

Nadat de aanvraag is ingediend, wordt de aanvraag door de gemeente in behandeling genomen. Daarbij geldt dat de subsidieaanvraag voor harmonie en fanfare bij de specifieke afdeling kunst & cultuur terecht komt, in plaats van een algemene subsidieafdeling. Vanuit de ambtelijke organisatie Maastricht zijn er meerdere medewerkers bij het proces betrokken, waardoor de vereniging mogelijk met meer dan één medewerker contact heeft in het subsidieproces. Op het gebied van toekenning van subsidies zullen er geen veranderingen plaatsvinden, omdat voor 31 december het besluit wordt genomen en subsidies voor fanfares en harmonieën direct worden verleend.

#### 3.1.2 Impact voor de ambtenaren die de subsidieaanvraag behandelen

De behandelend subsidiemedewerker zal de subsidieaanvraag in behandeling nemen vanuit het gemeentekantoor in Maastricht, waar het team subsidieverlening kunst & cultuur is gehuisvest. De ambtenaar werkt samen met diverse collega's, die bij eventuele uitval of vakantie gemakkelijk als achtervang kunnen functioneren. Dit maakt dat de kwetsbaarheid van het subsidieproces afneemt en de continuïteit toeneemt.

Het takenpakket van de subsidiemedewerker zal ten opzichte van het huidige takenpakket meer toegelegd zijn op een specifiek beleidsterrein, in plaats van op alle inhoudelijke subsidieclusters binnen de gemeente. De verschillende taken in het subsidieproces zijn meer gespecialiseerd georganiseerd en verdeeld over meerdere personen. Dat betekent dat de medewerker niet meer alle stappen en werkzaamheden voor alle inhoudelijke subsidieterreinen doorloopt, maar zich meer kan specialiseren en hierin samen kan optrekken met anderen.

In de gemeente Meerssen wordt momenteel gewerkt met één subsidiemedewerker en één subsidiecoördinator. In de ambtelijke organisatie van de gemeente Maastricht bestaat deze functie ook, zij het met een iets andere invulling. Zo houdt de subsidiecoördinator in Maastricht zich vooral bezig met het checken van alle aanvragen en het voeren van overleg met de uitvoering. Daarnaast voert deze medewerker nog steekproeven uit. De huidige subsidiecoördinator van de gemeente Meerssen krijgt hierdoor op onderdelen wijzigingen in het takenpakket.

In de nieuwe situatie geldt dat de subsidiemedewerkers in het werkproces rekening moet houden met eventuele beleidsverschillen (bijv. termijnen & drempelbedragen) tussen de gemeente Meerssen en Maastricht. Medewerkers hebben er aandacht voor dat zij, afhankelijk van de gemeente waarvoor de werkzaamheden uitgevoerd worden, de juiste beleidsregels toepassen.

In het verwerkingsproces van de subsidieaanvraag geldt dat de medewerker niet meer gebruik kan maken van de automatische koppeling tussen het aanvraagformulier op de website en het zaakstelsel, maar dat dit meer handmatig zal worden verwerkt. Er wordt in Maastricht namelijk gewerkt met een ander zaakstelsel (Stratech i.p.v. DJUMA), waarin deze functionaliteit niet is ingebouwd.



### 3.1.3 Impact voor college en raad

#### *College van B&W Meerssen*

Het college van B&W van Meerssen heeft en houdt een rol in de verlening van de subsidies zelf. Voor de collegeleden geldt dat zij dagelijks meer fysieke afstand hebben tot de ambtenaren in het subsidieproces, omdat deze vanuit Maastricht zullen gaan opereren. Wel zal contact op de locatie in Meerssen periodiek worden georganiseerd tussen college en betrokken ambtenaren.

Ook zullen collegeleden merken dat er per subsidiecluster andere ambtenaren bij het subsidieproces aanspreekpunt zijn, in tegenstelling tot één en dezelfde persoon in de huidige situatie. Wel is het zo dat er voor de collegeleden, ongeacht vakantie of uitval, altijd een aanspreekpunt is voor subsidieprocessen omdat er een groter aantal medewerkers bij het proces betrokken is, en daarmee de continuïteit gewaarborgd is.

#### *Gemeenteraad Meerssen*

De gemeenteraad van Meerssen stelt ook in de nieuwe situatie het budget, en daarmee het subsidieplafond, vast in de begroting. De gemeenteraad zal naar verwachting weinig merken van de nieuwe situatie.

## 3.2 Proces paspoortaanvraag (18+)

Inwoners van de gemeente Meerssen met een leeftijd boven de 18 kunnen bij de gemeente een paspoort aanvragen. De behandelende ambtenaren controleren en beoordelen de paspoortaanvraag, resulterend in uitgifte van het paspoort. Het bestuur en de raad zijn niet in directe zin betrokken bij paspoortaanvragen.

Het proces voor paspoortaanvraag verloopt in Meerssen en Maastricht grotendeels hetzelfde. Om zichtbaar te maken wat de impact is van de invoering van een regieorganisatie met Maastricht is per betrokken partij uitgewerkt hoe de nieuwe situatie eruit komt te zien.

### 3.2.1 Impact voor de inwoner die een paspoortaanvraag doet

Inwoners van de gemeente Meerssen kunnen een afspraak maken voor het indienen van een paspoortaanvraag via de gebruikelijke kanalen (website, telefonisch, of bij de publieksbalie in Meerssen). Inwoners kunnen niet alleen op het gemeentehuis in Meerssen terecht voor paspoorten, maar ook op het stadhuis in Maastricht, waar er ruimere openingstijden zijn dan (op dit moment) in Meerssen.

Voor het indienen van de paspoortaanvraag neemt de inwoner de gebruikelijke documenten mee naar de afspraak, waarna de paspoortaanvraag in behandeling wordt genomen. Nadat de aanvraag is ingediend, rekent de inwoner het paspoort af. Het paspoort kan per pinbetaling of via easycash betaald worden. Het is niet meer mogelijk deze contant af te rekenen.

Op dit moment zit er verschil in het tarief voor een paspoortaanvraag 18+ in beide gemeenten; in Meerssen is het tarief vastgesteld op € 66,70 en in Maastricht op € 71,35. Als ervoor gekozen wordt het tarief van Meerssen te verhogen conform het dienstverleningstarief van Maastricht, zal een paspoort voor een inwoner van de gemeente Meerssen € 4,65 duurder worden.

De inwoner zal in de nieuwe situatie per sms worden geïnformeerd wanneer zijn/haar paspoort gereed is, omdat het regelmatig voorkomt dat dit eerder dan de gebruikelijke vijf werkdagen is. De doorlooptijd van het proces paspoortaanvraag kan daarmee voor de inwoner van Meerssen sneller verlopen dan nu het geval is. De inwoner van de gemeente Meerssen kan er in de nieuwe situatie ook voor kiezen het paspoort tegen betaling van € 15,30 thuis te laten bezorgen. Deze mogelijkheid bestaat in Meerssen op dit moment niet.

### 3.2.2 Impact voor de ambtenaren die de paspoortaanvraag behandelen

De behandelend frontoffice ambtenaar zal de paspoortaanvraag in behandeling nemen op locatie in de gemeente Meerssen of Maastricht. Het proces dat de medewerker dient te doorlopen voor het proces paspoortaanvraag is op hoofdlijnen hetzelfde en vergt voor de medewerker uit Meerssen enkel op details aanpassingen<sup>1)</sup>.

Zo dient een medewerker in Maastricht bijvoorbeeld alleen bij twijfel een volledige controle op de aanvraag uit te voeren, waar dit in Meerssen op elke aanvraag van toepassing is. Daarnaast zal de medewerker van Meerssen in de nieuwe situatie op onderdelen in andere digitale systemen werken en daarbij, in tegenstelling tot de huidige situatie, ondersteund worden door een functioneel beheerder.

Het takenpakket van de medewerker van Meerssen zal in de nieuwe situatie over het algemeen gekenmerkt worden door een hogere mate van specialisatie. In Meerssen heeft de KCC-medewerker een meer generalistisch takenpakket, met een rol in de loket- en telefoniefunctie voor diverse soort aanvragen (waaronder paspoorten). In Maastricht is er een apart callcenter en kwaliteitsteam (backoffice), een apart team voor reizen en documenten (ontvangstbalie, verhuizingen, reisdocumenten en rijbewijzen) en een apart team voor leven & registraties, waarmee het type dienstverlening per team geclusterd is. Het takenpakket van de medewerker ligt binnen één van de teams. Voor de medewerker van de gemeente Meerssen betekent dit dat de mate van specialisatie toeneemt en de breedte van taken afneemt ten opzichte van de huidige situatie.

Daarnaast neemt ook het aantal collega's toe; in Maastricht wordt gewerkt met circa 50 medewerkers, verspreid over de drie teams. In Meerssen wordt vanuit één team gewerkt, met circa 14 medewerkers. De nieuwe situatie heeft als voordeel dat de capaciteit waaruit geput kan worden groter is. Hiermee neemt de kwetsbaarheid van het proces af en de continuïteit toe.

### 3.2.3 Impact voor betrokken (maatschappelijke) partners

In het proces paspoortaanvraag wordt er door Maastricht gebruik gemaakt van een bezorgservice. Indien wordt besloten de bezorgservice ook voor Meerssen beschikbaar te stellen, breidt het verzorgingsgebied van de bezorgservice uit.

### 3.2.4 Impact voor college en raad

#### **College van B&W Meerssen**

Het college van B&W van de gemeente Meerssen heeft geen rol in het proces paspoortaanvraag. Wel geldt voor de collegeleden van de gemeente Meerssen dat zij structureel sturingsinformatie zullen ontvangen over de KPI's van de dienstverlening van de KCC (dus ook paspoortaanvragen). In Maastricht wordt structureel onderzoek uitgevoerd naar de dienstverleningscijfers en dit wordt periodiek met de verantwoordelijk bestuurder gedeeld.

#### **Gemeenteraad Meerssen**

De gemeenteraad heeft en houdt een rol in het vaststellen van de legesverordening, waarin de tarieven van de paspoortaanvraag zijn vastgelegd en tevens besloten kan worden tot de mogelijkheid (en bijbehorende kosten) voor thuisbezorging van het paspoort.

1) Zie bijlage 1 voor uitsplitsing van processtappen

# Fysiek domein

## Hoofdstuk 4



## 4.1 Proces verlening omgevingsvergunning

Inwoners en/of bedrijven in de gemeente Meerssen kunnen bij de gemeente een aanvraag voor een omgevingsvergunning indienen. De behandelende ambtenaren controleren en beoordelen de omgevingsvergunning samen met experts, resulterend in een positieve / negatieve beschikking.

De hoofdlijnen van het proces 'verlening omgevingsvergunning' in Meerssen en Maastricht zijn hetzelfde. Op onderdelen zijn er verschillen in de wijze waarop een vergunningverlening wordt behandeld door de ambtelijke organisatie. Dit kan in zekere zin impact hebben op de (beleving van de) dienstverlening. Om zichtbaar te maken wat de impact is van de invoering van een regieorganisatie met Maastricht is per betrokken partij uitgewerkt hoe de nieuwe situatie eruit komt te zien.

### 4.1.1 Impact voor inwoner/bedrijf die een aanvraag voor een omgevingsvergunning doet

Inwoners en/of bedrijven van de gemeente Meerssen kunnen voor informatie over het aanvragen van een omgevingsvergunning nog steeds terecht op de gemeentelijke website van Meerssen.

Voor het indienen van een omgevingsaanvraag geldt dat er, conform de huidige situatie, alleen op afspraak wordt gewerkt door het gemeenteloket/bouwloket. De inwoner maakt met de gemeente op de gebruikelijke wijze een afspraak voor een vooroverleg. Wellicht zal de inwoner merken dat in de nieuwe situatie eerder wordt aangestuurd om een (principe)aanvraag in te dienen, voordat een afspraak wordt ingepland.

Voor bedrijven geldt dat zij in de nieuwe situatie terecht kunnen bij het bedrijfscontactpunt economie, in plaats van de bedrijfsfunctionaris Meerssen. Afhankelijk van de precieze inrichting van de gebiedsregie kan er in het bedrijfscontactpunt een speciaal contactpersoon voor Meerssen worden ingericht. Op deze manier zullen bedrijven vermoedelijk geen verschil merken ten opzichte van de huidige situatie. Daarnaast zal er vanuit de nieuwe situatie gebiedsgerichte aandacht zijn, omdat Maastricht reeds volgens dit principe werkt.

Bij het indienen van de aanvraag door bedrijf/inwoner geldt dat ze op dat moment dienen te voldoen aan de benodigde eisen en bijbehorende documenten, omdat behandeling van de aanvraag alleen bij ontvankelijkheid plaatsvindt. In de huidige situatie in Meerssen wordt in sommige gevallen een aanvraag ook behandeld/uitgedacht op het moment dat nog niet aan alle documenten en eisen wordt voldaan.

De kosten voor het in het behandeling nemen van een aanvraag tot het verlenen van een omgevingsvergunning kan per project verschillen. Voor beide gemeenten geldt dat het bedrag afhankelijk is van het soort omgevingsvergunning dat wordt aangevraagd en verschuldigde leges/plankosten voor de verschillende activiteiten, (toetsen e.d.) of handelingen waaruit het project bestaat en waarop de aanvraag betrekking heeft. Afhankelijk van de omvang van de aanvraag hanteren beide gemeenten verschillende tarieven. Het is aannemelijk dat het tarief van dienstverlening verschillend is in Meerssen en Maastricht, waarbij het niet eenduidig is of dit een hogere of lagere prijs betreft. Zo heeft bijvoorbeeld een welstandstoets in Meerssen een standaardtarief van € 78,15. In Maastricht varieert dit tarief afhankelijk van de aanvraag. Een welstandstoets voor bouwkosten onder de € 50.000,- kost € 63,25, maar voor bouwkosten boven de € 50.000,- loopt het tarief op tot € 111,25.

Nadat er een inhoudelijke toets op de aanvraag is uitgevoerd, wordt de inwoner/het bedrijf geïnformeerd over verlening van de vergunning en wordt na verlening van de vergunning toezicht uitgeoefend door de gemeente.

### 4.1.2 Impact voor de ambtenaren die de omgevingsvergunning behandelen

De vergunningverlener zal in de nieuwe situatie merken dat het proces voor het behandelen van een omgevingsvergunning op onderdelen verschilt. De vergunningverlener zal zijn werkzaamheden op wisselende locaties uitvoeren. Voor een deel vanuit het gemeentehuis van Meerssen (voor afspraken met inwoners/bedrijven) en Maastricht (voor alle andere werkzaamheden).

Het takenpakket van de vergunningverlener zal vergelijkbaar zijn met de huidige situatie. De mandaatregeling voor het afgeven van een omgevingsvergunning is in beide gemeenten door het bestuur op medewerkersniveau belegd, met vergelijkbare verantwoordelijkheden en taken.

De vergunningverleners zullen in de nieuwe situatie met name merken dat het volledige proces is gedigitaliseerd, wat maakt dat zij beduidend minder tijd kwijt zijn aan administratieve werkzaamheden (bijv. archivering) en meer tijd kunnen besteden aan inhoudelijke werkzaamheden. Daarnaast worden zij op meer fronten ondersteund. Zo is er een coördinerend medewerker bij de specialistische beleidsadviseurs die de aanvraag behandelt, deeladviezen uitvraagt en hier een integraal advies van maakt. Tevens wordt gebruik gemaakt van een managementsysteem om de werkvoorraad te bezien en de

termijnbewaking en procesverloop te waarborgen, ter ondersteuning van de medewerkers.

De overlegstructuur is in de nieuwe situatie anders voor de vergunningsverleners van Meerssen. Adviezen voor complexe/grootschalige casuïstiek worden in de nieuwe situatie behandeld in de welstandscommissie, die eens per week plannen behandelt. In Meerssen werd hiervoor eens per twee weken de stadsbouwmeester ingeschakeld.

Het team vergunningverlening is in de nieuwe situatie groter van omvang, waardoor er teruggevallen kan worden op een grotere ambtelijke capaciteit, wat de (huidige) kwetsbaarheid in het vergunningsverleningsproces van Meerssen af doet nemen. Ook geldt dat er binnen het vergunningsverleningsteam en de ambtelijke organisatie van Maastricht meer specialistische capaciteit binnen de organisatie beschikbaar is die kan worden ingeschakeld. In de huidige situatie huurt Meerssen hiervoor veel externe specialisten in. Een bijkomend voordeel is dat vergunningverleners zich, indien gewenst, kunnen door-specialiseren.

Daarnaast zal de vergunningverlener in de nieuwe situatie minder vaak in direct contact staan met de bestuurder, omdat ingewikkelde casuïstiek in de nieuwe situatie eerst binnen het team vergunningverlening wordt opgepakt. Bij uitzonderlijke gevallen zal dit door het afdelingshoofd met de bestuurder worden opgenomen (buiten reguliere PFO's om).



#### 4.1.3 Impact voor college en raad

##### *College van B&W Meerssen*

Voor de bestuurder van Meerssen geldt dat in algemene zin de afstand van collegeleden tot individuele aanvragen groter is. Niet alleen staan de medewerkers op meer (fysieke) afstand, ook de directe betrokkenheid bij aanvragen is minder groot.

De invulling van gebiedsregie zorgt er in de nieuwe situatie voor dat er korte lijntjes worden georganiseerd tussen de bestuurder en het team vergunningverlening. Conform de huidige situatie wordt er nog steeds een portefeuillehoudersoverleg georganiseerd, waarin met de bestuurder over dossiers kan worden gesproken. Het bestuur wordt in de nieuwe situatie tijdig geïnformeerd in geval van grootschalige projecten of ingewikkeldheden.

Het college wordt jaarlijks in de VTH-jaarcyclus via een jaarprogramma en jaarevaluatie door het ambtelijk apparaat geïnformeerd. Het college stelt jaarlijks deze stukken vast.

##### *Gemeenteraad Meerssen*

De gemeenteraad heeft en houdt een rol in het vaststellen van de legesverordening, waarin de tarieven van de omgevingsvergunning zijn vastgelegd. Zij worden betrokken bij eventuele aanpassing van de legesverordening.

Via een raadsinformatiebrief krijgt de gemeenteraad de jaarprogramma's en evaluaties ter inzage; de raad hoeft hierover niet te besluiten maar kan bijvoorbeeld een toelichting van de portefeuillehouder vragen in de raadscommissie.

## 4.2 Groenvoorziening – melding en wijziging onderhoudsplan

Inwoners van de gemeente Meerssen kunnen een melding groen indienen bij de gemeente. Deze melding kan tevens leiden tot een wijzigingsverzoek voor het onderhoudsplan, waarna het proces wijziging onderhoudsplan groenvoorziening begint. De gemeente handelt de melding groen af en past eventueel het onderhoudsplan aan. Naast de inwoner en de gemeente zijn ook externe aannemers en uitvoerders betrokken en wordt er gebruik gemaakt van de inzet van medewerkers van de Sociale Werkvoorziening (SW). De gemeenteraad is verantwoordelijk voor het vaststellen van het beheerplan Groen inclusief het onderhoudsniveau.

Om zichtbaar te maken wat de impact is van de invoering van een regieorganisatie met Maastricht, is per betrokken partij uitgewerkt hoe de nieuwe situatie eruit komt te zien. Daarnaast worden er een aantal relevante ontwikkelingen geschetst die met oog op de mogelijke ontwikkeling naar een regieorganisatie van belang zijn.

### Relevante ontwikkelingen

- Tussen Maastricht en Meerssen vindt al samenwerking plaats op het gebied van beheer van de openbare ruimte. Zo verzorgt de gemeente Maastricht de spoedmeldingen van Meerssen in de periodes dat het KCC van Meerssen gesloten is. Dit betreft de vrijdag (KCC Meerssen gesloten), de avonden en het weekend (via Meldkamer Maastricht Heuvelland).
- Gezien de huidige personele kwetsbaarheid zijn het afgelopen jaar al verkenningen geweest of gemeente Maastricht (een deel van) het beheer van de openbare ruimte, waaronder beheer van groenvoorziening, zou kunnen overnemen. Zo draagt gemeente Maastricht al voor een langere periode zorg voor de vuilnisophaaldienst voor een breder gebied dan alleen Maastricht, waaronder Meerssen. Daarnaast heeft de gemeente Meerssen de afgelopen jaren beperkt geïnvesteerd in systemen en tools, zodat samenwerking met Maastricht ervoor kan zorgen dat Meerssen niet meer achterloopt, maar juist vooroploopt op het gebied van systemen en tools in de openbare ruimte.
- Gemeente Maastricht heeft de afgelopen jaren een aantal ontwikkelingen doorgemaakt die samenwerking in een regieorganisatie vergemakkelijken, waaronder meer gebiedsgericht werken. Zo biedt de nieuwe Leidraad Groen van de gemeente Maastricht de mogelijkheid om te differentiëren

in het onderhoudsniveau van de groenvoorziening tussen gebieden binnen Maastricht. Daarbij is de afdeling Stadsbeheer gewend om met een dienstverleningsovereenkomst te werken waarin, met het bestuur als bestuurlijke opdrachtgever en de beleidsafdeling als ambtelijke opdrachtgever, afspraken worden gemaakt over het niveau van dienstverlening en onderhoud. Vanuit deze ervaring kan gemakkelijk ook een dienstverleningsovereenkomst met gemeente Meerssen worden gemaakt over de gewenste dienstverlening. Hierdoor past de vorming van een regiegemeenteconstructie voor beheer van de openbare ruimte bij de ontwikkelingen in zowel Meerssen als Maastricht.

### 4.2.1 Impact voor inwoner die een melding in de openbare ruimte doet

Inwoners van de gemeente Meerssen kunnen contact opnemen met een vraag of melding via de telefoon of per mail, waarna ze net als nu contact krijgen met een KCC-medewerker. Deze medewerker is in niet meer in dienst van de gemeente Meerssen, maar van Maastricht. In de huidige situatie krijgen inwoners op vrijdagen ook al een medewerker van gemeente Maastricht aan de lijn. Dit wordt uitgebreid naar de gehele week, waarbij de inwoners bijna geen veranderingen zullen merken in de manier waarop meldingen worden afgehandeld.

De doorlooptijd van afhandeling is voor de inwoner vergelijkbaar met de huidige situatie, aangezien Meerssen en Maastricht soortgelijke doorlooptijden hanteren. Wel zal de inwoner merken dat de continuïteit van de dienstverlening bij meldingen beter geborgd is door minder personele kwetsbaarheid.

Indien inwoners contact met de gemeente hebben in het kader van zelfbeheer voor groenvoorziening, zullen ze merken dat ze niet een plaatselijke, generalistische ambtenaar als contactpersoon hebben, maar een specialistische buurtcoördinator die soortgelijke initiatieven in heel de regio Maastricht faciliteert.

### 4.2.1 Impact voor de opzichters

Opzichters krijgen een breder werkterrein met meer variëteit, aangezien onderhoud van buitengebied anders is dan stedelijk gebied. Zo kent een stedelijk gebied strakkere kaders om in de groenvoorziening rekening mee te houden. De nieuwe variatie in het takenpakket kan professioneel interessanter zijn.

Opzichters vanuit Meerssen komen in een groter team terecht met meerdere opzichters met dezelfde specialisatie, waardoor kennisdeling en klankborden geborgd is met betere

vervangbaarheid, meer carrièreperspectief en mogelijkheden voor mobiliteit.

De opzichters komen in een organisatie terecht met meer lagen, waardoor meer schakels betrokken moeten worden bij veranderingen. Dat kan impact hebben op de snelheid van besluitvorming. Voor de opzichters van Meerssen zal meer afstand tot inwoners, beleid en bestuur ontstaan, omdat de uitvoering meer op afstand staat en zij niet meer alleen voor de lokale groenvoorziening verantwoordelijk zijn, maar voor een groter rayon werken.

#### 4.2.2 Impact voor de (maatschappelijke) partners

##### *SW'er en het SW-bedrijf*

Voor SW'ers zelf die in de groenvoorziening actief zijn, zal er niet veel veranderen, omdat ook Maastricht waar mogelijk SW'ers inzet voor de groenvoorziening en daarbij van hetzelfde regionale SW-bedrijf gebruik maakt. Wel ontwikkelt Stadsbeheer van de gemeente Maastricht zich steeds meer naar een leerwerkbedrijf, waardoor de begeleiding van SW'ers (en andere instromers) in de groenvoorziening beter geregeld is en meer kansen biedt om verschillende doelgroepen (zoals mensen vanuit de bijstand) op te leiden in de groenvoorziening.

Voor het regionale SW bedrijf betekent de integratie dat voor inzet van SW-ers één opdrachtgever komt, namelijk de ambtelijke organisatie van Maastricht. Dit kan impact hebben op de constructie waarin SW-ers voor de gemeenten werken. Zo kent Meerssen een aparte Bv MTB, waaruit de SW-ers van het regionale SW-bedrijf werken, terwijl Maastricht werkt met rechtstreekse detachingsafspraken.

##### *Aannemers/uitvoerder (MKB-ondernemers)*

Aannemers die nu voor Meerssen en Maastricht actief zijn, zullen veranderingen merken. Maastricht zal de contracten van Meerssen overnemen en opdrachtgever worden. Daarnaast zal een deel van de taken die nu bij door Meerssen gecontracteerde aannemers zijn belegd, door medewerkers groenvoorziening van Stadsbeheer worden uitgevoerd. Daarentegen werkt Maastricht ook met meerdere aannemers voor uitvoering van de groenvoorziening in Maastricht. Dit biedt kansen voor de aannemers om ook groenwerkzaamheden voor de gemeente Maastricht uit te voeren, omdat voldoende capaciteit (intern plus extern) van vakmedewerkers in de groenvoorziening in de regio een issue is. Hierdoor is behoud van werkgelegenheid in de regio geborgd, ook al kunnen hier en daar wat verschuivingen plaatsvinden in de hoeveelheid werk voor een specifieke aannemer.

#### 4.2.4 Impact voor college en raad

##### *College van B&W Meerssen*

Voor het college van B&W van Meerssen zal de afstand tot de uitvoering van de groenvoorziening groter worden met een professionele opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie. Aansturing vindt plaats middels een dienstverleningsovereenkomst met Stadsbeheer en de terugkoppeling over de uitvoering zal formeler zijn met meer vaste momenten en rapportage over de voortgang.

##### *Gemeenteraad Meerssen*

De veranderingen in de groenvoorziening zullen niet leiden tot veranderingen voor de raad. Net als in de huidige situatie blijft de raad verantwoordelijk voor het beleid, het budget en de vaststelling van dienstverlenings- en onderhoudsniveaus.





# Sociaal domein

## Hoofdstuk 5



## 5.1 Proces Wmo-voorziening – hulp bij huishouden (hbh)

Inwoners van de gemeente Meerssen kunnen een melding voor hulp bij het huishouden indienen bij de gemeente. Dit wordt opgepakt door Wmo-consulenten die een ondersteuningsplan voor de inwoner opstellen. Vervolgens wordt een opdracht gegeven aan een zorgaanbieder om de benodigde zorg te leveren.

Om zichtbaar te maken wat de impact is van de invoering van een regieorganisatie met Maastricht, is per betrokken partij uitgewerkt hoe de nieuwe situatie eruit komt te zien. Daarnaast worden er een aantal relevante ontwikkelingen geschetst die met oog op de mogelijke ontwikkeling naar een regieorganisatie van belang zijn.

### Relevante ontwikkelingen

- Voor Wmo vindt al veel samenwerking plaats tussen Maastricht en Meerssen. Zo worden Wmo-voorzieningen, waaronder hulp bij het huishouden, al gezamenlijk ingekocht door de inkooporganisatie bij Maastricht en vinden – los van dit traject – al verkenningen plaats om deze samenwerking te verstevigen. Zo is al in gang gezet om contractmanagement per 2020 formeel bij gemeente Maastricht neer te leggen en is verkend of de administratieve en financiële afhandeling van Wmo-voorzieningen naar Maastricht overgeheveld kunnen worden.
- Maastricht heeft recent een verandering in het sociaal domein meegemaakt; de vorming van integrale gebiedsteams, waardoor per gebied zowel Wmo, jeugd als participatie in één team zitten. Hierdoor sluit de organisatie van het sociaal domein van Maastricht goed aan bij de huidige organisatie van Meerssen, waar jeugd en Wmo ook bij elkaar in één team zitten. Gemeente Maastricht is recent gestart met zeven integrale gebiedsteams; voor de hand ligt dat Meerssen het achtste integrale gebiedsteam wordt van het sociaal domein van Maastricht. Hierdoor blijft gemeente Meerssen een eigen gebiedsteam behouden waarin zowel Wmo als jeugd zit. In lijn met de organisatie van Maastricht zal dit worden uitgebreid met participatie. Deze inrichting maakt het ook makkelijker voor Meerssen om eigen (financieel) beleid te blijven voeren voor het sociaal domein, omdat de aansturing en uitvoering ook plaatsvindt in één gebiedsteam voor Meerssen.
- In 2018 had gemeente Maastricht een achterstand in de afhandeling van Wmo-voorzieningen. Hierdoor is het beeld ontstaan dat de doorlooptijden in Maastricht langer zijn en casussen zich stapelen. De achterstanden zijn echter weggevoerd en de normtijden in Maastricht worden weer gehaald.

### 5.1.1 Impact voor inwoner die een melding voor een Wmo-voorziening doet

Voor de inwoners van de gemeente Meerssen geldt dat met de overgang naar een regieorganisatie met Meerssen het proces grotendeels hetzelfde blijft verlopen. De inwoner kan via de gebruikelijke kanalen contact opnemen. Indien de inwoner telefonisch contact op wil nemen met een vraag en/of melding, zijn de openingstijden waarop de gemeente bereikbaar is verruimd. Het loket in Maastricht is naast 's ochtends, ook 's middags, donderdagavond tot 19:00 uur en op vrijdag bereikbaar.

De inwoner krijgt in de nieuwe situatie niet een administratief medewerker aan de telefoon, maar gelijk een Wmo-consulent die ook inhoudelijke vragen kan beantwoorden.

Vervolgens zal de inwoner, net zoals nu, teruggebeld worden door een Wmo-consulent die een keukentafelgesprek inplant. Wellicht dat het terugbellen iets langer duurt, omdat Meerssen streeft naar een eerste contact binnen een week, terwijl Maastricht Wmo-consulenten twee weken de tijd geeft voor het eerste contact. De doorlooptijd van het gehele traject is echter hetzelfde; beide gemeenten hanteren hiervoor zes weken.

Het keukentafelgesprek zal - net zoals nu - bij de inwoner thuis plaatsvinden, waarna de Wmo-consulent een ondersteuningsplan opstelt. Enig verschil in het ondersteuningsplan is dat Meerssen een indicatie van het aantal naar verwachting toe te kennen uren opschrijft. Gemeente Maastricht legt dit niet vast in het ondersteuningsplan, maar geeft een mondelinge indicatie indien de inwoner hiernaar vraagt. Net zoals nu ontvangt de inwoner uiteindelijk een beschikking met daarop het aantal toegekende uren hbh.

Zowel Maastricht als Meerssen kennen voor eenvoudige Wmo-voorzieningen zoals hbh, waarbij de cliënt al bekend is, een verkorte procedure zonder keukentafelgesprek. Dan vindt telefonisch een intake plaats en maken de Wmo-consulenten gelijk een beschikking, zonder eerst een keukentafelgesprek te voeren en een breed ondersteuningsplan op te stellen.

## 5.1.2 Impact voor de ambtelijke organisatie

### *Wmo-consulenten*

Wmo-consulenten voeren dezelfde taken uit in het proces. Door de integrale gebiedsteams in Maastricht zal de Wmo-consulent ook voor een specifiek gebied werken in verbinding met de jeugdconsulenten. Het belangrijkste verschil qua rol is dat in Meerssen op dit moment alle ondersteuningsplannen en beschikkingen getoetst en getekend worden door de kwaliteitsmedewerker. In Maastricht zijn de Wmo-consulenten zelf gemandateerd om beschikkingen te tekenen en vindt inhoudelijke toetsing steekproefsgewijs plaats.

Qua werkplekken zullen de consulenten flexibel gaan werken; afhankelijk van de taken van de dag kan dit op een flexibele werkplek in Maastricht of op locatie Meerssen zijn.

### *Administratieve medewerkers*

Administratieve medewerkers krijgen in de nieuwe situatie een minder breed en veranderd takenpakket. Zo heeft de administratie in Meerssen een rol in meldingen van inwoners (telefonisch) aannemen en registreren, waar in Maastricht hiervoor een centraal toegangsteam is ingericht met Wmo-consulenten. Daarbij kent gemeente Maastricht één centrale administratie voor het gehele sociaal domein (en niet per gebied). Hierdoor staat de administratie meer op afstand van de gebiedsteams, daar waar in Meerssen zij er onderdeel van uitmaken. De administratie in Maastricht is daarbij helemaal gedigitaliseerd met andere, minder omslachtige werkwijzen en systemen.

Voor de kwaliteitsmedewerker verandert het takenpakket, aangezien in Maastricht deze functie niet bestaat en het takenpakket van de kwaliteitsmedewerker is verdeeld over meerdere, meer gespecialiseerde functies.

### *De ambtelijke organisatie*

De vorming van een regieorganisatie biedt kansen om een aantal huidige knelpunten bij de ambtelijke organisatie van de gemeente Meerssen op het gebied van de Wmo op te lossen:

- De huidige systemen van Meerssen op het gebied van Wmo zijn omslachtig met veel handmatige handelingen en slechte onderlinge koppelingen. Op dit gebied is het bij Maastricht beter op orde.
- Het verminderen van de huidige kwetsbaarheid bij de gemeente Meerssen op het gebied van Wmo. Dit komt mede doordat een aantal van de huidige Wmo-consulenten niet volledig inzetbaar is.
- Het verbeteren van efficiëntie op administratief vlak. Het administratief proces bij Meerssen is omslachtig met zware administratieve lasten, mede door zware controle-eisen. Bij Maastricht verloopt dit soepeler, mede door een minder rigide control-systeem.



### 5.1.3 Impact voor betrokken (maatschappelijke) partners

#### **Gecontracteerde zorgpartners**

De gemeente Meerssen heeft vijf partijen gecontracteerd die hulp bij huishouden uitvoeren. Deze partijen zijn samen met Maastricht ingekocht en zullen qua inkoop geen verschil merken. Wel zullen deze partijen verandering merken op het gebied van administratieve en financiële afhandeling. Voortaan zal voor Meerssen en Maastricht een eenduidig afhandeling plaatsvinden, waardoor ze voor Maastricht en Meerssen niet meer andere interne werkwijzen voor administratie en facturatie hoeven te hanteren.

#### **Zorglokaal**

Zorglokaal draagt zorg voor de administratieve en financiële afhandeling van Wmo-voorzieningen voor Meerssen, waaronder hulp bij huishouden (uitbestedingscontract). Voortaan zal Zorglokaal deze taken niet meer uitvoeren, maar dit takenpakket overdragen aan de gemeentelijke organisatie van Maastricht. Echter, los van de regieorganisatie, is er al een verkenning geweest om deze taken aan Maastricht over te dragen, voor meer eenduidigheid in afhandeling en omdat per 2020 ook het contractmanagement aan Maastricht wordt overgedragen. Hierdoor is de kans groot dat deze verandering ook plaatsvindt indien niet voor een regieorganisatie wordt gekozen.

### 5.1.4 Impact voor college en raad

#### **College van B&W Meerssen**

Het college van B&W heeft geen rol in het proces Wmo-voorzieningen, daar waar het individuele casussen betreft. Het college kan op dezelfde manier blijven sturen, middels het vaststellen van beleid op het gebied van hulp bij huishouden en dienstverleningsniveaus voor Wmo.

Over het algemeen zal het college op grotere afstand van de uitvoering van Wmo-voorzieningen komen te staan, omdat er meer schakels en lagen zijn tussen de Wmo-consulenten en het bestuur. Het bestuur zal merken dat er minder snel individuele casuïstiek besproken zal worden. Terugkoppeling vindt plaats op basis van de realisatie van dienstverleningsniveaus en ontwikkelingen.

#### **Gemeenteraad Meerssen**

De gemeenteraad kan op dezelfde manier blijven sturen, middels het vaststellen van beleid op het gebied van hulp bij huishouden en dienstverleningsniveaus voor Wmo.

# Bedrijfsvoering

## Hoofdstuk 6

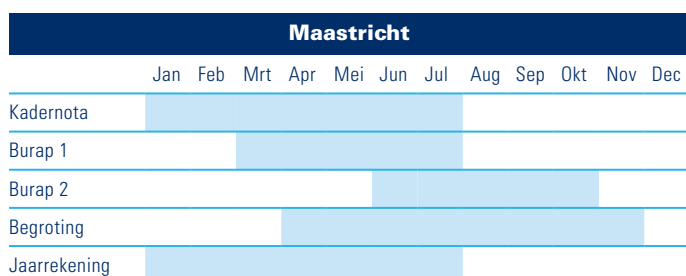
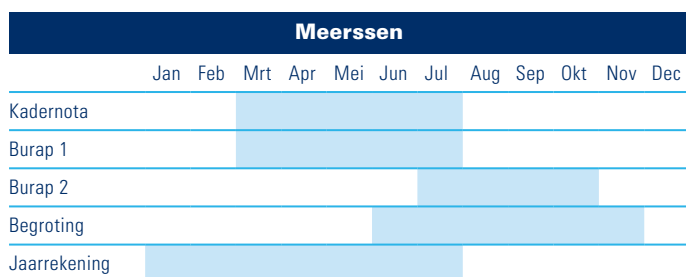
## 6.1 Proces planning & control-cyclus

Binnen de P&C-cyclus van de gemeenten Meerssen en Maastricht worden jaarlijks verschillende producten opgeleverd: een kadernota, een programmabegroting, bestuursrapportages (Burap's) en een jaarrekening. Daarnaast werkt de gemeente Maastricht ook nog met jaarplannen voor de organisatieonderdelen. De processen van de verschillende P&C-producten lijken globaal erg op elkaar, zowel binnen als tussen de gemeenten.

In dit onderdeel wordt allereerst met betrekking tot de doorlooptijd, producten en organisatorische aansturing geschetst wat de overeenkomsten en verschillen tussen beide gemeenten zijn. Vervolgens wordt per betrokken partij de impact in kaart gebracht.

### Doorlooptijd

Hieronder is te zien dat de doorlooptijd van de verschillende processen voor de meeste P&C-producten ongeveer gelijk is, al is de doorlooptijd van een aantal processen (bijvoorbeeld de kadernota en de begroting) iets langer in Maastricht dan in Meerssen. Deze verschillen kunnen voor een deel verklaard worden door het verschil in grootte tussen beide gemeenten, waarbij interne afstemming in Maastricht voor sommige processen relatief meer tijd vergt.



### Producten planning & controlcyclus

Voor een aantal P&C-producten (begroting en jaarrekening) is in het BBV<sup>2)</sup> vastgelegd aan welke inhoudelijke eisen de producten moeten voldoen. Gemeenten hebben hierbij wel enige vrijheid over de precieze invulling van deze documenten, zolang aan alle verplichte onderdelen wordt voldaan. Hierdoor lijken P&C-producten van gemeenten erg op elkaar. Voor Meerssen en Maastricht is dit ook het geval. Voor de andere P&C-producten (kadernota en bestuursrapportages) zijn de verschillen groter, omdat hier vanuit de wet geen specifieke voorschriften zijn vastgelegd.

In Meerssen worden de bestuursrapportages (Burap's) vooral gebruikt als tussentijdse beantwoording van de drie W-vragen (Wat willen we bereiken? Wat gaan we daarvoor doen? Wat mag het kosten?). Hierbij wordt een financiële doorkijk voor de rest van het jaar gegeven. In Maastricht wordt de Burap niet als bijstelmoment gebruikt. Wel wordt er een prognose van het eindresultaat afgegeven. De kadernota is sterk gekoppeld aan de programmabegroting; in de kadernota wordt een voorstel gedaan voor het beleid en de financiële kaders voor de programmabegroting in het volgende begrotingsjaar en de meerjarenraming. In Maastricht is de kadernota echt een voorloper van de begroting met diverse inhoudelijke en politieke keuzes.

### Verschillen P&C-cyclus

De grootste verschillen in de processen van de P&C-cyclus tussen Meerssen en Maastricht hebben te maken met:

- Inrichting van de organisatie. In Maastricht is er sprake van decentrale sturing (directie en organisatieonderdelen). Afdelingshoofden zijn integraal verantwoordelijk. Er zijn geen aparte stafafdelingen van bedrijfsvoering, al zijn er een aantal onderdelen die binnen organisatieonderdelen geplaatst zijn en wel als zodanig opereren. In Meerssen is sprake van centrale sturing. Hierbij is een aparte P&C-afdeling verantwoordelijk voor de P&C-producten van de gemeente.
- Mate van automatisering van de processen. Voor de P&C-processen loopt Meerssen voor op Maastricht; in Meerssen wordt voor alle P&C-producten gebruik gemaakt van LIAS, terwijl in Maastricht gebruik wordt gemaakt van Word en

2) BBV (Besluit Begroting en Verantwoording Provincies, Gemeenten en Waterschappen: <https://wetten.overheid.nl/BVBR0014606/2017-12-09>)

Excel. Maastricht heeft wel de ambitie om in de toekomst meer te automatiseren. Wellicht kan hierbij geleerd worden van de positieve ervaringen die in de gemeente Meerssen zijn opgedaan.

- Grootte van de organisatie. Ten opzichte van de gemeente Maastricht is de bemensing voor de P&C-processen in Meerssen relatief beperkt. In Maastricht heeft ieder organisatieonderdeel eigen medewerkers die verantwoordelijk zijn voor bedrijfsvoering, en daarmee een rol hebben in de P&C-processen. De beperkte bezetting in Meerssen zorgt voor een bepaalde mate van kwetsbaarheid.

Een van de belangrijkste issues omtrent de P&C-processen is de manier waarop de ondersteuning aan Meerssen vormgegeven gaat worden in de ambtelijke organisatie van de gemeente Maastricht. Zelf werkt de gemeente Maastricht met organisatieonderdelen (OO's). Wordt voor de gemeente Meerssen een aparte OO opgezet, of worden de werkzaamheden met betrekking tot de ondersteuning van Meerssen verdeeld over de bestaande OO's van Maastricht?

## 6.2 Impact op medewerkers ambtelijke organisatie

### *P&C- medewerkers (en coördinatoren)*

De P&C-medewerkers werken in de nieuwe situatie niet meer vanuit het gemeentehuis in Meerssen, maar vanuit één van de gemeentekantoren in Maastricht.

De inhoudelijke invulling van de functie als P&C-medewerker verandert. In de huidige situatie zijn de P&C-medewerkers van Meerssen generalisten, die de werkzaamheden voor de P&C-cyclus combineren met bijvoorbeeld werkzaamheden als financieel consultant. Bovendien is de coördinerende rol voor de verschillende P&C-producten verdeeld over P&C-medewerkers. In de gemeente Maastricht wordt minder met generalistische functies gewerkt en zijn de P&C-werkzaamheden bijvoorbeeld gescheiden van de financiële advisering. Dit betekent dat de huidige P&C-medewerkers van de gemeente Meerssen in de nieuwe situatie waarschijnlijk specialistischer functies zullen gaan bekleden. Dit biedt hen mogelijkheden om zich toe te leggen op één of meer inhoudelijke terreinen. Het heeft als nadeel dat door specialisatie de overall-view ontbreekt, terwijl deze overall-view een prettige kant kan zijn van het werken in een kleinere organisatie.

In de huidige situatie zijn de P&C-medewerkers van Meerssen gewend met de automatische verwerking van documenten en financiële mutaties in LIAS te werken. In Maastricht zal men weer op de 'oude' manier moeten gaan werken, in Excel en Word.

### *Directie/gemeentesecretaris*

De gemeentesecretaris blijft eindverantwoordelijk voor de (ambtelijke) uitwerking van de verschillende P&C-producten van de gemeente Meerssen en het bedienen van het college, ook in de nieuwe situatie. De impact voor de gemeentesecretaris zal voor de processen van de P&C-cyclus relatief groot zijn, vooral omdat de inrichting van de ambtelijke organisatie van Maastricht (decentraal) wezenlijk anders georganiseerd is dan in Meerssen (centraal). Het is hierbij de vraag hoe de gemeente Meerssen een plekje in de organisatie krijgt, bijvoorbeeld als apart organisatieonderdeel. Voor de P&C-processen zal de gemeentesecretaris waarschijnlijk te maken krijgen met andere 'gezichten' dan hij nu gewend is. Ook de vorm en lay-out van de P&C-producten zal waarschijnlijk veranderen, omdat aangesloten gaat worden bij de processen en werkwijzen van de gemeente Maastricht.

### 6.3 Impact op college en raad

#### *College van B&W Meerssen*

In de nieuwe situatie werkt het grootste gedeelte van de ambtenaren vanuit het gemeentekantoor in Maastricht. Hierdoor wordt de 'afstand' tussen bestuur en de ambtelijke organisatie groter, al is het maar omdat in de nieuwe situatie een bestuurder niet zo gemakkelijk even binnenloopt bij een (beleids) medewerker om even af te stemmen, vanwege de fysieke afstand. Dit heeft als consequentie dat de communicatie over de P&C-producten nóg belangrijker wordt in de nieuwe situatie.

#### *Gemeenteraad Meerssen*

De gemeenteraad ontvangt nog steeds dezelfde P&C-producten als het voorheen gewend was. Het kan alleen wel zijn dat er in de nieuwe situatie andere 'gezichten' in beeld komen, bijvoorbeeld bij de toelichting op verschillende documenten bij bespreking in commissies.

De kans is aanwezig dat de vorm en lay-out van de verschillende P&C-producten iets verandert in de nieuwe situatie. Voor de begroting en jaarrekening staat de inhoudelijke indeling van de producten voor een groot deel vast (BBV), waardoor deze producten waarschijnlijk herkenbaar blijven voor de raad. Voor de overige producten (kadernota en bestuursrapportages) zullen wellicht wat verschillen ontstaan op het gebied van vormgeving en presentatie. De verwachting is echter dat de impact op de raad, indien de processen goed verlopen en de gemeenteraad op tijd de verschillende producten ontvangt, relatief beperkt zal zijn.



# Beleidsproces

## Hoofdstuk 7

## 7.1 Proces accommodatiebeleid

De gemeenteraad en het bestuur van de gemeente Meerssen kunnen bepalen dat het accommodatiebeleid dient te worden vernieuwd. Wat volgt is een bestuurlijk gevoelig proces, waarvan de voorbereiding niet alleen (grote) betrokkenheid van college en raad vraagt, maar ook van de gemeenschap. Uiteindelijk mondt dit traject uit in nieuw accommodatiebeleid waarin vastgelegd staat welke voorzieningen er in welke kernen staan, wat de verantwoordelijkheden zijn etc. Het accommodatiebeleid wordt vastgesteld door de gemeenteraad van Meerssen.

Om zichtbaar te maken wat de impact is van de invoering van een regieorganisatie met Maastricht voor het accommodatiebeleid, is dit voor de gemeenschap, het college en de raad uitgewerkt. Voorafgaand dient te worden opgemerkt dat de inhoud van het accommodatiebeleid in ieder geval niet zal veranderen door de samenwerking met Maastricht. Accommodatiebeleid is en blijft een verantwoordelijkheid van het bestuur van de gemeente Meerssen. De volgende algemene constatering vallen op ten aanzien van het accommodatiebeleid.

### 1. Rationaliseren, centraliseren, subsidiëren.

Accommodatiebeleid is (in iedere gemeente en dus ook) in Meerssen een gevoelig onderwerp. Verenigingen zijn in hoge mate afhankelijk van zowel leden als de lokale overheid. Bovendien zijn accommodaties van groot belang voor de leefbaarheid van de dorpen. En ervaren inwoners dat ook sterk. Tegelijkertijd is er veel overheidsgeld gemoeid met het in stand houden van accommodaties en de steun aan organisaties en verenigingen. Het al dan niet slimmer of anders organiseren van het gebruik van accommodaties, het centraliseren van voorzieningen of de mate waarin de gemeente Meerssen accommodaties en verenigingen wil ondersteunen en subsidiëren, is en blijft een verantwoordelijkheid van het bestuur van de gemeente Meerssen. De samenwerking met Maastricht heeft hier geen invloed op.

2. **Regisseurs hebben een belangrijke sleutelfunctie naar bestuur, gemeenschap en ambtelijke organisatie.** Een grote verandering ten opzichte van de huidige situatie is gelegen in de nieuwe functie van regisseur. Deze functionaris bezit de positie, de kennis en de vaardigheden om in direct contact te staan met de maatschappelijke partners (dus ook op het gebied van het accommodatiebeleid) binnen de gemeenschap. Tevens is de regisseur eerste adviseur van het college en staat daarom in nauw contact met de verschillende deskundigen binnen de ambtelijke organisatie van Maastricht. Met de komst van regisseurs verwachten we een versterking van de ambtelijke relatie met maatschappelijke partners in Meerssen en een betere regie op het betrekken van maatschappelijke partners in het beleidsproces. De maatschappelijke partners hebben met de regisseur een duidelijke ambtelijke aanspreekpunt, voor zowel vraagstukken rondom accommodatiebeleid als aanpalende vraagstukken die vaak in samenhang met elkaar bekeken moeten worden.
3. **Legitimiteit van vertegenwoordiging kernen belangrijk aandachtspunt.** Het ligt in de verwachting dat het bestuur van Meerssen meer en meer de gemeenschap zal betrekken bij vraagstukken die met leefbaarheid te maken hebben. Logisch ook, want in de gemeenschap is veel kennis, organisatietalent en vermogen aanwezig. Een vraagstuk vanuit bestuur en ambtelijke organisatie is de legitimiteit van afstemming met de gemeenschap. Wie vertegenwoordigt de gemeenschap? Bij een gemeenteraad is dit goed en duidelijk geregeld. Maar hoe zit dit met andere vertegenwoordigingen? Aan wie mag je beslissingen overlaten? Naar de toekomst is het van belang - zeker bij accommodatiebeleid - deze legitimiteit goed te regelen alvorens verantwoordelijkheden overgedragen kunnen worden aan de gemeenschap.



## 7.2 Impact op gemeenschap

Voor de gemeenschap (inwoners, maatschappelijke organisaties) blijft de relatie met het bestuur van de gemeente Meerssen onveranderd. De aard van de relatie met de ambtelijke organisatie wordt echter zakelijker en professioneler. Vanuit de ambtelijke organisatie is een verbindende regisseur beschikbaar die nadrukkelijk kan investeren in de relatie met de gemeenschap. Deze regisseur staat ook in nauw contact met het college van de gemeente Meerssen.

Met oog op de regieorganisatie is de verwachting dat de afwegingen voor college en raad strategischer worden, waarmee het speelveld van belangenbehartiging opschuift richting integrale afwegingen. Dat betekent ook dat het van groter belang wordt dat de gemeenschap zich beter organiseert om zo een serieuze gesprekspartner van de gemeente te kunnen zijn.

Een overgang naar een regieorganisatie zal met name voor maatschappelijke organisaties/verenigingen van Meerssen een verandering betekenen in de relatie met de ambtelijke organisatie. Dit komt door de nieuwe rol van regisseur waardoor één duidelijk ambtelijk aanspreekpunt komt voor alle vraagstukken.

## 7.3 Impact op medewerkers ambtelijke organisatie

Voor medewerkers van de ambtelijke organisatie van Meerssen zal de nieuwe situatie enkele veranderingen tot gevolg hebben. Er ontstaat een nieuw type functie, die van regisseur. Deze regisseur opereert in een nieuw werkveld, waarbinnen hij/zij veel contacten heeft met belangrijke groepen binnen de samenleving; sportverenigingen, exploitanten en natuurlijk ook de gebruikers van de accommodaties. Tevens is de regisseur eerst adviseur van de wethouder en staat hij in die rol in nauw contact met de deskundigen binnen de Maastrichtse organisatie.

Voor het merendeel van de Meerssense ambtenaren geldt dat zij in de nieuwe situatie van een breed takenpakket op het gebied van accommodaties overgaan naar een smaller en meer gespecialiseerd takenpakket. In de uitvoering van taken bedienen zij niet langer één maar twee gemeentebesturen (Meerssen en Maastricht).





## 7.4 Impact op college en gemeenteraad

Voor de gemeenteraad verandert in formele zin niets. Nog steeds vindt de politiek-bestuurlijke dialoog plaats tussen raad en college. Natuurlijk zullen zij wel de gevolgen merken van de samenwerking tussen Meerssen en Maastricht. De stukken zullen professioneler zijn en beter getoetst. Beleidsaanpassingen vragen meer tijd en van directe belangenbehartiging kan alleen maar sprake zijn na een meer integrale afweging. Ook zal beleidsvoorbereiding zakelijker en meer feitelijk zijn aan de ene kant en meer participatief aan de andere kant. Het is mogelijk dat de kwaliteit van het politiek-bestuurlijke debat hiermee wint aan kracht en zakelijker en meer feitelijk wordt.



# Uitwerking stappen per proces

Bijlage 1

## B1.1 Subsidieproces (harmonie/fanfare)

**Input:** het proces subsidieaanvraag begint bij een aanvraag van een vereniging voor een subsidie via een subsidieaanvraagformulier.

**Output:** er is een beschikking voor de subsidieaanvraag opgesteld. Deze beschikking kan positief (subsidieverlening) of negatief (afwijzend) zijn.

**Actoren:** verenigingen die een subsidieaanvraag doen en ambtenaren die betrokken zijn bij het verwerken, beoordelen en beschikken van de subsidieaanvragen. Daarnaast heeft het college van B&W een formele rol bij het vaststellen van subsidiebeschikkingen. De gemeenteraad stelt het budget en daarmee het subsidieplafond vast.

**Systemen:** bij de gemeente Meerssen worden via de website ingediende aanvraagformulieren geregistreerd in het zaakstelsel (DJUMA). De gemeente Maastricht werkt met het zaakstelsel Stratech, maar beschikt niet over een automatische koppeling met het aanvraagformulier op de website. Verenigingen die een aanvraag willen indienen kunnen het formulier downloaden en per post of e-mail indienen.

Hieronder worden de verschillende stappen in het proces en de verschillen daarbij tussen gemeente Meerssen en Maastricht beschreven:

	1	2	3	4
	Aanvragen subsidie	Beoordelen aanvraag	Beschikken subsidie	Bezwaar & beroep
Processtappen	Vereniging doet een aanvraag voor een subsidie via (aanvraagformulier op) de website van de gemeente	Ambtenaar van de gemeente controleert aanvraag op volledigheid Indien volledig, wordt beoordeeld of de aanvraag voldoet aan subsidie-eisen en subsidiebeleid van de gemeente	Indien aanvraag voldoet aan vereisten, neemt het college van B&W vóór 31 december besluit over toekennen subsidie Subsidies voor fanfares en harmonieën worden direct verleend en vastgesteld, al verschilt het drempelbedrag tussen de gemeenten	Binnen zes weken na de datum waarop het besluit bekend gemaakt is, kan een bezwaarschrift ingediend worden
Verschillen	In Meerssen is er een automatische koppeling tussen het aanvraagformulier op de website en het zaakstelsel, in Maastricht niet De deadline voor aanvraag in Meerssen is 1 juli voorafgaand aan het jaar van subsidie. In Maastricht is de deadline 1 oktober	Aanvragen voor een basissubsidie (waarderingssubsidie en stimuleringsubsidie) afkomstig van harmonie en fanfare uit Meerssen komen momenteel terecht bij één ambtenaar. Deze medewerker pakt de aanvraag op van a-z	In Meerssen worden subsidies tot en met € 10.000 door burgemeester en wethouders direct verleend en vastgesteld In Maastricht is deze grens vastgesteld op € 5.000	

## B.1.2 Paspoortaanvraag (18+)

**Input:** het proces begint bij een aanvraag van een inwoner voor een paspoort.

**Output:** de uitkomsten van het proces betreffen het uitreiken van een paspoort door de gemeente en de financiële en administratieve afhandeling van de paspoortaanvraag. Zowel Meerssen als Maastricht kennen dezelfde uitkomsten. De uitkomst kan positief (verlening van paspoort) of negatief (afwijzend) zijn.

**Actoren:** bij dit proces zijn primair inwoner en ambtenaren van Meerssen en Maastricht betrokken. Zowel in Meerssen als Maastricht is er sprake van functiescheiding, met onderscheid tussen een medewerker die de aanvraag behandelt, een medewerker die de kwaliteitstoets uitvoert en de medewerker die het paspoort uitreikt.

**Systemen:** voor het proces paspoortaanvraag maakt de gemeente Meerssen gebruik van de systemen iBurgerzaken van PinkRocade, Qmatic (klantgeleidingssysteem) en Securitec (controle). De gemeente Maastricht maakt gebruik van Procura en Qmatic. Mogelijk zijn er verschillen in de versie/toepassing van Qmatic die beide gemeenten gebruiken. Voor de roostering van personeel maakt de gemeente Maastricht gebruik van een online roostersysteem. Voor de gemeente Meerssen geldt dat de roostering via een Excelbestand verloopt.

Hieronder beschrijven we de verschillende stappen in het proces en de verschillen daarbij tussen gemeente Meerssen en Maastricht:

	1	2	3	4
	Maken van een afspraak	Aanvragen paspoort 18+	Verwerken aanvraag	Uitreiken paspoort 18+
<b>Processtappen</b>	a. Maken van een afspraak <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonisch</li> <li>- Via internet</li> <li>- Via balie</li> </ul>	a. Inwoner meldt zich bij de balie/zuil b. Intake met identificatie c. Invoeren aanvraag door medewerker d. Verificatie ingediende gegevens e. Ongeldig verklaren oude documenten indien geldigheidstermijn is verstreken f. Financiële betaling aanvraag g. Informeren afhaalprocedure h. Dossier samengevoegd en ter verwerking geplaatst	a. Ophalen dossiers ter verwerking b. Verwerken aanvraag BRP & RAAS c. Controle compleetheid, handtekening en gegevens d. Archivering e. Dossier bij aangevraagde documenten plaatsen	a. Inklaren documenten, gereed maken voor uitgifte b. Uitreiken reisdocument na 5 werkdagen c. Bijwerken BRP. Controle afhaalbewijzen op uitreiking & betaling (paspoortregistratie)
<b>Verschillen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zowel in Meerssen als Maastricht (nu in pilot) kan een paspoortaanvraag alleen op afspraak plaatsvinden</li> <li>• Het systeem op de website waarmee een afspraak kan worden gemaakt verschilt qua uiterlijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Meerssen ontvangt de inwoner een afhaalbewijs met barcode</li> <li>• In Meerssen wordt het oude paspoort direct via ponskasten ongeldig gemaakt indien geldigheidstermijn van het document is verstreken, in Maastricht niet direct</li> <li>• In Maastricht worden de ingediende documenten alleen bij twijfel gecontroleerd. In Meerssen worden alle documenten op echtheid gecontroleerd</li> <li>• In Meerssen kan er contant en met pin worden betaald. In Maastricht met pin of via Easycash</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De kwaliteitscontrole wordt in Maastricht door een kwaliteitsmedewerker van een ander team uitgevoerd, in Meerssen door een backoffice-medewerker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Meerssen wordt bij het ophalen van het paspoort de QR-code gescand. In Maastricht wordt hier geen gebruik van gemaakt</li> <li>• In Maastricht krijgt de inwoner na het inklaren van de documenten een sms dat zijn/haar paspoort gereed is. In Meerssen is dit niet het geval</li> <li>• In Maastricht is er de mogelijkheid het paspoort per post te versturen. In Meerssen is dit niet het geval</li> <li>• In Meerssen wordt de paspoortregistratie (administratie) een dag na uitgifte voltooid, in Maastricht binnen een week</li> </ul>

### B.1.3 Aanvraag omgevingsvergunning

**Input:** het proces vergunningverlening begint bij het indienen van een aanvraag van een inwoner of een bedrijf.

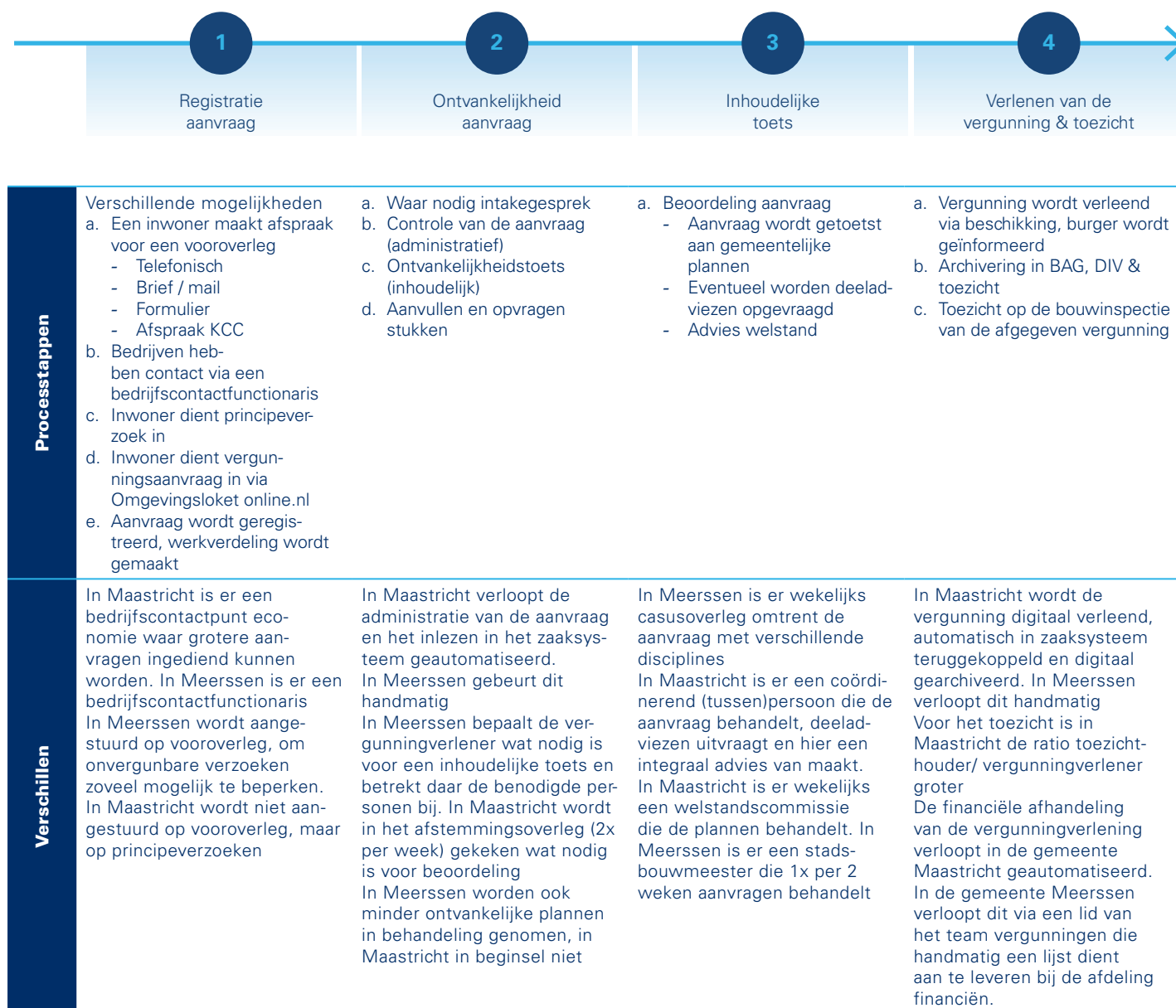
**Output:** de uitkomsten van het proces betreffen het uitreiken van een vergunning door de gemeente via een beschikking en de financiële en administratieve afhandeling hiervan. Deze beschikking kan positief (verlening omgevingsvergunning) of negatief (afwijzend) zijn.

**Actoren:** bij dit proces zijn inwoners, bedrijven en medewerkers van Meerssen en Maastricht betrokken. Voor Meerssen zijn ambtelijk het Klantenbureau Ruimte, de gebiedsmanager ruimte, eventueel specialistische experts en de

stadsbouwmeester betrokken. Voor Maastricht betreft dit het gemeenteloket/bouwloket, het team vergunningverlening en evt. specialistische experts. Daarnaast wordt in Maastricht de welstandscommissie betrokken.

**Systemen:** in Maastricht verloopt het gehele proces digitaal, waar dit in Meerssen voor een gedeelte digitaal en het overgrote deel handmatig/analooch verloopt. Maastricht maakt gebruik van OLO, SquitXO, DigiEplan, Flexinext, Workflow4People, BAG viewer en ruimtelijkeplannen.nl. Deze systemen zijn gekoppeld. In Meerssen wordt gebruik gemaakt van OLO, Squit en Djuma. Deze systemen zijn niet gekoppeld.

Hieronder beschrijven we de verschillende stappen in het proces en de verschillen daarbij tussen gemeente Meerssen en Maastricht:



### B1.4 Melding groen en wijziging onderhoudsplan groenvoorziening

**Input:** het proces begint met een melding groen van een inwoner. Deze melding kan leiden tot een wijzigingsverzoek voor het onderhoudsplan, waarna het proces wijziging onderhoudsplan groenvoorziening begint.

**Output:** output betreft de afhandeling van een melding groen (gelijk afhandelen, in de volgende onderhoudsronde meenemen of onderhoudsplan aanpassen) met terugkoppeling aan de melder. Veranderingen in het onderhoudsplan worden verwerkt in BOR-systeem en gecommuniceerd aan diegenen die verantwoordelijk zijn voor het onderhoud.

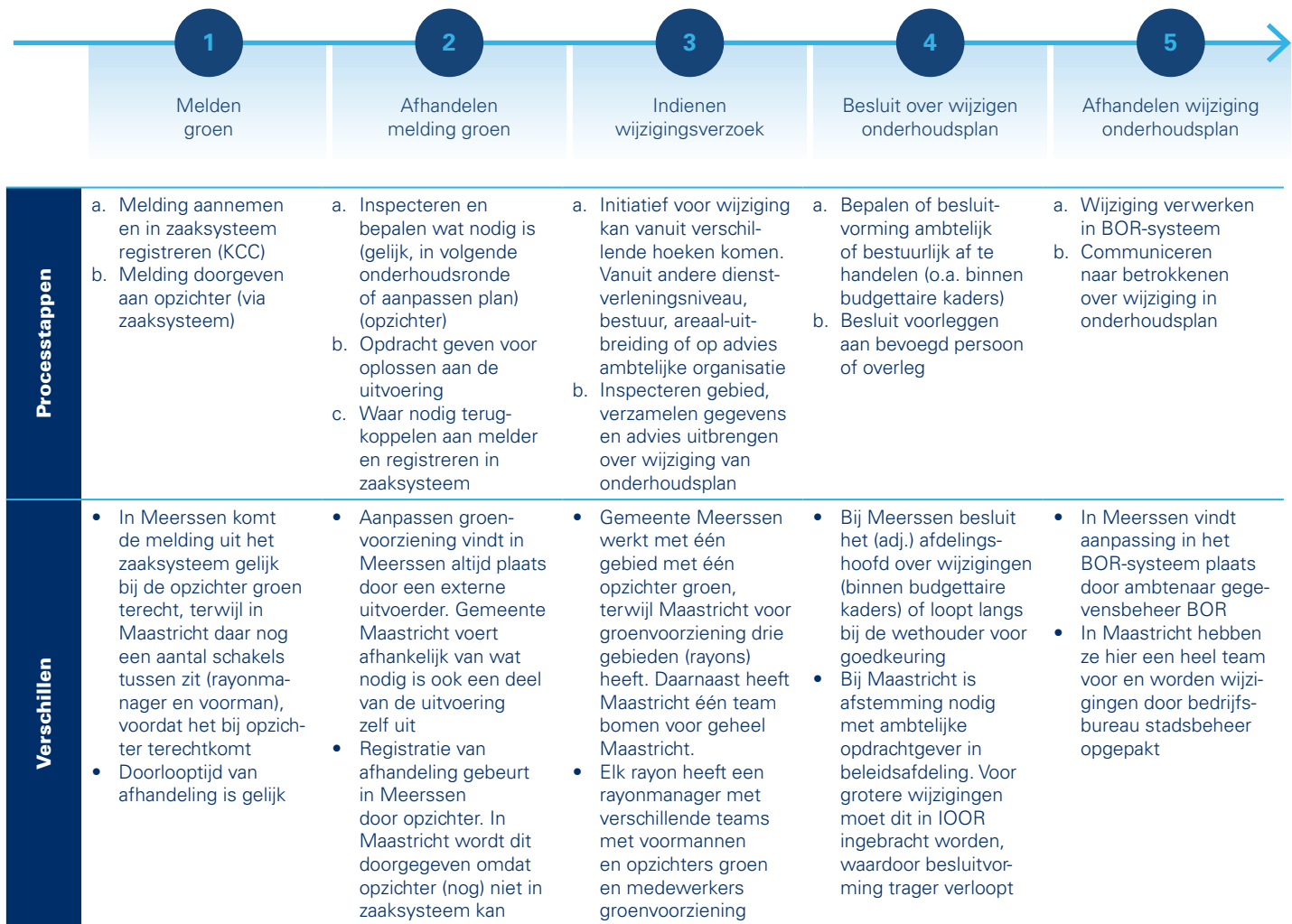
**Actoren:** bij dit proces zijn in Meerssen het KCC, de opzichter groen en externe aannemers/uitvoerders betrokken. Besluitvorming over kleine wijziging in het onderhoudsplan vindt plaats door het (plaatsvervangend) hoofd afdeling Ruimte en bij grotere wijzigingen wordt de wethouder betrokken. De raad is verantwoordelijk voor het vaststellen van het beheerplan groen inclusief het onderhoudsniveau.

In de gemeente Maastricht zijn bij afhandeling van meldingen het KCC, rayonmanagers, voormannen, opzichters groen, medewerkers groenvoorziening en externe aannemers/uitvoerders betrokken. Voor het onderhoudsplan zijn ook vakspecialisten groen - van afdeling Ruimte die fungeert als ambtelijke opdrachtgever - betrokken bij wijzigingsvoorstellen. Voor grotere wijzigingen vindt besluitvorming plaats in Integraal Overleg Openbare Ruimte (IOOR).

Zowel Meerssen als Maastricht maken gebruik van inzet van medewerkers van de sociale werkvoorziening van hetzelfde regionale SW-bedrijf.

**Systemen:** gemeente Meerssen maakt voor meldingen gebruik van het zaakstelsel DJUMA. Het onderhoudsplan staat in het systeem Beheer Openbare Ruimte (BOR) van Obsurv. In gemeente Maastricht maken ze voor meldingen gebruik van het systeem Excellence. Gemeente Maastricht heeft net als Meerssen ook het BOR-systeem Obsurv voor het onderhoudsplan.

Hieronder beschrijven we de verschillende stappen in het proces en de verschillen daarbij tussen gemeente Meerssen en Maastricht:



## B.1.5 Wmo-voorziening

**Input:** het proces Wmo-voorziening - hulp bij huishouden - begint bij een melding van een inwoner.

**Output:** de uitkomsten van het proces betreffen een ondersteuningsplan, een beschikking, een opdracht aan een zorgaanbieder voor leveren van hulp bij huishouden, en de financiële en administratieve afhandeling van de zorg. Zowel Meerssen als Maastricht kennen dezelfde uitkomsten.

**Actoren:** bij dit proces zijn inwoners, Wmo-consulenten, administratieve medewerkers en gezamenlijk ingekochte zorgaanbieders betrokken. In gemeente Meerssen hebben ook

de kwaliteitsmedewerker en partner Zorgportaal een rol in het proces. In Maastricht heeft ook de resourceplanner een rol.

**Systemen:** in het proces maakt Meerssen gebruik van de systemen Djuma (zaakvolgsysteem) en Aeolus (cliëntvolgsysteem). Deze systemen zijn niet aan elkaar gekoppeld en dit vraagt veel handmatige handelingen. Aeolus kent een voorkant en achterkant die niet geïntegreerd zijn en daardoor omslachtig. De gemeente Maastricht gebruikt alleen GWS voor dit proces en kent hierin minder handmatige handelingen en heeft het proces daarbij helemaal gedigitaliseerd.

Hieronder beschrijven we de verschillende stappen in het proces en de verschillen daarbij tussen gemeente Meerssen en Maastricht:

	1	2	3	4
	Medling & keukentafelgesprek	Aanvragen maatwerkvoorziening	Beoordeling & beschikking	Financieel en administratieve afhandeling
Processtappen	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melding aannemen, registreren en bevestigen</li> <li>b. Werkverdeling maken</li> <li>c. Bellen en afspraak maken (Wmo-consulent)</li> <li>d. Keukentafelgesprek (Wmo-consulent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maken ondersteuningsplan (Wmo-consulent)</li> <li>b. Versturen (Wmo-consulent)</li> <li>c. Teken en versturen ondersteuningsplan, aanvragen voorziening hhh (inwoner)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maken beschikking (Wmo-consulent)</li> <li>b. Ondertekenen beschikking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Administratieve afhandelen met CAK</li> <li>b. Financieel afhandelen met zorgpartij</li> </ul>
Verschillen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Meerssen vindt melding en werkverdeling door administratief medewerker plaats</li> <li>• In Maastricht vindt melding door centrale toegangsteam met Wmo-consulenten plaats en de werkverdeling door resourceplanner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meerssen heeft extra stap, namelijk dat alle ondersteuningsplannen eerst door kwaliteits-medewerkers worden getoetst alvorens ze worden verzonden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meerssen heeft extra stap, namelijk dat alle beschikkingen door kwaliteitsmedewerker worden getoetst en ondertekend</li> <li>• Daarnaast een extra administratieve stap om proces ook in zaakstelsel af te sluiten, en (niet-digitaal) te archiveren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Meerssen is administratieve en financiële afhandeling uitbesteed aan Zorglokaal, terwijl in Maastricht de gemeente dit zelf uitvoert.</li> </ul>



### B1.6 P&C-proces

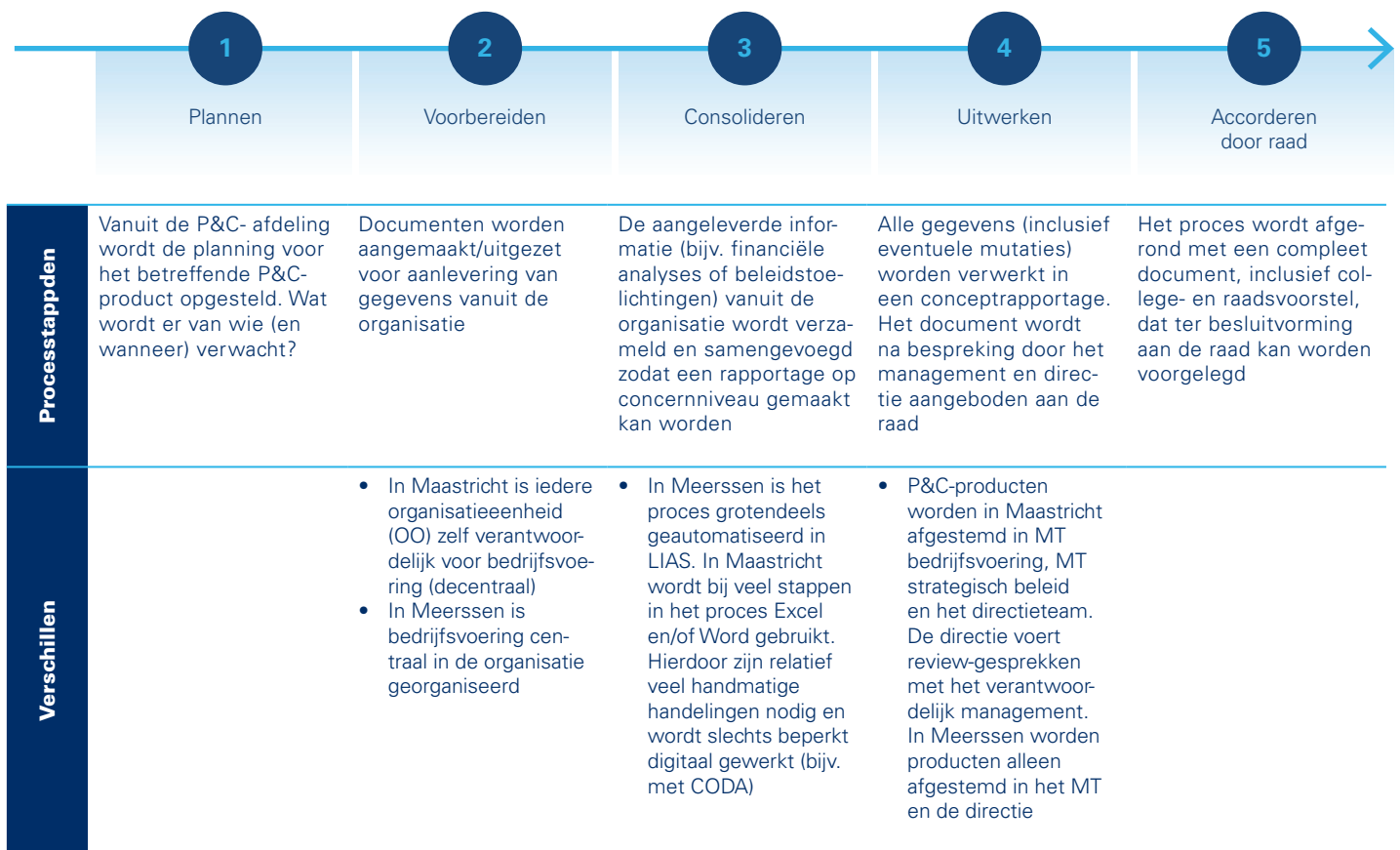
**Input:** voor de verschillende P&C-producten is informatie noodzakelijk vanuit de gehele organisatie. Deze informatie is voor een deel financieel en voor een deel beleidsmatig van aard.

**Output:** door de gemeenteraad goedgekeurde P&C-producten: kadernota, programmabegroting, bestuursrapportage(s) en jaarrekening.

**Actoren:** de P&C-medewerkers, budgetbeheerders, het management, het college en de gemeenteraad.

**Systemen:** de gemeente Meerssen maakt bij alle P&C-producten gebruik van het pakket LIAS. Hierbij worden financiële mutaties en claims altijd direct door de betrokkenen in het systeem ingevoerd. Dit heeft als voordeel dat op ieder moment de actuele/ juiste informatie beschikbaar is. In de gemeente Maastricht worden voor de P&C-producten vooral Excel en Word gebruikt.

De meeste processtappen voor de verschillende P&C-producten zijn hetzelfde, zowel binnen de gemeenten als tussen de gemeenten onderling. Hieronder beschrijven we de verschillende stappen in het proces van de P&C-cyclus en de verschillen daarbij tussen gemeente Meerssen en Maastricht:





## B1.7 Accommodatiebeleid

**Input:** het proces start formeel bij het bestuur. Gemeenteraad en bestuur achten een nieuw beleid op zijn plaats. Het bestuur kan dit doen omdat het zelf belang hecht aan een vernieuwing van het beleid, omdat er externe redenen zijn dit te doen (bijvoorbeeld druk vanuit de gemeenschap) of andere redenen om dit te agenderen (het activeren van de gemeenschap, inclusiviteit of kostenbesparingen).

**Output:** de uitkomst van het proces is een nieuw accommodatiebeleid dat vastgesteld is door de gemeenteraad. In dit accommodatiebeleid is gemotiveerd beschreven welke voorzieningen in welke kernen aanwezig zullen zijn, wie eigenaar is, voor wie welke voorziening bestemd is, welke verantwoordelijkheden er zijn rond het beheer, op welke wijze er steun is vanuit de gemeente en onder welke voorwaarden steun wordt verleend.

**Actoren:** dit proces is primair een bestuurlijk proces. De hoofdrol ligt dus bij college en raad. Vanwege de sterke betrokkenheid en het grote belang van de gemeenschap zijn de organisaties en verenigingen die gebruik maken van of eigenaar zijn van de accommodaties vanzelfsprekend nauw betrokken in het proces. Om deze betrokkenheid vaste vorm te geven heeft het bestuur in de functie van regisseur een krachtige rechterhand beschikbaar die de verbinding met organisaties, verenigingen en ook de deskundigen binnen de ambtelijke organisatie tot stand kan brengen.

**Systemen:** het proces is sterk systeemafhankelijk. Alleen de systemen die gebruikt worden om de gemeenteraad te informeren zijn relevant, als ook de meer op communicatie gerichte systemen, zoals de site van de gemeente Meerssen.



	1	2	3	4	5
	Definiëren	Voorbereiden	Toetsen	Behandelen	Inbrengen
Processtappen	<p>Bij de start definieert de wethouder in samenspraak met de regisseur en beleidsadviseurs de doelen, te behalen resultaten, de kaders.</p> <p>Hierbij wordt rekening gehouden met wensen en gevoeligheden van belangrijke stakeholders in gemeenschap en gemeenteraad.</p> <p>Inclusief de door de gemeenteraad meegegeven kaders.</p> <p>Tevens wordt vastgesteld hoe de wethouder(s) via het portefeuillehouder- soverleg tijdens het traject betrokken is/zijn en geïnformeerd wordt worden</p>	<p>Het besluit wordt voorbereid. Adviesraden en vertegenwoordigingen van de gemeenschap geconsulteerd.</p> <p>In de consultatie kan het nuttig of van belang zijn als de wethouder en/of deskundigen van binnen of buiten de organisatie worden betrokken.</p> <p>Ook wordt de deskundigheid van diverse afdelingen binnen de Maastrichtse organisatie benut.</p> <p>Op basis van de gedefinieerde doelen, resultaten, kaders en consultaties bij gemeenschap en deskundigen wordt een conceptbesluit samengesteld</p>	<p>Het conceptbesluit wordt financieel en juridisch getoetst door deskundigen binnen de Maastrichtse organisatie en inhoudelijk door de regisseur uit Team Meerssen.</p> <p>Op basis van de uitkomsten wordt een tweede concept opgeleverd</p>	<p>Het tweede concept wordt ingebracht bij het directieteam van Maastricht, waarvan tevens de gemeentesecretaris van Meerssen deel uit maakt.</p> <p>Het directieteam voert een tweede toets en controle uit</p>	<p>Op basis van de toets in het DT en een gesprek van de wethouder met de regisseur en beleidsadviseur(s) wordt een definitief voorstel samengesteld.</p> <p>Deze brengt de wethouder in het college van Meerssen in.</p> <p>Na bespreking in het college kan het voorstel, inclusief een collegevoorstel ingebracht worden in de gemeenteraad ter behandeling</p>
Verschillen	<p>Voor Meerssen wordt het definiëren formeler en hoogwaardiger.</p> <p>Voor de ambtelijke organisatie van Maastricht zit het grote verschil in het bedienen van twee colleges met ieder een eigen stijl en mores.</p>	<p>Voor Meerssen zal hier het verschil zitten in het bewuster doorlopen van processtappen, en dat het kan beschikken over een groot aantal deskundigen.</p> <p>De aspecten van accommodatiebeleid zijn bij een groter aantal afdelingen ondergebracht en vraagt om meer afstemming.</p> <p>Voor de Maastrichtse organisatie zal Meerssen eerder en sneller vragen om een integrale benadering van vraagstukken. Dat vraagt meer gebiedsgericht, programmatisch en opgavegericht denken en handelen.</p>	<p>Deze toets is in Meerssen meer impliciet en wordt hier een verplichte tussenschap. Biedt daarmee kwalitatieve borging van beleidsvoorstellen, maar ook vertraging in het proces.</p> <p>De uitdaging voor de Maastrichtse organisatie is aan deze toets korte doorlooptijden te koppelen</p>	<p>Op zich een vergelijkbaar proces. In de nieuwe situatie zal echter het oordeel van het DT zwaarder wegen en een meer formele stap in het proces blijken te zijn</p>	<p>Vergelijkbaar met de huidige situatie, echter hoogwaardiger en bewuster.</p> <p>Er is meer denkkracht aanwezig om scenario's te doordenken en ook de behandeling vooraf goed te doordenken</p>







# Berenschot

Berenschot is een onafhankelijk organisatieadviesbureau met 350 medewerkers wereldwijd. Al 80 jaar verrassen wij onze opdrachtgevers in de publieke sector en het bedrijfsleven met slimme en nieuwe inzichten. We verwerven ze en maken ze toepasbaar. Dit door innovatie te koppelen aan creativiteit. Steeds opnieuw. Klanten kiezen voor Berenschot omdat onze adviezen hen op een voorsprong zetten.

Ons bureau zit vol inspirerende en eigenwijze individuen die allen dezelfde passie delen: organiseren. Ingewikkelde vraagstukken omzetten in werkbare constructies. Door ons brede werkerrein en onze brede expertise kunnen opdrachtgevers ons inschakelen voor uiteenlopende opdrachten. En zijn we in staat om met multidisciplinaire teams alle aspecten van een vraagstuk aan te pakken.

## **Berenschot Groep B.V.**

Europalaan 40, 3526 KS Utrecht  
Postbus 8039, 3503 RA Utrecht  
030 2 916 916  
[www.berenschot.nl](http://www.berenschot.nl)  
[in](https://www.linkedin.com/company/berenschot) /berenschot