

PLAN VAN AANPAK

CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DEELNAME

SON EN BREUGEL

N.A.V. AANBEVELINGEN REKENKAMERRAPPORT

Versie: definitief

Maart 2023

1. Inleiding

Voor u ligt het *Plan van aanpak CMD*. Met dit plan van aanpak geeft het college invulling aan de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie, zoals geformuleerd in het rapport “Het Centrum Maatschappelijke Deelname ontrafeld?” van 20 december jl. In dit plan van aanpak is beschreven welke resultaten we willen bereiken en wat we daarvoor gaan doen. Kortom, tijd voor actie.

De gemeenteraad heeft op 9 maart jl. het rekenkamerrapport definitief vastgesteld en hiermee heeft de raad ingestemd met de aanbevelingen. De raad heeft bij het voorstel bovendien ingestemd met een amendement waarin het college expliciet wordt opgedragen “de conclusies en aanbevelingen te verwerken in een plan van aanpak en de raad elk kwartaal te informeren over de voortgang”. Dit plan van aanpak is de invulling van deze opdracht. De aanbevelingen van de rekenkamer, zeven in totaal, dienen als basis voor dit plan. Voor de volgorde van de acties is in dit plan aangesloten bij de indeling van het rekenkamerrapport.

Op basis van dit plan van aanpak wordt een meer gedetailleerde procesplanning opgesteld, waarin alle acties verder worden onderverdeeld in deel-acties en -producten. In deze procesplanning worden de acties tevens geprioriteerd en met een deadline vertaald naar een verantwoordelijk actiehouder. Deze procesplanning wordt op dit moment opgesteld en zal bij het eerste rapportagemoment over de voortgang van dit plan van aanpak worden gedeeld met de raad.

De raad zal steeds via een informatieavond door de portefeuillehouder en de betrokken ambtelijk adviseurs worden bijgepraat over de voortgang. Tevens zal bij dit voortgangsmoment een bijgewerkte procesplanning, met daarin ook de voortgang en stand van zaken per actie, aan de raad worden gestuurd.

In hoofdstuk 2 wordt het CMD kort beschreven. Tevens zijn hierin de visie en missie van het CMD opgenomen. In hoofdstuk 3 zijn de aanbevelingen van de rekenkamercommissie vertaald naar beoogde resultaten en in te zetten acties.

2. Het Centrum Maatschappelijke Deelname (CMD)

Het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) is een netwerkorganisatie waarin de gemeente en haar netwerkpartners intensief samenwerken om de inwoners van Son en Breugel laagdrempelige ondersteuning te bieden. De netwerkpartners zijn LEVgroep, MEE, Lumens, GGzE, GGD en Dienst Dommelvallei. Bij het CMD, dat opgericht is in 2014, kunnen inwoners van de gemeente Son en Breugel terecht met al hun hulpvragen omtrent wonen, welzijn, leven en zorg.

De visie en missie van het CMD zijn in het Bedrijfsplan CMD als volgt geformuleerd:

Visie

Het CMD bundelt en biedt toegang tot alle vragen van inwoners van Son en Breugel binnen het Sociaal Domein. Dit doet zij door:

- Een toegankelijke/laagdrempelige organisatie te zijn waar inwoners informatie en advies kunnen vragen;
- Tijdig te signaleren en in te zetten op preventie;
- Het aanbieden van de juiste persoonlijke zorg en ondersteuning dat gericht is op meer zelfredzaamheid en eigen kracht.

Missie

In alles wat het CMD (zowel het netwerk als het kernteam) doet staat het bieden van de juiste zorg en ondersteuning aan de inwoner centraal. Het CMD is laagdrempelig en biedt ondersteuning voor alle inwoners van Son en Breugel. Persoonlijk contact, betrokkenheid, een luisterend oor en slagvaardigheid zijn belangrijke waarden. Samen met de inwoner maakt het CMD, bij voorkeur bij de inwoner thuis aan tafel, een plan dat is gericht op het bieden van (tijdelijke) ondersteuning op weg naar meer zelfredzaamheid en eigen kracht. Daarbij gaat het CMD uit van een dragende samenleving waarbij ook een beroep wordt gedaan op samenredzaamheid. De ondersteuning die wordt ingezet is zo zwaar als noodzakelijk en zo licht als mogelijk.

3. Aanbevelingen en acties

Hieronder zijn de aanbevelingen uit het rapport van de Rekenkamercommissie weergegeven. Per aanbeveling zijn de beoogde resultaten (wat willen we bereiken) en de acties (wat gaan we daarvoor doen) beschreven. Hoewel bij de uitvoering van dit plan van aanpak het college een verantwoordelijkheid heeft richting gemeenteraad, zien wij het bereiken van de beoogde resultaten en de in te zetten acties als een gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen de samenwerking met onze netwerkpartners. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt door de bestuurders van onze netwerkpartners ondersteund.

Aanbeveling 1. De bedoeling

- I. De medewerkers van het CMD (front office en intake) zijn het goud voor de gemeente. Zij zijn de ogen en oren van de gemeente en spreken inwoners. Betrek hen bij de uitwerking van de aanbevelingen uit dit rapport en neem hun wensen en suggesties serieus.
- II. Bepaal als raad de kaders van wat er als wachtlijst acceptabel is. College maak een plan om te borgen dat de kaders van de raad inzake wachtlijsten door het CMD kunnen worden uitgevoerd. Monitor dit en informeer de raad.

Beoogde resultaten (wat we willen bereiken):

I. Betrekken medewerkers

- De medewerkers van zowel de gemeente als de netwerkpartners binnen CMD:
 - zijn bekend met de acties in de plan;
 - hebben hun bijdrage geleverd aan de procesplanning (deze wordt afzonderlijk uitgewerkt) waarin de acties in de tijd zijn weggezet;
 - hebben hun ideeën ingebracht in werkgroepen waarin de acties zijn besproken en de planning is geconcretiseerd;
 - werken op de wijze zoals die door co-creatie is bedacht, en die door de actoren wordt ervaren als “hun” werkwijze.
- De dienstverlening is klantgericht en inwoners zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van het CMD.

II. Kaders acceptabele wachtlijsten

- Aanvragen worden binnen de wettelijke beslistermijn van acht weken afgehandeld.
- We hanteren consequent de hersteltermijn (met opschorting van de beslistermijn) wanneer een aanvraag niet volledig is (voorkomen termijnoverschrijding door niet aanleveren gegevens door inwoner).
- Wanneer door omstandigheden de wettelijke beslistermijn wordt overschreden, dan zijn we:
 - in staat om snel capaciteit op te schalen;
 - transparant over te verwachten wachttijden voor de inwoner.

Acties (wat we gaan doen):

I. Betrekken medewerkers

- Opzetten werkgroepen (deels medewerkers, deels externe begeleiding) voor onder andere:
 - procesbeschrijving per wet / voorziening;
 - anders inrichten en versterken van de Toegang (frontoffice, verder uitgewerkt onder aanbeveling 6);
 - verbetering van de registratie in de vakapplicaties (voortgang van werkprocessen en vastleggen van aanspraken op voorzieningen);
 - actualisering van de modeldocumenten (ondersteuningsplan, evaluatie, rapportage en beschikking).

II. Kaders acceptabele wachtlijsten

- Vaststellen van maximale doorlooptijd van een melding / aanvraag indien deze niet binnen de wettelijke beslistermijn kan worden afgehandeld.
- Inrichtingen ICT-systemen met maximale beslistermijn en doorlooptijden en signalering bij overschrijding van termijnen;
- Sturing op termijnoverschrijdingen en bewaking van beschikbare capaciteit om binnen de afgesproken kaders te blijven;
- Opnemen data over gerealiseerde doorlooptijden in Monitor Sociaal Domein.

Aanbeveling 2. CMD meer in control komen

Aanbeveling 3. Kaders beleid.

De rkc geeft de volgende aanbevelingen met betrekking tot de conclusies 2. en 3.:

- I. De raad heeft de kaders voor het sociaal domein en het CMD in december 2020 gegeven. Check als raad of de kaders uit 2020 actueel zijn en formuleer indien gewenst een actualisering van de kaders.
- II. College kom meer in control op het CMD door de aanbevelingen uit het K2 rapport en de kaders van de raad te implementeren.

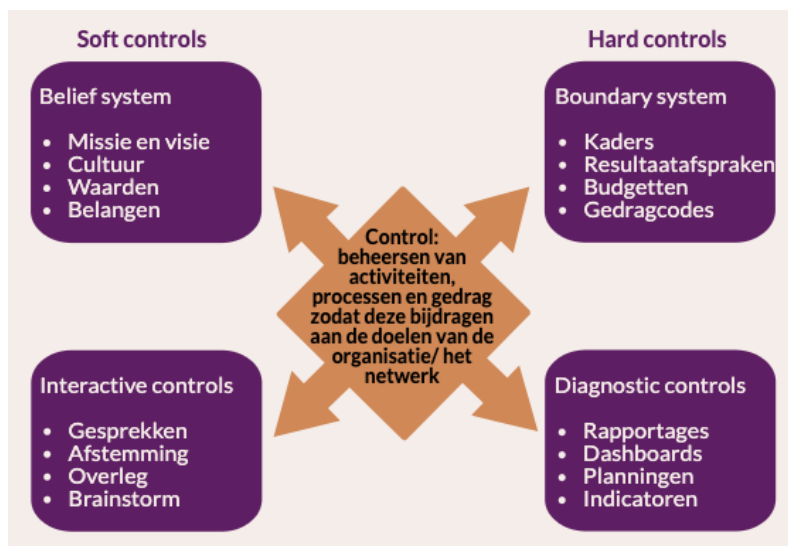
Beoogde resultaten (wat we willen bereiken):

I. Kaders door de raad

- Door de raad geactualiseerde kaders (vanuit het K2-rapport en het raadsrapport 2020).

II. Op weg naar een situatie van “in control” zijn

- Kaders van het K2-rapport en de raad zijn leidend in en onderdeel van de organisatie en werkwijze binnen het CMD. Meer specifiek het K2-model:



Acties (wat we gaan doen):

I. Kaders door de raad

- Raad bevestigt dat kaders van het K2-rapport en het raadsrapport nog steeds actueel zijn (dit is tijdens de raadsbehandeling van het rekenkamerrapport en de aanbevelingen meerdere malen uitgesproken).

II. Op weg naar een situatie van "in control" zijn

- Acties worden uitgezet langs de lijnen van het "control-model" zoals gepresenteerd in het K2 rapport.

SOFT

- **Belief system (Overtuigingen)**
 - Herijken (waar nodig) van visie en missie en deze regelmatig bespreken met het team en in plannings- en functioneringsgesprekken.
 - Organiseren van heidagen en trainingsbijeenkomsten voor CMD-medewerkers (zowel netwerkpartners, management, beleid als uitvoering) ter bevordering van kennis en gezamenlijke opvattingen.
 - Het agenderen en bespreken van gezamenlijke waarden en belangen, onder meer in de cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprekken en plannings- en evaluatiegesprekken met de (medewerkers van) de netwerkpartners.
- **Interactive controls (Interactie op de vloer)**
 - Implementeren van "overlegmodel op de vloer" door Coördinator CMD.
 - Creëren van functie van Kwaliteitsadviseur CMD die onder meer:
 - fungeert als vraagbaak voor casuïstiek;
 - kennis en kwaliteit bevordert door interne kwaliteitscontrole, casusbesprekingen en opleiding / training;
 - bewaakt dat processen op de juiste en afgesproken wijze worden doorlopen.

HARD

- Boundary System (Kaders en resultaten)
 - vaststellen van het geactualiseerde Beleidskader Sociaal Domein 2023-2026;
 - implementeren van een meer resultaatgerichte wijze van sturen via “het gesprek op de werkvloer” (door de Coördinator) en “coaching on the job” door de Kwaliteitsadviseur;
- Diagnostic Controls (Meting, sturing en planning)
 - optimale inrichting en gebruik van ICT-systemen (iSamenleving en Civision) en Business Intelligence tool (iNzicht).

Aanbeveling 4. Financiële stromen

I. Benoem vanuit de gemeente één functionaris die zicht heeft op de financiën, bijvoorbeeld een business controller sociaal domein, met een budget van ruim €12 miljoen per jaar lijkt dat gerechtvaardigd. Organiseer één aanspreekpunt vanuit de Dienst Dommelvallei voor het gehele sociaal domein voor de gemeente.

II. Splits budget sociaal domein op in:

- i. Beschikkingen (1. Jeugd, 2. WMO en 3. Werk en Inkomen)
- ii. CMD; toegang en intake
- iii. Preventie

Beoogde resultaten (wat we willen bereiken):

I. Benoemen Business Controller CMD

- Er is een ambtelijk adviseur die als Strategisch Adviseur is belast met het ambtelijk opdrachtgeverschap CMD.
- De Strategisch Adviseur is verantwoordelijk voor de control-functie CMD in de brede betekenis (financieel, juridisch en kwaliteit van dienstverlening) en hierop aanspreekbaar door bestuur, management en netwerkpartners.
- Er is één Financieel Adviseur die vanuit Dienst Dommelvallei integraal adviseert over alle financiën rondom het CMD.

II. Inzichtelijk maken budgetten

- Halfjaarlijkse rapportage in Monitor Sociaal Domein over begroting en realisatie van budgetten, onderverdeeld naar:
 - i. Beschikkingen (1. Jeugd, 2. WMO en 3. Werk en Inkomen).
 - ii. CMD; toegang en intake.
 - iii. Preventie.

Acties (wat we gaan doen):

I. Benoemen Business Controller CMD

- Verder ontwikkelen van taken en rollen in de functie van Strategisch Adviseur, mogelijk hernoemen naar Business Controller CMD.
- Afspraken maken over de taak-, rol- en verantwoordelijkheidsverdeling met de Business Controller van DDV.

II. Inzichtelijk maken budgetten

- Overzicht opstellen per half jaar (30 juni en 31 december) met inzicht in bedragen (begroting en realisatie) van:
 - i. kosten beschikte zorg / ondersteuning / uitkering (1. Jeugd, 2. WMO en 3. Werk en Inkomen);
 - ii. uitvoeringskosten onderverdeeld in Toegang (melding, eerste uitvraag en intake) en aanvraagafhandeling CMD;
 - iii. kosten van activiteiten in de preventieve sfeer in het voorliggend veld / sociale basis.
- Dit overzicht opnemen in de halfjaarlijkse Monitor Sociaal Domein.

Aanbeveling 5. Dommelhuis

I. Los de aandachtspunten voortvarend op: Privacy, veiligheid, toegang en werkplezier.

Beoogde resultaten (wat we willen bereiken):

- Een CMD dat door inwoners als laagdrempelig en toegankelijk wordt ervaren.
- Inwoners ervaren geen belemmeringen om binnen te lopen bij het CMD.
- Een veilige werkomgeving, waar bij incidenten voldoende voorzieningen zijn gericht op veiligheid van inwoner en medewerker.
- Een werkomgeving waarin de CMD-medewerkers op een prettige manier kunnen werken en gesprekken met inwoners kunnen voeren.

Acties (wat we gaan doen):

I. Privacy, veiligheid, toegang en werkplezier

- Diverse fysieke maatregelen, verder uit te werken in de detailplanning, waarmee wordt bereikt dat:
 - CMD/Toegang meer herkenbaar wordt voor inwoners;
 - fysieke voorzieningen waardoor op de werkplekken minder “geluid van beneden” doordringt;
 - vrije inloop wordt gebruikt voor korte informatieve contacten, daarnaast meer werken op afspraak (onderscheid tussen 1) advies / informatie en 2) intake / vraagverhelding);

Aanbeveling 6. Creëer regie als gemeente op de toegang en intake binnen het gehele sociaal domein.

- I. Versterk de toegang bij de front office, dat gaat snel en goed. Zet nog meer in op preventie via de front office.
- II. Intake voor WMO is goed geregeld, behalve de lange wachtlijsten.
Overweeg hoe de intake Werk en Inkomen dichterbij het CMD kan komen, zodat er meer regie ontstaat (staat bij de Dienst Dommelvallei nu op afstand).
- III. Organiseer de intake voor Jeugd zelf als gemeente, zodat meer grip ontstaat en verbinding komt met WMO en Werk en Inkomen, ook voor complexe casus.
- IV. Laat netwerkpartners van het CMD de preventietaakstelling uitvoeren en zorg (via beschikkingen). Formuleer helder wat de outcome is en stuur daarop in plaats van op alleen in te zetten uren.

Beoogde resultaten (wat we willen bereiken):

I. Versterken toegang en meer preventie

- De Toegang (specifiek het aanmeldteam) is zowel als het gaat om capaciteit als deskundigheid op sterkte en kan alle vragen van inwoners beantwoorden.
- Expertise over het voorliggende veld / de sociale basis maakt vast onderdeel uit van de Toegang.
- Specialistische kennis over eerste- en tweedelijnsvoorzieningen is aanwezig in het aanmeldteam en wordt ingezet bij de uitvraag aan de inwoner.

II. Intake Werk en Inkomen dichterbij het CMD

- De intake Werk en Inkomen maakt vast onderdeel uit van de Toegang / het CMD.

III. Organiseer de intake voor Jeugd zelf als gemeente, zodat meer grip en verbinding ontstaat, ook voor complexe cases

- De intake Jeugd maakt vast onderdeel uit van de Toegang / het CMD.

IV. Uitvoering preventietaak door netwerkpartners en sturen op outcome

- Er is één gezamenlijke maatschappelijke opgave voor de netwerkpartners binnen CMD.
- Deze maatschappelijke opgave is resultaatgericht geformuleerd.
- Voor alle netwerkpartners is duidelijk wat zij moeten doen om dit resultaat te bereiken.
- De gemeente stuurt via de subsidierelatie actief op de resultaten in deze maatschappelijke opgave.

Acties (wat we gaan doen):

I. Versterken toegang en meer preventie

- Versterken toegang, door verbreding van kennis zodat zowel generalistische als specialistische kennis op de kop van het proces zit en vragen af kan vangen en een goede triage kan doen op welke inwoner richting het aanvraagproces gaat.
- Verkennen van mogelijkheid tot meer “werken op afspraak”.
- Uitbreiden capaciteit en expertise (ook op het gebied van voorliggend veld en ervaringsdeskundigheid) in de toegang.
- Coaching on the job door Kwaliteitsadviseur op kop van het proces.
- Verbeteren registratie telefonisch en mondelinge vragen met resultaat (inwoner lost zelf op, verwijzing, of melding/aanvraag).

II. Intake Werk en Inkomen dichterbij het CMD

- Onderbrengen intake Werk en Inkomen in CMD.
- Afspraken hierover vastleggen met Dienst Dommelvallei.

III. Organiseer de intake voor Jeugd zelf als gemeente, zodat meer grip en verbinding ontstaat, ook voor complexe cases

- Vanuit de gemeente steviger regie voeren op de toegang tot jeugdhulp en dit vertalen naar een afwegingskader (wat is wel / geen jeugdhulp, wat kan wel / niet binnen voorliggend veld worden opgepakt?).
- Afwegingskader Jeugdhulp afstemmen met stakeholders (o.a. onderwijs), verwerken naar werkprocessen en hierover procesafspraken maken met de netwerkpartners.
- Specialistische kennis over jeugdhulp en preventieve voorzieningen naar voorkant proces brengen, en deze zo nodig direct inzetten bij melding en intake.

IV. Uitvoering preventietaak en (geïndiceerde) zorg en ondersteuning door netwerkpartners en sturen op outcome

- Door ontwikkelen van preventieve voorzieningen in het voorliggend veld.
- Eén resultaatgericht maatschappelijke opdracht formuleren voor de netwerkpartners in het CMD.
- Afspraken maken met netwerkpartners over de uitvoering van deze opdracht en via de subsidierelatie hierop sturen met prestatie indicatoren.

Aanbeveling 7. Gemeenteraad

- I. Geef het college en de ambtelijke organisatie rust, ruimte en vertrouwen om met het CMD aan de slag te gaan. Laat je periodiek informeren en geef de professionals de tijd om het CMD verder te professionaliseren en zorg te dragen dat de juiste hulp bij de inwoner terecht komt. Geef de opdracht dat het CMD effectief en efficiënt werkt en meer in control komt.

Beoogde resultaten (wat we willen bereiken):

I. Opdracht van de raad, periodieke rapportage over de voortgang van het plan van aanpak

- Uitvoering van het Plan van aanpak CMD op basis van een realistische planning met een doorlooptijd van maximaal 2 jaar;
- Een tevreden gemeenteraad die op hoofdlijnen stuurt op de dienstverlening in het CMD en kan vaststellen dat het CMD “in control” is.

Acties (wat we gaan doen):

I. Opdracht van de raad, periodieke rapportage over de voortgang van het plan van aanpak

- In gang zetten van de beschreven acties volgens de procesplanning.
- Voortgangsrapportage per kwartaal over stand van zaken Plan van aanpak CMD door middel van:
 - informatieavonden met dialoog met vertegenwoordiging van de raad;
 - bijgewerkte procesplanning met voortgang en stand van zaken per deelactie of -product,
- Monitor Sociaal Domein twee maal per jaar, presentatie aan raad.

Bij dit document hoort een gedetailleerde dynamische procesplanning, waarin de deelacties en -producten SMART zijn gepland met een verantwoordelijk trekker en een deadline. Deze procesplanning zal op het eerste rapportagemoment met de raad worden gedeeld.

=====