

`De Kanteling`

Uitvoeringsplan afdeling Publiekszaken

Naar aanleiding van het Wmo beleidsplan 2013-2017
en de Wmo-verordening 2013

1. Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Uitgangspunt: Efficiënt en toegankelijk Nieuwkoop	3
2. Uitgangspunt: Levendig en leefbaar Nieuwkoop.....	4
3. Uitgangspunt: Zelfstandig Nieuwkoop	4
4. Uitgangspunt: Nieuwkoop klaar voor de toekomst	5
5. Capaciteit	5
5.1 Ontwikkelingen Wmo	5
5.1.1 <i>Huidige situatie</i>	5
5.1.2 <i>Bezettingsuitbreiding Wmo op basis van de huidige situatie</i>	6
5.1.3 <i>Situatie per 1 juli 2013: 'de Kanteling'</i>	6
5.1.4 <i>Besparingen?</i>	7
5.1.5 <i>Overige ontwikkelingen: bezuinigingen en decentralisaties</i>	7
5.1.6 <i>Oplossingsrichting</i>	7
5.2 Ontwikkelingen burgerzaken	8
5.3 Inzetten capaciteit burgerzaken voor extra capaciteit bij het Wmo-loket	9
6. Overige randvoorwaarden.....	10
7. Effectmeting en monitoring.....	10
8. Activiteiten, planning en kosten	11

Inleiding

In het Wmo-beleidsplan 2013-2017 worden beleidsuitgangspunten geformuleerd. Deze worden verder vertaald in de Wmo verordening 2013.

Dit uitvoeringsplan is gericht op de consequenties die dit heeft voor de uitvoering binnen de afdeling Publiekszaken en de benodigde middelen die hiervoor nodig zijn.

Afbakening

Beleidsuitgangspunten die niet worden uitgevoerd door de afdeling Publiekszaken worden in dit plan buiten beschouwing gelaten. Deze komen in separate uitvoeringsplannen vanuit de afdeling Vergunningen Voorzieningen en Handhaving terug.

Leeswijzer

In dit uitvoeringsplan wordt de opbouw uit het Wmo-beleidsplan aangehouden. De aangegeven acties worden uitgevoerd door de afdeling Publiekszaken. In hoofdstuk 5 gaan we in op de behoefte aan extra capaciteit bij het Wmo-loket en doen we een voorstel deze te realiseren door een bezuiniging door te voeren bij burgerzaken. In hoofdstuk 6 gaan we in op noodzakelijke randvoorwaarden en in hoofdstuk 7 beschrijven we hoe we de effecten gaan monitoren. Tot slot vindt u in hoofdstuk 8 een compleet overzicht van alle actiepunten waarbij we ook de benodigde middelen en de voorgestelde dekking aangeven. Tevens vindt u hierin de planning.

Samenvatting besluitpunten

1. Kennis te nemen van het uitvoeringsplan afdeling Publiekszaken naar aanleiding van het Wmo beleidsplan 2013-2017 en de Wmo verordening 2013.
2. Akkoord te gaan met dekking van de incidentele kosten van € 31.700,- uit het budget voor de Ontwikkeling van de Wmo 4210506
3. Akkoord te gaan met de wijzigingen in de formatie:
 - a) Af te ramen 1,594 fte Klantadviseur A Wmo per 1 mei 2013
 - b) Op te voeren 0,57 fte Klantadviseur B (Wmo) per 1 mei 2013
 - c) Af te ramen 0,333 fte Administratief medewerker Wmo per 1 juni 2014
 - d) Af te ramen 0,57 fte gegevensbeheerder per 1 mei 2013
4. Akkoord te gaan met het tijdelijk, voor de duur van 1 jaar, invullen van 24 uur schaal 6 voor Wmo administratie en dit te dekken uit de vacatureruimte van de afdeling Publiekszaken/cluster Wmo.
5. Akkoord te gaan met het sterk inzetten op het lean maken, vereenvoudigen en versoberen van processen en activiteiten bij burgerzaken om de bezuiniging in de formatie mogelijk te maken.

1. Uitgangspunt: Efficiënt en toegankelijk Nieuwkoop

- KCC/Wmo-loket als regievoerder in een netwerk rondom ondersteuningsvragen
Op basis van een afgestemd zorgaanbod maken we samenwerkingsafspraken met partnerorganisaties en stemmen we onze werkprocessen op elkaar af. We onderzoeken de mogelijkheden voor het maken van afspraken met samenwerkingspartners over het voeren van de keukentafelgesprekken, het inwinnen van extra advies, doorverwijzing en opvolging van nog openstaande vragen bij klanten.

Om deze samenwerking te faciliteren is het nodig om ook op het gebied van de informatievoorziening zaken te organiseren met name om (desgewenst geautomatiseerd) informatie met elkaar te delen en (digitale) processen zo efficiënt mogelijk te stroomlijnen. De benodigde middelen hiervoor zijn opgenomen in het totaaloverzicht in hoofdstuk 8.

- Het versterken van de samenwerking tussen de Servicepluspunten en het KCC/Wmo-loket.
We maken, vanuit de basis van onze huidige samenwerking, verdere samenwerkingsafspraken met de Servicepluspunten en stemmen onze werkprocessen op elkaar af.
- Implementatie nieuw beleid decentralisaties (dagbesteding en begeleiding per 2015)
Aangezien het beleid nog in ontwikkeling is, zijn de consequenties voor de uitvoering nog niet bekend.
- Afstemming dienstverlening KCC/Wmo-loket en Serviceplein
We maken samenwerkingsafspraken met het serviceplein en stemmen onze werkprocessen op elkaar af.

2. Uitgangspunt: Levendig en leefbaar Nieuwkoop

Geen actiepunten voor de afdeling Publiekszaken

3. Uitgangspunt: Zelfstandig Nieuwkoop

- Opplussen nieuwe stijl
Het KCC/Wmo-loket geeft informatie en advies over dit project via de beschikbare dienstverleningskanalen: website, telefoon, face to face.
- Gekantelde Wmo-verordening
Om de Kanteling effectief te kunnen uitvoeren moeten een aantal zaken worden georganiseerd. De benodigde middelen hiervoor zijn opgenomen in het totaaloverzicht in hoofdstuk 8.

Structuur

- Keten benadering (partnerorganisaties en vrijwilligersorganisaties maken onderdeel uit van de integrale aanpak)
- De gemeente voert de regie op het proces.
- Herinrichten processen en procedures, rollen en verantwoordelijkheden
- Automatisering: aanpassen aan nieuwe structuur, ondersteuning processen.

Medewerkers

- Omslag is nodig in de cultuur t.a.v. denken in resultaten dus van aanbod naar vraaggericht
- Aanvullende competenties en scholing noodzakelijk: (analytisch, luisteren, motiveren, inzicht, samenwerkingsgericht, flexibiliteit)
- Bij een centrale rol voor het Wmo-loket verandert de rol van medewerkers van voorzieningverstrekker naar spin in het web en kenner van de sociale infrastructuur. Zij

moeten een (complexe) vraag kunnen herkennen en doorleiden naar de juiste gesprekspartner (in- en extern) en controle houden op de uitvoering ervan.

- Extra inzet Klantadviseurs gelet op het keukentafelgesprek, regievoering (intensieve coördinatie en afstemming) en het ontwikkeltempo. Per 1 juli 2013 voeren we met iedere nieuwe klant een keukentafelgesprek. Per 1 januari 2014 wordt bij iedere nieuwe aanvraag/melding een keukentafelgesprek gehouden. (dus ook bij bestaande klanten)

Klanten

- Informeren: Communicatieplan

4. Uitgangspunt: Nieuwkoop klaar voor de toekomst

Geen actiepunten voor Afdeling De afdeling Publiekszaken

5. Capaciteit

In dit hoofdstuk gaan we in op de behoefte aan extra capaciteit bij het Wmo-loket en de mogelijke oplossingsrichtingen hiervoor die ook kansen bieden voor een besparing op de formatie bij de afdeling Publiekszaken.

5.1 Ontwikkelingen Wmo

Per 1 april 2012 wordt het taakveld Wmo weer uitgevoerd door de gemeente Nieuwkoop. De formatie en bezetting die als gevolg van deze taakuitbreiding aan de gemeentelijke organisatie is toegevoegd ziet er per 1 januari 2013 als volgt uit:

afdeling	functie	formatie	bezetting	vacature
Publiekszaken	Klantadviseur Wmo	3,9	2,306	1,594
	Administratief medewerker Wmo	1	0,667	0,333
Bedrijfsondersteuning	Medewerker financiën IC/betaling	0,5	-	0,5
	Medewerker financiële administratie ¹	0,34	-	0,34
Facilitaire Zaken	Medewerker post en archief	0,85	1,00 ²	-
Totaal		6,59	3,973	2,617

tabel 1: Huidige formatie en bezetting uitvoering Wmo organisatie breed

In het Managementteam is afgesproken de vacatureruimte niet gelijk in te vullen maar eerst te kijken hoeveel capaciteit werkelijk nodig zou zijn.

5.1.1 Huidige situatie

Voor de afdeling Publiekszaken betekent dit het volgende:

¹ Bij college besluit nr. 12.20744 is 0,16 fte onttrokken aan de formatie van Bedrijfsondersteuning/Medewerker financiële administratie tbv BJZ administratieve ondersteuning.

² Deze bovenformativiteit is inmiddels opgelost door het vertrek van een andere medewerker binnen Faza.

In de praktijk blijkt, bij de huidige werkvoorraad, de bezetting bij zowel de klantadviseurs als de administratie te krap. Dit heeft een negatieve invloed op de behandeltermijnen. Bij de administratie is sinds de start in april 2012 extra capaciteit toegevoegd. In eerste instantie door een medewerker burgerzaken voor 16 uur per week. Op dit moment bestaat deze extra capaciteit uit een trainee die 32 uur per week is toegevoegd aan het cluster.³

5.1.2 Bezettingsuitbreiding Wmo op basis van de huidige situatie

Op basis van bovenstaande verwachten wij met een bezettingsuitbreiding van 4 uur per week bij de klantadviseurs en van 24 uur per week bij de administratie voldoende capaciteit te hebben om de huidige werkzaamheden op voldoende niveau uit te kunnen voeren.

functie	begroote formatie	huidige bezetting	extra nodig huidige situatie	vacature
Klantadviseur Wmo	3,9	2,306	0,11	1,484
Administratief medewerker Wmo	1	0,667	0,667	-0,333

Tabel 2: Benodigde extra capaciteit in de huidige situatie

5.1.3 Situatie per 1 juli 2013: 'de Kanteling'

De Kanteling gaat uit van meer maatwerk per individuele melder/aanvrager en gaat ervan uit dat er meer en meer een beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van de samenleving. Voor de ontwikkeling van de benodigde capaciteit betekent dit het volgende.

Meer maatwerk betekent dat meer capaciteit nodig is in de beoordeling van de individuele situatie van een melder/aanvrager, diens mogelijkheden en onmogelijkheden en de ondersteuning die kan worden gevonden in het netwerk rondom de aanvrager. Deze beoordeling vindt plaats in het zogenaamde 'keukentafelgesprek'.

Hiervoor is extra capaciteit nodig.

Volgens berekeningen van de VNG liggen de meerkosten in de orde van grootte van 20%. We rekenen met de huidige benodigde bezetting van $2,31 + 0,11 = 2,42$ fte

Meerkosten van 20% betekent een toename van 0,48 fte.

³ Betreft een werkervaringsplek van 1 december 2012 tot 1 juni 2013

functie	begroote formatie	huidige bezetting	extra nodig huidige situatie	extra nodig Kanteling	extra nodig totaal	vacature
Klantadviseur Wmo	3,9	2,306	0,11	0,48	0,59	1,004
Administratief medewerker Wmo	1	0,667	0,667	-	0,667	-0,333

Tabel 3: Benodigde extra capaciteit i.v.m. de Kanteling

5.1.4 Besparingen?

De Kanteling moet uiteindelijk leiden tot minder aanvragen en verstrekkingen (en dus minder benodigde capaciteit) omdat meer en meer een beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van de samenleving.

We verwachten echter dat deze besparing op de capaciteit de eerste jaren nog niet mogelijk is omdat burgers zich de eerste tijd nog steeds bij de gemeente melden met hun probleem. Met behulp van de nieuwe verordening moeten wij zorgen dat deze meldingen steeds minder leiden tot een aanvraag, omdat burgers worden geacht meer en meer gebruik te maken van algemene en collectieve voorzieningen of meer en meer een beroep moeten doen op hun omgeving voor ondersteuning. Dit is echter een proces wat een tijd kan duren omdat algemene en collectieve voorzieningen nog niet altijd aanwezig zijn en vanwege het feit dat deze verandering een cultuuromslag in de samenleving vraagt.

5.1.5 Overige ontwikkelingen: bezuinigingen en decentralisaties

Als alle regeringsplannen doorgaan wordt er bezuinigd op de huishoudelijke hulp. De huidige voorziening wordt afgeschaft en wordt vervangen door een maatwerkvoorziening. Dit gaat gepaard met een korting van 75% van het huidige budget.

Consequentie is dat als gevolg daarvan organisatie breed minder capaciteit nodig is voor de uitvoering van deze voorziening.

Naast deze bezuiniging komen er als gevolg van de decentralisaties waarschijnlijk extra/nieuwe taken op de gemeente/de afdeling Publiekszaken af die extra capaciteit vragen. De wijze waarop deze ontwikkelingen uiteindelijk worden vormgegeven zijn nog onzeker. De consequenties voor de uitvoering daarom ook. Deze ontwikkelingen laten we dan ook in dit voorstel buiten beschouwing.

5.1.6 Oplossingsrichting

Om een voorstel te doen voor een oplossingsrichting is het eerst nodig informatie te geven over de ontwikkelingen m.b.t. het vakgebied Burgerzaken.

5.2 Ontwikkelingen burgerzaken

De huidige begrootte formatie en bezetting die normaliter aan het vakgebied burgerzaken wordt toegerekend is als volgt:

functie	formatie	bezetting
Klantadviseur burgerzaken (A)	0,889	0,889
Klantadviseur burgerzaken (C)	4,751	4,751
Senior Gegevensbeheerder	0,89	0,89
Gegevensbeheerder	2,00	2,00
Totaal	8,53	8,53

Tabel 4: Formatie 'burgerzaken'

Verschillende onderzoeken en vergelijkingen met andere gemeenten hebben uitgewezen dat de formatie van Nieuwkoop voor "burgerzaken" ruimer is dan bij andere gemeenten. Er zijn echter kanttekeningen te maken ten aanzien van de toerekening van onze formatie aan burgerzaken. Die vergelijkingen en conclusies moeten worden genuanceerd. De medewerkers burgerzaken voeren diverse taken uit die in andere gemeenten worden toegerekend aan andere vakgebieden. Daarnaast zien we verschillen in kwaliteit (o.a. mogelijkheden vrije inloop, huisbezoeken, uitvoering gegevensbeheer GBA en applicatiebeheer GBA). In onderstaande tabel is te zien welke taken toegerekend kunnen worden aan andere vakgebieden.

taak (niet burgerzaken)	formatie
Telefonisch Informatiecentrum	0,33
Applicatiebeheer (Wmo, algemene applicaties tbv het KCC, Gegevensmagazijn I&A)	0,82
Begraafplaatsadministratie	0,19
Gehandicaptenparkeerkaarten ⁴	0,08
Totaal	1,42

Tabel 5: Benodigde capaciteit niet burgerzaken-taken

Om genuanceerder te kunnen vergelijken moeten we dus uitgaan van een huidige formatie voor burgerzaken van $8,53 - 1,42 = 7,11$ fte.

Binnen deze formatie van 7,11 fte is het onze uitdaging, (met behoud van de huidige servicenormen in het kwaliteitshandvest !) ruimte te kunnen creëren en op formatie te kunnen bezuinigen. Deze uitdaging zien wij vanwege de financiële opgave die de gemeente heeft en mede in het licht van de formatieve vergelijkingen met andere gemeenten.

We kunnen deze uitdaging echter alleen bewerkstelligen wanneer we binnen de werkwijzen bij burgerzaken sterke wijzigingen doorvoeren. Voorwaarde is dat we inzetten op het lean maken, vereenvoudigen en versoberen van processen en activiteiten. (bijvoorbeeld het vereenvoudigen (lean) van (aanvraag)processen, verminderen van kassa's waar contant betaald kan worden, het

⁴ in 2012 overgeheveld vanuit de afdeling Vergunningen Voorzieningen en Handhaving zonder formatie

scherper roosteren van de balies en het efficiënter verrichten huisbezoeken voor de aanvraag van reisdocumenten)⁵

5.3 Inzetten capaciteit burgerzaken voor extra capaciteit bij het Wmo-loket

De benodigde extra capaciteit bij het Wmo-loket naar aanleiding van de Kanteling is 0,59 fte voor Klantadviseur Wmo en 0,667 fte voor administratief medewerker Wmo. Deze extra capaciteit kan in principe opgevangen worden binnen de beschikbare en begrootte formatie/vacatureruimte voor de Wmo. Het voorstel is echter om hiervoor formatie/capaciteit bij burgerzaken vrij te maken en zodoende een bezuiniging te realiseren. Deze bezuiniging realiseren we fasegewijs:

1. De eerste fase starten we per 1 mei 2013 wanneer we de capaciteit voor klantadviseur Wmo uitbreiden door een medewerker vanuit het vakgebied burgerzaken om te scholen (huidige functie is gegevensbeheerder).⁶
2. In de tweede fase, per 1 juni 2014, voegen we capaciteit voor de Wmo administratie toe door deze taak neer te leggen bij het cluster burgerzaken.

We doen dit pas over een jaar omdat er het komende jaar namelijk drie belangrijke ontwikkelingen zijn die veel capaciteit vragen:

- Implementatie Basisregistratie Personen (BRP)
- Verkiezingen Gemeenteraad (maart 2014)
- Verkiezingen Europees parlement (mei 2014).

Ook kunnen we dit jaar gebruiken om de werkwijzen bij burgerzaken zodanig aan te passen dat ruimte ontstaat om deze taak uit te voeren.

Dit betekent wel dat we in het komend jaar de extra benodigde capaciteit voor de Wmo administratie op een andere manier moeten aanvullen. Dit kan gedekt worden uit de beschikbare vacatureruimte.

In onderstaande tabel geven we de wijzigingen en de bezuinigingen weer.

functie	huidige formatie	formatie per 1-5-13	formatie per 1-6-14	besparing formatie
Klantadviseur Wmo A- fuwa 9	3,9	2,306	2,306	1,594
Klantadviseur Wmo B- fuwa 8	-	0,57	0,57	-0,57
Administratief medewerker Wmo	1	1	0,667	0,333
Gegevensbeheerder	2,00	1,43	1,43	0,57
totaal				1,927

Tabel 6: totaaloverzicht wijzigingen formatie en bezuinigingen

⁵ We laten hier buiten beschouwing dat wellicht ook kan worden bezuinigd door kanaalsturing en digitalisering van de dienstverlening. Dit wordt opgepakt in een business case en ter besluitvorming aan de raad voorgelegd. Zie collegebesluit nr. 13.05706

⁶ We breiden de formatie voor Wmo klantadviseur uit met 0,57 fte op schaal 8 niveau. Dit is de huidige inschaling van de gegevensbeheerder.

Dit levert dan de volgende besluitpunten op ten aanzien van de formatie:

Akkoord te gaan met de wijzigingen in de formatie:

1. Af te ramen 1,594 fte Klantadviseur A Wmo) per 1 mei 2013
2. Op te voeren 0,57 fte Klantadviseur B (Wmo) per 1 mei 2013
3. Af te ramen 0,333 fte Administratief medewerker Wmo per 1 juni 2014
4. Af te ramen 0,57 fte gegevensbeheerder per 1 mei 2013
5. Akkoord te gaan met het tijdelijk, voor de duur van 1 jaar, invullen van 24 uur schaal 6 voor Wmo administratie en dit te dekken uit de vacatureruimte Afdeling De afdeling Publiekszaken/cluster Wmo.

6. Overige randvoorwaarden

Voor het behalen van de resultaten welke worden beoogd met de Kanteling is de uitvoering mede afhankelijk van de kwaliteit van de zelfredzaamheid van de Nieuwkoopse samenleving en de middelen die de samenleving ter beschikking heeft in de vorm van collectieve voorzieningen. Hoe meer onze inwoners immers in staat zijn binnen hun eigen sociale netwerk belemmeringen op te lossen hoe minder zij een beroep op de voorzieningen binnen de Wmo hoeven te doen. Ook een sociale kaart met een compleet overzicht van lokale, regionale en landelijke voorzieningen is voor een goede en effectieve uitvoering van de Kanteling een randvoorwaarde. Deze ondersteunt de Klantadviseurs bij hun werkzaamheden.

7. Effectmeting en monitoring

Een goede monitoring is van groot belang om te bezien of de doelen welke worden beoogd met het beleid worden gehaald en tegen welke kosten. Om te kunnen bepalen wat gemonitord moet worden, is het belangrijk om je doelstellingen goed te formuleren. Nu ligt dat m.b.t. de Kanteling ingewikkeld. De hoofddoelstelling is participatie en zelfredzaamheid. Dit wordt trapsgewijs concreet gemaakt: eerst eigen kracht, dan sociaal netwerk en dan collectieve voorzieningen en als het niet anders kan eventueel een individuele voorziening. Een afgeleid doel is dan ook een lager gebruik van ofwel minder toekenningen van individuele voorzieningen. Op dit moment wordt al periodiek aan de raad gerapporteerd over de Wmo. In deze rapportage nemen we voortaan de monitoring op gebruik en toekenningen mee.

Daarnaast wordt de nieuwe werkwijze gemonitord door het cliënttevredenheidsonderzoek. Ook kan op basis van de verslagen op hoofdlijnen inzicht worden gegeven in de uitkomsten van de keukentafelgesprekken en de daaruit voortkomende arrangementen.

8. Activiteiten, planning en kosten

In onderstaande tabel geven we alle activiteiten weer die nodig zijn om de Kanteling te bewerkstelligen die worden uitgevoerd door de afdeling Publiekszaken. Ook geven we de planning en de kosten weer.

Onderwerp	Actie	Planning	Kosten
Structuur			
	Samenwerkingsafspraken maken met ketenpartners w.o. Servicepluspunten en Serviceplein	mei 2013 ev.	
	Processen in de keten organiseren en automatiseren	p.m.	€ 15.000,00
	procesbeschrijving aanmelding /aanvraag	1-jul	
	Formulieren aanpassen	1-jul	
	Alle beschikkingen doorlopen en aanpassen	1-jul	
	Wmo-applicatie aanpassen/inrichten	1-jul	
	Aanschaf automatisering klantadviseurs tbv huisbezoeken en keukentafelgesprek (bijv. Ipads)	15-jun	€ 3.000,00
Informatie			
	Abonnement kennisbank Landelijke wetgeving/ voorliggende voorzieningen	1-jul	€ 700,00
	Inrichten managementinformatie tbv effectmonitoring	15-jun	
Medewerkers			
	organiseren capaciteit	mei 2013 ev.	
	Opleiding en training	mei 2013 ev.	€ 3.000,00
	informereren 1e lijn KCC	1-jul	
Communicatie			
	Brief/folder aan alle WMO klanten	15-jun	€ 10.000,00
	Publicatie Nieuwkoop Nieuws, website, facebook, twitter	mei-juni-juli	
Totaal			€ 31.700,00

Tabel 7: overzicht activiteiten, planning en kosten

Het gaat hier om incidentele kosten. Deze kunnen worden gedekt uit het budget voor de Ontwikkeling voor de Wmo 2013 4210506. De stand van dit budget is in 2013 € 89.725,--