

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Subnota bij het Beleidsplan Sociaal domein 2015-2018



Gemeente Naarden



Gemeente Muiden

Gemeente
Bussum



Als het straks 1 januari is...

KERNGEGEVENS

Projectleider

Wendy van Neer

Datum

15 oktober 2014

Planstatus

Vastgesteld door de gemeenteraad van Naarden, Muiden en Bussum

Opdrachtgever

Bestuurlijk overleg Sociaal domein – Naarden, Muiden en Bussum

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING.....	6
2	VISIE EN MISSIE	8
2.1	Visie	8
2.2	Missie.....	8
2.3	Kernwaarden	10
2.4	Dienstverleningsprincipes.....	12
3	INRICHTING GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING.....	15
3.1	De bouwtekening.....	15
3.2	Integrale toegang.....	19
3.3	Beheer	24
4	STURINGSMODEL	27
5	COMMUNICATIE	29
6	VERANDEROPGAVE	32
	BIJLAGE 1 AFKORTINGENLIJST.....	36

1 INLEIDING

Als gevolg van de decentralisaties zijn de gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Participatiewet en de Jeugdwet.

Dit betekent voor de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum een uitbreiding van bestaande taken¹ binnen het Sociaal domein, die nu uitgevoerd worden door de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Bussum. Er wordt met de decentralisaties een omvangrijk pakket van taken op het gebied van begeleiding, beschut werk en jeugdhulp toegevoegd. Het gaat echter niet alleen om een decentralisatie van taken. De gemeenten willen ook een transformatie: een mensgerichte aanpak vanuit de integrale vraag en achterliggende behoeften. Daarmee wordt een grote kwaliteitsslag beoogd, die leidt tot betere dienstverlening en tevreden inwoners. De decentralisatie en transformatie gezamenlijk worden de transities op het Sociaal domein genoemd.

In het kader van de transities op het Sociaal domein moeten de visie, beleidslijnen en werkwijzen worden uitgewerkt en ingericht, dichtbij de inwoners. De gemeenten Naarden, Muiden en Bussum hebben besloten hun samenwerking in één uitvoeringsorganisatie voort te zetten. Dat betekent een doorontwikkeling van de afdeling Sociale Zaken naar een integrale uitvoeringsdienst Sociaal domein, inclusief inwonerdienstencentrum waar de toegang tot individuele maatwerkvoorzieningen wordt verzorgd. Op regionaal niveau werken de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek samen op het gebied van inkoop, marktmeesterschap, contractbeheer en de ontwikkeling van het gezamenlijke dienstverleningsstelsel.

In voorliggende subnota Gemeentelijke dienstverlening, onderdeel van het Beleidsplan Sociaal Domein Naarden, Muiden en Bussum 2015-2018, wordt het dienstverleningsconcept beschreven voor de uitvoering van de taken in het Sociaal domein waar de uitvoeringsdienst vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor wordt.

Aan de basis van dienstverleningsconcept staat het Beleidsplan Sociaal domein en de daarin geformuleerde visie, kernwaarden en kernkeuzes. In deze subnota worden deze concreet vertaald in dienstverleningsprincipes en een missie. In deze nota zijn ook de aanbevelingen uit het traject 'Samenkracht!' verwerkt. In dit traject hebben de regiogemeenten de behoeften van de inwoners in kaart gebracht vanuit verschillende doelgroepen ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening in het Sociaal domein. De opbrengsten hiervan zijn erg waardevol voor deze nota, omdat de uitvoeringsdienst het aanspreekpunt is voor inwoners voor de vragen en behoeften op het gebied van werk, zorg en ondersteuning. Daarnaast hebben de adviesorganen van de gemeenten zoals de Cliëntenraad Sociale Zaken en het Beraad Naarden-Bussum-Muiden gevraagd advies op deze subnota uitgebracht.

Op 10 juni is er een thema-avond georganiseerd over het Sociaal domein voor raadsleden van de gemeenten. Eén van de onderwerpen was de gemeentelijke toegang. Tijdens deze avond zijn de raadsleden geconsulteerd over het inwonersperspectief. De opbrengst van deze avond is verwerkt in deze nota.

¹ Bijstandswetgeving (WWB, IOAW, IOAZ, Bbz), Wet sociale werkvoorzieningen (Wsw), oude Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (loket Wijzer), schuldhulpverlening, kwijtschelding gemeentebelastingen en regelingen voor de minima (Langdurigheidstoeslag, Doe-budget, PC-regeling, Regeling 65+).

Zoals besloten kent het inwonerdienstencentrum Sociaal domein een zelfstandige ontwikkeling, maar is er wel een vergezicht naar een volledig geïntegreerd gemeente breed klantencontactcentrum. De projectgroepen fusie en Sociaal domein houden nauw contact.

In hoofdstuk 2 wordt de visie uit het Beleidsplan Sociaal domein weergegeven en wordt op basis daarvan een missie, kernwaarden en dienstverleningsprincipes voor de uitvoeringsdienst geformuleerd.

Deze uitgangspunten worden vervolgens in hoofdstuk 3 toegepast bij de beschrijving van de uitvoering van de taken van de uitvoeringsdienst: binnen de integrale toegang² en het ondersteunend beheer.

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de wijze waarop deze taken worden aangestuurd.

Daarna wordt in hoofdstuk 5 specifiek ingegaan op het contact tussen inwoners en de uitvoeringsdienst.

In hoofdstuk 6 gaan wij tot slot in op de vervolgstappen die nodig zijn voor de feitelijke invoering van dit dienstverleningsconcept.

² Met integrale toegang wordt bedoeld de functie die, onder voorwaarden, toegang biedt tot alle in het sociaal domein beschikbare voorzieningen die via de gemeente worden aangeboden.

2 VISIE EN MISSIE

Een organisatie ontleent haar missie uit de visie, kernwaarden en kernkeuzes. Deze aspecten zijn opgenomen in het Beleidsplan Sociaal domein en geven richting aan de inrichting van de dienstverlening. De visie op het Sociaal domein is breed van toepassing en wordt ten behoeve van deze subnota integraal overgenomen. Wel is het van belang om voor de uitvoeringsdienst een aanvullende missie te formuleren, die de identiteit en betekenis aan de organisatie geeft.

De kernwaarden en kernkeuzes zijn belangrijke beleidsuitgangspunten voor de inrichting van de dienstverlening. Zij worden in dit hoofdstuk vertaald in concrete dienstverleningsprincipes, die betrekking hebben op de inrichting en de aansturing. De dienstverleningsprincipes hebben dus een bedrijfsvoeringskarakter.

2.1 VISIE

De visie en kernwaarden en kernkeuzes uit het Beleidsplan Sociaal domein worden in voorliggende nota uitgewerkt in een ontwerp voor de dienstverlening, het dienstverleningsconcept.

De visie in het Beleidsplan Sociaal domein luidt:

Het basisprincipe van de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum is dat iedereen kan meedoen^t. Wij stellen daarbij de vraag centraal en benutten zoveel mogelijk de eigen kracht van mensen.

Deze visie geldt onverkort voor het dienstverleningsconcept. In dit document verwoorden wij hoe de uitvoeringsdienst vorm gaat geven aan deze visie in de gemeentelijke dienstverlening. Dit formuleren wij in de vorm van een missie.

2.2 MISSIE

De missie geeft aan wat de uitvoeringsdienst bijdraagt aan de realisatie van de visie en luidt:

We zijn er om inwoners te ondersteunen die niet op eigen kracht kunnen meedoen in de samenleving als gevolg van belemmeringen op het gebied van sociale en economische zelfredzaamheid. Wij doen dat actief, vanuit de vraag, integraal, binnen de gestelde kaders, in samenspraak met de inwoner en gericht op duurzaamheid, kwaliteit en veiligheid.

De kernwoorden uit deze missie worden als volgt omschreven:

- *Economische zelfredzaamheid:*
Dit betreft het vermogen van een inwoner om te voorzien in zijn of haar eigen bestaan.
- *Sociale zelfredzaamheid:*
Dit betreft het vermogen van een inwoner om zichzelf te kunnen redden bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen en het sociaal functioneren/participeren.
- *Samenspraak:*
Indien een inwoner aangeeft belemmeringen te ondervinden op het gebied van economische of sociale zelfredzaamheid en daar ondersteuning voor vraagt is het doel om samen met de inwoner – in samenspraak – te komen tot een plan van aanpak om deze belemmeringen, binnen de gestelde kaders, zoveel als mogelijk te ondersteunen .
- *Kaders:*
De verschillende wetten (Jeugdwet, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015) stellen kaders aan de uitvoering van deze wetten door de gemeenten. Deze kaders zijn nader uitgewerkt in een beleidskader voor de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum en zijn bepalend voor het handelen van medewerkers van de uitvoeringsdienst.
- *Actief:*
Wij gaan actief te werk wanneer inwoners (of derden) zich melden met een vraag of behoefte. Dit houdt in dat wij alert en uitnodigend reageren vanaf het eerste signaal, waar nodig uitreikende bemoeizorg organiseren en proberen om probleemescalatie te voorkomen.
- *Duurzaam:*
Een zo duurzaam mogelijke oplossing is toekomstbestendig en probeert ook het kernprobleem te verhelpen, zodat kans op herhaling verminderd wordt.
- *Kwaliteit:*
Dit is de mate waarin het resultaat voldoet aan de verwachtingen. De verwachtingen van de inwoner en van de gemeente zijn onderwerp van gesprek. De behoefte, wederzijdse verwachtingen, plan van aanpak en het resultaat worden zo goed mogelijk afgestemd.
- *Veiligheid:*
Wij houden altijd rekening met de veiligheid van het individu en diens omgeving.

2.3 KERNWAARDEN

De relevante kernwaarden en kernkeuzes uit het Beleidsplan Sociaal domein zijn verwerkt in de volgende tabel.

Kernwaarden	Toelichting
Wij werken vanuit het concept één klant/gezin – één plan	Aan de hand van deze kernwaarde geven wij de ontschotting in beleid en uitvoering vorm. Als er domein overstijgende vraagstukken spelen bij een inwoner of een huishouden, worden deze integraal opgepakt in één plan van aanpak. Er is een centraal punt waar de regie gevoerd wordt: daar is duidelijk wat afgesproken is, wat de stand van zaken is en kan er bijgestuurd worden indien dat nodig is.
De vraag of behoefte van inwoners en hun omgeving staat centraal	Het uitgangspunt voor ons werk is de vraag of behoefte van inwoners op het gebied van sociale of economische zelfredzaamheid. Door middel van vraagverheldering proberen wij de behoefte duidelijk te krijgen. De inwoner wordt hierbij geholpen om de behoefte achter de vraag te formuleren. Door de behoefte helder te krijgen kan er maatwerk geleverd worden in de vorm van passende oplossingen. De toegankelijkheid en bejegening zijn afgestemd op de beperkingen en omstandigheden van de inwoner.
Wij benutten zelfredzaamheid, eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van inwoners	Het gaat niet alleen over wat de inwoner van ons mag verwachten en vice versa, maar vooral ook over het te bereiken resultaat en de mogelijkheden om daar gezamenlijk aan bij te dragen. Wij benutten daarbij de zelfredzaamheid, eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van inwoners. Inwoners hebben zoveel mogelijk keuzevrijheid bij de invulling van de individuele ondersteuning en de regie over de invulling van voorzieningen ligt waar mogelijk bij de inwoner.
Werken met passende oplossingen voor inwoners en hun omgeving	Wij streven naar passende oplossingen in de vorm van maatwerk. Wij kijken dan ook niet alleen naar de vraag waarmee de inwoner zich meldt, maar ook naar de context waarbinnen deze vraag gesteld wordt. De dienstverlening wordt efficiënt en effectief ingericht en sluit aan bij de vraag of behoefte van de individuele inwoner. Hierbij staan de kosten in verhouding tot de baten, dat wil zeggen dat de kostprijs van voorzieningen in verhouding staat tot het maatschappelijk effect dat bereikt moet worden.
De veiligheid van het systeem (het gezin, het kind, de hulpvrager, de buurt, mantelzorgers etc.) is de basis voor het werk	Wij houden altijd rekening met de veiligheid van (de omgeving van) de inwoner. De basis voor de oplossing voor de problemen van inwoners is het realiseren van een veilig systeem rondom de inwoner. Dit kan een voorwaarde zijn bij het zoeken naar een passende oplossing of een doel op zich (denk hierbij aan huiselijk geweld of kindermishandeling).

<p>Vergroten van de (eigen) mogelijkheden van inwoners en hun omgeving- één regie</p>	<p>Wij gaan uit van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van inwoners en wij stellen inwoners en de omgeving in staat om de bij hun aanwezige mogelijkheden optimaal te benutten. Het is het doel om tot een duurzame oplossing te komen waarbij mensen zoveel mogelijk zelf de regie kunnen voeren over het leven en waarbij hun eigen kracht benut wordt.</p>
<p>Het resultaat dat inwoners willen realiseren staat centraal in het toekennen van individuele maatwerkvoorzieningen.</p>	<p>Wij richten onze dienstverlening in op het bereiken van resultaten. De voorzieningen die de uitvoeringsdienst inzet dragen daadwerkelijk bij aan het vervullen van de behoefte, het versterken van de mogelijkheden van de inwoner en het resultaat/doel dat de inwoner wil bereiken. De te bereiken resultaten worden gedefinieerd binnen de wettelijke taak en op basis van vraagverheldering zoveel als mogelijk in samenspraak met de inwoner geformuleerd.</p>

Tabel 1: Kernwaarden

2.4 DIENSTVERLENINGSPRINCIPES

- De dienstverleningsprincipes geven richting aan de bedrijfsvoering. Het is een nadere concretisering van de kernwaarden voor de gemeentelijke dienstverlening, de resultaten van Samenkracht! en de thema-avond met de raadsleden.

Onderwerp	Toelichting
Regierol	<p>Hieruit volgen de volgende principes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>gemeente is beleidsregisseur en waar nodig uitvoeringsregisseur.</i> De verantwoordelijkheid voor het functioneren van het stelsel ligt bij de gemeente. De gemeente is opdrachtgever en bepaalt de doelen, de te behalen resultaten, de middelen die hiervoor gebruikt kunnen worden en andere voorwaarden. Dit wordt beleidsregie genoemd. Waar nodig is de gemeente ook uitvoeringsregisseur, dan bepaalt de gemeente de aanpak, stuurt op de samenhang in de aanpak en is resultaatverantwoordelijk. De kaders die de gemeente stelt worden vastgelegd in het Beleidsplan Sociaal domein en verordeningen. • <i>Uitvoeringsdienst Sociaal domein</i> Wij voeren een aantal taken uit die essentieel zijn voor de gemeente om als beleidsregisseur en uitvoeringsregisseur te kunnen functioneren. Wij zijn verantwoordelijk voor het opstellen van het plan van aanpak voor inwoners, het monitoren en eventueel bijstellen van de realisatie van de gestelde doelen in het plan van aanpak van de inwoner en hebben daarmee inzicht in het functioneren van uitvoerders van voorzieningen. De rollen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn dan ook zoveel mogelijk gescheiden. De uitvoeringsdienst stuurt als opdrachtgever op de resultaten die de opdrachtnemer moet bereiken. Daarmee kan binnen de gemaakte contractafspraken op individueel en op casus overstijgend niveau regie gevoerd worden. • <i>Zoveel mogelijk regie bij de inwoner</i> Indien een inwoner belemmeringen ervaart geeft de inwoner aan wat de vraag of behoefte is. Er wordt niet gedacht vanuit het aanbod van voorzieningen. De inwoner is verantwoordelijk voor de eigen sociale en economische zelfredzaamheid, wij nemen de regie over waar een inwoner dit zelf niet of onvoldoende kan.
Inwoner	<p>Wij werken in samenspraak met de inwoner en zorgen voor eenduidige en adequate communicatie met de inwoners. De inwoner wordt passend³ bejegend en de uitvoeringsdienst is toegankelijk voor alle doelgroepen. Wij communiceren proactief zodat inwoners weten waar ze aan toe zijn. Het voorkeurskanaal voor dienstverlening zal voor daarin zelfredzame bewoners het digitale kanaal worden, tenzij een persoonlijk (thuis)gesprek prevaleert of nodig is. Hiervoor zijn op afspraak (gezins)sprekkamers beschikbaar die voldoen aan de eisen van veiligheid en privacy.</p>

³ Er wordt rekening gehouden met eventuele handicaps, aandoeningen of stoornissen.

Processtructuur	<p>De uitvoeringsdienst wordt straks gekenmerkt door drie soorten processen:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Toegangsprocessen en regieprocessen (generalistisch) b. Specifieke klantprocessen (specialistisch) c. Ondersteunende processen (beherend en generiek) <p>De toegang wordt integraal vormgegeven voor de verschillende disciplines (Wmo, werk, inkomen, jeugd, schuldhulpverlening, etc.). Om synergie en integraliteit op casusniveau te bereiken, is één eenduidig en integraal toegangsproces nodig. Binnen de toegang wordt de WAT-vraag beantwoord.</p> <p>Het kan nodig zijn om in het proces een verdiepende en specialistische beoordeling te laten plaatsvinden op de specifieke wetsdomeinen. Hier wordt vanuit een specialisme de inhoudelijke HOE-vraag beantwoord⁴. De specifieke klantprocessen worden in samenhang beschouwd om de integraliteit te bewaken.</p> <p>Ondersteunende processen zijn gericht op administratief beheer, informatiebeheer, bedrijfsvoering, automatisering, kwaliteitsmanagement, financieel beheer en controlling. De ondersteunende processen werken generiek, ten dienste van de toegangsprocessen, regieprocessen en specifieke klantprocessen.</p>
Resultaten	<p>De doelmatigheid en kwaliteit van het functioneren van de gehele uitvoeringsdienst wordt bepaald door de mate waarin samen met de inwoner duurzame oplossingen worden gerealiseerd. De te behalen resultaten worden gemonitord. Daarvoor worden kritische prestatie-indicatoren benoemd op de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integrale resultaten (geleverde prestaties, bereikbaarheid en toegankelijkheid voor doelgroepen, deskundigheid, houding en motivatie medewerkers en kwaliteit) - Klanttevredenheid over de (integrale) dienstverlening - Financiële beheersing (verhouding kosten van individuele voorzieningen versus (maatschappelijke) baten en kosten uitvoeringsdienst)
Externe monitoring	<p>De collectieve basisvoorzieningen en de individuele maatwerkvoorzieningen dienen naadloos op elkaar aan te sluiten op beleids- en uitvoeringsniveau. De uitvoeringsdienst genereert relevante beleidsinformatie, zodat een feedbackcyclus ontstaat over de toereikendheid van de (collectieve basisvoorzieningen en de individuele) maatwerkvoorzieningen.</p> <p>Daarnaast is een deugdelijke inrichting van de gemeentelijke opdrachtgevers- of regierol nodig richting de verschillende (zorg)aanbieders en ketenpartijen, inclusief adequate beheers functionaliteiten.</p>

Tabel 2: Dienstverleningsprincipes

⁴ Het gaat hier om specialistische processen die vanuit kennis, competenties, technieken en werkomgeving een monodisciplinair karakter hebben, zoals loonwaardebepaling of beoordelen van een uitkeringsrecht.

Deze kernwaarden en dienstverleningsprincipes zijn de basis voor de inrichting van de dienstverlening. In dit hoofdstuk wordt de visie op het Sociaal domein gepresenteerd en de missie van de uitvoeringsdienst waarmee uitwerking gegeven wordt aan deze visie. Vervolgens worden de hieruit afgeleide kernwaarden en dienstverleningsprincipes beschreven. Kernwaarden zijn belangrijke beleidsuitgangspunten voor het realiseren van de gestelde doelen. De kernwaarden sluiten aan op de al geformuleerde missie. Dienstverleningsprincipes hebben betrekking op keuzes voor de inrichting en aansturing van het Sociaal domein die uit de kernwaarden volgt. De dienstverleningsprincipes hebben dus een bedrijfsvoeringskarakter.

3 INRICHTING GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

3.1 DE BOUWTEKENING

De stelselinrichting van het Sociaal domein, zoals de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek dat voor ogen hebben, wordt weergegeven in afbeelding 1 hieronder.



Afbeelding 1: Piramide Sociaal domein

Deze piramide is nader uitgewerkt in een regionaal integraal dienstverleningsconcept Sociaal domein. Het dienstverleningsconcept ziet op de drie bovenste lagen (blauw, oranje en groen). De onderste laag behoort niet tot het gemeentelijk dienstverlening omdat dit het deel is wat inwoners zelf samen, met en/of voor elkaar doen.

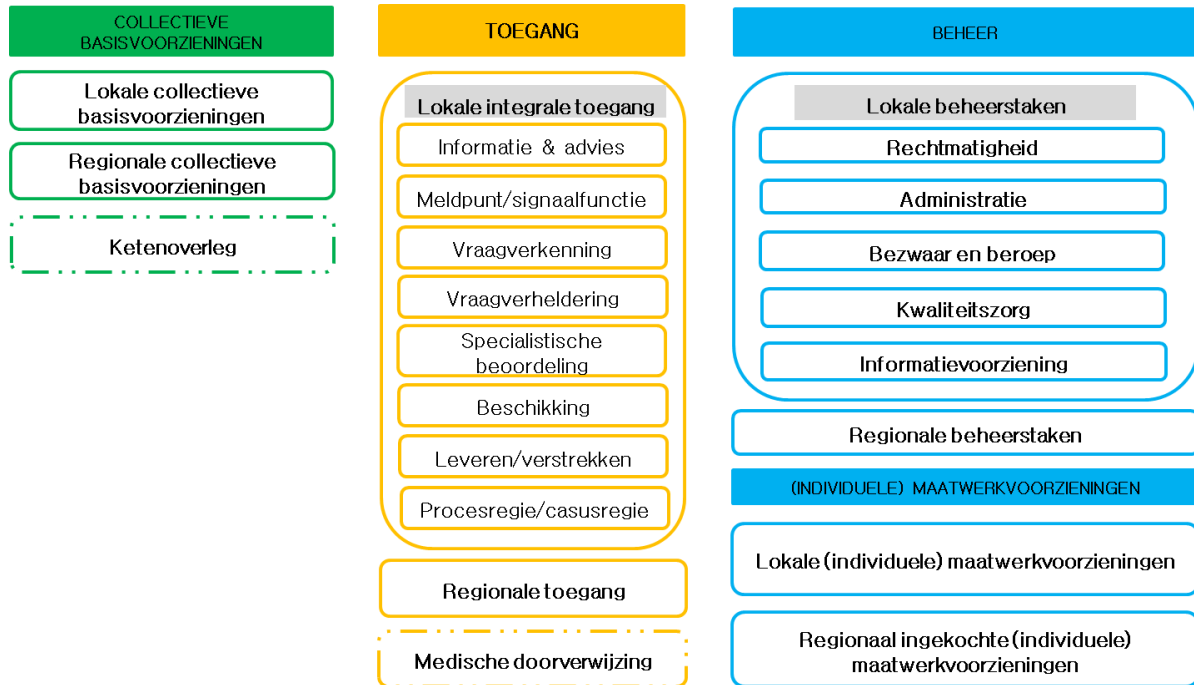
De inrichting van het dienstverleningsconcept wordt inzichtelijk gemaakt met een 'bouwtekening', zie afbeelding 2. De bouwtekening is opgedeeld conform de drie bovenste lagen van de piramide: collectieve basisvoorzieningen⁵ voor de toegang (groen), de toegang tot de individuele maatwerkvoorzieningen (oranje) en de levering van de individuele maatwerkvoorzieningen of beheer na de toegang (blauw).

De bouwtekening beoogt niet een beeld te geven van een proces, maar brengt op hoofdlijnen ordening aan in de vele taken in het Sociaal domein waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. De clusters bestaan uit taken en activiteiten van de gemeente die op soortgelijke wijze worden aangestuurd door de gemeente.

⁵ Ook wel genoemd 'het voorveld'.

De bouwtekening in afbeelding 2 geeft in geclusterde vorm alle taken en activiteiten aan waar de gemeente voor verantwoordelijk is. Deze nota Gemeentelijke dienstverlening gaat in op de taak van de uitvoeringsdienst Sociaal domein om een lokale integrale toegang te verzorgen met daaraan verbonden beheerstaken (oranje en blauw).

De overige clusters vallen onder de verantwoordelijkheid van andere organisatieonderdelen van de gemeente of worden op regionaal niveau opgepakt. De activiteiten en taken uit deze clusters worden in het Beleidsplan Sociaal domein en de overige onderliggende nota's beschreven.



Afbeelding 2: Integrale bouwtekening Sociaal domein

Collectieve basisvoorzieningen

Het doel van het systeem is dat inwoners zo veel mogelijk zelfredzaam zijn. Daar waar mogelijk wordt dan ook voor de toegang in vragen of behoeften voorzien in de vorm van collectieve basisvoorzieningen. Voor collectieve basisvoorzieningen is geen indicatie nodig, afhankelijk van de voorziening kan er wel een eigen bijdrage gevraagd worden. Inwoners kunnen zelf op deze voorzieningen afstappen of er op worden gewezen vanuit de integrale toegang. De collectieve basisvoorzieningen worden voornamelijk op lokaal niveau (dat wil zeggen op het niveau van de gemeenten) vormgegeven. Er is een aantal voorzieningen waarvoor regionaal (regio Gooi en Vechtstreek) wordt samengewerkt, hierbij valt te denken aan de verslavingszorg of de jeugdgezondheidszorg (JGZ). Dit onderdeel wordt nader uitgewerkt in de subnota 'Basisvoorzieningen dichtbij huis'.

Ook het ketenoverleg is voor de toegang geplaatst, het gaat hier om overleg met samenwerkingspartners om de werking van het systeem te verbeteren. Hierbij kan gedacht worden aan onderwijsinstellingen, het UWV, zorgverzekeraars et cetera. Dit cluster heeft een onderbroken streep omdat de gemeente hier geen directe regie kan voeren zoals in de andere clusters.

Toegangsfuncties

Er wordt lokaal, regionaal en via medisch specialisten toegang verleend tot de individuele maatwerkvoorzieningen. De lokale integrale toegang is de verantwoordelijkheid van de uitvoeringsdienst. Hier zal in paragraaf 3.2 nader op ingegaan worden.

Ook op regionaal niveau zijn toegangsfuncties ingericht. Dit betreft het AMHK (Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling) en de jeugdhulp, die gecertificeerde instellingen⁶ kunnen inzetten. In de subnota 'Grip op het bestaan: individuele maatwerkvoorzieningen, voorzieningen gericht op veiligheid, bescherming en de positie van de klant' wordt nader ingegaan op de regionale toegangsfunctie. Daarnaast kunnen ook artsen doorverwijzen naar jeugdhulp, het gaat hier bijvoorbeeld om huisartsen of jeugdartsen. Deze artsen werken niet onder regie van de gemeente, maar vanuit professionele standaarden. Daarom is net als bij ketenoverleg de lijn van het cluster onderbroken.

Beheer

Vanuit het cluster beheer wordt zorg gedragen voor een goede (monitoring van de) werking van het systeem. De lokale beheerstaken vallen onder verantwoordelijkheid van de uitvoeringsdienst en worden in paragraaf 3.3 nader toegelicht. Ook op regionaal niveau vinden beheerstaken plaats voor de taken die regionaal worden uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld, contractbeheer en inkoop van individuele maatwerkvoorzieningen.

Individuele maatwerkvoorzieningen

Voor individuele maatwerkvoorzieningen is een beschikking, een 'toegangkaartje', noodzakelijk vanuit de integrale toegang. In het aanbod aan individuele maatwerkvoorzieningen wordt waar mogelijk marktwerking geïntroduceerd of bevordert en bieden de inwoner daarbinnen zoveel mogelijk keuzevrijheid. Dat betekent dat de gemeente niet zelf individuele maatwerkvoorzieningen uitvoert, tenzij dat niet wenselijk of mogelijk is⁷.

De uitvoeringsdienst is wel uitvoerder van de re-integratie van inwoners die voor 1 januari 2015 een uitkering ontvangen en een lopend re-integratietraject hebben (Opstap naar werk). Wij streven er naar dit meer op regionaal arbeidsmarktniveau in te richten in samenwerking met andere gemeenten of eventueel in de markt voor wat betreft die delen die ook privaat zouden kunnen worden uitgevoerd. De werkgeversdienstverlening, die nu nog lokaal en gedeeltelijk regionaal uitgevoerd, zal op regionale schaal worden opgepakt, waardoor efficiencyvoordelen ontstaan en op de schaal van de arbeidsmarktregio gewerkt kan worden. Dit is ook zinvol omdat het regionale arbeidsmarktbeleid straks vormgegeven gaat worden via het regionale werkbedrijf, waarin werkgevers, vakbonden, gemeenten en UWV beleids- en samenwerkingsafspraken gaan maken.

De inkomensregelingen, voor zover deze als individuele maatwerkvoorzieningen kunnen worden gezien, zullen door de uitvoeringsdienst worden uitgevoerd omdat deze erg verweven zijn met rechtmatigheids- en doelmatigheidsbeoordelingen en het administratieve- en financiële systeem. Het gaat hier om de bijstandsuitkeringen, schuldhulpverlening, de nieuwe regeling maatwerkvoorziening inkomen, het minimabeleid (dit is het Doe-budget, PC-regeling, langdurigheidstoelage, bijzondere bijstand, kwijtschelding belastingen⁸, jeugdsportfonds⁹ en jeugdcultuurfonds¹⁰). In de subnota 'Grip op

⁶ Gecertificeerde instellingen voeren namens de kinderrechter maatregelen uit die vallen onder het gedwongen kader.

⁷ Bijvoorbeeld omdat het marktaanbod (nog) niet voorziet of omdat er financiële, sociale of beheersmatige beletsels zijn.

⁸ Deze regeling voert Bussum uit voor Naarden en niet voor Muiden. In Bussum kan ook een zelfstandige in aanmerking komen voor kwijtschelding gemeentelijke belastingen, in Naarden niet.

⁹ Alleen van toepassing in Bussum en Naarden.

¹⁰ Alleen van toepassing in Bussum.

het bestaan: individuele maatwerkvoorzieningen, voorzieningen gericht op veiligheid, bescherming en de positie van de klant' wordt nader ingegaan op de lokale individuele maatwerkvoorzieningen.

De overige individuele maatwerkvoorzieningen worden regionaal ingekocht en aangestuurd. Het gaat hier om de volgende voorzieningen: jeugdzorg, AWBZ ondersteuning, Jeugdbescherming, Jeugdreclassering, AMHK, jeugd-GGZ, gesloten jeugdzorg, loonkostensubsidie (met en zonder doorgroeipotentieel), beschut werk, specialistische advisering, re-integratie, salarisadministratie bij een persoonsgebonden budget, vervoer (taxi) Wmo, leerlingenvervoer, verslavingszorg, hulpmiddelen, huishoudelijke hulp, beschermd wonen, kortdurend verblijf, begeleiding (individueel en groep).

Aantal inwoners en zorg- en ondersteuningsvraag

Graag bieden wij u zoveel mogelijk zicht op hoeveel inwoners straks zorg of ondersteuning ontvangen van de gemeente, hoeveel aanvragen de uitvoeringsdienst jaarlijks kan verwachten en om wat voor vormen van zorg en ondersteuning het gaat.

Voor de voorzieningen die nu al door de gemeente worden aangeboden zijn deze cijfers natuurlijk bekend. Voor de nieuwe taken worden de cijfers op dit moment geanalyseerd. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van landelijke cijfers en gegevens die wij van aanbieders krijgen. Wij constateren dat er nog grote foutmarges zitten in deze cijfers. Op het moment dat wij de inwoners gaan leren kennen zullen wij meer inzicht krijgen in de gebruikte voorzieningen en het meervoudig gebruik van verschillende voorzieningen door inwoners. Ook zal het gebruik van voorzieningen in de komende jaren gaan verschuiven als effect van de ingezette transformatie en het daarbij behorende gemeentelijke beleid.

Onderstaand overzicht geeft een indicatief beeld van de klantaantallen per voorziening. Een beschrijving van deze voorzieningen vindt u terug in de subnota 'Grip op het bestaan: individuele maatwerkvoorzieningen, voorzieningen gericht op veiligheid, bescherming en de positie van de klant'. In deze nota wordt ook per individuele maatwerkvoorziening beschreven op welke gegevens de indicatieve cijfers gebaseerd zijn. De gemeente heeft nog niet alle gegevens ontvangen om u hier een sluitend beeld van te kunnen geven. Wij kunnen u dan ook alleen nog maar indicatieve cijfers presenteren. Zodra wij de definitieve cijfers ontvangen zullen wij u hiervan op de hoogte stellen.

Voorzieningen	Jaartal	Eenheden	Bussum	Muiden	Naarden
Wmo					
Huishoudelijke hulp (CHT)	2013	Inwoners	840	114	369
Hulpmiddelen	2013	Inwoners	410	72	228
Woningaanpassingen	2013	Inwoners	278	43	167
Vervoersvoorzieningen	2013	Inwoners	279	29	147
Collectief vervoer	2013	Inwoners	1578	210	697
Begeleiding	2013	Geïndiceerde functies	370	35	150
Participatie					
Bijstandsuitkeringen	2014	Inwoners	486	79	153
Sociale werkvoorziening	2014	Inwoners	67	3	26
Jeugd					
Jeugd GGZ	2012	Jeugdigen	593	127	297
Jeugdzorg	2012	Jeugdigen	83	24	51
Begeleiding jeugd	2012	Jeugdigen	122	20	67

Voorzieningen	Jaartal	Eenheden	Bussum	Muiden	Naarden
Minimaregelingen					
Langdurigheidstoeslag	2013	Huishoudens	343	42	106
Doe-Budget	2013	Huishoudens	530	78	150
PC-Regeling	2013	Huishoudens	21	4	2
Regeling 65+	2013	Huishoudens	102	14	27

Tabel 2: Indicatieve cijfers

3.2 INTEGRALE TOEGANG

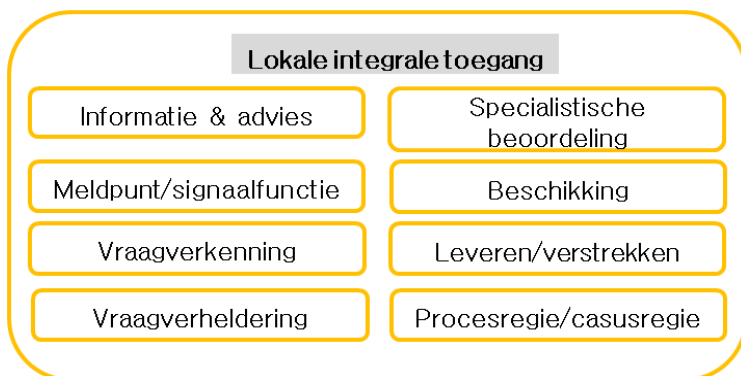
Opbouw

In deze paragraaf beschrijven wij de uitvoering en aansturing van de cluster integrale toegang. In paragraaf 3.3 wordt ingegaan op de cluster beheer. Per cluster wordt:

- benoemd wat de taken en activiteiten van het cluster zijn
- de opdracht van het cluster beschreven
- het kernproces of kerntaak waarmee het cluster haar taakstelling realiseert geschetst
- de relatie met andere clusters in de bouwtekening beschreven

In de hoofdstukken 4 en verder wordt ingegaan op het sturingsmodel (de wijze waarop de clusters worden aangestuurd), de communicatie en de vervolgstappen.

De taken en activiteiten die vallen onder integrale toegang kunnen geschaard worden onder de volgende noemers:



Afbeelding 3: taken/activiteiten integrale toegang

Dit is niet de weergave van een proces, als een inwoner zich meldt worden namelijk niet altijd alle taken en activiteiten uitgevoerd.

Opdracht integrale toegang

De opdracht van de integrale toegang is het beoordelen van de sociale en economische zelfredzaamheid van de inwoner, vervolgens bepalen of en zo ja welke voorziening noodzakelijk is om de zelfredzaamheid van de inwoner te vergroten. Dit kan een voorziening achter de toegang betreffen in de vorm van een individuele maatwerkvoorziening, maar ook kan een inwoner verwezen worden naar een collectieve basisvoorziening voor de toegang. Indien een inwoner wordt verwezen naar een individuele maatwerkvoorziening achter de toegang is de integrale toegang ook verantwoordelijk voor de opdrachtverstrekking aan uitvoerders van deze individuele maatwerkvoorzieningen. De kwaliteit van de dienstverlening binnen de integrale toegang is bepalend voor de effectiviteit van het totale dienstverleningsproces en de mate waarin inwoners echt goed worden ondersteund. Aan deze kwaliteit worden daarom hoge eisen gesteld, te beginnen met uiterst bekwame en professioneel opgeleide medewerkers.

De integrale toegang werkt binnen de kaders van de wet en de nadere kaders die zijn vastgesteld door de gemeenteraden van de gemeenten in het Beleidsplan Sociaal domein en verordeningen. In deze kaders staat omschreven voor welke belemmeringen de uitvoeringsdienst een individuele maatwerkvoorziening kan toekennen. Zie voor een nadere omschrijving van deze kaders het Beleidsplan Sociaal domein. Bij de uitvoering van deze opdracht gelden de kernvoorwaarden en dienstverleningsprincipes uit paragrafen 2.3 en 2.4.

Toegangsproces

De volgende activiteiten en taken worden uitgevoerd door de integrale toegang.

Informatie en advies

Wij verzorgen een laagdrempelige en een voor alle doelgroepen goed toegankelijke informatie en adviesfunctie voor inwoners op alle gebieden van het Sociaal domein. Uit het traject Samenkracht! is gebleken dat inwoners hier veel waarde aan hechten. Er wordt informatie verstrekt over zowel het aanbod van collectieve basisvoorzieningen als individuele maatwerkvoorzieningen. Ook worden inwoners geïnformeerd over een eventuele aanvraagprocedure, wat een inwoner daarin van de gemeente kan verwachten en wat van de inwoner verwacht wordt. Belangrijk is ook de ondersteuning van zintuiglijk en verstandelijk gehandicapten. De uitvoeringsdienst biedt doven en slechthorenden de mogelijkheid om ondersteuning in te roepen bij de communicatie. Ook kunnen inwoners gebruik

maken van onafhankelijke cliëntondersteuning bij de gang naar het loket. Wij zullen inwoners actief wijzen op deze mogelijkheid.

Aangezien vanuit de informatie en adviesfunctie verwezen kan worden naar de collectieve basisvoorzieningen (het voorveld), is het van belang dat de medewerkers die werkzaam zijn binnen de informatie en adviesfunctie goed op de hoogte zijn van de activiteiten en het aanbod in het voorveld.

IK HOEFDE MIJN
VERHAAL MAAR ÉÉN
KEER TE VERTELLEN



De bestaande gemeentelijke loketten die de informatie en adviesfunctie vervullen, denk hierbij aan Wijzer en het loket Sociale Zaken, worden geïntegreerd in de toegang. Dat geldt ook voor de toegangsfunctie die nu door bureau Jeugdzorg vervuld wordt. Hierdoor ontstaat er één centraal, herkenbaar en laagdrempelig aanspreekpunt voor informatie en advies. Informatie en advies is beschikbaar op meerdere en verschillende soorten vindplaatsen, denk hierbij aan een digitale vraagwijzer, websites, goed geïnformeerde intermediairs (huisartsen, scholen etc.) en publieksvoorlichting via de lokale kranten.

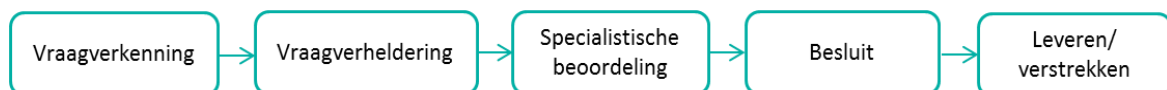
Meldpunt/signaalfunctie

Inwoners (of hun omgeving) kunnen bij de gemeente terecht om te melden dat zij belemmeringen ervaren waar zij de hulp van de gemeente bij wensen. Wij reageren alert op signalen en zorgen dat er effectieve kanalen zijn voor inwoners en professionals om signalen te melden. Hiervoor wordt een laagdrempelig meldpunt ingericht.

Bijzondere aandacht is nodig voor inwoners die zichzelf verwaarlozen of overlast bezorgen. Het gaat hierbij om inwoners die niet uit zichzelf hulp zoeken, maar waarvan de omgeving vindt dat zij dit wel nodig hebben. Het gaat hierbij om specifieke expertise, ook wel de zogenaamde 'vangnet en adviesfunctie'. Deze functie wordt geborgd in de integrale toegang. Dit geldt ook voor de zogenaamde veiligheidstoets. Zo wordt getoetst in hoeverre het systeem rondom de inwoner veilig is zodat waar nodig maatregelen genomen kunnen worden.

Het AMHK is op regionaal niveau ingericht. Bij de uitvoeringsdienst kunnen ook signalen worden opgevangen of meldingen worden gedaan van kindermishandeling of huiselijk geweld. In dat geval wordt dit signaal of de melding overgedragen aan het AMHK waar specifieke expertise is om deze meldingen of signalen verder in behandeling te nemen en eventueel vervolgstappen te zetten.

Het proces binnen de uitvoeringsdienst ziet er als volgt uit:



Afbeelding 4: aanvraagprocedure integrale toegang

Gedurende bovenstaand proces en ook daarna wordt regie gevoerd op het bereiken van de gewenste resultaten en effecten. Prestatiecriteria omtrent behandeltermijnen zijn afhankelijk van de probleemsoort en klantbehoeften en worden nog nader uitgewerkt.

1. Vraagverkenning

Bij de ontvangst van een melding of signaal volgt een korte inventarisatie. Hierbij wordt verkend wat precies de vraag is, met hoeveel prioriteit de vraag behandeld moet worden en of de vraag thuishoort

bij het inwonerdienstencentrum Sociaal domein of dat er doorverwezen moet worden. Dit betekent dan ook dat niet iedere inwoner de hierna volgende stappen uit het proces zal doorlopen. Als naar aanleiding van de vraagverkenning duidelijk is dat de vraag niet thuishoort bij het inwonerdienstencentrum zal er geen vraagverheldering plaatsvinden.



2. Vraagverheldering

In de vorige fase is de vraag verkend. In deze fase wordt in een integraal onderzoek de vraag van de inwoner verder verhelderd. Onderdeel van het integraal onderzoek is in veel gevallen een huisbezoek. Daarna wordt een te behalen resultaat bepaald en een plan van aanpak opgesteld. Een integraal onderzoek houdt in dat de vraag van de klant wordt onderzocht op alle levensdomeinen waarbij ook gekeken wordt naar de lange termijn.

Het is voor een adequaat plan van aanpak essentieel om duidelijk te krijgen wat precies de behoefte achter de vraag is. Voor veel mensen is het niet eenvoudig om dit duidelijk te benoemen of goed te analyseren. Zeker waar er sprake is van psychosociale moeilijkheden of een complexe situatie, kan het nodig zijn om een specialistisch en/of multidisciplinair advies in te winnen om de vraag en behoefte van een inwoner goed in kaart te brengen.

In deze fase wordt ook het plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak is beschreven wat de inwoner van de gemeente kan verwachten en wat de gemeente verwacht van de inwoner en zijn/haar omgeving. Daartoe wordt de situatie geschetst, worden de te behalen resultaten geformuleerd en wordt aangegeven met welk type voorziening (collectief of individueel) dit resultaat naar verwachting bereikt kan worden. De resultaten worden zo concreet mogelijk geformuleerd. Het opstellen van een kwalitatief goed plan van aanpak is essentieel voor het bereiken van duurzame resultaten. Na deze fase dient een inwoner indien nodig één of meer aanvragen in voor de in het plan van aanpak benoemde individuele maatwerkvoorzieningen.



3. Specialistische beoordeling

Indien er in het vraagverhelderend onderzoek een individuele maatwerkvoorziening is voorgesteld waarvoor een aanvraag is ingediend, wordt in deze fase onderzocht of de inwoner recht heeft op deze voorziening. Bij de vraagverheldering worden wel al de belangrijkste uitsluitingsgronden meegenomen. De specialistische beoordeling kan er toe leiden dat de aanvraag van een inwoner wordt afgewezen. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van een voorliggende voorziening, of omdat uit het medisch advies of loonwaardebepaling blijkt dat een individuele maatwerkvoorziening niet gerechtvaardigd is. Indien geconstateerd wordt dat de voorgestelde individuele maatwerkvoorziening toegekend kan worden, wordt de voorziening nader gespecificeerd. Bij het vraag verhelderend onderzoek wordt een type voorziening voorgesteld (bijvoorbeeld begeleiding) en bij de specialistische beoordeling wordt bepaald welke voorziening het meest adequaat is (bijvoorbeeld de omvang en de duur waarbinnen gemaakt kan worden van een bepaalde vorm van begeleiding). Ook in deze fase kunnen externe deskundigen ingeschakeld worden om de benodigde voorziening nader te specificeren.



4. Besluit

Indien bij de specialistische beoordeling wordt geconcludeerd dat een inwoner aanspraak kan maken op een voorziening, volgt het formele besluit. Dit besluit wordt gecommuniceerd naar de inwoner in de vorm van een beschikking die begrijpelijk is opgesteld.

5. Leveren/verstrekken

Richting de uitvoerder die de individuele maatwerkvoorziening zal verstrekken of leveren wordt de benodigde informatie gecommuniceerd. De opdracht wordt digitaal verstrekt via het zogenaamde 'digitaal leefplein'. Dit digitaal leefplein wordt gefaseerd in gebruik genomen voor de verschillende individuele maatwerkvoorzieningen. Via het digitaal leefplein ontvangt de opdrachtnemer informatie uit het plan van aanpak van de inwoner die relevant is voor de uitvoering van de individuele maatwerkvoorziening. Met het digitaal leefplein wordt de eigen regie van de inwoner versterkt omdat daar, binnen de grenzen van het plan van aanpak en de beschikking, ook tussen inwoner en opdrachtnemer inhoudelijke afspraken gemaakt kunnen worden over de manier waarop de voorziening wordt ingevuld. Bij huishoudelijke hulp (CHT) kan het dan gaan over de dagen en tijden waarop de hulp geleverd wordt. Dit wordt vormgegeven in een zogenaamd 'schakelplan' dat de inwoner samen met de opdrachtnemer opstelt.

Procesregie en casusregie

Wij sturen op het behalen van een integraal resultaat door middel van procesregie. De procesregie ligt bij de integrale toegang en heeft een regelende, bewakende en bijsturende functie. Waar nodig wordt een specifieke procesregisseur aangewezen. Waar een plan van aanpak multidisciplinaire inzet van opdrachtnemers vraagt, kan één van hen door de procesregisseur als casusregisseur aangewezen worden. De casusregisseur zorgt ervoor dat alle inhoudelijke uitvoeringsactiviteiten onderling goed afgestemd verlopen en dat er goed wordt samengewerkt. De casusregisseur zal vaak de uitvoerder zijn die het meest essentieel is voor het bereiken van het integrale resultaat uit het plan van aanpak. De procesregisseur is in dienst bij de uitvoeringsdienst, de casusregisseur is een uitvoerder van een individuele maatwerkvoorziening. Zie ook hoofdstuk 4 voor een nadere toelichting op proces- en casusregie.



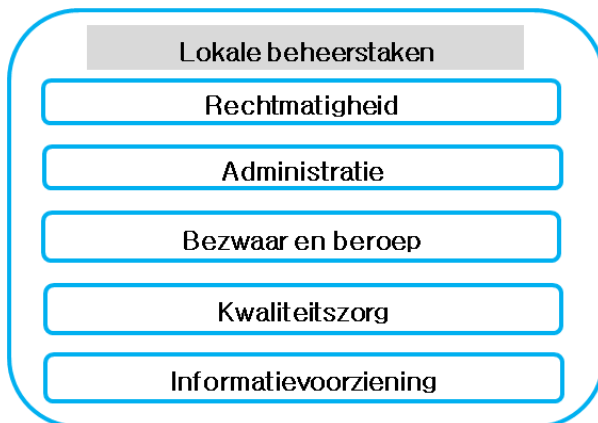
Relatie met andere clusters



Er dient naadloze aansluiting en goede afstemming te zijn tussen de collectieve basisvoorzieningen en de individuele maatwerkvoorzieningen en de uitvoerende organisaties. Daarin moet al voorzien worden bij de opdrachtverstrekking en bij de inrichting van de samenwerkingsafspraken. De processen in de toegang worden ondersteund en verwerkt in het cluster beheer. In de volgende paragraaf wordt hier nader op ingegaan.

3.3 BEHEER

De volgende taken en activiteiten worden uitgevoerd door het cluster beheer:



Afbeelding 5: taken/activiteiten beheer

Opdracht beheer

In dit cluster zijn uitvoerende en ondersteunende taken en activiteiten ondergebracht met de opdracht om de gevolgen van de uitvoering van de individuele maatwerkvoorzieningen te registreren, het beheer op het gebied van rechtmatigheid uit te voeren en het management te ondersteunen bij het beheersen van de werking van het systeem.

Aan de hand van de verkregen managementinformatie wordt de organisatie bijgestuurd. Het is van groot belang om goed zicht te houden op het bereiken van de resultaten voor de inwoner. Er wordt dan ook planmatig gestuurd op performance en kritische prestatie indicatoren. Deze indicatoren worden gebaseerd op de jaarlijkse beleidsdoelen en financiële kaders uit de programmabegroting(en). Meetperioden en formats worden vooraf vastgesteld.

Het sturen op resultaten zal onderdeel uitmaken van de dagelijkse bedrijfsvoering in de uitvoeringsdienst. De indicatoren worden afhankelijk van het onderwerp zowel kwalitatief als kwantitatief meetbaar weergegeven. Waar mogelijk zijn meetgegevens dagelijks actueel, historisch vergelijkend en/of prognosticerend. Parameters en meetgegevens worden digitaal en webbased gepresenteerd in overzichtelijke dashboards op verschillende sturingsniveaus.



De volgende prestaties worden gemonitord:

- *Integrale resultaten*
Resultaten kunnen worden gemeten in termen van output en outcome. Output duidt op het kwantitatieve aspect van resultaten (zoveel mensen binnen zoveel tijd geholpen), terwijl outcome op het kwalitatieve aspect duidt: wordt het inhoudelijk nagestreefde resultaat bereikt? Er wordt primair gestuurd op het bereiken van outcome, integrale resultaten voor inwoners. (bijvoorbeeld kan de inwoner zelfstandig een huishouden voeren; heeft de inwoner passende arbeid gevonden). Het bereiken van het resultaat wordt ondersteund door procesmanagement (inrichten van de processen op de gewenste effectiviteit, efficiency en integraliteit), informatiemanagement (ondersteunend aan het proces), communicatiemanagement (zie hoofdstuk 5 voor een toelichting op de communicatie met inwoners), personeelsmanagement (denk hierbij aan de gewenste deskundigheid, houding en motivatie van medewerkers) en kwaliteitsmanagement (waaronder juridische kwaliteit).
- *Klanttevredenheid*
Wij onderzoeken steekproefsgewijs wat de klanttevredenheid is van de inwoners met betrekking tot de dienstverlening door de uitvoeringsdienst. Het is niet alleen van belang dat de resultaten uit het plan van aanpak van de inwoner bereikt worden, het is ook van belang dat inwoners zich onder meer op een gepaste manier bejegend voelen en dat zij zich gesterkt voelen om zelf de regie te nemen. Daarnaast wordt structureel de klanttevredenheid met betrekking tot de individuele maatwerkvoorzieningen gemeten. De individuele maatwerkvoorzieningen worden gezamenlijk in de regio Gooi en Vechtstreek ingekocht, dit klanttevredenheidsonderzoek wordt dan ook vanuit het contractbeheer in de regio verricht.
- *Financiële beheersbaarheid*
Wij monitoren of de taken uitgevoerd worden binnen het vastgestelde budget en of er kostenbewust gewerkt wordt door medewerkers. Wij zullen dit goed bewaken zodat met het beperkte budget kwalitatief zo goed mogelijke ondersteuning geboden kan worden. De verhouding tussen de kosten van individuele maatwerkvoorzieningen versus (maatschappelijke) baten zullen worden gemonitord. Ook zullen de kosten die de uitvoeringsdienst maakt om haar taken uit te voeren worden bewaakt.

Kerntaken

Wij voeren in het kader de bedrijfsvoering de volgende beheerstaken uit:

- *Rechtmatigheid*
De rechtmatigheid wordt vooraf gecontroleerd in de integrale toegang bij de specialistische behoordeling. In het cluster beheer wordt tijdens en achteraf de rechtmatigheid van het gebruik van de verstrekte voorziening gecontroleerd en wordt er gehandhaafd en teruggevorderd indien er sprake is van onrechtmatigheden.
Dit houdt bijvoorbeeld in dat gecontroleerd wordt of er nog steeds recht is op de toegekende voorziening is en of een factuur inderdaad voortkomt uit de afgegeven beschikking. Deze rechtmatigheidstoets wordt ook uitgevoerd voor de voorzieningen waartoe doorverwezen is door artsen en de regionale toegang (hiervan is sprake bij de jeugdzorg). Hoewel de toegang niet door de uitvoeringsdienst wordt uitgevoerd, worden de toegekende individuele maatwerkvoorzieningen wel betaald door de gemeente.
- *Administratie*
Wij verzorgen de gemeentelijke (financiële) administratie van de verstrekte individuele maatwerkvoorzieningen en beheren het klantvolgsysteem. Het klantvolgsysteem wordt door de integrale toegang gebruikt om er voor te zorgen dat er altijd iemand in het inwonerdienstencentrum aanwezig is die een inwoner te woord kan staan over diens situatie.

- *Bezwaar en beroep*

Het besluit dat in de integrale toegang genomen wordt, staat formeel open voor bezwaar en beroep. Inwoners kunnen in bezwaar en beroep gaan als zij het niet eens zijn met het besluit ten aanzien van hun ondersteuningsvraag. Wij verwachten echter dat de nieuwe werkwijze in mindere mate tot bezwaar- en/of beroepsprocedures leidt, met name omdat het plan van aanpak samen met de klant opgesteld wordt. Waar desondanks toch nog problemen ontstaan, is het beter om eerst met elkaar in gesprek te komen. Dat doen wij sinds 2013 al in de vorm van mediation door de teamleider en eventueel nog de medewerker bezwaar en beroep waardoor het aantal bezwaarschriften fors gedaald is. Deze werkwijze zetten wij voort.

- *Kwaliteitszorg*

Onder kwaliteitszorg valt de brede kwaliteitszorg voor de uitvoeringsdiensten de resultaten van de ingezette trajecten. De kwaliteiten worden gemonitord en op basis daarvan wordt managementinformatie gegenereerd. Dit wordt gebruikt om de processen te optimaliseren en te innoveren. Ook wordt er steekproefsgewijs klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Specifiek voor de Wmo is in de wet vastgelegd dat de gemeente toezicht houdt door een toezichthoudend ambtenaar aan te stellen.

- *Informatievoorziening*

De gebruikte ICT-systemen worden beheerd en informatie wordt verwerkt ten behoeve van planning en control en het leveren van beleids-, sturings- en verantwoordingsinformatie. In het kader van planning en control wordt gecontroleerd of de apparaatskosten en uitgaven aan voorzieningen binnen het vastgestelde budget blijven.

Overigens heeft het beheer niet alleen tot taak om de gemeente inzicht te geven in de kosten, ook inwoners krijgen inzicht in de kosten die gemaakt worden voor de toegekende individuele maatwerkvoorzieningen en de eigen bijdrage die daar eventueel aan gekoppeld is. Dit wordt gecommuniceerd via de beschikking.

Relatie met andere clusters

De managementinformatie van de uitvoering van de integrale toegang, beheersfuncties en de individuele maatwerkvoorziening komt samen in het cluster beheer. Deze informatie is essentieel voor de aansturing van de gemeentelijke dienstverlening én voor de doorontwikkeling van mogelijke voorzieningen die nu als een individuele maatwerkvoorzieningen worden aangeboden, maar waar ook als collectieve basisvoorziening in zou kunnen worden voorzien. Dit is de basis voor de verdere innovatie van het gehele stelsel.

4 STURINGSMODEL

Procesregie en casusregie

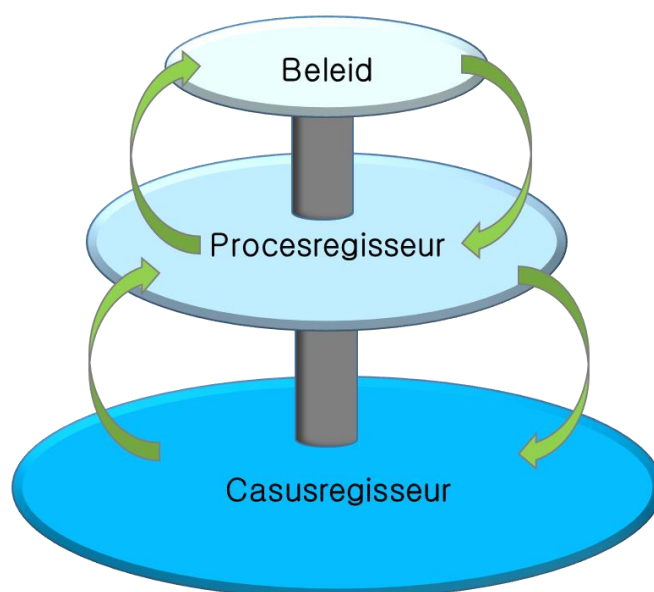
Om aan het concept van één klant/gezin - één plan – één regie ook daadwerkelijk invulling te geven moet door de gemeente procesregie gevoerd worden. Hiermee bedoelen wij dat wij de uitvoering van het plan voor en met de klant gaan bewaken en gaan bijsturen waar dat nodig is. De procesregie wordt gevoerd binnen het inwonerdienstencentrum en dus gekoppeld aan de toegangsprocessen, waar ook het plan wordt opgesteld. Hiermee wordt bereikt dat binnen het inwonerdienstencentrum samen met de klant het plan wordt opgesteld én via procesregie bewaakt totdat het resultaat bereikt is. Dit betekent dat de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het vraagverhelderend gesprek en het opstellen van het plan, ook verantwoordelijk zijn voor de procesregie en dus het bewaken van het behalen van het resultaat. Hiermee heeft de klant een aanspreekpunt binnen de gemeente waarop altijd teruggevallen kan worden.

Het is de bedoeling dat de inwoner één aanspreekpunt heeft binnen het inwonerdienstencentrum, waar de problematiek en het plan van aanpak bekend zijn en die er zorg voor draagt dat er gewerkt wordt volgens plan en dat aanbieders daarbij goed samenwerken. In gevallen waar voor de uitvoering van het integrale plan de inzet van meerdere (zorg)aanbieders nodig is, is het wel de bedoeling dat zij onderling goed afstemmen en integraal samenwerken binnen de levering van de zorg of ondersteuning aan de klant. Om te waarborgen dat dit goed gaat en aanbieders niet langs elkaar heen werken, kan het verstandig zijn om in een complexe casus één van de aanbieders verantwoordelijk te maken voor de operationele samenwerking. Die partij, aangewezen door de procesregie, wordt binnen de uitvoering van het plan dus verantwoordelijk gemaakt voor de casusregie en kan daarop aangesproken worden door degene die procesregie voert.

Procesregie en casusregie verhouden zich tot elkaar zoals afgebeeld in de volgende tekening.

Rollen

- Opsteller van het beleid
- Opsteller van het plan van aanpak en bewaker van de realisatie van de gestelde doelen
- Uitvoerder van de maatwerkvoorziening op casusniveau



Kenmerken

- Bepalen van doelen, resultaten, middelen en voorwaarden
- Bepalen van aanpak
- Sturen op samenhang
- Resultaat verantwoordelijk
- Commitment
- Resultaat verantwoordelijk

Afbeelding 6: Regiefontein casusniveau

Ketenregie

De gemeente werkt samen met ketenpartners (zoals het UWV) en aanbieders van individuele maatwerkvoorzieningen (zoals re-integratiebedrijven en zorgaanbieders). De gemeentelijke dienstverlening moet daarnaast goed aansluiten op en samenwerken met de instanties die collectieve basisvoorzieningen leveren. Met al deze partijen moeten er goede samenwerkingsafspraken gemaakt worden, met name op operationeel niveau.

Ook moet bewaakt worden dat samenwerkingspartners hun taken goed verrichten. Het organiseren en bewaken van deze afspraken op uitvoerend niveau noemen wij ketenregie. Dit wordt binnen de uitvoeringsdienst belegd bij een ketenregisseur, die op casusoverstijgend niveau een regelende, bewakende en bijsturende functie heeft, waar het de aansluiting en afstemming tussen de collectieve basisvoorzieningen, de toegangsfunctie, de individuele maatwerkvoorzieningen en de uitvoerende organisaties betreft. De ketenregisseur heeft in principe geen directe klantcontacten.

Eigen regie van de inwoner

Het benutten van de eigen kracht van inwoners en bestaande verbanden in de samenleving (Samenkracht!) staat centraal in de beleidsdecentralisaties in het Sociaal domein. Dat houdt in dat van inwoners wordt verwacht dat zij vraagstukken waar mogelijk zoveel mogelijk zelf of in de directe omgeving oplossen. De concrete invulling van dit begrip verschilt per beleidsterrein.

Binnen 'jeugd' is vooral de kracht van de (directe) omgeving van de jongere van belang, binnen de 'Wmo' lost de inwoner zoveel mogelijk problemen zelf of binnen de eigen kring (familie, vrienden, wijkverbanden) op en binnen 'participatie' voorziet de inwoner zoveel mogelijk in het eigen inkomen. De inwoner voert dan ook zoveel mogelijk zelf de regie over het eigen leven. Alleen als de inwoner hier niet of gedeeltelijk niet toe in staat is ondersteunt de gemeente hierbij. In sommige situaties is het niet wenselijk dat de inwoner zelf de regie neemt, bijvoorbeeld in het geval van huiselijk geweld of waar iemand weigerachtig is om zich aan wettelijke verplichtingen te houden.



5 COMMUNICATIE

Centraal in de visie op het Sociaal domein staat dat wij uitgaan van de behoefte en vraag van onze inwoners. Dit komt tot uiting in het streven naar 'samenspraak'. Samen met de inwoner wordt gekeken naar de wijze waarop de inwoner die sociale en economische belemmeringen ervaart ondersteund kan worden. Aan de hand van een aantal kernwoorden wordt hier een beschrijving gegeven van het gewenste contact tussen inwoners en de gemeente. In het traject Samenkracht! is gesproken met inwoners over hun behoeften. Ook zijn de raadsleden geconsulteerd over het inwonersperspectief. De aanbevelingen die hieruit volgen zijn verwerkt in dit hoofdstuk.

Gepaste bejegening



In het inwonerdienstencentrum Sociaal domein is er sprake van contact met vaak kwetsbare inwoners of vertegenwoordigers van kwetsbare inwoners zoals mantelzorgers. Het is dan ook van belang dat de communicatie(wijze) van de medewerkers van het inwonerdienstencentrum hierop is ingesteld. De gemeentelijke organisatie communiceert passend bij de eventuele beperkingen en situatie van de inwoner.

Het is van belang dat verschillende doelgroepen herkend kunnen worden en op een adequate manier bejegend worden. Daarnaast is het van belang dat de drempel voor inwoners om hulp te vragen laag is. Deze elementen hangen met elkaar samen: juiste bejegening sluit aan op de doelgroep en werkt drempelverlagend. Hiervoor zijn hoogwaardige professionals nodig die op een goede manier kunnen communiceren met verschillende doelgroepen. Door de kernwaarde één klant/gezin - één plan - één regie wordt geborgd dat de regie opgepakt wordt door de gemeente. Dit hoeft niet perse door één consultant uitgevoerd te worden, als maar te allen tijde duidelijk is welke afspraken er met de inwoner gemaakt zijn en wat de stand van zaken is, zodat altijd adequaat gereageerd kan worden op vragen over ontwikkelingen. Voor een aantal inwoners is het belangrijk om een vaste contactpersoon te hebben. Er wordt per casus in onderling overleg tussen het inwonerdienstencentrum en de inwoner besloten of dit noodzakelijk is.

Digitale toegang

Het digitale kanaal is het voorkeurskanaal voor daarin zelfredzame inwoners, onder voorwaarde dat dit ook op verantwoorde wijze mogelijk is. Het gaat hier vooral om het doen van meldingen of het vragen van informatie.

Wij streven ernaar dat eenvoudige dienstverlening met beperkte risico's, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van bijzondere bijstand voor een bril of een Doebudget, met zo min mogelijk rompslomp digitaal en snel kan worden afgehandeld. Bij de keuze van de manier waarop er contact met de inwoner is, staat de kwaliteit van dienstverlening altijd voorop. Waar een persoonlijke gesprek of een huisbezoek door inwoner of consultant nodig of zinvol wordt geacht is dat de voorgeschreven weg. Bij niet eenvoudige of multi probleem situaties is dat al snel het geval. Er zal een kader ontwikkeld worden voor dienstverlening die wel, niet of slechts onder voorwaarden digitaal kan verlopen. De toegankelijkheid van de digitale toegang wordt verbeterd door de vormgeving en taalgebruik geschikt te maken voor mensen met een beperking. Waar nodig wordt voorzien in instructie en/of ondersteuning bij het gebruik van de digitale toegang. De eigen kracht van inwoners wordt versterkt

zodat zij zoveel mogelijk op eigen kracht gebruik kunnen maken van digitale toegang en voorzieningen.

Privacy

Privacy is een belangrijk onderwerp voor inwoners. De uitvoeringsdienst zal dan ook zorgvuldig omgaan met de privacy van inwoners. Dat wordt als volgt geborgd:



- In het gesprek met inwoners wordt duidelijk gemaakt hoe met gegevens van inwoners omgegaan wordt (hoe zijn gegevens beveiligd, wie heeft inzage/toegang en waarom).
- Inwoners worden in de gelegenheid gesteld om hun dossier in te zien en deze binnen de wettelijke kaders te corrigeren indien zij dit wensen.
- Op de fysieke plek waar gesprekken plaatsvinden, wordt de privacy geborgd. Het inwonerdienstencentrum is een veilige omgeving voor medewerkers en inwoners waar niet gewerkt wordt met een open balie. Dit is ongewenst omdat inwoners vaak met persoonlijke problematiek naar het inwonerdienstencentrum toekomen. Indien nodig wordt er een huisbezoek ingepland.

Gemeenten zijn gewend om te gaan met privacygevoelige gegevens, informatiebeveiliging, systeembeveiliging, inzage- en correctierecht en vertrouwelijke informatie. Dit wordt geborgd in verschillende wetten, een gemeentelijk informatie beveiligingsplan, controle op autorisatieniveaus om gegevens te mogen raadplegen, een juiste instelling bij medewerkers en voortdurende aandacht vanuit het management.

Om integraal te kunnen werken, kan het nodig zijn dat informatie uitgewisseld of gebundeld wordt om een goed beeld te kunnen krijgen en de inwoner beter van dienst te kunnen zijn. Daarnaast is het van belang dat benodigde gegevens bij inwoners eenmalig uitgevraagd worden en alleen nog indien de overheid deze informatie zelf al niet heeft. Met het programma VISD van VNG en KING worden gemeenten met kennis en oplossingen ondersteund op het gebied van informatievoorziening binnen het Sociaal domein. Op rijksniveau wordt onderzocht welke nadere wet- en regelgeving nodig is om gegevensuitwisseling mogelijk te maken en te beperken tot dat wat echt nodig is. Vanzelfsprekend werken we binnen de geldende wet- en regelgeving en nemen we nieuwe regelgeving zo snel mogelijk over.

Toegankelijkheid

Inwoners kunnen er van op aan dat zij snel geholpen worden, waarbij wel rekening gehouden wordt met prioriteit. Er wordt prioriteit gegeven aan signalen van (kinder)mishandeling, overlast en andere crisissituaties zoals broodnood. In de subnota 'Grip op het bestaan: individuele maatwerkvoorzieningen, voorzieningen gericht op veiligheid, bescherming en de positie van de klant' wordt – zoals de titel aangeeft - uitgewerkt hoe de gemeente invulling geeft aan drang en dwang en de crisisdienst.

De uitvoeringsdienst communiceert richting inwoners tijdig en actief over haar taken en activiteiten. De uitvoeringsdienst komt afspraken na en laat inwoners weten waar ze aan toe zijn. Inwoners kunnen er van op aan dat zij eenduidige informatie krijgen, via alle communicatiekanalen in de uitvoeringsdienst wordt hetzelfde antwoord gegeven. Inwoners worden actief gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning in het contact met de gemeente en (zorg)aanbieders.

Als een inwoner zich meldt wordt hij of zij direct naar de juiste persoon/organisatie verwezen, een inwoner wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. Het is voor inwoners en organisaties uit het voorveld dan ook herkenbaar waar en waarvoor men bij het inwonerdienstencentrum terecht kan. Ook voor partners binnen de zorgketen (huisarts, medisch specialist, AMHK, leveranciers etc.) worden de communicatiekanalen makkelijk toegankelijk ingericht met duidelijke aanspreekpunten.

Informatie wordt toegankelijk gepresenteerd, denk hier bijvoorbeeld aan de website, folders, plan van aanpak of beschikking. Hierbij wordt aandacht besteed aan het taalgebruik, lengte van zinnen, en gebruik van verduidelijkende pictogrammen om er voor te zorgen dat de informatie toegankelijk is voor verschillende doelgroepen.

Het inwonerdienstencentrum is fysiek goed toegankelijk (zo min mogelijk fysieke en mentale barrières) voor alle inwoners van Naarden, Muiden en Bussum, ook voor inwoners met beperkingen.

6 VERANDEROPGAVE

In deze subnota 'Gemeentelijke dienstverlening' is geschetst hoe de uitvoeringsdienst de gemeentelijke dienstverlening vormgeeft. De uitvoeringsdienst realiseert vanaf 1 januari 2015 de toegang tot individuele maatwerkvoorzieningen en is in het kader van die taak voor de inwoner de gesprekspartner met betrekking tot zorg en ondersteuning. Zo kan de integraliteit van het plan van aanpak worden bewaakt.

Momenteel zijn wij volop bezig met het voorbereiden van de organisatie op de nieuwe taken en werkwijze. Voor het inrichten van de organisatie van de uitvoeringsdienst wordt een groeiscenario in acht genomen ten aanzien van de volgende aspecten.

Organisatiestructuur

De integrale toegang wordt ingericht via het inwonerdienstencentrum Sociaal domein onder verantwoordelijkheid van de uitvoeringsdienst Sociaal domein Naarden, Muiden en Bussum.

Zoals beschreven in de dienstverleningsprincipes vereist dit verschillende expertises binnen de uitvoeringsdienst. De huidige organisatiestructuur is ingericht naar regeling (aparte teams voor Werk en inkomen en Wmo). De nieuwe organisatie zal onderverdeeld worden in drie onderscheiden taakgebieden.

1. Toegangsprocessen en regieprocessen - multidisciplinair

In de integrale toegang wordt hoogwaardige dienstverlening gevraagd. Er zijn generalistische high-professionals nodig bij de informatie en adviesfunctie, het meldpunt, de signaalfunctie, vraagverheldering, vraagverkenning en procesregie. Het is van belang dat deze professionals multidisciplinaire kennis hebben en experts zijn op het gebied van gesprekstechnieken en houding ten opzichte van verschillende doelgroepen. Het is van belang dat deze professionals goed om kunnen gaan met vaak kwetsbare inwoners.

In deze fase wordt het plan van aanpak gemaakt. Deze professionals functioneren dan ook met een ruim mandaat om in samenspraak met de inwoner tot afspraken te komen.

2. Specifieke klantprocessen - monodisciplinair

Bij de specialistische beoordeling, de beschikking en het leveren/verstrekken, zijn juist specialistische professionals vereist. Specialististen worden ingezet om een verdiepende beoordeling plaats te laten vinden. In het geval van multidisciplinaire problematiek is het gewenst dat de specialistische professionals goed met elkaar samenwerken om de integraliteit van de aanpak te bewaken. Deze professionals zijn de experts op het gebied van de verschillende disciplines, denk hierbij aan specialisten op het gebied van re-integratie, schuldhulpverlening, zorg of inkomensondersteuning.

De specialisten werken ieder vanuit een eigen expertise in hoge mate gestandaardiseerd, geautomatiseerd en gedigitaliseerd.

3. Ondersteunende en beheersprocessen

Ondersteunende processen zijn gericht op administratief beheer, informatiebeheer, bedrijfsvoering, automatisering, kwaliteitsmanagement, financieel beheer en controlling.

Personeel

Expertiseontwikkeling medewerkers

In de toegang worden generalistische professionals ingezet. Momenteel werken niet alleen wij, maar ook de instanties die de taken overdragen aan de uitvoeringsdienst, voornamelijk met specialisten. Deze specialisten in het inwonerdienstencentrum worden getraind en opgeleid zodat zij de gevraagde multidisciplinaire en hoogwaardige dienstverlening kunnen verlenen. In de opleiding en training worden ervaringsdeskundigen ingezet om medewerkers te trainen, ook wordt er een systeem van intervisie opgezet. Vanaf januari 2014 wordt al met deze nieuwe werkwijze geoefend en doorontwikkeld via de proeftuin Sociaal domein, waarin alle disciplines vertegenwoordigd zijn. De kennis van medewerkers met verschillende specialismen kan werkenderwijs aan elkaar overgedragen worden door voldoende overlegmomenten in te bouwen.

Formatie

De toevoeging van nieuwe taken zal consequenties hebben voor de functies en het aantal medewerkers dat werkzaam is binnen de uitvoeringsdienst. Bestaande functiebeschrijvingen zullen herzien worden en de nieuwe functies voor de integrale toegang zullen beschreven worden. Bij het werven van nieuwe medewerkers voor de integrale toegang wordt gestreefd naar een zo divers mogelijk palet aan relevante achtergronden waarbij goede communicatieve vaardigheden, een brede blik, analytisch vermogen, servicegerichtheid en het nemen van verantwoordelijkheid essentieel zijn.

Cultuur

De medewerkers van de uitvoeringsdienst die straks onderdeel uitmaken van de uitvoeringsdienst werken nu bij verschillende organisaties of organisatieonderdelen met allemaal zo hun eigen cultuur. Het ontwikkelen van een organisatiecultuur die ten dienst staat aan de beschreven missie van de uitvoeringsdienst is dan ook een belangrijk aandachtspunt. De manier van werken is hiervan ook een onderdeel. Voor een deel werken medewerkers voornamelijk als vakinhoudelijke specialisten op een gestandaardiseerde en geprotocolleerde wijze, hoewel als gevolg van de gekantelde werkwijze Wmo, de ingezette ontwikkeling op het gebied van re-integratie, de nieuwe werkwijze schuldhelpverlening en de invoering van het Doe-budget al veel veranderd is. Opvallend is dat medewerkers zeer ontvankelijk lijken te zijn voor de nieuwe visie. Medewerkers zullen zich ontwikkelen richting multidisciplinaire professionals, die het mandaat hebben om maatwerk te leveren en te sturen op het bereiken van resultaat voor de inwoner. Deze transformatie vereist een andere mentaliteit en verdient daarom de nodige aandacht.

De cultuuromslag die in 2013 in gang is gezet door middel van project 'de Kanteling Wmo' en de Proeftuinen in 2014 zal verbreed worden naar de gehele uitvoeringsorganisatie Sociaal domein. Dit betekent dat geïnvesteerd wordt in scholing, intervisie, coaching en waar nodig individuele begeleiding van medewerkers.

Managementstijl

Ook de managementstijl is aan verandering onderhevig. In de huidige situatie sturen managers voornamelijk op het goede verloop van het proces en op de inhoudelijke kwaliteit van de uitkomst van dit proces. Dit spreekt andere vaardigheden aan van managers, hoewel deze de laatste jaren wel in ontwikkeling gekomen zijn op de gebieden re-integratie en Wmo. Managers zullen de verdere omslag maken richting het sturen op integrale resultaten in een divers taakveld, in relatie tot goede verhoudingen tussen de kosten en de maatschappelijke effecten. Daarnaast zal er meer gestuurd moeten gaan worden op de wisselwerking met de externe omgeving, hetgeen al blijkt uit de gekantelde werkwijze Wmo.

Interne informatievoorziening

Medewerkers uit het inwonerdienstencentrum genereren een schat aan informatie over het functioneren van het stelsel van het Sociaal domein. Hier komen onder meer signalen binnen over de prestaties van gecontracteerde aanbieders of de volledigheid van het aanbod aan collectieve basisvoorzieningen. Ook is hier contact met bijvoorbeeld scholen in het kader van het passend onderwijs, het UWV, huisartsen enz. Deze partners worden niet direct door de gemeente aangestuurd, maar vervullen wel een belangrijke rol in het stelsel van het Sociaal domein.

Om de informatie over functioneren van het stelsel van het Sociaal domein te ontsluiten wordt de informatiebehoefte m.b.t. operationele, sturings- en verantwoordingsinformatie onderzocht. Vervolgens wordt de informatievoorziening aangepast. Dit betekent niet alleen dat bestaande systemen aangepast worden en dat waar nodig nieuwe systemen ingericht worden maar ook dat bijvoorbeeld overlegstructuren aangepast of ingericht worden.

Ontwikkelen van overlegstructuren

De uitvoeringsdienst maakt vooraf en in het geval van structurele signalen afspraken met organisaties of aanbieders over de wijze van samenwerken en de bereikte resultaten. Indien nodig zal de uitvoeringsdienst binnen de organisatie van de gemeente aangeven dat er een bijstelling van het beleid noodzakelijk is. Het is van belang om de al bestaande overlegstructuren hierop in te richten en met nieuwe partners van de gemeente procesafspraken te maken voor overleg.

Communicatie

Er wordt een communicatieplan opgesteld over de transitie op het Sociaal domein en de veranderingen die dat met zich mee brengt. Het is van groot belang dat duidelijk is wat van de uitvoeringsdienst verwacht kan worden en wat de uitvoeringsdienst van inwoners en derden verwacht. Dit communicatieplan is gericht op inwoners, ketenpartners, opdrachtnemers en de eigen organisatie. De communicatie wordt hierbij afgestemd op de ontvanger.

Huisvesting

In samenwerking met de projectgroep die zich in het kader van de fusie bezighoudt met huisvesting zal onderzocht worden op welke wijze de huisvesting aangepast kan worden aan de nieuwe taken. Hierbij is het uitgangspunt één centraal punt waar inwoners in de beslotenheid van een spreekkamer hun verhaal kunnen doen. Onderzocht wordt of er een mogelijkheid is om voor de inwoners die zich moeilijk kunnen verplaatsen en waarbij een huisbezoek niet wenselijk is op afspraak dicht bij huis terecht te kunnen.

Conclusie

De transitie op het Sociaal domein betekenen niet alleen extra taken voor de uitvoeringsdienst, maar ook een omslag in de manier van werken. Dit wordt door de organisatie al volop voorbereid zodat op 1 januari 2015 de inwoners bij het inwonerdienstencentrum terecht kunnen. De komende jaren zal de organisatie van de uitvoeringsdienst verder worden verfijnd aan de hand van de opgedane ervaringen. Dit is een groeiproces waarbij veel aandacht zal zijn voor evaluatie en het bijstellen van processen en werkwijzen. Ook dit zal in samenspraak met inwoners gedaan worden, want de inwoner staan tenslotte centraal.

BIJLAGE 1

AFKORTINGENLIJST

AMHK	Algemeen Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling
AWBZ	Algemene wet bijzondere ziektekosten
Bbz	Besluit bijstandverlening zelfstandigen
CHT	Compensatie Huishoudelijke Taken
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg (mensen met een psychiatrische achtergrond)
IOAZ	De Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
JGZ	Jeugd gezondheidszorg
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten
UWV	Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WWB	Wet Werk en Bijstand
VISD	Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein)
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten



Als het straks 1 januari is...