Document 21

Opdrachtgever Opdrachtnemer Overleg ZO!

datum: **9 september 2023**
aanwezigen: [redacted]

afwezigen: [redacted]

Locatie: gemeentehuis

VERSLAG

1. **Opening en vaststelling agenda**
   Volgorde in de agendapunten gewijzigd. [redacted] en wachtlijsten

[redacted]

6. **Aanmeldlijst**
   2 projecten: aanpak aanmeldlijsten en terugdringen aanmeldlijsten. Is nu 1 project geworden: grip op aanmeldlijsten. Terugdringen van de aanmeldlijsten is naar voren geschoven.
   Samen optrekken om een slag te maken. Noodzakelijk is om inzicht te creëren in wat er op de lijst staat; focus op snijvlak gemeente en ZO! om proces te versnellen. Gemeente biedt hulp aan ook buiten de lijntjes.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 22

20230914 Verslag

Aanmeldlijst
Waar kan hulp geboden worden:

Wmo consulenten
9 oktober boosterweek HBH
Hulp op: belletjes mbv vragenlijst; de beller kan de vragenlijst invullen (soort blanco OP). Wordt door de administratief medewerker in S4SR gezet. [redacted] J checkt of dit kan conform AVG.

Maandag 9 oktober is [redacted] J beschikbaar.

Jeugd
Zwemles, jeugdwetvervoer. Bij PGB: budgetvaardig. Zijn niet veel op de lijst.
Nabellen op de lijst.
1 medewerker ingezet op herbeoordelingen. Voornamelijk nieuwe meldingen en wacht op procesregie.
[redacted] T

Overig
[redacted] T
Aanmeldlijst heeft al een splitsing.

[redacted]

[redacted] T

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 23

Hoi [redacted]

Ik verwacht dat alle HBH meldingen weggewerkt zijn morgenmiddag. In de ochtend zal ik even overleggen met [redacted] of en wat er nodig is. Je hoort van mij.

Fijne avond.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

STICHTING ZO!

Ontdek, ontmoet, ondersteun en omarm

[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 11 oktober 2023 14:25
Aan: [redacted]
Onderwerp: ondersteuning aanmeldlijst

Hoi [redacted]

Ik kan donderdag van 15-17 nog ondersteunen bij de aanmeldlijsten.
Indien de HBH weggewerkt is, kan ik ook samen met iemand kijken welke voorzieningen nog meer telefonisch geïndiceerd kunnen worden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 24

[redacted]

[redacted]

Afstemmingsoverleg via Teams
Datum: 12-10-2023
Aanwezig: [redacted]
Afwezig: [redacted]

[redacted]

- Boosterweek stavaza
  [redacted] biedt hulp aan vanmiddag [redacted] spreken samen af op Rhp2. Stand van zaken mbt boosterweek en aanmeldlijst: De gehele aanmeldlijst Wmo bevat nu 160 aanmeldingen, we kwamen van 289. Er stonden bij start 170 HBH aanvragen. Verwachting is dat er de komende dagen nog 10 af zullen gaan. Administratief moet alles nog wel uitgewerkt worden, dus de aanmeldlijst kan ietsje oplopen hierdoor. Deze interventie is zeer geslaagd geweest. [redacted] Veel dank voor de collega's van de gemeente die ons hebben geholpen in de boosterweek!

[redacted]

- Nabellen aanmeldlijst jeugd Update gegeven. Telefoontjes verlopen goed. Inwoners waarderen dat we hen bellen. Afstemming vindt plaats tussen de 3 adm medewerkers, maar ook met GW wanneer dit nodig is. Adm ondersteuners houden schemaatje bij met cijfers.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

STICHTING ZO!

Ontdek, ontmoet,
ondersteun en omarm

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 25

Bestuurlijk Overleg ZO!

datum: **23 oktober 2023**
aanwezigen: [redacted]

afwezig mk: nvt

VERSLAG

[redacted]

4. **Stand van zaken (hoe gaat het nu?)**
   - *Wat gaat goed*
     Middels boosterweek de aanmeldlijst gehalveerd en daarmee lessen geleerd. Dit levert een bijdrage aan het binnen de wettelijke termijn onderzoeken. Door boosterweek meer rust in het hoofd doordat aanmeldlijst gedaald is. In boosterweek zijn 13 medewerkers buiten de Wmo consulenten ingezet. Hierdoor is ander werk blijven liggen. Bijvangst medewerkers ZO! en gemeente hebben met elkaar gewerkt, gesprekken over en weer en hebben elkaar betere leren kennen. Elke week Boosterweek is geen structurele optie.

     Jeugdlijst andere wijze van aansturing. Iedereen van de aanmeldlijst wordt gebeld. Niet iedereen weet dat hij/zij op de lijst staat. Vaak is er wel hulp nodig kan vb aangemeld zijn door veilig thuis. Zijn bezig met uitvoering projectplan.

[redacted]

ZO! heeft diverse interventies gedaan. ZO! heeft geen extra middelen gevraagd, binnen eigen budget opgelost.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 26

Opdrachtgever Opdrachtnemer Overleg ZO!

datum: **1 november 2023**
aanwezigen: [redacted]

Afwezigen: [redacted]

Locatie: gemeentehuis

VERSLAG

[redacted]

[redacted]

[redacted]

7. Uitvoering DVO inhoudelijke dienstverlening

[redacted]

[redacted]

- Aanmeldlijsten
  Aandacht voor de wettelijke termijn. Is prioriteit nummer 1 in jaarplan.
  Als duidelijkheid komt over de wachtlijst, is sturing beter te doen. Er lopen al diverse acties.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 27

9 november 2023

[redacted]

- *Aanmeldlijst*
  Nav update aanmeldlijst waar aangegeven is dat volwassenen binnen de wettelijke termijn een melding oppakken.
  Wettelijke termijn: Wmo onderzoek afronden binnen 6 weken na melding. Na ontvangst aanvraag (getekend OP) 2 weken om besluit te nemen.
  Jeugd: binnen 8 weken na melding een besluit nemen. Bij jeugd is een melding direct een aanvraag.

[redacted]

[redacted]

[redacted] T
[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 28

7-12-2023

[redacted] J

[redacted]

[redacted] T

[redacted]

4 project aanpak aanmeldlijsten
Er heeft een heisessie plaatsgevonden met MP en jeugd. In januari start een pilot voor jeugd. 14-12 is er een uitleg over de pilot [redacted] J sluiten aan bij de uitleg.
Pilot start met 20 casussen. Overige meldingen op de aanmeldlijst worden verdeeld onder de nieuwe medewerkers (dus gehele aanmeldlijst jeugd en MP wordt opgepakt in januari).

Wmo consulenten circa 170 op de aanmeldlijst. Circa 80 HBH. Denken na om opnieuw een boosterweek te organiseren.

[redacted]

[redacted] T

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 29

4 januari 2024 overleg
Aanwezig; [redacted] J
Afwezig: [redacted] J

1) Aanmeldlijsten
- Komende week gaat de veilig thuis groep en nieuwe aanmeldteam van start.
- 3 nieuwe ZZP-ers voor jeugd. Zij ondersteunen met de aanmeldlijst

[redacted] T

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 30

Bestuurlijk Overleg ZO!

datum: **18 januari 2024**
genodigden: [redacted]

Afwezig mk:

verslag

[redacted]

4. Stand van zaken (hoe gaat het nu?)

Zijn er ontwikkelingen?

Wat is de stavaza nav boosterweek/stavaza aanmeldlijsten?
Focus ligt bij jeugd. MP, Wmo en volwassenen steeds meer beheersing.

Wmo doorlooptijden verlagen. Opnieuw boosterweek voor HBH. Daarnaast wordt gekeken naar de trend.

Jeugd:
- wordt geïnvesteerd op kwaliteit.
- Strakker sturen op regie. Procesregie bij ZO!, casusregie bij de zorgaanbieder. Is belangrijk om goed in nieuwe contracten op te nemen.
- Kortdurende begeleiding. De jeugd- en gezinswerkers doen geen kortdurende begeleiding. Er wordt kortdurende begeleiding geboden door o.a. SMW, jongerenwerkers (dus wel in het voorveld). Afspraken maken over registratie.

Aandacht op wettelijke taken en aanmeldlijst. Verzoek laten zien wat er gedaan is en wat het resultaat is. Laat zien wat er gedaan worden met de mensen op de aanmeldlijst. Ook combinatie voorveld en jeugdzorg. Actie: [redacted] maken een opzet.

[redacted]

[redacted] T

6. **Afspraken/actiepunten**
   - [redacted] J maken een inventarisatie van de aanmeldlijst. Welke interventies zijn er gedaan met welk resultaat. Voorbereiding op mogelijke raadsvragen.
   [redacted]

[redacted] T
[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 31

Opdrachtgever Opdrachtnemer Overleg ZO!

datum: **15 februari 2024**
aanwezigen: [redacted]

Afwezigen:

Locatie: gemeentehuis

VERSLAG

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

7. Uitvoering DVO inhoudelijke dienstverlening

[redacted]

[redacted]

- Aanmeldlijsten
  Zoals in BO overleg besproken, wordt er een lijst gemaakt van interventies wat er is gedaan en welk effect.
  <u>Actie:</u> [redacted] maakt een lijstje van interventies. [redacted] maakt maakt een grafiek van de aanmeldlijst.

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 32

Bestuurlijk Overleg ZO!

datum: **13 maart 2024**
genodigden: [redacted]

Afwezig mk:

VERSLAG

[redacted]

[redacted]

[redacted]

4. Stand van zaken (hoe gaat het nu?)

Zijn er ontwikkelingen?

Wat is de stavaza aanmeldlijsten?
Aanmeldlijsten flink gedaald (wmo consulenten van circa 400 naar onder de 47). Komt door diverse interventies. Is nu flexibele schil met andere medewerkers vanuit ZO! om collega´s te ondersteunen.
Werkdruk wordt nog als hoog ervaren.
Nu kijken hoe processen verbeterd kunnen worden. Mede om de werkdruk te verlagen.

Komt een caseloadnormering. Wordt bijgehouden hoeveel casussen er binnenkomen. Voor nu niet duidelijk of formatie voldoende is.
Raadsleden nog geen vragen gesteld over de hoogte van de aanmeldlijst.

Wmo consulenten: circa 48
Volwassenwerkers en Multiproblem: geen wachtlijst; Multiproblem is samengevoegd met jeugd.
Jeugd daalt nu 47: de vraag is of het nog kan blijven dalen. Gestuurd op afronden casuïstiek. Niet duidelijk of formatie zal voldoen. Ook nog bezig met deskundigheidsbevordering.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 33

Opdrachtgever Opdrachtnemer Overleg ZO!

datum: **9 april 2024**
aanwezigen: [redacted] J [redacted]

Afwezigen: [redacted] J

Locatie: gemeentehuis

AGENDA

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted] T [redacted] T [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

5. **Waar staan we en waar willen we naartoe**

[redacted] T

[redacted]
Aandachtspunten de afgelopen jaren: aanmeldlijsten, monitor-informatie en samenwerking.

[redacted] T

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 34

Aanwezig: [redacted] J
Afwezig: [redacted] J
Datum: 25-4-2024
Via Teams

[redacted]

[redacted] T [redacted]

4 Aanmeldlijsten; Zijn nog steeds aan het dalen. Bij WMO bijna binnen wettelijke termijn. Zorg zit bij jeugd. De wachttijd is veel korter geworden dan hij was. De focus op jeugd de komende tijd.
JBT casussen; We komen structureel te kort met de 18u per week, Ki Sook stuurt argumentering naar Ed.

[redacted] T [redacted]

[redacted] J

[redacted]

STICHTING ZO!

Ontdek, ontmoet,
ondersteun en omarm

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 35

Hi [redacted]

Begreep van [redacted] dat je heel graag vandaag even aanmeldlijst cijfers wilde hebben/nodig hebt.

Er is zoals je weet 1 aanmeldlijst jeugd nu, hier staan 46 aanmeldingen op. Oudste aanmelddatum 8-1-2024. Met 8 zaken zijn we al in contact omdat een andere ZO! medewerker betrokken is. [redacted] Zojuist nog een nieuwe jeugdwerker aangenomen, 36u per week. Zodra [redacted] haar Social Work diploma binnen heeft stroomt zij door naar jeugd- en gezin. Hopelijk kan ik er formatief weer een stabiel team neerzetten.

Hopelijk weet je zo genoeg.

Hele fijne dag gewenst!

Hartelijke groet,

[redacted]

STICHTING ZO!

Ontdek, ontmoet, ondersteun en omarm

[redacted]

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
		Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden **De openbaarmaking van deze informatie:**
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
		Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden **Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:**
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
		Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen **De informatie uit documenten betreft:**
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

Document 36

Aanvullende beantwoording vraag 1
Onder andere de jaarstukken en begrotingen van ZO!, kaderbrieven 2024 en 2025, reactie op gewijzigde begroting 2024, zienswijze op begrotingen prestatie in de programmacommissie zijn te vinden op:

https://www.zuidplas.nl/vergaderingen-gemeenteraad

Document 37

di 25-5-2021 15:32

Hallo,

- is er vanuit het eerst half jaar op 1 juli nog budget cooperatie over, die meegaat naar ZO! voor de verdere aanpak van de wachtlijsten?
- ik begrijp dat sterk goed zaken oppakt en daar een norm van 9 uur per casus bij hanteert. Weet jij ook waar ze dat op baseren, wat het resultaat per case is en eventuele andere informatie? Dit zou mooie info zijn om enerzijds van te leren maar anderzijds ook om goed zicht te houden of de cases dan ook daadwerkelijk afgerond zijn.

Dank vast!
Goet

Mede namens

Beste mensen,

Inmiddels heb ik iedereen gesproken en ben ik volledig op de hoogte van onze wachtlijsten, stavaza bij Sterk en de ervaringen van iedereen die hierbij betrokken is. We zijn erg tevreden/te spreken over het werk dat Sterk verricht.

Mijn voorstel is nu als volgt:

Inzet Sterk verlengen per 1 juli, dus vanuit st. ZO! Hen 3 maanden 60 uur per week geven om 20 regie zaken van ons over te nemen. Dit zijn alleen Multi Problem of complexe jeugdzaken waarvoor 3 uur regie per week reëel is.
Sterk zal in deze zaken rapporteren en dit met ons delen voor onze dossiervorming.

Ik hoor graag of een ieder zich hierin kan vinden, want dan kan ik er verder mee aan de slag.

Met vriendelijke groet,

Hoi ,

Ter voorbereiding voor de programmacommissie kun je onderstaande melden bij de wethouders:

Wachtlijsten
De voorraad bij de WMO consulenten is op dit moment 155 met een maximale wachttijd van 8 weken. Bij LLV en woonurgentie is geen wachtlijst.
De wachtlijst bij jeugd en gezin is gestabiliseerd en loop nu zelfs wat terug. 56 zaken waarbij de langst wachtende is van 25 juni 2021. Bij MP is een wachtlijstje van 6 waarbij met iedereen op die lijst al contact is. Bij Volwassenen is de wachtlijst op dit moment 54 met een langst wachtende sinds 1 oktober 2021. Veel vacatures zijn of worden nu ingevuld, dus de toezegging dat de wachtlijsten in Q1 (verder) zullen dalen blijft reëel. Daarnaast zien we dat er vanuit het CAT steeds vaker wordt doorverwezen naar het voorveld. We zien dat terug in het aantal inwoners dat zich (via het CAT) meldt bij het bv de Postkamer en het steunpunt mantelzorg.

Met vriendelijke groet,

Hoi ,

Hierbij een overzicht van de huidige wachtlijsten aan de 'zorg' kant van ZO!
Bij jeugd en gezin staan er 71 casussen op de wachtlijst. Hiervan zijn er al 15 op enigerlei wijze (deels) opgepakt in het voorveld. Bij volwassenen is de lijst opgelopen tot 78. Dit betreft grotendeels herbeoordelingen. Hierop is een interventie gepleegd om deze versneld op te pakken. Daarbij wordt een verkort kwalitatief goed onderzoek toegepast in overleg met Kwaliteit. Het aantal aanmeldingen op de lijst van de WMO consulenten is 183 met daarbij de volgende langstwachtenden: 4 zaken 12 okt, 24 zaken 1 nov, 35 zaken 2 dec en 59 zaken 3 jan. Ook hier is een interventie geweest om de komende weken vooral de lijst herindicaties weg te werken.

Met vriendelijke groet,

Een hele goedemiddag ..,

Hieronder zoals afgesproken de maandelijkse update van de wachtlijsten.

Team:	Aantal zaken op wachtlijst:	Datum langst wachtende zaak:
Wmo	280	7 maart 2022
Volwassenwerk	38	28 juni 2022
Jeugd	86	7 september 2021
Multi Problem	18	15 maart 2022

Hele fijne dag!

Met vriendelijke groet,

Goedemiddag

Hieronder zoals afgesproken de maandelijkse update van de wachtlijsten.
'Vm' staat voor vorige maand zodat je het verschil kunt zien.

Team:	Aantal zaken op wachtlijst:	Datum langst wachtende zaak:
Wmo	307 (vm 306)	2 mei '22 (vm 6 mei '22)
Volwassenwerk	37 (vm 45)	3 aug '22 (vm 31 juli '22)

Jeugd	48 (naast de 40 zaken die … oppakt) Bij 10 zaken is al iemand van ZO! betrokken.	9 november ’21 (vm 7 september ‘21)
Multi Problem	16 (vm 17)	23 juni ’22 (vm 22 juni ’22)

Hele fijne dag!

Met vriendelijke groet,

Een hele goedemiddag,

IHieronder zoals afgesproken de maandelijkse update van de wachtlijsten.
‘Vm’ staat voor vorige maand zodat je het verschil kunt zien.

Team:	Aantal zaken op wachtlijst:	Datum langst wachtende zaak:
Wmo	306 (vm 280)	6 mei ‘22 (vm 7 maart ‘22)
Volwassenwerk	45 (vm 38)	31 juli ’22 (vm 28 juni ‘22)
Jeugd	70 (vm 86) Bij 10 van de 70 zaken is al iemand van ZO! betrokken.	9 november ’21 (vm 7 september ‘21)
Multi Problem	17 (vm 18)	22 juni ’22 (vm 15 maart ’22)

Hele fijne dag!

Met vriendelijke groet,

Document 38

Projectplan Aanpak aanmeldlijsten

Auteur: Aimée van 't Hoff, project medewerker stichting ZO!
Juli 2023
Versie 0.3

Inhoud

1.Inleiding 3
2.Achtergrond informatie 3
3.Doelstelling 3
4.Resultaten 4
5.Afbakening project 4
6.Globale aanpak 4
7.Fasering 6
8.Omgeving project 6
9.Projectrisico's 7
10.Planning 7
11.Bronnen 7

1.Inleiding

Stichting ZO! ervaart uitdagingen met lange aanmeldlijsten. De vraag om hulp vanuit inwoners van gemeente Zuidplas is groter dan dat de professionals binnen stichting ZO! kunnen behandelen. Hierdoor ontstaan aanmeldlijsten waarop mensen die zorg of hulp nodig hebben vaak lang moeten wachten. Daarnaast zorgt het voor een ervaring van hoge werkdruk bij medewerkers van stichting ZO! en worden de wettelijke termijnen voor de afhandeling van de casussen niet behaald voor de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) en de jeugdwet.

Deze wachtlijst problematiek speelt zowel op regionaal, nationaal als op internationaal een grote rol. Het ontstaan van wachttijden is het gevolg van een complex samenspel van verschillende factoren. Het is daarom noodzakelijk om het systematisch aan te pakken. Flexibele extra capaciteit blijkt vaak niet de duurzame oplossing te zijn. De mogelijkheid voor ontwikkelingen wordt belemmerd door de hoge werkdruk die professionals ervaren. En er worden klachten ingediend door mensen die lang moeten wachten op hulp, wat weer extra tijd in beslag neemt.

Het terugdringen van de wachttijden is een complexe uitdaging die veel tijd vergt. Om wachttijden te verminderen zijn er diverse mogelijke oplossingen, zoals het vergroten van de effectiviteit van de professional, de administratietaken verminderen, meer inzetten op preventie en vroeg signalering en inzet op groepsbehandeling etc.. Maar de eerste essentiële stap in het terugdringen van wachttijden is het verkrijgen van inzicht en overzicht. Momenteel ontbreekt dit inzicht en overzicht bij zowel stichting ZO! als bij de gemeente Zuidplas. Dit project is daarom opgezet om deze cruciale eerste stap te zetten in het verminderen van de wachttijden.

2.Achtergrond informatie

Binnen stichting ZO! zijn er vier verschillende expertise groepen die met aanmeldlijsten werken, namelijk jeugd en gezin werkers, Multi Problem regisseurs, Sociaal werkers Wmo en Wmo consulenten. Misschien dat er in de toekomst nog meer expertisegroepen met een wachtlijst gaan werken, die worden geclassificeerd in overig.

Er zijn vanuit gemeente Zuidplas geen case load normeringen meegegeven. Bij de start van stichting ZO! is er een product en prestatie boek meegegeven als onderdeel van de dienstverlening overeenkomst, hierin is opgenomen wat er van stichting ZO! verwacht wordt. Er staat dus in wat stichting ZO! moet doen maar in welke vorm dit tot stand komt bepaald door stichting ZO! zelf.

3.Doelstelling

Het doel van het project Aanpak aanmeldlijsten stichting ZO! is om de aanmeldlijsten beheersbaar en overzichtelijk te maken. Deze doelstelling wordt aangepakt via drie lijnen **1)** Structuur en afspraken omtrent de aanmeldlijsten, **2)** Case load normering en **3)** Inzicht op de aanmeldlijsten inclusief registratie en sturingsinformatie.

Daarnaast is het doel om een plan te maken om een duurzame manier te vinden om binnen de wettelijk termijnen van de jeugdwet en Wmo 2015 te kunnen komen. In combinatie met een opvolgend project, ‘Terugdringen aanmeldlijsten’ zal dit worden nagestreefd. Dit doel is opgenomen omdat naar verwachting problemen en oplossingen zullen worden geïdentificeerd in dit project die relevant zijn voor het behalen van het doel.

4.Resultaten

Het project Aanpak aanmeldlijsten kent de volgende deelprojecten en deelresultaten:

Deelproject I 'structuur van de aanmeldlijsten'

1. Gestructureerde aanmeldlijsten per expertisegroep.
2. Duidelijke afspraken omtrent de aanmeldlijst per expertisegroep wat er wel en niet op komt, wie welke case oppakt, wat er gebeurt met herbeoordeling en wie de verantwoordelijkheid heeft.

Deel project II 'case load normering'

3. Een case load normering (bandbreedte) per expertisegroep die door de medewerkers zelf is opgesteld.

Deelproject III 'inzicht in de aanmeldlijsten'

4. Een proces beschrijving omtrent de registratie van de aanmeldlijsten per expertisegroep.
5. Ontwikkelen van monitor/ dashboard waardoor periodieke terugkoppeling haalbaar is.

5.Afbakening project

- Dit project werkt een voorstel uit voor een nieuwe werkwijze en organisatie omtrent de aanmeldlijsten. De besluitvorming gebeurt door de stuurgroep.
- Het primaire doel van dit project is het verkrijgen van inzicht in de aanmeldlijsten en de aansturing op de caseload. Alle bevindingen en bijhorende aspecten die hierbij aan het licht komen, bijvoorbeeld over het gebied vóór het moment van intake of doorverwijzing valt buiten de scope van dit project. Dit wordt wel meegenomen voor een opvolgend project.

6.Globale aanpak

De eerste en tweede deelprojecten, 'structuur van de aanmeldlijsten' en 'case load normering', zullen als eerste van start gaan. Het doel van deze deelprojecten zijn structuur en afspraken maken in de aanmeldlijsten en het vaststellen van een specifieke caseload (bandbreedte) voor de verschillende expertise groepen binnen stichting ZO!. Door een duidelijk gedefinieerde caseload te hanteren, kunnen belangrijke gegevens zoals wachttijden, behandelingsduur en doorstroom beter worden gemonitord en geanalyseerd.

Met een caseload normering als basis kan het tweede deelproject, genaamd 'inzicht in de aanmeldlijsten', van start gaan. Binnen dit deelproject worden afspraken gemaakt omtrent de registratie van cliënten en de vastlegging van relevante gegevens. Een gestandaardiseerde registratie proces leidt tot een beter overzicht. En biedt sturingsinformatie waarmee stichting ZO! gericht beslissingen kan nemen. Zo kan er een beeld worden verkregen van de belasting van de medewerkers en de capaciteit van de organisatie. Als er kan worden voorspeld wat eraan komt kan stichting ZO! hier op inspelen.

Deelproject I 'structuur van de aanmeldlijsten'

Dit deelproject bestaat uit:

- **Een situatie beschrijving**: hoe ziet de structuur van de aanmeldlijsten binnen stichting ZO! bij de verschillende expertise groepen er nu uit?
- **Inventarisatie bij andere gemeentes**: opzoek naar voorbeelden bij andere gemeentes.
- **Desk research**: wat zegt de literatuur over een goede structuur van de aanmeldlijsten?
- **Bepalen eisen en randvoorwaardes voor nieuwe gestructureerde aanmeldlijsten:** eisen opgesteld door voorbeelden van andere gemeentes/ behoeftes van medewerkers en het MT.

- **Maken van afspraken met de verschillende expertisegroepen omtrent de aanmeldlijsten**: afspraken omtrent de eisen en randvoorwaardes maar ook over bijvoorbeeld herbeoordeling.

Deelproject II 'case load normering'
Dit deelproject bestaat uit:

- **Een situatie beschrijving** : hoe gaat het nu met de verdeling van casussen binnen stichting ZO! bij de verschillende expertisegroepen?
- **Interviews extern:** hebben ze een case load normering in andere gemeentes, zo ja, hoe zijn die opgesteld? Zijn medewerkers er tevreden over?
- **Interviews intern**: wat zijn de problemen waar medewerkers tegen aan lopen? Waar ligt de behoefte?
- **Deskresearch:** wat zegt de literatuur over een goede case load nomering. Hoe kom je op een goede? Wat blijft effectief?
- **Opstellen van een verantwoorde caseload:** dit zal samen met de verschillende expertise groepen gebeuren. Dit wordt waarschijnlijk gebeuren doormiddel het werkpakket 'verantwoorde caseload'[1].

Werkpakket verantwoorde caseload:
Dit werkpakket is een hulpmiddel om toe te werken naar een verantwoorde caseload. Dit is een gezamenlijk proces wat bestaat uit verschillende stappen met bijhorende opdrachten en werksessies. De werksessies bestaan uit een aantal bijeenkomsten. Het proces verloop is te zien in figuur 1. Een idee is om dit werkpakket en de bijhorende werksessies met alle vier de expertise groepen te doorlopen. Zo zou je uiteindelijk op een verantwoorde caseload komen per expertise groep.

Figuur 1. Het proces om te komen tot de verantwoorde caseload

Deelproject III 'inzicht in de aanmeldlijsten'
Dit deelproject bestaat uit:

- **Een situatie beschrijving:** wat is de situatie nu binnen stichting ZO!?
- **Interviews extern:** hoe ziet de registratie & sturingsinformatie eruit bij andere gemeentes? Wel rekening houdend met de mogelijkheden van de data.
- **Afstemming met het project 'rapportages'**: afspraken maken met Menno Pieters, informatie wisseling tussen de projecten.

7.Fasering

Fase	(Tussen) resultaten/ producten	Startdatum	Einddatum
1. Beginfase	- Plan van Aanpak - Desk research	5-7-2023	28-7-2023
2. Inventarisatiefase	- Situatie schets - Desk research - Interviews/ gesprekken - Voorbereiden interventie	24-7-2023	8-9-2023
3. Interventie fase	- Structuur in de aanmeldlijsten - Case load normering	11-9-2023	8-12-2023
5. Implementatie	- Afspraken maken - Implementeren case load normering	11-12-2023	12-1-2023
6.Nazorg/evaluatie	- Evaluatie project - Uitloop	22-01-2023	17-2-2023

8.Omgeving project

In de omgeving van het project zijn de volgende spelers van belang.

Opdrachtgever
De directeur-bestuurder van stichting ZO! is de opdrachtgever.

Stuurgroep
Het management team functioneert als de stuurgroep van dit project. De stuurgroep neemt beslissingen over belangrijke kwesties en bewaakt de voortgang.

Projectgroep
De project groep bestaat uit een projectleider en een medewerkers van stichting ZO! met de functie coördinator kwaliteit en zorg. De projectgroep is verantwoordelijk om het proces tot een goed einde te laten komen.

Klankbord groep
4 medewerkers vanuit de verschillende expertisegroepen. De deelnemers van de klankbordgroep kunnen meedenken over de inhoud en het proces rondom de ontwikkeling van het project. En ze kunnen kennis, ervaringen, wensen en zorgen inbrengen.

Medewerkers stichting ZO!
Stichting ZO! telt ruim 80 medewerkers waarvan een flink aantal te maken heeft met de aanmeldlijsten. Deze aanmeldlijsten spelen een grote rol in hun dagelijkse werkzaamheden. Het is belangrijk om de medewerkers actief te betrekken bij het project om zo hun input en inzichten te verkrijgen. Daarnaast is het betrekken van de medewerkers cruciaal om draagvlak te creëren voor de nieuwe werkzaamheden die voortkomen uit het project.

Project ‘rapportages stichting ZO!’
Dit project overlapt met de doelen van dit project. Het projectdoel van dat project luist als volgt. ‘Het inregelen van de nodige rapportages en het waarborgen van de dienstverlening welke hiermee gemoeid is, met onderliggend een opgeschoonde database als basis voor een courante en zuivere weergave van de organisatie- en clientgegevens’. Het project resultaat is ‘het opschonen van de data en het inregelen van de nodige rapportages om de juiste sturingsinformatie uit de Suite te krijgen’. Er worden afspraken gemaakt met dit project over waar de samenwerking te vinden is.

Gemeente Zuidplas
Beleidsmedewerkers van gemeente Zuidplas zullen tussentijds op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen. Daarnaast zullen zij tussen de interventie en implementatie fase worden meegenomen om uiteindelijk tot een beslissing te komen omtrent de 'case load normering'.

9.Projectrisico's

- Niet alle medewerkers zullen zicht kunnen vinden in de nieuwe werkwijze, wat kan leiden tot onrust binnen stichting ZO!.
- Tijdens het project kunnen er andere uitdagingen aan het licht komen.
- Het project kan vertraging oplopen als interventie fase uitloopt.

10.Planning

Zie excel bestand 'planning project aanpak aanmeldlijsten'.

11.Bronnen

1. caseload_-_werkpakket.pdf (integraalwerkenindewijk.nl)

Document 39

DE
PROCES
SPECIALISTEN

SAMEN VERBETEREN!

Verbeteragenda Gemeente Zuidplas en Stichting ZO!

Januari 2023

INHOUD

Aanleiding

Gemeente Zuidplas is verantwoordelijk voor een eenvoudige, snelle en kwalitatief goede (integrale) toegang tot zorg en ondersteuning voor alle inwoners, voor het vormgeven van een scala aan (landelijke) transformatie- opgaven en voor het verbeteren van de bestuur- en beheersbaarheid van het sociaal domein.

Op 1 juli 2021 is Stichting Zuidplas Ondersteunt! (ZO!) opgericht om invulling te geven aan deze opgaven. De opgave van beide partijen is dus hetzelfde, maar de rollen verschillen. De gemeente en de stichting zijn:

- Opdrachtgever en opdrachtnemer
- Aanbieder van ondersteuning in de bedrijfsvoering en klant
- Collega's in primaire processen (gericht op zorg aan inwoners).

De samenwerking tussen gemeente en ZO! heeft als doel om zo efficiënt en effectief mogelijk te werken aan de gezamenlijke opgaven. In de samenwerking is het nog zoeken. Deze verloopt niet altijd even soepel.

Nu ZO! en gemeente Zuidplas ruim één jaar samenwerken, willen beide partijen een pas op de plaats maken en gezamenlijk evalueren om een impuls te geven aan de doorontwikkeling.

Opdracht

In de evaluatie willen ZO! en de gemeente verkennen wat goed gaat en wat beter zou moeten, uitgaande van de rolverdeling in de samenwerking:

'Evalueer de samenwerking tussen gemeente Zuidplas en Stichting ZO! op en tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau'

Gewenste elementen in het onderzoek zijn:

- Sturing en verantwoording
- Overleggen en overlegstructuur
- Het formuleren en uitvoeren van projecten
- Helderheid op de rolverdeling
- Invulling van ondersteunende functies
- Aansluiting op de verbetervoorstellen uit de eerdere procesevaluatie van Wyzer (maart 2022)

Het resultaat van de opdracht is een verbeteragenda voor ZO! en de gemeente waarbij helder is wat de gemeente en ZO! te doen hebben, met daarin helder benoemde rollen en benoemde resultaten.

Aanpak

In de aanpak zijn 2 fases te onderscheiden:

Analysefase:

- Startbijeenkomst: Inhoud en aanpak van de opdracht en 1e inventarisatie van de gezamenlijke overleggen en verbeter-initiatieven.
- Deskresearch: Verzamelen van kennis m.b.t. opgaven, inrichting en beoogde resultaten aan de hand van documenten.
- Enquête: Stellingen m.b.t. de ervaring van de samenwerking. Thema's: Vertrouwen, transparantie, verwachtingen en afspraken.
- Interviews: Inhoud van de samenwerking op en tussen de 3 niveaus en de ervaringen daarmee, m.n. gericht op de structuurkant.

Verbeterfase:

- Verdiepingssessie: Toetsing van opgehaalde informatie op volledigheid en herkenbaarheid aan de hand van een theoretisch kader met het brede management.
- Brainstormsessie: Delen van de opbrengsten en overstap naar mogelijke verbeteringen met de deelnemers aan de startbijeenkomst.

THEORETISCH KADER

De structuurkant

De samenwerking tussen ZO! en de gemeente is gericht op het efficiënt en effectief behalen van een aantal gezamenlijke opgaven. Iedereen moet hiervoor op hetzelfde moment dezelfde richting op werken en vanuit de eigen organisatie, het eigen niveau en de eigen rol bijdragen aan de centrale opdracht. Sturing op die opdracht gebeurt in een continu samenspel tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau van beide organisaties:

- Strategisch besturen: **Richten** via formulering van missie, visie, doelen, prioriteiten en kaders voor de inrichting.
- Tactisch besturen: **Inrichten** van organisatiestructuur, projecten, processen verbeterinitiatieven en kaders voor de uitvoering.
- Operationeel besturen: Behalen van resultaten door het uitvoeren van processen (**verrichten**).

De 3 niveaus grijpen idealiter op elkaar in via PDCA- cycli:

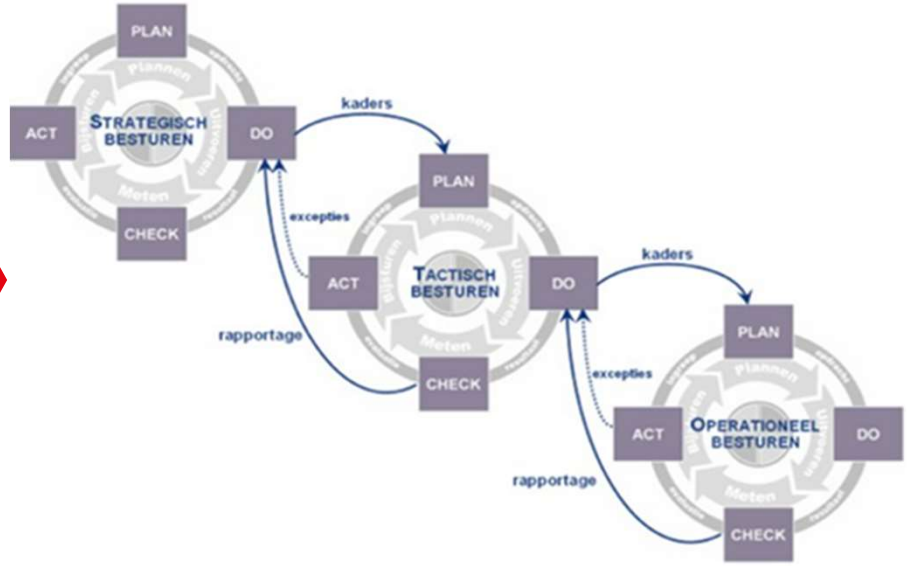
- Plan verwijst naar het stellen van een doel
- Do verwijst naar de aanpak om dat doel te bereiken
- Check verwijst naar het monitoren van de aanpak
- Act verwijst naar het borgen van de resultaten

Tussen de niveaus dient continu afstemming plaats te vinden. Doelen, plannen en kaders gaan 'van boven naar beneden'. Rapportages over resultaten gaan 'van beneden naar boven', zodat plannen kunnen worden aangepast. Voor uitzonderlijke situaties is een versnelde route naar boven ter escalatie.

Om daadwerkelijk met elkaar te verbeteren, zijn 5 factoren van groot belang:

- Breng **focus** aan
- Zorg voor **alignment**
- Werk volgens vaste **structuren** & methoden
- Maak doelen **kwantificeerbaar**
- Vul **rollen** en functies helder en voldoende in

De invulling van deze 5 factoren staat centraal in de verbeteragenda.

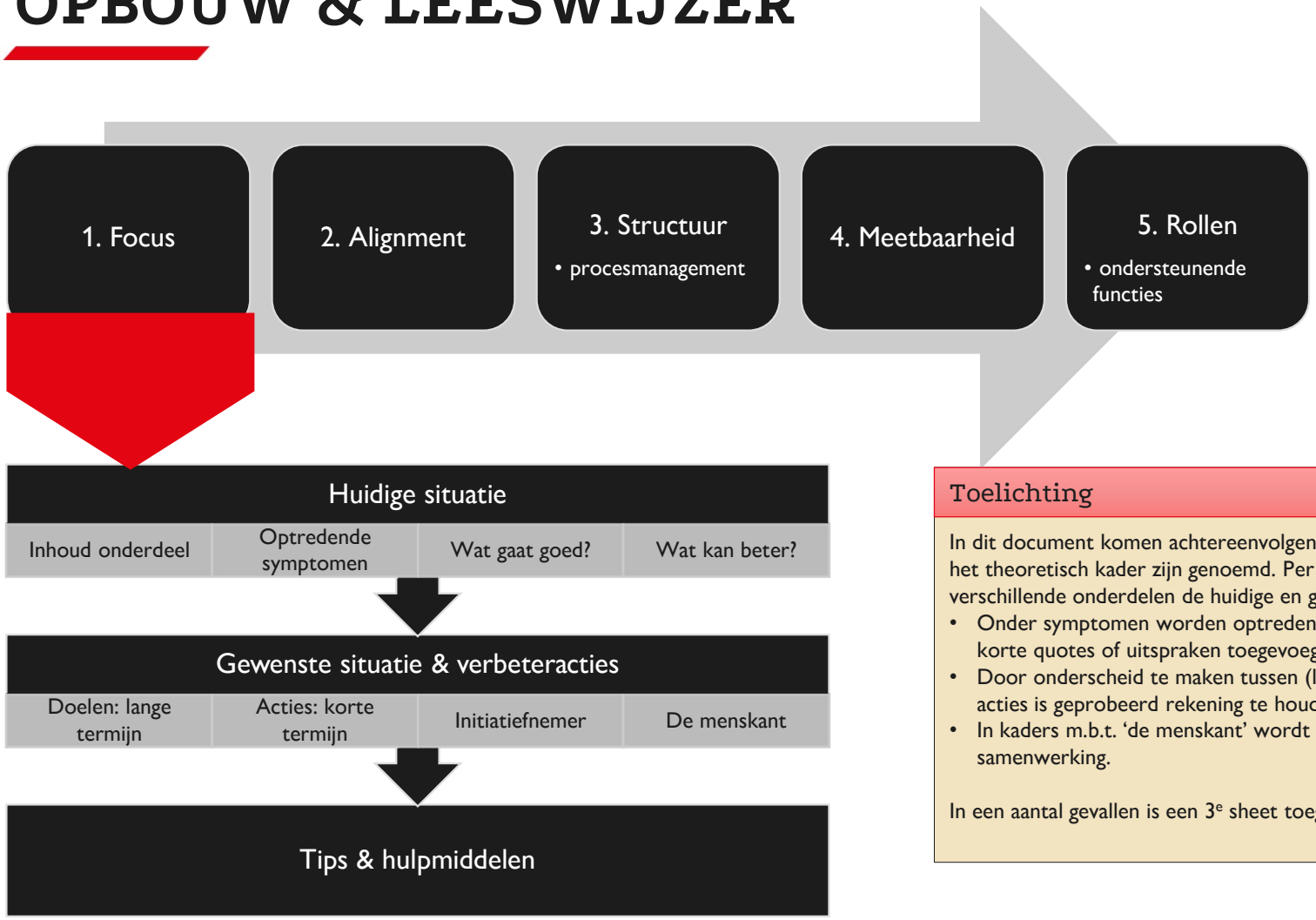


De menskant

Bij structuuraspecten gaat het over de 'harde' kant van samenwerken. De relationele aspecten gaan over de 'zachte' kant van samenwerking: identiteit, cultuur, persoonlijke relaties en vertrouwen, maar ook kennis, ervaring, affiniteit en samenwerkingsvaardigheden. Deze aspecten bepalen net zo goed het succes van de samenwerking.

In deze verbeteragenda worden op de structuurkant concrete verbeteracties geformuleerd. Deze acties zullen ook de 'zachte' kant positief beïnvloeden. Bovendien wordt steeds aandacht besteed aan verschillende factoren van de menskant van samenwerking.

OPBOUW & LEESWIJZER



Toelichting

In dit document komen achtereenvolgens de 5 succesfactoren aan de orde die binnen het theoretisch kader zijn genoemd. Per thema volgen 2 sheets waarin langs verschillende onderdelen de huidige en gewenste situatie behandeld worden:

- Onder symptomen worden optredende effecten beschreven. Er zijn regelmatig korte quotes of uitspraken toegevoegd vanuit de interviews.
- Door onderscheid te maken tussen (lange termijn) doelen en (korte termijn) acties is geprobeerd rekening te houden met haalbaarheid.
- In kaders m.b.t. 'de menskant' wordt aandacht besteed aan de zachtere kant van samenwerking.

In een aantal gevallen is een 3e sheet toegevoegd met tips en hulpmiddelen.

DE
PROCES
SPECIALISTEN

FOCUS

HUIDIGE SITUATIE

Inhoud Focus:

Gezamenlijke focus geeft richting aan ieders werk en aan de samenwerking op en tussen alle niveaus. Er zijn heldere opgaven waar iedereen vanuit de eigen rol aan bijdraagt en er zijn transparante prioriteiten. Het aantal opgaven, prioriteiten en daaruit voortkomende acties en resultaten is beperkt om haalbaarheid te garanderen.

Optredende symptomen:

Bij onvoldoende focus is onduidelijk welke kant de organisaties met elkaar opgaan. Dat leidt tot stuurloosheid en het gevoel te worden geleefd door de waan van de dag. Het ontbreekt immers aan een leidraad voor wat *nu* belangrijk is en wat moet wachten. Prioriteiten buitelen over elkaar heen en werk stapelt zich op. 'Het is hier altijd en, en, en…' Overzicht verdwijnt en er ontstaat inefficiëntie doordat te veel tegelijkertijd wordt opgepakt. Haalbaarheid komt onder druk te staan, want gebrek aan focus leidt op den duur automatisch tot gebrek aan tijd: Tijd is schaars en maar één keer besteed. Valse verwachtingen en teleurstelling liggen op de loer.

Wat gaat goed?

In diverse trajecten en documenten is gesproken over missie, visie, doelen en kernwaarden. Bovendien geven het Hoofdlijnenakkoord en het Collegeprogramma handvatten. Snelle, laagdrempelige, integrale zorg, het behalen van bepaalde transformatie- opgaven en bestuur- en beheersbaarheid zijn steeds terugkerende elementen. Hiermee is voldoende informatie aanwezig om een aantal gezamenlijke strategische opgaven te formuleren en van daaruit focus aan te brengen op tactisch en operationeel niveau.

Wat kan beter?

Medewerkers op alle niveaus kunnen de centrale opdracht in de samenwerking niet makkelijk noemen, hoewel zij ernaar kunnen raden. Niet iedereen staat achter alle elementen. M.n. bestuur- en beheersbaarheid leidt tot discussie. Het ontbreekt dus aan expliciete, gezamenlijke, strategische opgaven voor de komende jaren en aan heldere prioriteiten voor het komende jaar.
Ook op de andere niveaus zijn weinig (expliciete) prioriteiten gesteld: Uit inventarisatie blijkt dat er sprake is van een groot aantal verbeterinitiatieven in de vorm van (wenselijke) projecten en procesoptimalisaties. Het Processenplatform houdt zich bezig met lijsten aan processen in allerlei stadia van bewerking. Deelnemers geven aan dat overzicht ontbreekt. In het Producten- en prestatieboek staan meer dan 300 indicatoren waarop gestuurd en gemonitord zou moeten worden. In de praktijk blijkt dit onhaalbaar.

GEWENSTE SITUATIE & VERBETERACTIES

Doelen: lange termijn
Iedereen kent de bedoeling van de samenwerking en staat erachter.
In overleg tussen ZO! en de opdrachtgever zijn een beperkt aantal strategische opgaven vastgesteld.
In overleg tussen ZO! en de opdrachtgever zijn een beperkt aantal jaardoelen vastgesteld.
De jaardoelen zijn vertaald naar een beperkt aantal verbeterinitiatieven en resultaten.

De menskant: Identiteit

Focus betekent ook dat iedereen dezelfde centrale focus heeft. Iedereen kent de hogere opgave en committeert zich eraan. Voor de opgaven rond bestuur- en beheersbaarheid is dit nu niet het geval. Een aantal medewerkers van ZO! ervaren beheersbaarheid vooral als een opgave van de gemeente. Bovendien noemen zij dat goede zorg en aandacht voor de kosten elkaar kunnen bijten. Zij zijn er voor goede zorg. Deze 'kloof' versterkt 'wij- zij' en gaat ten koste van de samenwerking.

Het is aan het management om de mogelijke, inhoudelijke kloof te overbruggen en aandacht te besteden aan de weerstand (op individueel niveau).

Acties: korte termijn
Formuleer een aantrekkelijke, gezamenlijke centrale opdracht waarin zorg en beheersbaarheid met elkaar zijn verbonden.
Communiceer de centrale opdracht vanuit beide organisaties bij iedere gelegenheid.
Gebruik de start van 2023 om gezamenlijk 3-5 strategische opgaven te formuleren voor de duur van de huidige collegeperiode. Sluit hiervoor aan bij eerdere trajecten en bestaande documenten.
Stel voor 2023 een beperkt aantal jaardoelen op: Wat is *nu* essentieel om verder te komen met de strategische opgaven?
Bepaal de belangrijkste verbeterinitiatieven voor dit jaar die ervoor moeten zorgen dat de jaardoelen worden behaald.
Zorg ervoor dat alle opgaven een dynamisch karakter hebben en dat zij specifiek en aantoonbaar zijn. Benoem resultaten en indicatoren die voortkomen uit de gekozen verbeterinitiatieven.
Zorg voor 'alignment'! Dit dwingt tot focus. Zie: Alignment.

DE
PROCES
SPECIALISTEN

ALIGNMENT

HUIDIGE SITUATIE

Inhoud alignment:

Letterlijk vertaald staat alignment voor 'uitlijning'. Strategische lange termijn opgaven, jaardoelen, verbeterinitiatieven en resultaten komen logisch uit elkaar voort en worden steeds op elkaar afgestemd. Dit dwingt tot de juiste focus op alle niveaus. Een continue informatiestroom tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau zorgt ervoor dat zaken op het juiste niveau worden besproken en dat tijdig wordt bijgestuurd. Effectiviteit en efficiëntie worden op de verschillende niveaus getoetst en waar nodig vinden aanpassingen plaats (PDCA). Dat gebeurt snel als de situatie daar om vraagt.

Optredende symptomen:

Gebrek aan alignment leidt ertoe dat politiek, strategie en beleid losgezongen raken van de behoeften en ervaringen in de uitvoering. Opgaven komen 'uit de lucht vallen' en moeten adhoc worden opgepakt. Verbeterinitiatieven ontstaan vanuit goede ideeën of acute problemen, maar zonder dat afspraken over doelen, resultaten en inzet worden bijgesteld. Op strategisch niveau ontbreekt informatie over resultaten en signalen uit de praktijk met het risico op micromanagement.
(Aanhoudende) problemen in de uitvoering leiden niet (snel genoeg) tot herprioritering en een verbeteraanpak, waardoor vermoeidheid en overbelasting ontstaan of werkplezier afneemt. Mensen 'tobben door', 'spartelen' en 'boksen'. Uiteindelijk leidt dit tot verloop en tot noodstops in processen omdat de grens bereikt is (maar al langer in zicht was). In plaats van structurele oplossingen worden op de werkvloer pleisters geplakt.

Wat gaat goed?

Impliciet zijn er wel degelijk verbanden tussen de strategische opgaven en het oppakken van projecten en processen.

Tussen de 3 niveaus gaat op verschillende formele en informele manieren allerlei informatie heen en weer. Op strategisch niveau weet men elkaar goed te vinden en zijn de lijnen kort. Mensen in de uitvoering vinden de eigen manager goed benaderbaar en meedenkend.

Wat kan beter?

Van expliciet alignment is nauwelijks sprake. Verbeterinitiatieven komen onduidelijk voort uit (deels ontbrekende) centrale prioriteiten. Bij beide organisaties is de indruk dat vragen om inzet van alle kanten kunnen komen zonder dat afgewogen is waaraan zij bijdragen of ten koste van welke andere taken de gevraagde inzet mag gaan. De politiek speelt hierin een belangrijke rol, net als vragen vanuit de regio.
Op de 3 niveaus worden de PDCA- cycli niet volledig doorlopen. Het ontbreekt met name aan analyse (Check) en structurele aanpassingen (Act) met de beschreven symptomen als gevolg. Met name het langdurig voortbestaan van problemen of signalen heeft een negatief effect op de beleving van de samenwerking. Dit geldt in beide organisaties.

GEWENSTE SITUATIE & VERBETERACTIES

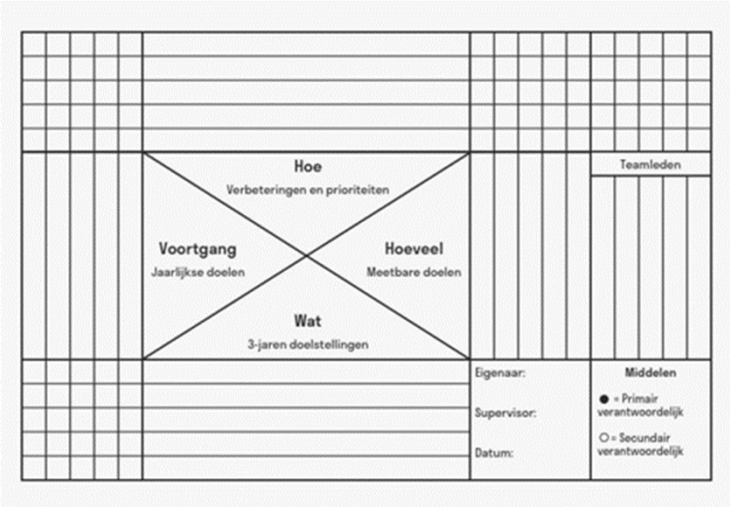
Doelen: lange termijn
De lange termijn opgaven, jaardoelen, verbeterinitiatieven en resultaten zijn aan elkaar gekoppeld. Ze komen volledig uit elkaar voort.
Informatie m.b.t. kaders, middelen en prestaties stroomt continu heen en weer tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau.
Behoeften en signalen uit de praktijk leiden waar nodig tot aanpassingen of herprioritering vanuit strategisch- tactisch niveau.
Er bestaat een escalatiemogelijkheid voor acute of aanhoudende problemen die leidt tot een snelle verbeteraanpak en duurzame oplossingen.

De menskant: Participatie

Het formuleren van strategische opgaven en jaardoelen is vooral aan bestuur, management en adviseurs, maar de vertaling naar een aanpak binnen het eigen team of in het eigen werk vraagt om ieders bijdrage. Managers besluiten samen met hun teams hoe zij het beste kunnen bijdragen aan de gestelde doelen. Uitvoerend medewerkers zijn daarin de experts. Communiceer met de uitvoerende teams en organiseer betrokkenheid. Dat kan bestaan uit creatieve sessies en iteratieve revisies.

Acties: korte termijn
Gebruik de start van 2023 om gezamenlijk te komen tot lange termijn opgaven, jaardoelen, verbeterinitiatieven en resultaten.
Gebruik op strategisch- tactisch niveau een X- matrix om er zeker van te zijn dat onderdelen op elkaar zijn afgestemd en voorzien zijn van een eigenaar. (Zie: Hulpmiddelen)
Maak afspraken over de gezamenlijke bewaking van focus en alignment en positioneer deze bewaking helder, m.n. bij de gemeente. Betrek de bestuurlijk opdrachtgever en beleidsadviseurs hier uitdrukkelijk bij.
Betrek de uitvoering met name bij de formulering van prioriteiten en verbeterinitiatieven.
Richt een continue informatiestroom in via een combinatie van overleg en rapportage. (Zie ook: Structuur)
Geef een prominente positie aan signalen vanuit de uitvoering. Richt een escalatiemogelijkheid in. (Zie ook: Hulpmiddelen Structuur)

TIPS & HULPMIDDELEN: DE X-MATRIX



Een X-matrix is een hulpmiddel uit LEAN- management om gesprekken te faciliteren en alignment te bewerkstellingen. Lange termijn doelstellingen, jaarlijkse doelen, verbeterinitiatieven, meetbare resultaten en eigenaren worden gezamenlijk geformuleerd, geselecteerd en visueel gemaakt. Ter controle worden de verschillende onderdelen uiteindelijk met elkaar verbonden door via de 'hokjes' de correlatie vast te stellen.

De onderdelen dienen uit elkaar voort te komen, maar hoeven niet van dezelfde orde te zijn. Een voorbeeld: De toegang tot zorg moet 'snel' zijn (strategische opgave). Het doel om de wachtlijsten terug te dringen (jaardoel) past hierbij, net als het lopende project om de wachtlijsten te analyseren en op te lossen (verbeterinitiatief). Echter: Ook de invulling van vacatures is essentieel voor de outputsnelheid. Zo kan een HR- project voortkomen uit de inhoudelijke opgave van snelle toegang tot hulp- en dienstverlening. Bovendien kan dit HR- project correleren met andere jaardoelen. Zorgvuldige, gezamenlijke keuzes zijn dus cruciaal!

De keuze voor de onderdelen is vooral een kwestie van deselectie: Wat doen we niet? Het management bepaalt niet wat wenselijk is, maar wat vereist en haalbaar is. Te grote ambities zijn het grootste obstakel om echte vooruitgang te bewerkstelligen.
Als uit elke lange termijnopgave 3 jaardoelen voortkomen, uit elk jaardoel 3 verbeterinitiatieven en uit elk verbeterinitiatief 3 resultaten, betekent dit dat al op 81 resultaten gemonitord en geïnformeerd moet worden. De nadruk ligt dus niet voor niets op beperking van het aantal!

DE
PROCES
SPECIALISTEN

STRUCTUUR

HUIDIGE SITUATIE

Inhoud Structuur:

Alignment wordt ondersteund door structuur. Hier gaat het om een gestructureerde, methodische aanpak van opgaven in het algemeen en van het uitwisselen en vastleggen van informatie in het bijzonder. Onderdelen zijn project- en procesmatig werken, overlegstructuur, rapportages en planningen m.b.t. geld, tijd en capaciteit. Structuur en standaardwerkwijzen zorgen voor efficiëntie, herkenbaarheid, herhaalbaarheid en overdraagbaarheid. Beproefde methodes bevorderen effectiviteit en zorgen ervoor dat risico's worden gemitigeerd.

Optredende symptomen:

Gebrek aan structuur kan leiden tot chaotische toestanden. Een wildgroei aan overleggen, mails en appjes drukt op agenda's, terwijl mensen tegelijkertijd informatie missen of 'niets meer terug horen.' Informatie zit in geheugens en afspraken zijn niet terug te vinden, waardoor mensen afhankelijk worden van informele kanalen en 'de wandelgangen'. Dezelfde gesprekken worden op verschillende plekken gevoerd. Problemen worden reactief opgepakt (op basis van 'brandjes' of een 'piepsysteem') en gebrek aan systematiek leidt tot losse eindjes, grijze gebieden, blinde vlekken of een aanpak zonder duidelijke kop of staart. 'We draaien in rondjes' en 'Het is hier veel gepraat, maar weinig wol.' De kans dat in projecten en processen risico's optreden is groot.

Wat gaat goed?

In een jaar tijd heeft ZO! een organisatie opgebouwd waarin teams samenwerken en overleggen, waarin projecten worden uitgevoerd en processen in kaart worden gebracht. Het bouwen 'terwijl de winkel open was' is een niet te onderschatten prestatie. Stagnaties komen aan de orde in het opdrachtgever- opdrachtnemer overleg waar samen naar oplossingen wordt gezocht en sturing wordt gegeven.
ZO! haakt steeds beter aan op de P&C cyclus van de gemeente. De komst van de businesscontroller is hierbij een belangrijke stap geweest. De kwaliteit van informatie en rapportages neemt toe.

Wat kan beter?

Heldere afspraken en efficiënte, vaste werkvormen voor het uitwisselen en vastleggen van informatie (in overleggen én rapportages) ontbreken grotendeels. Er is een groot aantal overleggen. Deze hebben niet allemaal meerwaarde en vertonen overlap. Zij worden nauwelijks geëvalueerd.
Niet alle opgaven die baat hebben bij een projectmatige aanpak zijn als project benoemd. De aanpak ervan is in beide organisaties weinig systematisch en wordt niet ondersteund door een uniforme methode en bijbehorende hulpmiddelen. Hetzelfde geldt voor procesoptimalisatie. Dit gaat ten koste van efficiëntie en effectiviteit van verbeterinitiatieven.

Planningen op tijd en capaciteit ontbreken vaak. Aan projecten en processen is veelal geen (reële) capaciteitsplanning gekoppeld. Dit bemoeilijkt sturing op capaciteit en inschatting van haalbaarheid.

GEWENSTE SITUATIE & VERBETERACTIES

Doelen: lange termijn
Informatiestromen zijn helder ingericht en gestandaardiseerd qua vorm en inhoud. Er is een snelle escalatiemogelijkheid.
De overlegstructuur (incl. frequentie) is efficiënt en effectief. Binnen overleggen wordt regelmatig geëvalueerd.
Projecten zijn voorzien van een plan van aanpak dat invulling geeft aan de eisen aan projectmanagement.
Processen functioneren als centrale schakel voor het behalen en verbeteren van resultaten.
Sturing vindt plaats op basis van planningen van tijd, geld en capaciteit.

De menskant: Creëren van vertrouwen

Lang niet alles is in structuur te vangen. Samenwerking is ook gebaat bij elkaar kennen en af en toe met elkaar kunnen lachen. Informele contacten helpen bij onderling vertrouwen. Daarbij geldt dat ook leuke en informele bijeenkomsten tijd kosten en het animo daarom laag kan zijn. Zorg er daarom voor dat er in (multi- disciplinaire) inhoudelijke sessies ruimte is voor verbinding en uitwisseling. (En maak gebruik van interactieve werkvormen waarbij ruimte is voor plezier!)

Acties: korte termijn
Focus in 1e instantie op de doorlopende communicatie tussen de 3 niveaus. Benoem samen benodigde rapportages en overleggen. Integreer de P&C- cyclus hierin.
Completeer de inventarisatie van overige overleggen. Start met de gezamenlijke overleggen tussen de organisaties.
Bepaal aan de hand van het doel van het overleg de frequentie, de deelnemers, de ‘eigenaar’, de inhoud en de vorm. Standaardiseer! Zie: Tips & hulpmiddelen.
Definieer projecten als project en pak deze op volgens een vaste methode en met vaste formats. Ontwikkel dit als gemeente door. Laat ZO! hierop meeliften.
Ontwikkel procesmanagement door. (Zie: Procesmanagement)
Koppel planningen van tijd, geld en capaciteit aan de opgaven op verschillende niveaus (van overall tot proces), zodat minimaal inschatting van haalbaarheid mogelijk wordt.

TIPS & HULPMIDDELEN: OVERLEG

Van buitenaf is geen oordeel te vellen over meerwaarde of efficiëntie van geïnventariseerde overleggen. Wel benoemen deelnemers veelheid, inefficiëntie en overlap. Bij de (her)inrichting van overleggen zijn een aantal elementen van belang:

- Bepaal het **doel** van het overleg:
  - Gaat het om (bij)sturing, evaluatie, feedback en/of coaching?
  - Gaat het om het dagelijkse werk, verbeterinitiatieven en/of strategie?
- Bepaal de **deelnemers:**
  - Maak hierbij onderscheid tussen vaste deelnemers en deelnemers op uitnodiging.
  - Bepaal een voorzitter of organisator.
- Bepaal de benodigde **frequentie.** Een leidraad:
  - Dagelijkse processen vragen om frequente (dagelijkse) afstemming en sturing.
  - Overleg tussen management en uitvoering: wekelijks.
  - Overleg tussen directie en management: maandelijks.
- Bepaal **hulpmiddelen**:
  - Kies voor vaste formats en visuele, eventueel digitale hulpmiddelen.
  - Overweeg of een overleg de (enige) juiste werkvorm is. Er zijn veel (digitale) mogelijkheden die overleggen kunnen vervangen, verminderen of verkorten.

➢ Snelle dag- of weekstarts volgens een kort en vast stramien m.b.v. visuele middelen en data verdienen de voorkeur, m.n. bij dagelijkse processen en het invoeren van verbeteringen.

➢ Het vraagt een tijdsinvestering om de huidige structuur te evalueren en deels opnieuw neer te zetten, maar het is de investering waard: het schrappen van een overleg met 5 deelnemers van 1 uur per 2 weken scheelt 130 uur per jaar dat ergens anders aan kan worden besteed!

De vraag wat eraan kan bijdragen dat de organisaties elkaar beter leren kennen en wederzijdse verwachtingen duidelijker worden, leidde tot een aantal ideeën die opgenomen zijn in deze verbeteragenda, o.a. op het gebied van overleg en overlegstructuur. Andere ideeën waren:

Kenniscafé/ Uitwisseling van kennis/ Teambuilding
Stroomschema's als basis voor taken, rollen en inhoud/ Opnemen in organogram/ Folders
Gezamenlijk digitaal platform/ uitwisselen van telefoonnummers en emailadressen
Integraal proces incl. rollen en efficiënt procesoverleg
Met elkaar meelopen/ leren van goede voorbeelden/ gezamenlijke intervisie

PROCES MANAGEMENT

- Procesmanagement is de centrale schakel bij de vertaling van strategie via inzet van mensen en middelen naar resultaten voor klanten. Dit thema verdient daarom extra aandacht onder ‘Structuur’.

HUIDIGE SITUATIE

Inhoud Procesmanagement:

Een proces bestaat uit een aantal stappen in een logische volgorde waarbij de vraag van de klant (input) omgezet wordt in een product of dienst aan de klant (output). De samenhang tussen de stappen is leidend, niet de organisatiestructuur. Procesmanagement is de manier waarop organisaties (in het verlengde van strategie en beleid) processen identificeren, ontwerpen, beheersen en verbeteren. Dit zijn doorlopende activiteiten waar alle betrokkenen van een proces iedere dag mee bezig zijn. De gemeente en ZO! werken vanuit verschillende rollen samen in een aantal besturende, primaire en ondersteunende processen.

Symptomen:

Bij onvolwassen procesmanagement worden knelpunten in processen of procesprestaties laat zichtbaar of blijven zij onnodig lang bestaan. Het gaat daarbij om problemen in de output (zoals fouten, onrechtmatigheden, leemtes in aanbod, financiële overschrijdingen of lange wacht- en doorlooptijden) en om verspillingen in het proces zelf (zoals zoeken, wachten, heen en weer pingpongen, herstellen of overbodige bureaucratie). Bij klanten ontstaat ontevredenheid, wat terug te zien is in o.a. klachten en ingebrekestellingen. Bij medewerkers ontstaat frustratie en frictie tussen de mensen in verschillende stappen. Er worden olifantenpaadjes gezocht om ondanks het proces toch het gewenste resultaat te bereiken. In het ergste geval leidt het tot afname van werkplezier, verloop, verzuim of een slechte, onderlinge sfeer.

Wat gaat goed?

Het gemeentelijke Processenplatform geeft vorm aan procesmanagement. ZO! neemt hieraan deel. Er zijn een groot aantal processen beschreven in de procesmanagement-tool Engage. Deze processen worden samen met medewerkers opgesteld en in het platform besproken. Voor ieder proces zijn een proceseigenaar en een proces-verantwoordelijke benoemd. Bij zowel stichting ZO! als bij gemeente Zuidplas zijn functies ingericht die zich specifiek met procesmanagement bezighouden. Hiermee is een goede basis aanwezig voor doorontwikkeling.

Wat kan beter?

In beide organisaties zijn een aantal basiselementen voor adequaat procesmanagement nog beperkt ingevuld. Daardoor ontbreekt het aan een methodische en gestructureerde aanpak van procesidentificatie, -analyse, -verbetering en -sturing. Gebrek aan procesoptimalisatie wreekt zich m.n. in de processen rond het aanvragen van maatwerkvoorzieningen.

De processen in het Processenplatform worden onvoldoende bezien vanuit klantperspectief. Begin en einde worden niet bepaald door vraag en antwoord aan de klant, maar door de schotten tussen de organisaties. Dit leidt tot onnatuurlijke ‘knips’ binnen één proces en bemoeilijkt de sturing op de kwaliteit en uitkomsten van het proces. Het benadrukt ‘wij’ en ‘zij’ i.p.v. de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het resultaat.
Weinig medewerkers werken actief met de processen in Engage. De meerwaarde is nu onduidelijk.

GEWENSTE SITUATIE & VERBETERACTIES

Doelen: lange termijn
Er is een centrale procesarchitectuur die gevuld is met de belangrijkste processen.
Er is een uniforme, methodische aanpak voor procesanalyse, -verbetering en -sturing.
Procesbeschrijvingen worden volgens dezelfde conventies opgesteld.
Ieder proces is voorzien van indicatoren. Er is een prioriteringsmethode en een overleg- en escalatiestructuur t.b.v. de sturing op prestaties.
Procesmanagementrollen zijn helder en belegd. De betrokkenen beschikken over voldoende kennis en kunde om hun rol te vervullen.
Processen zijn van meerwaarde voor alle medewerkers. Zij worden actief gebruikt in het dagelijkse werk.

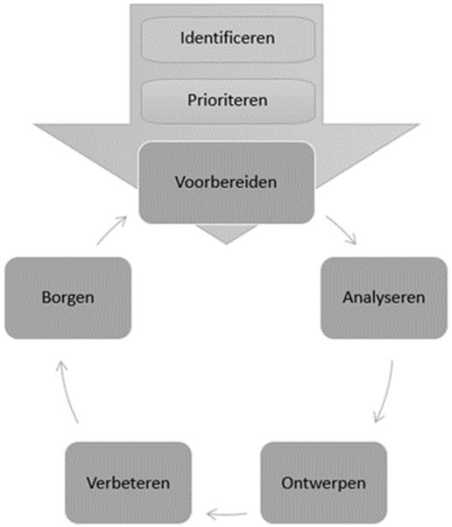
De menskant: Affiniteit & competenties

Het succes van het Processenplatform wordt bepaald door de mensen die er aan tafel zitten: Mensen die zin hebben in de ontwikkelopgave, een stevige rol willen spelen in procesverbetering, over grenzen van organisaties en het eigen werk heen kunnen kijken en samen willen werken aan de kennis en vaardigheden die voor procesmanagement nodig zijn. Dit vereist overzicht, analytisch vermogen, kunnen verbinden en vooral: affiniteit met procesmanagement!

Acties: korte termijn
Stel een procesmodel op dat overzicht biedt op de gezamenlijke processen en de samenhang ertussen. Neem hierin ook de besturende en ondersteunende processen mee als basis voor de procesarchitectuur.
Bespreek als proceseigenaren de prioriteiten (als onderdeel van de continue informatiestroom. Zie: Alignment). Ontwikkel op deze manier pragmatisch prioriteringsprincipes.
Formuleer een heldere ontwikkelopgave voor het Processenplatform en pas de deelnemers hierop aan. Verschuif de focus van vastleggen naar analyseren en verbeteren.
Pak een aantal urgente processen onmiddellijk op in Lean- verbetertrajecten, waaronder i.i.g. Behandelen aanvraag Maatwerkvoorziening.
Ontwikkel procesmanagement stapsgewijs door, bij voorkeur projectmatig en gemeentebreed. Gebruik de doelen hiernaast als basis. Laat ZO! hierop meeliften.
Koppel eenvoudige prestatieindicatoren aan de geselecteerde processen. (Zie ook: Meetbaarheid)

TIPS & HULPMIDDELEN: STAPPEN & PDCA

Om vooruit te komen met procesmanagement in het algemeen en specifieke processen in het bijzonder worden steeds een aantal stappen gezet. In deze stappen is de PDCA- cyclus te herkennen.



Identificeren
Procesmanagement start met zicht op alle (hoofd)processen. Een procesmodel is hiervoor een hulpmiddel. Het model vormt de basis voor een zogeheten procesarchitectuur.

Prioriteren
Het is vervolgens niet noodzakelijk (of haalbaar) om alle processen daadwerkelijk te analyseren en te beschrijven. Het management stelt daar prioriteiten in.

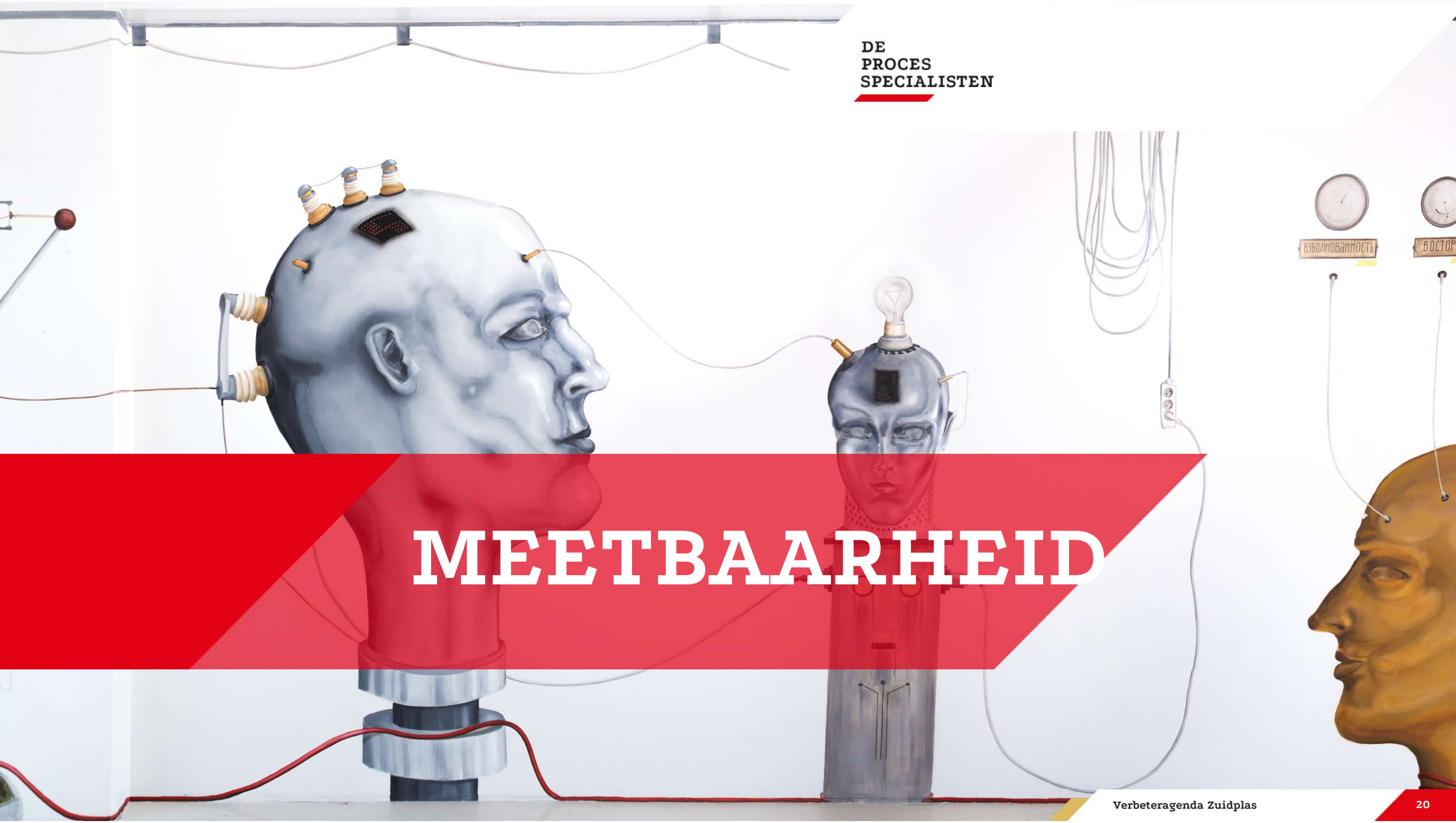
Voorbereiden
Nadat ervoor gekozen is om met een specifiek proces aan de slag te gaan, bereidt de proceseigenaar dit voor. Hij of zij bepaalt op hoofdlijnen om welk proces het gaat, wat de uitdagingen zijn in het proces en wat de (meetbare) resultaten moeten zijn van het verbetertraject.

Analyseren
In de analysefase komt een verbeterteam bij elkaar om te kijken naar het procesverloop, de procesprestaties en naar knelpunten die de uitdaging en de gewenste resultaten in de weg staan.

Ontwerpen
Het op te lossen 'probleem' is het (meetbare) verschil tussen de huidige en de gewenste situatie. De juiste maatregelen overbruggen dit verschil. Verbeterideeën worden geprioriteerd aan de hand van haalbaarheid en impact.

Verbeteren
De geprioriteerde verbeterideeën worden uitgewerkt in acties en voorzien van een eigenaar en een planning. Er wordt steeds bekeken of de doorgevoerde verbeteringen daadwerkelijk leiden tot betere procesprestaties.

Borgen en besturen
Als het doel bereikt is (of de proceseigenaar de verbeteringen als voldoende beoordeelt) start de fase van borging van de nieuwe werkwijze en monitoring. Als verdergaande doorontwikkeling nodig of wenselijk is, start op initiatief van de proceseigenaar een nieuwe verbetercyclus.



MEETBAARHEID

HUIDIGE SITUATIE

Inhoud Meetbaarheid:

Meetbaarheid (of: kwantificeerbaarheid) houdt in dat doelen en resultaten worden voorzien van meetcriteria en normen. Alleen voor strategische, lange termijn opgaven kunnen Kritische Succesfactoren (KSF) volstaan. Een KSF geeft aan welke factoren essentieel zijn voor het succes van de organisaties. Zij zijn globaal en kwalitatief. Denk bijvoorbeeld aan termen als 'kwaliteit' of 'integraliteit'. KSF's worden meetbaar gemaakt met behulp van (meerdere) bijbehorende prestatie-indicatoren (PI's). De indicatoren vormen de basis voor sturing en verantwoording. Zij versterken de gezamenlijke focus, want maken deze concreet. Bij meetbaarheid hoort ook de inrichting van metingen en meetinstrumenten.

Optredende symptomen:

Op alle niveaus geldt dat doelen die niet meetbaar zijn, niet kunnen worden behaald. Het is immers onduidelijk waaraan het doel wordt afgemeten of wanneer het 'goed genoeg' is. Voortgang of prestaties vallen nauwelijks te monitoren. Door gebrek aan metingen worden afwijkingen (van wat?) laat zichtbaar, waardoor tijdig bijsturen bijna onmogelijk is. Ook successen worden niet zichtbaar. Er is weinig informatie beschikbaar op basis waarvan besloten kan worden om verbeterinitiatieven te starten, te stoppen, ermee door te gaan of te versnellen. Besluiten worden niet op basis van feiten genomen, maar worden een 'gevoelskwestie'.

Wat gaat goed?

Gemeente Zuidplas en stichting ZO! zijn gewend om te denken in indicatoren. Deze zijn er in overvloed: de doelen in het Collegeprogramma zijn voorzien van meetbare resultaten. In het Producten- en prestatieboek van ZO! zijn meer dan 300 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) opgenomen.

In 2022 is binnen ZO! een project gestart dat zich bezighoudt met het ontsluiten van data. O.a. dankzij dit project wordt inmiddels vooruitgang geboekt op het gebied van metingen.

Wat kan beter?

Bij het formuleren van indicatoren is niet meegenomen of (alle) metingen in deze fase al mogelijk zijn. Dat blijkt niet het geval: eenvoudige manieren van meten moeten nader worden ingericht. ZO! kan hierdoor niet volledig voldoen aan de vraag om verantwoordingsinformatie. Cijfermatige onderbouwing en duiding ontbreekt vaak nog. De afhankelijkheid van systemen die eigendom zijn van de gemeente en de beperkte invulling van rollen rond applicatiebeheer en data- analyse bij beide organisaties vormen bottlenecks.
Bovendien is de vraag of de vele, verschillende indicatoren daadwerkelijk voorzien in de informatiebehoefte bij de gemeente en ZO! (focus) en of zij passen bij de huidige prioriteiten (alignment). Reëel risico is dat complexe, tijdrovende metingen worden uitgevoerd die geen antwoorden geven op de meest prangende vragen. Indicatoren schieten zo hun doel voorbij.

GEWENSTE SITUATIE & VERBETERACTIES

Doelen: lange termijn
De doelen en resultaten zijn op alle niveaus zo geformuleerd dat zij aantoonbaar zijn.
Processen zijn voorzien van procesindicatoren.
Metingen worden maximaal ondersteund door systemen en applicaties: '1 druk op de knop'.
Data worden gebruikt om te leren, (bij) te sturen en te verantwoorden.
In rapportages wordt inhoud ondersteund door betrouwbare data en duiding.

Acties: korte termijn
Koppel minimaal KSF's aan strategische lange termijn doelen en benoem meetbare resultaten voor jaardoelen en verbeterinitiatieven.
Verbind een beperkt aantal indicatoren aan de meest kritische processen. Maak de procesverantwoordelijke verantwoordelijk voor monitoring en rapportage. (Zie ook: Procesmanagement)
Houd metingen in dit stadium zo eenvoudig mogelijk. Denk bijvoorbeeld ook aan turven en aan steekproeven.
Gebruik indicatoren op procesniveau in dit stadium vooral als gezamenlijke uitdaging; om richting te bepalen, te leren en te verbeteren.
Combineer 'tellen' en 'vertellen' in rapportages en overleggen. Verschuif de focus stapsgewijs naar 'tellen'.
Trek intussen het project rond dataverzameling van de grond door een projectmatige aanpak, incl. stuurgroep en doorzettingsmacht.

De menskant: Durven leren

'Cijfers' vragen om lef, vooral wanneer nadruk wordt gelegd op controle en verantwoording. Misschien kloppen data (nog) niet helemaal of worden dingen zichtbaar die niet fraai zijn. Als dat niet als kans gezien wordt, maar als fout wordt het delen van cijfers onaantrekkelijk. Werken met prestatie-indicatoren vraagt om oefening; om inschattingen, leren en bijstellen. Het formuleren van indicatoren kan zelfs verbindend en enthousiasmerend werken: 'Zou het niet fantastisch zijn als we weten te bereiken dat…' Cijfers hoeven niet saai of spannend te zijn, maar zijn de basis voor een goed gesprek. Dat is iets om elkaar aan te herinneren en elkaar bij te helpen.

DE
PROCES
SPECIALISTEN

ROLLEN

HUIDIGE SITUATIE

Inhoud Rollen & Verantwoordelijkheden:

Rollen beschrijven de taken en verantwoordelijkheden die medewerkers uitvoeren om bij te dragen aan de organisatiedoelen en beoogde resultaten. Een functie kan bestaan uit meerdere rollen. Heldere rollen vereenvoudigen de afspraken wie wat doet, wie betrokken moeten zijn en wie de besluiten nemen. Die duidelijkheid bevordert de samenwerking, want zorgt ervoor dat mensen weten wat zij van elkaar mogen verwachten. Bij de invulling van rollen horen ook voldoende uren en voldoende kennis en vaardigheden om de rol naar behoren uit te kunnen voeren.

Optredende symptomen:

Bij gebrek aan heldere rollen en verantwoordelijkheden ontstaat verwarring over wie waarvan is en wie wat bepaalt. Moeilijkheden in de samenwerking zijn het gevolg, soms met onderling venijn: wantrouwen, achterdocht, onbegrip, vijandigheid, machtsstrijd. In een aantal gevallen worden die problemen persoonlijk gemaakt met beschuldigingen naar elkaar, o.a. over gebrek aan kennis, empathie of interesse. ‘De ander is lui/ gooit werk over de schutting/ denkt alleen maar aan geld’. Mensen voelen zich niet serieus genomen: ‘Wij zijn het ondergeschoven kindje’. De manager krijgt een ondankbare taak als oplosser van problemen waar medewerkers zelf onderling niet (meer) uitkomen: er wordt snel geëscaleerd waardoor managers bezig zijn met het blussen van brandjes op casusniveau.

Wat gaat goed?

Op strategisch niveau zijn de rollen en verantwoordelijkheden helder: de gemeente gaat over het wat, ZO! over het hoe. De samenwerking en de toon is sterk verbeterd.
Op de werkvloer zijn professionals zeer bevlogen. Zij hebben hart voor het werk en de cliënten en zijn bereid naar creatieve oplossingen te zoeken. Zij zoeken elkaar daarbij steeds vaker op. Er zijn meerdere multi- disciplinaire overleggen, binnen ZO! en tussen de gemeente en ZO!.

Wat kan beter?

In de uitvoering is niet voor iedereen duidelijk hoe de taakverdeling tussen gemeente en ZO! is of zou moeten zijn. Dit leidt tot vragen over beslissingsbevoegdheid: ‘Wie heeft het voor het zeggen?’ ‘Wie heeft het laatste woord?’ Veel mensen geven aan dat zij niet goed weten wat zij van ‘de ander’ mogen verwachten. Dat wreekt zich vooral in de primaire processen. De verhouding tussen GTT en ZO! is gespannen, m.n. rond de toekenning van maatwerkvoorzieningen. Medewerkers uit het voorliggende veld voelen zich door gemeente en interne collega’s niet altijd op waarde geschat.

Beide organisaties en hun samenwerking zijn jong. Dit vereist in deze fase van ontwikkeling directieve aansturing. De geëigende rollen voor deze aansturing (ambtelijk opdrachtgever, managers, accounthouders, proceseigenaren en projectleiders) zijn hiervoor onderbezet. Zij hebben allen een te grote ‘span of attention’.

GEWENSTE SITUATIE & VERBETERACTIES

Doelen: lange termijn
Iedereen kent zijn bijdrage aan de organisatie- doelen en in de bijbehorende processen.
In de samenwerking op en tussen alle niveaus is helder wat men van elkaar mag verwachten.
Rollen beschikken over voldoende kwaliteit en capaciteit om ze naar behoren uit te kunnen voeren.

De menskant: Samenwerkingsvaardigheden

Als verwachtingen niet duidelijk zijn of afspraken niet worden nagekomen is dat niet volledig op te lossen met rolverheldering. Het is ook een kwestie van interesse tonen in elkaar, elkaar bevragen en op een prettige manier aanspreken of grenzen stellen. Samenwerking is niet altijd gebaat bij 'Daar ben ik niet van' of bij 'Dan doe ik het zelf wel.' Elkaar verder willen helpen en daarvoor soms een stapje meer of minder zetten: het staat in weinig rolbeschrijvingen, maar is cruciaal voor goede samenwerking. Rolinvulling en samenwerkingsvaardigheden dienen meegenomen te worden in gesprekken over functioneren.

Acties: korte termijn
Definieer rollen & verantwoordelijkheden expliciet daar waar het schuurt. Gebruik hiervoor evt. een RASCI- matrix. (Zie: Hulpmiddelen)
Gebruik processen als basis om afspraken te maken m.b.t. rollen. Pak aanhoudende rolverwarring op in een verbeteraanpak op procesniveau.
Koppel in een procesgerichte aanpak benodigde bezetting en benodigde competenties aan rollen. Pak gebrek aan beiden op in een verbeteraanpak.
Investeer in deze fase in aansturing. Zorg ervoor dat de sturende rollen voldoende tijd hebben om daadwerkelijk te sturen.
Bespreek individuele rolinvulling en rolvastheid in functioneringsgesprekken.

TIPS & HULPMIDDELEN: RASCI

Responsible	• Wie is verantwoordelijk voor de uitvoering?
Accountable	• Wie neemt de besluiten en geeft goedkeuring? Wie is eindverantwoordelijk?
Support	• Wie ondersteunt de mensen die verantwoordelijk zijn?
Consulted	• Wie kan of moet worden geraadpleegd?
Informed	• Wie moet geïnformeerd worden over de resultaten, voortgang of besluiten?

Voor het invullen van rollen kan RASCI worden gebruikt. RASCI is een acroniem, waarbij de letters staan voor de verschillende rollen.

Een RASCI- matrix is een hulpmiddel uit procesmanagement om verantwoordelijkheden en bevoegdheden in een organisatie op een eenvoudige manier in kaart te brengen. Met RASCI is het mogelijk exact aan te geven wat de rolverdeling is tussen personen, die samen een bijdrage moeten leveren in een proces of project.

Langs de verticale as van de RASCI-matrix staan de namen van de betrokkenen of de functionele rollen. Horizontaal staan de op te leveren resultaten, stappen of activiteiten.

Het invullen van een matrix per proces of project kan tijdrovend zijn en is vooral de moeite waard wanneer samenwerking schuurt door rolverwarring of wanneer het risico bestaat dat niet iedereen die betrokken zou moeten zijn daadwerkelijk betrokken wordt.

Kennis van de verschillende rollen kan echter al helpen bij onderling begrip en het wegnemen van weerstand. In de samenwerking is de gemeente op het hoogste niveau altijd ‘accountable’. Dat betekent dat de gemeente ook vaak geraadpleegd en geïnformeerd wil worden; zelfs als zij niet direct betrokken is bij de uitvoering. Dat besef lijkt m.n. in de uitvoering soms te ontbreken met discussies over ‘bemoeizucht’ en ongelijkwaardigheid als gevolg.

ONDERSTEUNENDE FUNCTIES

- Bij de oprichting heeft inrichting van de bedrijfsvoering van ZO! beperkt aandacht gekregen. Dit thema verdient nu extra aandacht onder ‘Rollen & Verantwoordelijkheden’.

HUIDIGE SITUATIE

Inhoud Ondersteunende functies:

Een aantal functies in de bedrijfsvoering ondersteunen de uitvoering van de primaire en besturende processen of maken deze mogelijk. Zij omvatten de vakgebieden die samengevat worden in het acroniem SCOPAFIJTH; Security, Communicatie, Organisatie, Personeel (en: Projecten), Administratie, Financiën, Informatievoorziening (en: Inkoop), Juridische zaken, Technologie en Huisvesting. In de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) Bedrijfsvoering zijn afspraken gemaakt op welke gebieden de gemeente ZO! ondersteunt ten aanzien van deze functies. Stichting ZO! is hierbij dus de afnemer of de klant. De gemeente is aanbieder.

Optredende symptomen:

Als ondersteunende functies niet of onvoldoende zijn ingericht, verstoort dit de primaire en besturende processen. Managers en medewerkers moeten onevenredig veel tijd besteden aan randzaken en -voorwaarden, waardoor de aandacht niet uit gaat naar resultaten voor inwoners als primaire klanten. 'We moesten al rapporteren over resultaten, terwijl salarissen ternauwernood betaald werden.' Als organisatie wordt het moeilijk te voldoen aan de eisen van de klanten, de opdrachtgever of aan de eisen van medewerkers. 'We willen elkaar meer opzoeken, maar hebben geen fatsoenlijke plek om met elkaar te werken.' Het bieden van kwaliteit komt onder druk te staan.

Wat gaat goed?

In het eerste jaar van het bestaan van ZO! zijn een aantal leemtes in bedrijfsfuncties opgevuld door op een creatieve manier beschikbare budgetten in te zetten.

Vanuit de gemeente is er een accounthouder aangesteld die samenwerkt met de concerncontroller/ teammanager Backoffice van ZO!. Zij hebben de inhoud van de DVO Bedrijfsvoering geëvalueerd.

Wat kan beter?

Voldoende invulling van ondersteunende functies heeft in de oprichting beperkt aandacht gekregen. ZO! startte hierdoor met een achterstand. De noodoplossingen die gekozen zijn om een aantal essentiële functies snel in of aan te vullen zijn uiteindelijk niet duurzaam. Bovendien zijn nog niet alle leemtes gevuld. De constructie waarbij ZO! een aantal functies afneemt van de gemeente is op deze manier verre van ideaal en staat kwaliteit van de bedrijfsvoering van ZO! in de weg.

De DVO leidt tot ruis: bij aanvang zijn niet alle bestaande afspraken tussen ZO! en de gemeente in de DVO opgenomen, de praktische invulling van een aantal gemaakte afspraken is onduidelijk en na de tussentijdse aanpassingen komt de DVO niet meer overeen met de realiteit. De accounthouder van de gemeente heeft met 2 uur per week onvoldoende tijd om de benodigde structurele, lange termijn wijzigingen van de afspraken te trekken.

GEWENSTE SITUATIE & VERBETERACTIES

Doelen: lange termijn
Stichting ZO! functioneert als zelfstandige, verbonden partij.
De ondersteunende bedrijfsfuncties zijn voorzien van voldoende formatie.
Aanvullende afspraken zijn opgenomen in de DVO Bedrijfsvoering.
Financiële gevolgen zijn verwerkt in de begroting.

Acties: korte termijn
Formuleer een toekomstbestendige visie op ZO! als organisatie.
Maak een reële inschatting van de benodigde formatie-omvang op ondersteunende functies voor een organisatie als ZO!. Zet hiervoor een benchmark in.
Bekijk n.a.v. de benchmark of en zo ja waar aanvulling nodig is en zoek hiervoor een oplossing in lijn met de te ontwikkelen visie.
Pak bovenstaande acties projectmatig op onder leiding van een projectleider met het juiste mandaat en passende beschikbaarheid. Vanuit het project zullen een aantal (bestuurlijke) keuzes gemaakt moeten worden met mogelijke gevolgen voor de begroting.
Verleng de huidige DVO ter overbrugging en geef deze een nieuwe invulling wanneer toekomstbestendige keuzes zijn gemaakt.

De menskant: Overbelasting

Een aantal mensen in ondersteunende functies bij ZO! werken met dezelfde hoeveelheid uren bij een organisatie die inmiddels bijna 4x zo groot is als de welzijnsorganisatie waarop hun formatie was gebaseerd. Dat leidt bij hen tot stress en overbelasting. Die overbelasting geldt breder: in beide organisaties is hier op meerdere plekken sprake van. In deze verbeteragenda komt het als symptoom een aantal keer aan de orde. Daar is makkelijk overheen te lezen, maar het is een niet te missen signaal: een reorganisatie mag niet ten koste gaan van gezondheid.

TIPS & HULPMIDDELEN: SCOPAFIJTH

SCOPAFIJTH	Toelichting
Security	Het bewaken dat de organisatie voldoet aan alle aspecten van veiligheid en beveiliging.
Communicatie	Het ervoor zorgdragen dat de organisatie zich op de juiste wijze uit naar interne en externe partijen.
Organisatie	Inrichten en borgen van de organisatiestructuur, o.a. via processen.
Personeel	Het ervoor zorgdragen dat er competente medewerkers beschikbaar zijn voor de uitvoering van bedrijfsprocessen.
Projecten	Het plannen, beheren en rapporteren van en over projecten.
Administratie	Het bieden van ondersteuning bij administratieve taken.
Financiën	Het zorgdragen voor alle inkomende en uitgaande financiële stromen.
Informatie & Archivering	Het ervoor zorgen dat informatiebehoeften bekend zijn en zijn vertaald naar gewenste functionaliteiten van de informatievoorziening./ Het ervoor zorgdragen dat gegevens beschikbaar zijn en blijven met het oog op o.a. wettelijke vereisten en continuïteit.
Inkoop	Het verwerven van middelen en het bewaken van de afspraken hierover met de leverancier.
Juridisch	Het bieden van advies en ondersteuning op het gebied van wet- en regelgeving.
Technologie	Het ervoor zorgen dat ICT-systemen beschikbaar zijn voor de ondersteuning van de informatievoorziening.
Huisvesting & Faciltair	Het verlenen, plannen en onderhouden van vastgoedgerelateerde diensten en nutsdiensten (water, gas en elektra).

Het acroniem SCOPAFIJTH geeft zicht op ondersteunende bedrijfsfuncties. Voor de huidige invulling bij ZO! is een SCOPAFIJTH- analyse ingezet, waarbij gebruik is gemaakt van een uitgebreider overzicht, inclusief subfuncties. Deze is in het bezit van het management en de accounthouders.

Dringende leemtes zijn o.a. te vinden op Communicatie, Personeel, Administratie en Financiën. De DVO voorziet hier niet in. Ook het grotendeels ontbreken van staffuncties (m.b.t. projecten en kwaliteit) bij ZO! is opvallend.

De afspraken uit de DVO zijn onduidelijk, voor verbetering vatbaar of verlopen in de werkelijkheid anders wanneer het gaat om ICT & informatievoorziening, privacy, postverwerking (Administratie), juridische zaken (waaronder klachtafhandeling) en huisvesting.

Op alle onderdelen blijkt werk aan de winkel.

DE
PROCES
SPECIALISTEN

PRIORITEITEN EN AANPAK

PRIORITEITEN

Algemeen beeld

T.a.v de samenwerking tussen Stichting ZO! en Gemeente Zuidplas is sinds de oprichting van ZO! veel werk verzet. Tegelijkertijd blijkt dat doorontwikkeling op verschillende vlakken noodzakelijk is. In de gesprekken kwamen een aantal prioriteiten naar voren:

1. **Strategisch:** Voor medewerkers op alle niveaus ontbreken een expliciete, centrale, gezamenlijke opgave en een beperkt aantal heldere prioriteiten. Daarmee is er weinig richting en geen leidraad voor wat nu belangrijk is en wat moet wachten. Een grote hoeveelheid opgaven, activiteiten, verbetertrajecten, overleggen, processen en indicatoren is het gevolg. Niet alles kan tegelijk!
2. **Tactisch:** In de periode van inrichting is de aandacht m.n. uitgegaan naar de uitvoering van zorg en dienstverlening. De invulling van ondersteunende functies is onvoldoende meegenomen. Ook nu kent ZO! nog een aantal leemtes in de bedrijfsvoering waardoor primaire en besturende processen niet optimaal worden ondersteund.
3. **Operationeel:** In de sessies en interviews is veelvuldig het 'wij-zij- gevoel' benoemd. M.n. op uitvoerend niveau lijken lijnen langer geworden en staan samenwerkingsrelaties onder druk. Medewerkers lopen aan tegen aanhoudende problemen in de processen (bijvoorbeeld leemtes of wrijving) en in de output (bijvoorbeeld qua fouten of doorlooptijden). Een systematische verbeteraanpak ontbreekt. Dit versterkt het 'wij-zij gevoel' en leidt tot spanning of zelfs moedeloosheid.

Procesmanagement biedt handvatten om met structurele verbetering van de samenwerking aan de slag te gaan. Met het Processenplatform is hiervoor de basis aanwezig. In de doorontwikkeling is een verschuiving nodig van het vastleggen van processen naar het verbeteren van processen vanuit klantwaarde. Processen dienen daarbij bekeken te worden van (vraag van de) klant tot (antwoord aan de) klant, niet vanuit de organisatiestructuur.

De aanpak

Te grote ambities zijn het grootste obstakel om echte vooruitgang te boeken. Dat geldt voor de organisaties in het algemeen en voor deze verbeteragenda in het bijzonder. Nogmaals: Niet alles kan tegelijk.
Er is daarom bewust voor gekozen om de verbeteracties niet te voorzien van een planning. Wel wordt op de volgende pagina een fasering voorgesteld, waarbij aandacht is voor de genoemde prioriteiten op de 3 niveaus:

De implementatie van de verbeteragenda start bovenal met gesprekken over de centrale opgaven en prioritering. De uitkomsten ervan voorzien in een fiks aantal van de voorgestelde doelen en acties, m.n. m.b.t. 'Focus' en 'Alignment'. Andere verbeteracties dienen in de gezamenlijke afweging van prioriteiten te worden geïntegreerd. Wel is het (gezien de urgentie) aan te raden tegelijkertijd te starten met een aantal acties op het gebied van ondersteunende functies en procesmanagement.

In de 2e fase staat de inrichting van een continue informatiestroom tussen de niveaus centraal. Via rapportages en een efficiënte overlegstructuur dienen de beoogde resultaten te worden geëvalueerd en kan kort cyclisch worden gepland en bijgestuurd. Op die manier wordt via kleine stappen vorm gegeven aan continue verbetering (PDCA).

Het initiatief

In de verbeteragenda staat de samenwerking centraal. Acties moeten daarom in samenwerking worden opgepakt. Belangrijk is wel om het initiatief te leggen bij de opdrachtgever wanneer het gaat over het 'wat' en bij de opdrachtnemer wanneer het gaat om het 'hoe'.

EERSTE FASERING VAN VERBETERACTIES

Fase 1

Strategisch

- Kom m.b.v. een X-matrix tot een beperkt aantal centrale opgaven, jaardoelen, verbeterinitiatieven en resultaten. Voorzie deze van eigenaren.
- Formuleer een toekomstbestendige visie op ZO! als organisatie t.b.v. de bedrijfsvoering.
- Formuleer een heldere ontwikkelopgave voor het Processenplatform.

Tactisch

- Maak een reële inschatting van de benodigde formatie-omvang op ondersteunende functies voor een organisatie als ZO!.
- Stel een procesmodel op dat overzicht biedt op de gezamenlijke processen en de samenhang ertussen.
- Verhelder procesrollen en richt deze in: pas de deelnemers van het Processenplatform hierop aan.

Operationeel

- Pak een aantal urgente processen onmiddellijk op.
- Koppel aan deze processen eenvoudige prestatieindicatoren.
- Gebruik deze processen om afspraken te maken m.b.t. rollen.

Fase 2

Strategisch

- Positioneer de gezamenlijke bewaking van focus en alignment.
- Ontwikkel als proceseigenaren vanuit strategie prioriteringsprincipes t.a.v. processen.

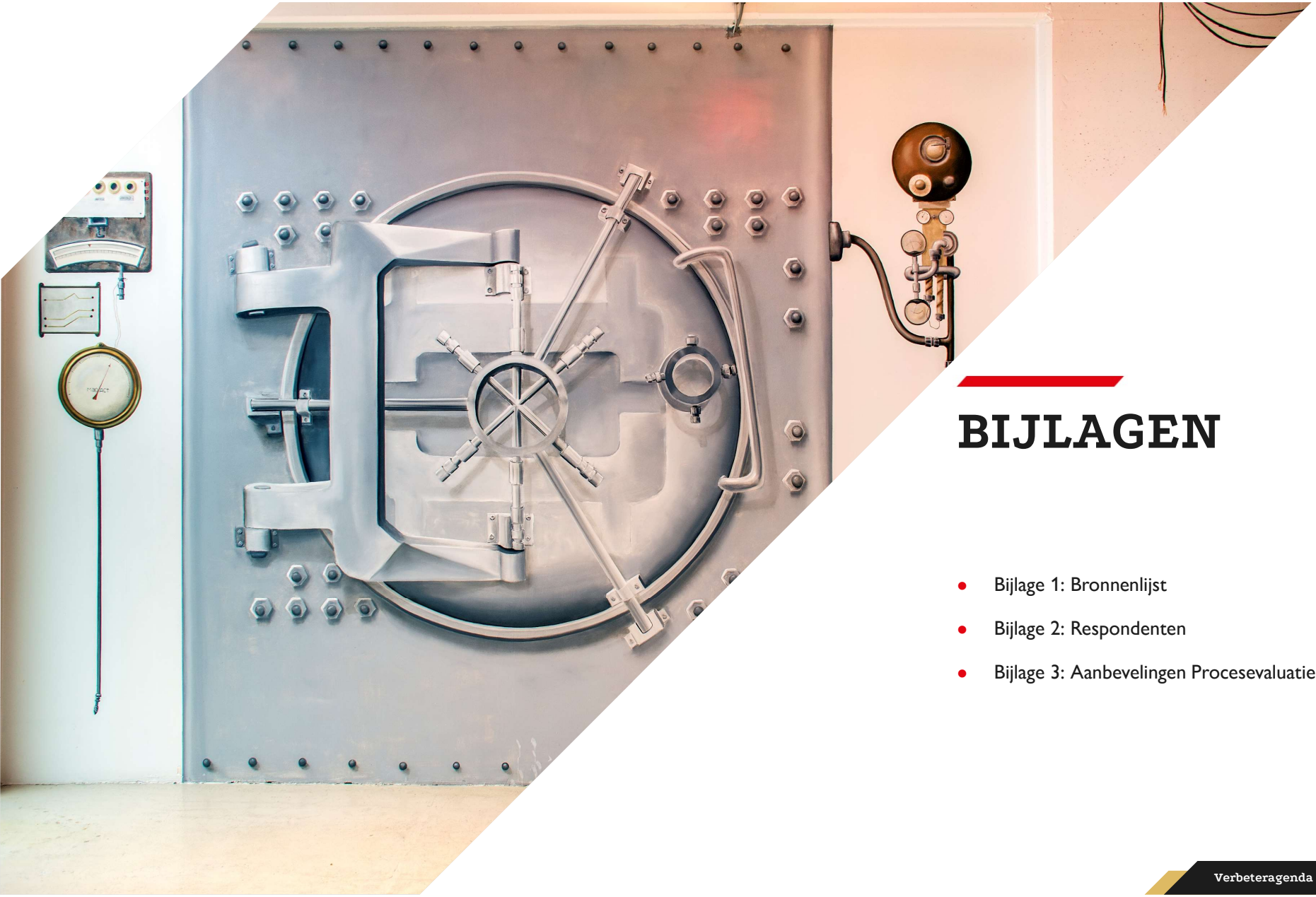
Tactisch

- Richt een continue informatiestroom in tussen de niveaus, incl. escalatiemogelijkheid.
- Vul leemtes in de ondersteunende functies in volgens de visie op de bedrijfsvoering.
- Ontwikkel proces- en projectmanagement stapsgewijs door.

Operationeel

- Verbind een beperkt aantal indicatoren aan de meest kritische processen en richt metingen (verder) in.

	Focus & Alignment
	Ondersteunende functies
	Procesmanagement & overige



BIJLAGEN

- Bijlage 1: Bronnenlijst
- Bijlage 2: Respondenten
- Bijlage 3: Aanbevelingen Procesevaluatie WYZER

BIJLAGE 1: BRONNENLIJST

OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE DOCUMENTEN

- Gemeente Zuidplas (Januari 2019) Verbeterplan Integrale Dienstverlening Sociaal domein
- Berenschot (Juni 2019) Hulp en Ondersteuningsteam gemeente Zuidplas, *Organisatievorm en samenstelling van het HOT*
- Radar (Februari 2020) Hulp- en ondersteuningsteam HOT, *Advies aan gemeente Zuidplas over rechtsvorm en governance*
- Gemeente Zuidplas (September2020) Organisatieplan Stichting Zuidplas Ondersteunt!
- Pels Rijcken (Februari 2021) Akte van oprichting Stichting Zuidplas Ondersteunt!
- Gemeente Zuidplas (Mei 2021) Dienstverleningsovereenkomst Bedrijfsvoering Gemeente Zuidplas & Stichting Zuidplas Ondersteunt!
- Gemeente Zuidplas (Juni 2021) Dienstverleningsovereenkomst Gemeente Zuidplas & Stichting Zuidplas Ondersteunt!
- Gemeente Zuidplas (Juni 2021) Producten- en Prestatieboek Gemeente Zuidplas- Stichting ZO!
- Gemeente Zuidplas (September 2021) Bestuursreglement Stichting Zuidplas Ondersteunt!
- Stichting ZO! (September 2021) Reglement van de Raad van toezicht van Stichting Zuidplas Ondersteunt!
- Deloitte (November2021) Managementletter 2021 Gemeente Zuidplas
- Gemeente Zuidplas (December 2020) Rolbeschrijving Accounthouder Stichting ZO! ! – Sociaal en maatschappelijk domein
- Gemeente Zuidplas (April 2021) Rolbeschrijving opdrachtgever Stichting ZO! – Sociaal en maatschappelijk domein
- WYZER (maart 2022) Evaluatierapport *Interne procesevaluatie oprichting Stichting ZO!*
- Gemeente Zuidplas (Najaar 2022) Collegeprogramma 2022- 2026, *Ruimte voor iedereen*

BIJLAGE 2: RESPONDENTEN

Overzicht van rollen deelnemers interviews
Portefeuillehouder Gemeente Zuidplas
Ambtelijk opdrachtgever Gemeente Zuidplas
Clustermanager Uitvoering Samenleving Gemeente Zuidplas
Accounthouder Dienstverlening Gemeente Zuidplas
Accounthouder Bedrijfsvoering Gemeente Zuidplas
CISO Gemeente Zuidplas
Juridisch adviseur Gemeente Zuidplas (2x)
Clustermanager Bedrijfsvoering Gemeente Zuidplas (2x)
Kwaliteitsmedewerker GTT Gemeente Zuidplas (2x)
Senior administratie GTT Gemeente Zuidplas
Administratief medewerker GTT Gemeente Zuidplas
Directeur- bestuurder Stichting ZO!
Teammanager Stichting ZO!
Controller/ Teammanager backoffice Stichting ZO!
Medewerker processen Stichting ZO!
Medewerker Jongerenwerk Stichting ZO!
Medewerker Mantelzorgondersteuning Stichting ZO!
Medewerker Inburgering Stichting ZO!
Gedragswetenschapper Stichting ZO!
Sociaal Werker Stichting ZO!
Medewerker WMO Stichting ZO!
Regisseur Multiproblem Stichting ZO!

BIJLAGE 5: PROCESEVALUATIE 2022

AANBEVELINGEN UIT DE PROCESEVALUATIE VAN WYZER (MAART 2022)

Investeer in projectmatig werken

- Door te investeren in projectmatig werken bij medewerkers (op alle niveaus), maakt iedereen zich deze manier van werken steeds meer eigen. Dit zorgt ervoor dat de manier van werken automatisme wordt én dat er in de toekomst minder externe partijen ingehuurd hoeven te worden. Onderdelen zijn: Heldere opdrachtformulering/ Concreet uitgewerkt projectplan/ Communicatiestrategie/ Tussentijdse evaluaties.

Maak een duidelijke rolverdeling

- Maak een goed overzicht van alle rollen en expertise die benodigd zijn. Maak vervolgens de verdiepingsslag op deze rollen door te kijken naar taken, verantwoordelijkheden, onderlinge verhoudingen, bevoegdheden en mandaten. Voorkom rolvermenging en zorg voor goede afspraken over eigenaarschap.

Vergeet het escalatiemodel niet

- In het escalatiemodel is het belangrijk dat er uitgewerkt wordt welke stappen er gezet kunnen worden wanneer er problemen ontstaan.

Werk met overkoepelende en gedetailleerde planningen

Bevorder de samenwerking binnen de organisatie

- Schep duidelijkheid over onderlinge verwachtingen, de gewenste inzet, de planning en organiseer dat men elkaar op de hoogte houdt van de ontwikkelingen. Investeer in het leren kennen van de afdelingen, elkaars werkwijze en belangen, bijvoorbeeld door het organiseren van uitwisselingsdagen.

Zorg voor het behoud van informatie

- Zorg voor een juiste informatievoorziening en het beschikbaar houden van deze informatievoorziening. Zo zorg je voor een goed, collectief geheugen.

COLOFON

JANUARI 2023

Processpecialisten

- Maaike van der Scheer
- Daan Hoets

In opdracht van gemeente Zuidplas:

Opdrachtgevers

- Wanda Bouwmeester
- Suzanne Ruijgrok

Met dank aan:

Alle deelnemers en respondenten die via de werksessies en interviews hun input hebben geleverd en mee hebben gedacht.

Document 40

di 25-5-2021 15:32

Hallo,

- is er vanuit het eerst half jaar op 1 juli nog budget cooperatie over, die meegaat naar ZO! voor de verdere aanpak van de wachtlijsten?
- ik begrijp dat sterk goed zaken oppakt en daar een norm van 9 uur per casus bij hanteert. Weet jij ook waar ze dat op baseren, wat het resultaat per case is en eventuele andere informatie? Dit zou mooie info zijn om enerzijds van te leren maar anderzijds ook om goed zicht te houden of de cases dan ook daadwerkelijk afgerond zijn.

Dank vast!
Goet

Mede namens

Beste mensen,

Inmiddels heb ik iedereen gesproken en ben ik volledig op de hoogte van onze wachtlijsten, stavaza bij Sterk en de ervaringen van iedereen die hierbij betrokken is. We zijn erg tevreden/te spreken over het werk dat Sterk verricht.

Mijn voorstel is nu als volgt:

Inzet Sterk verlengen per 1 juli, dus vanuit st. ZO! Hen 3 maanden 60 uur per week geven om 20 regie zaken van ons over te nemen. Dit zijn alleen Multi Problem of complexe jeugdzaken waarvoor 3 uur regie per week reëel is.
Sterk zal in deze zaken rapporteren en dit met ons delen voor onze dossiervorming.

Ik hoor graag of een ieder zich hierin kan vinden, want dan kan ik er verder mee aan de slag.

Met vriendelijke groet,

Hoi ,

Ter voorbereiding voor de programmacommissie kun je onderstaande melden bij de wethouders:

Wachtlijsten
De voorraad bij de WMO consulenten is op dit moment 155 met een maximale wachttijd van 8 weken. Bij LLV en woonurgentie is geen wachtlijst.
De wachtlijst bij jeugd en gezin is gestabiliseerd en loop nu zelfs wat terug. 56 zaken waarbij de langst wachtende is van 25 juni 2021. Bij MP is een wachtlijstje van 6 waarbij met iedereen op die lijst al contact is. Bij Volwassenen is de wachtlijst op dit moment 54 met een langst wachtende sinds 1 oktober 2021. Veel vacatures zijn of worden nu ingevuld, dus de toezegging dat de wachtlijsten in Q1 (verder) zullen dalen blijft reëel. Daarnaast zien we dat er vanuit het CAT steeds vaker wordt doorverwezen naar het voorveld. We zien dat terug in het aantal inwoners dat zich (via het CAT) meldt bij het bv de Postkamer en het steunpunt mantelzorg.

Met vriendelijke groet,

Hoi ,

Hierbij een overzicht van de huidige wachtlijsten aan de 'zorg' kant van ZO!
Bij jeugd en gezin staan er 71 casussen op de wachtlijst. Hiervan zijn er al 15 op enigerlei wijze (deels) opgepakt in het voorveld. Bij volwassenen is de lijst opgelopen tot 78. Dit betreft grotendeels herbeoordelingen. Hierop is een interventie gepleegd om deze versneld op te pakken. Daarbij wordt een verkort kwalitatief goed onderzoek toegepast in overleg met Kwaliteit. Het aantal aanmeldingen op de lijst van de WMO consulenten is 183 met daarbij de volgende langstwachtenden: 4 zaken 12 okt, 24 zaken 1 nov, 35 zaken 2 dec en 59 zaken 3 jan. Ook hier is een interventie geweest om de komende weken vooral de lijst herindicaties weg te werken.

Met vriendelijke groet,

Een hele goedemiddag ..,

Hieronder zoals afgesproken de maandelijkse update van de wachtlijsten.

Team:	Aantal zaken op wachtlijst:	Datum langst wachtende zaak:
Wmo	280	7 maart 2022
Volwassenwerk	38	28 juni 2022
Jeugd	86	7 september 2021
Multi Problem	18	15 maart 2022

Hele fijne dag!

Met vriendelijke groet,

Goedemiddag

Hieronder zoals afgesproken de maandelijkse update van de wachtlijsten.
'Vm' staat voor vorige maand zodat je het verschil kunt zien.

Team:	Aantal zaken op wachtlijst:	Datum langst wachtende zaak:
Wmo	307 (vm 306)	2 mei '22 (vm 6 mei '22)
Volwassenwerk	37 (vm 45)	3 aug '22 (vm 31 juli '22)
Jeugd	48 (naast de 40 zaken die	9 november '21 (vm 7

	… oppakt) Bij 10 zaken is al iemand van ZO! betrokken.	september ‘21)
Multi Problem	16 (vm 17)	23 juni ’22 (vm 22 juni ’22)

Hele fijne dag!

Met vriendelijke groet,

Een hele goedemiddag,

IHieronder zoals afgesproken de maandelijkse update van de wachtlijsten.
‘Vm’ staat voor vorige maand zodat je het verschil kunt zien.

Team:	Aantal zaken op wachtlijst:	Datum langst wachtende zaak:
Wmo	306 (vm 280)	6 mei ‘22 (vm 7 maart ‘22)
Volwassenwerk	45 (vm 38)	31 juli ’22 (vm 28 juni ‘22)
Jeugd	70 (vm 86) Bij 10 van de 70 zaken is al iemand van ZO! betrokken.	9 november ’21 (vm 7 september ‘21)
Multi Problem	17 (vm 18)	22 juni ’22 (vm 15 maart ’22)

Hele fijne dag!

Met vriendelijke groet,