

POK-MIDDELEN

Plan van aanpak

7 maart 2023

1 INHOUD

2	INLEIDING.....	3
1.1.	Leeswijzer & verdere uitwerking.....	3
3	INZET POK-MIDDELEN GEMEENTE VENLO.....	4
2.1.	Afbakening, kaders & uitgangspunten.....	4
2.2.	Actielijnen: focus en nadere uitwerking.....	5
2.3.	Planning & werkwijze acties.....	15
4	PROJECTSTRUCTUUR.....	16
3.1.	Projectorganisatie.....	16
3.2.	Rollen, taken & verantwoordelijkheden.....	16
3.3.	Besluitvormings-, informatie en verantwoordingsmomenten.....	18
3.4.	Risicobeheersing.....	18
3.5.	Randvoorwaarden.....	18
3.6.	Financiën.....	18
5	TOT SLOT.....	19

2 INLEIDING

Naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het vorig kabinet voorstellen gedaan om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren. Het kabinet stelt onder andere voor om de uitvoeringscapaciteit bij de overheid te versterken en extra ondersteuning te bieden aan mensen in kwetsbare posities. Dit is een gezamenlijke opdracht voor het rijk, de uitvoeringsorganisaties en de medeoverheden.

De gezamenlijke opdracht vindt plaats langs acht actielijnen die tussen het rijk en de VNG zijn uitgewerkt:

1. Digitale overheid
2. Rechtsbescherming
3. Versterken leervermogen aanpak kwetsbare wijken
4. Versterking wijkteams
5. Integraal werken in het sociaal domein
6. Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming
7. (Hoog) risicovol verward gedrag
8. Gemeentelijk ondersteuningsprogramma

Gemeenten ontvangen als medeoverheid vanaf december 2021 tot en met 2027 middelen van het rijk, de zogenoemde POK-middelen. Deze middelen zet gemeente Venlo in om de dienstverlening aan en ondersteuning van Venlose inwoners (in kwetsbare posities) te versterken. Met deze inzet levert gemeente Venlo een bijdrage aan de opgave om het vertrouwen van inwoners richting de overheid te herstellen en te versterken.

1.1. Leeswijzer & verdere uitwerking

Het versterken van de dienstverlening aan en de ondersteuning van Venlose inwoners (in kwetsbare posities) vergt een meerjarige integrale aanpak zoals ook door het rijk en de VNG wordt onderkend. Dit proces dient zorgvuldig plaats te vinden en is daarom gebaat bij een duidelijke opdrachtformulering, uitgangspunten, kaders en een projectstructuur. De verdere uitwerking is opgebouwd aan de hand van de volgende hoofdstukken:

- In hoofdstuk 2 wordt de inzet van de POK-middelen nader geformuleerd aan de hand van uitgangspunten, kaders en de actielijnen zoals uitgewerkt door het rijk en de VNG.
- In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de projectstructuur van de opdracht.

3 INZET POK-MIDDELEN GEMEENTE VENLO

2.1. Afbakening, kaders & uitgangspunten

Afbakening

De focus van de opdracht ligt op de actielijnen waar gemeente Venlo middelen voor ontvangt vanuit de Algemene uitkering gemeentefonds. Deze middelen kunnen namelijk direct worden ingezet binnen gemeente Venlo en bij de inzet van deze middelen is geen sprake van bijvoorbeeld een regionale samenwerking. De opdracht heeft betrekking op de volgende programma's: Leefbaar Venlo (specifiek programmalijnen Dienstverlening en Wijkgericht werken) en Gezond & actief Venlo. De nadruk ligt hierbij op het versterken van de lokale dienstverlening aan Venlose inwoners in kwetsbare posities. Inwoners in kwetsbare posities zijn inwoners die ondersteuning nodig hebben op het vlak van participatie, jeugd en maatschappelijke ondersteuning.

Kaders

De uitvoering van de opdracht wordt beheerst door eigen gemeentelijke kaders en nader ingekleurd door eigen beleidsdocumenten. Hierdoor kan het accent van het lokaal beoogd resultaat licht verschillen van het door het rijk en de VNG beoogd resultaat. Deze ruimte is gegeven vanuit het rijk en de VNG, aangezien er geen centrale sturing plaatsvindt op de besteding van de middelen. In de opdracht wordt rekening gehouden met relevante ontwikkelingen op landelijk niveau en de bestaande beleidskaders op regionaal en lokaal niveau. Deze ontwikkelingen worden ook financieel vertaald naar de opdracht.

Uitgangspunten

Voorop staat de gewenste rol van de gemeente zoals beschreven in 'Venlo 2040 - strategische visie gemeente Venlo':

*We zijn **in gesprek met** onze inwoners en hebben **veel geïnvesteerd in een (ver-)nieuw(d)e relatie** tussen gemeentebestuur en inwoners. We hebben leren kijken en geleerd onderscheid te maken tussen de verschillende vormen die er bestaan tussen loslaten enerzijds en overnemen anderzijds. En soms vergissen we ons nog wel eens, omdat overheid zijn uiteindelijk ook gewoon mensenwerk is. Daar doen we niet moeilijk over, we leggen aan onze gemeenschap graag verantwoording af over onze keuzes en over onze aanpak en zijn daarop aanspreekbaar. Omdat dat er nu eenmaal bij hoort. Deze houding heeft bijgedragen aan **de groei van het vertrouwen** in de overheid.*

*De gemeentelijke organisatie heeft ook een **transformatie** doorgemaakt. Digitalisering heeft het mogelijk gemaakt dat iedere inwoner, op ieder moment van de dag, snel zijn gegevens kan inzien en van onze dienstverlening gebruik kan maken. Op meerdere manieren, maar altijd passend bij de mogelijkheden of voorkeuren van onze inwoners.*

***En voor wie dat lastig is bieden we ondersteuning.** Beleidsvoorbereiding, besluitvorming en controle op de uitvoering vindt plaats op basis van alle (binnen de organisatie en openbare bronnen) beschikbare informatie. Met inachtneming uiteraard, van privacyregels en veiligheidswaarborgen. Het takenpakket van (grote) gemeenten zal **als eerste overheid in 2040** opnieuw verder zijn gegroeid. Belangrijk aandachtspunt was en is daarbij de onderlinge samenhang en afhankelijkheid van deze taken in het licht van de belangrijkste strategische opgaven. Dat vraagt ook in 2040 een wendbare organisatie*

In de organisatie zijn verschillende (nog verder te concretiseren) initiatieven die aansluiten bij de doelstelling van de huidige opdracht. Het uitgangspunt is om vanuit de huidige opdracht aansluiting te zoeken met deze initiatieven door intensivering van deze initiatieven. Vervolgens wordt gekeken naar nieuwe initiatieven die positief bijdragen aan de beoogde doelstellingen van deze opdracht.

2.2. Actielijnen: focus en nadere uitwerking

In voorbereiding op deze opdrachtuitwerking is informatie verzameld bij 25 collega's van 8 verschillende teams, 3 andere gemeenten, en landelijke kennisplatforms zoals Divosa en VNG. Hieruit blijkt dat gemeente Venlo met name een positieve bijdrage levert aan de beoogde doelstelling van deze opdracht wanneer zij zich richt op de volgende actielijnen:

- '2. Rechtsbescherming';
- '4. Versterking wijkteams'.

Op de volgende pagina's volgt per actielijn een samenvatting van de opgehaalde informatie, de acties en de verwachte kosten binnen de huidige opdracht.

Actielijn 1: Digitale overheid

Gemeentelijke kaders en beleidsdocumenten

- Coalitieprogramma Samen verder bouwen aan een gezond Venlo!
- Begroting gemeente Venlo 2023 – 2026, Programma Leefbaar Venlo, programmalijn Dienstverlening.

Samenvatting opgehaalde informatie

Gemeente Venlo maakt geen onderscheid in (niet-)digitale dienstverlening, diensten of producten, of dienstverlening voor specifieke inwoners (bijvoorbeeld inwoners die digitaal minder vaardig zijn). Belangrijk is dat de interactie met de gemeente voor iedereen zo eenvoudig en prettig mogelijk verloopt.

Om de klantinteracties over de (meer dan 400) gemeentelijke producten en diensten zo eenvoudig en prettig mogelijk te laten verlopen, wil gemeente Venlo in haar dienstverlening bewegen van multichannel naar omnichannel. Bij multichannel kunnen inwoners kiezen tussen verschillende dienstverleningskanalen (balie, telefonie, website, post, e-mail, webchat en apps) die, aan de achterkant, niet direct op elkaar zijn afgestemd. Bij omnichannel kunnen inwoners kiezen tussen verschillende dienstverleningskanalen die, aan de achterkant, wel goed op elkaar zijn afgestemd. Deze beweging vergemakkelijkt de communicatie voor inwoners met de gemeente Venlo.

Op het moment van oplevering van het Plan van Aanpak POK-middelen is gemeente Venlo met de VNG in een verkennend gesprek over het door de volgens VNG landelijk ervaren versnipperde dienstverlening binnen het schuldendomein. In het verkennend gesprek wordt nagegaan wat de VNG en gemeente Venlo eventueel voor elkaar kunnen betekenen in dit thema.

Acties

- **Uitvoeren van onderzoek dat inzicht geeft waar gemeente Venlo nu staat ten aanzien de beweging van multichannel naar omnichannel, inclusief een advies voor een stapsgewijze aanpak voor de doorontwikkelingen.** Een concrete uitwerking van de beweging van multichannel naar omnichannel voor gemeente Venlo is er op dit moment niet, hiervoor is eerst onderzoek vanuit een gespecialiseerd bureau nodig.
- **Mogelijk aanstellen van een regievoerder ‘omnichannel’.** Deze actie wordt pas verder uitgewerkt na het uitgevoerde onderzoek én als er vanuit de Algemene uitkering gemeentefonds (structurele) middelen beschikbaar komen voor deze actielijn.
De regievoerder ‘omnichannel’:
 - fungeert als aanjager binnen de organisatie om omnichannel door te ontwikkelen;
 - adviseert teams over de inrichting en het samenspel van kanalen;
 - voert regie over de wijze waarop we klantbeleving bij dienstverlening meten en gebruiken ten behoeve van doorontwikkeling; en

- houdt zich op de hoogte van landelijke ontwikkelingen op het gebied van omnichannel en daarbij relevante wetgeving.
- **Mogelijk implementeren van de routekaart 'Financiële Zorgen'.** Deze actie volgt uit het verkennend gesprek dat op dit moment plaatsvindt tussen de VNG en gemeente Venlo. Doel van deze actie is om de ervaren versnipperde dienstverlening in het schuldendomein te verminderen door in een proeftuin vorm en inhoud te geven aan de volgende vragen:
 - Hoe ziet de routekaart financiële zorgen uit voor de Venlonaren?;
 - Wat betekent de toepassing van de routekaart 'Financiële Zorgen' binnen de gemeentelijke uitvoering?;
 - Hoe kun je de routekaart toepassen binnen de eigen gemeente, wat betekent dit en welke instrumenten, tools en apps zijn hiervoor nodig?;
 - Hoe kunnen we de dienstverlening voor onze inwoners met financiële zorgen slim verbeteren?;
 - Op welke wijzen kan de thematiek financiële zorgen verbonden worden aan andere levensdomeinen?Dit met als doel om integraal te werken met ketenpartners en interne afdelingen waarbij het inwonersperspectief centraal staat.

Verwachte kosten

- In 2021 en 2022 zijn geen middelen voor deze actielijn beschikbaar gesteld vanuit de Algemene uitkering gemeentefonds, het is nog niet bekend hoe de middelen vanaf 2023 beschikbaar worden gesteld.
- Aangezien er nog geen (structurele) middelen voor deze actielijn beschikbaar zijn gesteld vanuit de Algemene uitkering gemeentefonds, wordt vanuit de POK-middelen enkel de incidentele kosten voor het onderzoek gefinancierd. Naar schatting bedragen de kosten voor het onderzoek € 50.000.
- Op dit moment is nog geen zicht op de verwachte kosten voor de mogelijke implementatie van de routekaart 'Financiële Zorgen'. Hierover vindt afstemming plaats nadat de verkennende gesprekken met de VNG en het armoedebeleid is herijkt (planning Q2 2023). De verwachte kosten zijn waarschijnlijk incidenteel en worden ingezet als aanjaagmiddelen om de doorontwikkeling van deze actie te versnellen.

Actielijn 2: Rechtsbescherming

Gemeentelijke kaders en beleidsdocumenten

- Nota Venlose Klachtenbehandeling (2021)

Samenvatting opgehaalde informatie

Rechtsbescherming is het geheel van mogelijkheden in een samenleving om (achteraf) op te komen tegen besluiten en handelingen van overheidsorganen. Gedacht moet dan worden aan de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een besluit van een bestuursorgaan of daartegen administratief beroep aan te tekenen, en om hiertegen op te komen bij een rechter.

Volgens de website www.venlo.nl heeft een inwoner de volgende mogelijkheden wanneer de inwoner niet tevreden is hoe de gemeente de inwoner heeft behandeld of wanneer de inwoner het niet met de beslissing van de gemeente eens is:

- Klacht indienen bij de gemeente;
- Contact opnemen met de Nationale Ombudsman;
- Bezwaar indienen bij de gemeente;
- In beroep gaan bij de rechtbank Limburg;
- Inschakelen van een bemiddelaar via een regionale mediatorpool;
- Schadeclaim of ingebrekestelling indienen bij de gemeente.

In september 2021 heeft het college de Nota Venlose klachtenafhandeling vastgesteld. De nota biedt beeld van het proces en verbeter suggesties om de klachtbehandeling te versterken.

Landelijk is in 2018 het programma Stelselvernieuwing Rechtsbijstand gestart om in de periode tot 2026 het stelsel van de gesubsidieerde rechtsbijstand te vernieuwen. Eén van de elementen van vernieuwing in het programma is de laagdrempelige toegang tot het recht en advies voor iedereen: geschillen worden in een zo vroeg mogelijk stadium opgelost waardoor het escaleren van conflicten kan worden voorkomen. Uitgangspunt van het programma is dat problemen kunnen worden opgelost als ze terecht komen bij de hulpverleners die daar de nodige kennis en ervaring voor hebben. Om dit te realiseren, moet volgens het programma de toegang tot informatie, advies en hulp écht vindbaar en van goede kwaliteit zijn. Gemeenten kunnen hierin faciliteren door de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein te versterken.

Acties

- **Versterken interne gemeentelijke ombudsfunctie.** De gemeentelijke ombudsfunctie wordt op twee manieren versterkt:
 - o Versteving gemeentelijke klachtenafhandeling zodat de formele klachtenafhandeling sneller kan plaatsvinden. De gemeentelijke klachtafhandeling zorgt ervoor dat met name inwoners de door hun ervaren problemen in de contacten met de gemeente laagdrempelig kunnen voorleggen. Daarbij gaat het veelal om het handelen van medewerkers, zoals een bejegening die als

onprettig wordt ervaren of het niet correct afhandelen van vragen.

- o Organiseren signaalfunctie waar inwoners bij terecht kunnen wanneer zij vastlopen binnen de gemeente voordat er sprake is van klachten en bezwaren. Dit type vraagstukken valt buiten de klachtenbehandeling, maar binnen de ombudsfunctie die gemeente Venlo wil vervullen. Inwoners hebben zo namelijk altijd een ingang waar een probleem aangekaart kan worden. Denk bijvoorbeeld aan het uitvoeren van beleid of regelgeving die voor de inwoner nadelige effecten heeft, maar waar geen rechtsmiddel tegen openstaat. Door deze functie binnen de eigen organisatie te beleggen, kunnen de opgehaalde knelpunten waar mogelijk effectief worden opgelost dan wel leiden tot het aanpassen van gemeentelijke processen. Dit zorgt voor een uitbreiding van het zelfcorrigerend vermogen van de gemeente en wordt de verhouding burger – overheid beter in balans gebracht. Naast het behandelen van ontvangen signalen, wordt ook de verbinding verstevigd met externe partners binnen de gemeente die sociaaljuridische ondersteuning bieden (zie volgende actie).
- o wordt ook verbinding gemaakt en de samenwerking gezocht met externe partners die sociaaljuridische ondersteuning bieden (zie volgende actie).
- **Versterken verbinding en samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein.** Idealiter is fysieke, laagdrempelige sociaaljuridische ondersteuning voor inwoners aanwezig in de buurt. Deze ondersteuning is niet enkel afkomstig vanuit de gemeente, maar ook vanuit externe organisaties zoals het Juridisch Loket of sociaal raadslieden. Binnen deze actie wordt in kaart gebracht welke externe organisaties hoe sociaaljuridische ondersteuning aanbieden en op wat voor manier de ondersteuning versterkt kan worden.

Verwachte kosten

- De interne gemeentelijke ombudsfunctie wordt versterkt door uitbreiding van structurele capaciteit van 1 fte. De versteviging van de gemeentelijke klachtenafhandeling en de signaalfunctie worden gecombineerd in één functie. De inschaling van deze functionaris is 11A (Beleidsadviseur B). Dit betekent een loonsom van € 102.333 op jaarbasis, uitgaande van trede 10 in 2023.
- De verwachte kosten voor ‘Versterken verbinding en samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein’ betreffen in eerste instantie incidentele middelen die inzichtelijk worden gemaakt wanneer in kaart is gebracht welke externe organisaties hoe sociaaljuridische ondersteuning aanbieden en op wat voor manier de ondersteuning versterkt kan worden.

Actielijn 3: Versterken leervermogen aanpak kwetsbare wijken

Gemeentelijke kaders en beleidsdocumenten

- Uitvoeringsplan Vastenavondkamp 2021 - 2025
- Programma Gelijke Kansen Venlo 2022 - 2025
- Praktijkboek Slagvaardige wijkaanpak¹
- Beleidskader burgerbetrokkenheid²

Samenvatting opgehaalde informatie

In 2022 is het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid gestart. In dit programma zetten het rijk, gemeenten en andere lokale partijen eerste stappen voor de langjarige inzet om de leefbaarheid en veiligheid in 20 focusgebieden³ in 19 steden weer op orde te krijgen en inwoners weer perspectief te bieden. Gemeente Heerlen neemt deel aan dit programma. Vanuit dit programma wordt het online leernetwerk [WijkWijzer.org](https://www.wijkwijzer.org) gefaciliteerd: een platform voor alle Nederlandse gemeenten die te maken hebben met gebieden waar sprake is van een cumulatie van stedelijke problematiek. Gemeente Venlo gebruikt onder andere dit platform om informatie te halen en hier lering uit te trekken.

Gemeente Venlo kent een aantal wijken waar leefbaarheid en veiligheid extra aandacht verdienen. Vanuit het traject Buurtbudget worden dit 'aandachtwijken' genoemd (te weten: Vastenavondkamp, Tegelen op de Heide, Venlo-Oost-Zuid, Klingerberg, Venlo-Centrum-Noord). Vanuit het programma Gelijke Kansen Venlo worden dit 'speerpuntwijken' genoemd (te weten: Venlo-Noord, Vastenavondkamp, Klingerberg, Vossener, Tegelen op de Heide). Vastenavondkamp kent als enige wijk een aparte integrale gebiedsvisie en uitvoeringsplan.

Acties

- **Versterken interne kennisdeling (en mogelijke werkwijze) over de aanpak in verschillende wijken in Venlo.** Iedere wijk in Venlo kent op dit moment een aanpak, maar op micro- en macroniveau mist soms de schakel in informatie-uitwisseling tussen de verschillende beleidsterreinen. Deze schakel kan worden gemaakt door bijvoorbeeld via structurele informatie-uitwisseling (op strategisch niveau) en het incidenteel organiseren van informatiebijeenkomsten/spiegelsessies. Het merendeel van de betrokkenen geven aan de voorkeur te geven aan interne kennisdeling die verbonden is aan een lokale visie en aanpak die duurzaam is, dan aan kennisdeling vanuit het rijk en de VNG.

Verwachte kosten

¹ Dit document wordt naar verwachting Q4 2022 opgeleverd door Team Veiligheid en Wijkgericht Werken.

² Dit document wordt naar verwachting Q1 2023 opgeleverd door Team Veiligheid en Wijkgericht Werken.

³ Focusgebieden worden in de landelijke informatie over POK-middelen 'Stedelijk vernieuwingsgebieden' genoemd.

- De verwachte kosten voor de actie ‘Versterken interne kennisdeling (en mogelijke werkwijze) over de aanpak in verschillende wijken in Venlo betreffen incidentele kosten voor het organiseren van informatiebijeenkomsten/spiegelsessies.

Actielijn 4: Versterking wijkteams

Gemeentelijke kaders en beleidsdocumenten

- Beleidskader maatschappelijk domein – Fier op Venlo

Samenvatting opgehaalde informatie

Gemeente Venlo heeft in 2021 beleid vastgesteld voor het maatschappelijk domein. Met het maatschappelijk domein wordt al het beleid bedoeld dat gericht is op begeleiding en ondersteuning aan de inwoners van de gemeente, op het gebied van welzijn, participatie, gezondheid, zorg en ontplooiing. Het kan daarbij zowel gaan om activiteiten om problemen te voorkomen, als om ondersteuning om problemen op te lossen. Eén van de raadsuitgangspunten bij dit beleid is ‘Ondersteuning aan (kwetsbare) inwoners wordt op een efficiënte en effectieve wijze vormgegeven’. Centraal in het beleid staat ‘de menselijke maat’. De vertaling van deze uitgangspunten naar de wijkteams staat niet in het beleidskader uitgewerkt.

Onder ‘Wijkteams’ in gemeente Venlo vallen de volgende teams: team Sociale Wijkteams, team Werk en team Inkomen. Deze teams verschillen onderling in organisatie en aansturing. Sinds de decentralisatie zijn er verschillende initiatieven gestart om de verbinding tussen de verschillende teams te versterken. De resultaten van deze initiatieven kennen een wisselend resultaat en het beeld is dat verdere ontkokering en samenwerking mogelijk is. Deze al ingezette beweging betreft een cultuuromslag, wat om een jarenlange investering vraagt. Speciale aandacht verdient wet-overstijgende casuïstiek. Daarnaast is het beeld dat er ook meerwaarde zit in het versterken van de wijkteams en de wijken.

Acties

- **Onderzoek en mogelijke implementatie Doorbraakmethode.** De Doorbraakmethode is een manier waarmee wijkteamleden sociaal domein breed langs zes processtappen onderbouwd maatwerk kunnen leveren voor een inwoner in het sociaal domein. Naar aanleiding van de motie van de gemeenteraad (25-05-2022, registratienummer 18697771) wordt de Doorbraakmethode verkend op het moment van oplevering van de het Plan van Aanpak Pok-middelen. De verkenning heeft als doel om te komen tot een aanpak voor mensen met meervoudige problemen waar gemeente Venlo nu onvoldoende tot de passende oplossingen met de inwoner kunnen komen. Daartoe worden informatiebijeenkomsten georganiseerd intern en een werkconferentie met de gemeenteraad (Q4 2022). Op basis daarvan wordt besloten of en hoe de Doorbraakmethode wordt ingevoerd (Q1 2023).
- **Versterken Integrale Aanpak Toegang.** De opdracht is de realisatie van een integrale aanpak van ondersteuningsvragen van inwoners in het sociaal domein. Deze aanpak is effectief, wat betekent dat tijdig

passende en zoveel mogelijk duurzame oplossingen worden geboden. De aanpak is efficiënt georganiseerd. De realisatie wordt bereikt door processen met elkaar te verbinden en uitvoeringsprocessen nader uit te werken. Deze opdracht is Q4 2021 gestart en kent een doorlooptijd tot 2024). Eén van de stappen is nu te onderzoeken of de vragen van inwoners op één centraal punt (de Midoffice) binnenkomen en aan de hand van een lichte triage worden doorgezet naar de juiste medewerker. Vervolgens worden de bouwstenen verder uitgewerkt hoe integraal te werken in een casus.

- **Verkennen en mogelijk concretiseren versterking verbinding van wijkteams en de wijken.** Deze actie nog niet gestart, betrokkenen geven aan dat er winst zit in het sterker verbinden van de wijkteams van de gemeente met de verschillende wijken in Venlo. Hierbij zijn de volgende ideeën genoemd:
 - o Aansluiten van de wijkteams bij serviceteams in de wijk. Iedere wijk heeft een serviceteam of een vergelijkbaar alternatief waar maatschappelijk partners (bijvoorbeeld wijkcoördinatoren wooncorporaties, Politie, Inluzio en stadsdeelmanagers) in de wijk samenkomen. Oorspronkelijk was de insteek van deze teams ruimtelijk-fysiek.
 - o Aanstellen van een functionaris die als schakel functioneert tussen de wijkteams en de wijk. Deze functionaris kan de schakel maken van het collectief naar het individu en van de leef- naar systeemwereld.

Belangrijk bij deze actie is om eerst te verduidelijken wat er wordt gemist, voordat er ideeën worden uitgewerkt en concrete acties worden uitgezet. Ook dient de rol van Inluzio expliciet in dit vraagstuk meegenomen te worden.

Verwachte kosten

- De verwachte kosten voor de actie 'Onderzoek en mogelijke implementatie het Doorbraakmethode' worden inzichtelijk gemaakt in het voorstel voor bestuurlijke besluitvorming over de implementatie (Q1 2023). De kosten zijn met name gelegen in structureel extra capaciteit medewerkers om goede regievoering bij deze casuïstiek te (blijven) borgen, en incidentele middelen voor scholing en kwaliteitsontwikkeling van de medewerkers en themabijeenkomsten (voor betrokkenheid en uitrol).
- In de huidige fase zijn er geen verwachte kosten voor de actie 'Versterken integrale aanpak toegang', naar verwachting zijn er in de volgende fase structureel extra capaciteit medewerkers en incidentele middelen voor scholing en kwaliteitsontwikkeling nodig. Q2 2023 is dit inzichtelijk gemaakt.
- Op dit moment is nog geen zicht op de verwachte kosten voor het 'mogelijk concretiseren versterking verbinding van wijkteams en de wijken, hier dient eerst een nadere verkenning op plaats te vinden, deze wordt Q3 2023 uitgevoerd.

Actielijn 5: Integraal werken in het sociaal domein

Gemeentelijke kaders en beleidsdocumenten

- Niet van toepassing

Samenvatting opgehaalde informatie

Het beoogd resultaat voor deze actielijn is om een methode te ontwikkelen om integraal te werken in voorbereiding op de voorgestelde werkwijzen voor de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams). Deze methode richt zich met name op het digitale aspect van integraal werken en geeft antwoord op vragen zoals:

- Welke toegang is er nodig tot welke systemen?
- Hoever kunnen wij komen met bestaande applicaties?

Het personele aspect (Welk type medewerker is er nodig voor het integraal werken?) en het procesmatige aspect (Hoe ziet het integraal werken (tijdens bijvoorbeeld een keukentafelgesprek) eruit?) komen terug in actielijn 4 'Versterking wijkteams'. Actielijnen 4 'Versterking Wijkteams' en 5 'Integraal werken in het sociaal domein' hangen nauw met elkaar samen.

Acties

Eind 2022 is er landelijk nog onvoldoende informatie bekend over de Wams. Het wetsvoorstel moet nog ingediend worden in de Tweede Kamer. Dit maakt het onmogelijk om concrete acties te formuleren voor deze actielijn. Het formuleren van acties gebeurt wanneer er landelijk meer informatie bekend is. Bij het formuleren van acties wordt rekening gehouden met:

- Dataminimalisatie (Wie heeft toegang tot welke gegevens?);
- Bewaartermijnen gegevens (deze verschillen per wet);
- Delen van gegevens;
- Vormgeving Venlo in het integraal werken.

Verwachte kosten

Eind 2022 is er nog onvoldoende informatie bekend om de verwachte kosten te concretiseren. Mochten er financiële kosten zijn, dan zullen deze naar verwachting incidenteel zijn.

Actielijn 6: Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming

Gemeente Venlo ontvangt als centrumgemeente vrouwenopvang middelen voor deze actielijn namens de volgende 14 gemeenten in regio Noord- en Midden-Limburg: Beesel, Bergen, Echt-Susteren, Gennep, Horst aan de Maas, Leudal, Maasgouw, Peel en Maas, Nederweert, Roerdalen, Roermond, Venlo, Venray Weert. De 14 gemeenten werken regionaal samen voor de inzet van deze middelen. De inhoud van deze actielijn, de begroting & verantwoording van de ontvangen middelen vinden plaats buiten de huidige opdracht.

Actielijn 7: (Hoog) risicovol verward gedrag

Gemeente Venlo vervult binnen het Zorg- en Veiligheidshuis Noord-Limburg de kassiersfunctie voor deze middelen. Deze middelen worden volgens een afgesproken verdeelsleutel verdeeld onder het Zorg- en Veiligheidshuis Noord-Limburg (beheergemeente Horst aan de Maas) en het Zorg- en Veiligheidshuis Midden-Limburg (beheergemeente Roermond). De inhoud van deze actielijn, de begroting & verantwoording van de ontvangen middelen vinden plaats buiten de huidige opdracht.

Actielijn 8: Gemeentelijk ondersteuningsprogramma

Gemeente Venlo ontvangt geen middelen voor deze actielijn. Het rijk en de VNG zetten deze middelen in ter ondersteuning van gemeenten bij het effectief inzetten van de PK-middelen, het versterken van het leervermogen, het ontwikkelen van effectieve interventies en het realiseren van een gemeentelijke visie op dienstverlening ("Focus op uitvoering"). De inhoud van deze actielijn, de begroting & verantwoording van de ontvangen middelen vinden plaats buiten de huidige opdracht.

2.3. Planning & werkwijze acties

De concretisering van de opgenomen actie verschilt sterk, de voornaamste oorzaak is de afhankelijkheid van ontbrekende informatie die komende maanden bijeen gebracht wordt. De acties die starten, kennen in het onderstaande overzicht een planning met groene velden. De acties waar nog een afhankelijkheid in zit of ze starten, kennen in het onderstaande overzicht een planning met blauwe velden. Voor de acties met blauwe velden vindt met de start van het betreffende kwartaal afstemming plaats over de ontbrekende informatie. De planning is gebaseerd op de beschikbare informatie van november 2022 en kan gedurende de looptijd aangepast worden.

	Q 1 '2 3	Q 2 '2 3	Q 3 '2 3	Q 4 '2 3	Q 1 '2 4	Q 2 '2 4	Q3 '2 4	Q4 '2 4	Q 1 '2 5	Q2 '2 5	Q3 '2 5	Q 4 '2 5	Q1 '2 6	Q 2 '2 6	Q3 '2 6	Q 4 '2 6	Q 1 '2 7	Q 2 '2 7	Q 3 '2 7	Q4 '2 7
AL 1: Uitvoeren onderzoek omnichannel																				
AL 1: Mogelijk aanstellen van een 'regievoerder omnichannel'																				
AL 1: Mogelijk implementeren van routekaart 'Financiële zorgen'																				
AL 2: Versterken interne gemeentelijke ombudsfunctie																				
AL 2: Versterken verbinding en samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein																				
AL 3: Versterken interne kennisdeling over de aanpak verschillende wijken in Venlo																				
AL 4: Onderzoek en mogelijke implementatie het Doorbraakmethode.																				
AL 4: Versterken Integrale Aanpak Toegang																				
AL 4: Onderzoek en mogelijk concretiseren versterking verbinding van wijkteams en wijken																				
AL 5: Acties nader te bepalen, afhankelijk van landelijke informatie																				

4 PROJECTSTRUCTUUR

3.1. Projectorganisatie

Het plan van aanpak raakt overkoepelend meerdere programma's en portefeuilles aangezien het een integrale aanpak betreft. De coördinatie, monitoring en het leggen van verbindingen tussen verschillende acties van dit plan van aanpak is belegd bij één projectleider. De nadere uitwerking van de acties is belegd bij inhoudelijk betrokken ambtenaren. Afstemming met de financieel adviseur voor team RGMAOZ vindt periodiek plaats in het reguliere proces.

3.2. Rollen, taken & verantwoordelijkheden

Bestuurlijk opdrachtgever	Wethouder Welzijn en Burgerparticipatie
Ambtelijk opdrachtgever	Programmamanager Gezond en Actief Venlo
Budgethouder	Hoofd Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Ambtelijk opdrachtnemer/projectleider	Beleidsadviseur Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Actiehouder 'Uitvoeren onderzoek omnichannel'	Beleidsadviseur Dienstverlening
Actiehouder 'Mogelijk aanstellen van een regievoerder omnichannel'	Beleidsadviseur Dienstverlening
Actiehouder 'Mogelijk implementeren van routekaart 'Fianciële zorgen'	Beleidsadviseur Maatschappelijke Participatie en Gezondheid
Actiehouder 'Versterken interne gemeentelijke ombudsfunctie'	Hoofd Juridische Zaken
Actiehouders 'Versterken verbinding en samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein'	Nog aan te stellen functionaris 'Versterking interne gemeentelijke ombudsfunctie' & beleidsmedewerker Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Actiehouder 'Versterken interne kennisdeling over de aanpak verschillende wijken in Venlo'	Beleidsadviseur Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Actiehouders 'Onderzoek en mogelijke implementatie van het Doorbraakmethode'	Beleidsadviseur Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Actiehouder 'Versterken Integrale Aanpak Toegang'	Beleidsadviseur Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Actiehouders 'Onderzoek en mogelijk concretisering versterking verbinding van wijkteams en wijken'	Beleidsadviseur Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Actiehouder voor nader uit te werken acties	Nog af te stemmen medewerker

Ambtelijk opdrachtgever

De ambtelijk opdrachtgever heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Bewaakt of het plan van aanpak bijdraagt aan de programma- en organisatiedoelen;
- Stemt samen met de ambtelijk opdrachtnemer/projectleider voortgang plan van aanpak af;
- Legt verantwoording af aan directie.

Ambtelijk opdrachtnemer/projectleider

De ambtelijk opdrachtnemer/projectleider heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Verantwoordelijk voor het behalen van de doelstelling van het plan van aanpak, het resultaat en de besteding van de daarvoor beschikbaar gestelde middelen;
- Verantwoordelijk voor het uitzetten van de acties, de coördinatie, de kwaliteitsbewaking van de acties en de voortgangsbewaking;
- Treed op als algemeen adviseur POK-middelen in de organisatie.

Actiehouders

De actiehouder heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Draagt zorg voor het daadwerkelijk realiseren van de acties;
- Draagt zorg voor borging binnen de reguliere processen indien nodig;
- Draagt zorg voor afstemming met intern en extern betrokkenen van de betreffende actie.

Overlegstructuur

- Ambtelijk opdrachtgever en de ambtelijk opdrachtnemer/projectleider hebben minimaal 2x per jaar afstemming over de algemene voortgang en resultaten.
- Ambtelijk opdrachtnemer/projectleider en de actiehouders hebben minimaal 1x per kwartaal afstemming over de voortgang en resultaten van de acties.
- Aanvullende overleggen worden ingepland wanneer hier aanleiding toe is, bijvoorbeeld wanneer er meer duidelijkheid is over een nog te concretiseren actie (zie [‘2.3. Planning en werkwijze acties’](#)).

3.3. Besluitvormings-, informatie en verantwoordingsmomenten

De afzonderlijke acties kunnen in bestuurlijke besluitvorming worden gebracht, als daarvoor aanleiding toe is. In het proces van de P&C-cyclus wordt het college en de gemeenteraad geïnformeerd over de stand van zaken.

3.4. Risicobeheersing

De uitwerking van de acties wordt nauwgezet gevolgd op haar maatschappelijke en financiële uitwerking. Voor iedere actie worden mogelijke risico's tijdens de afstemming tussen de ambtelijk opdrachtnemer/projectleider en actiehouders gekwalificeerd en ingeschat op waarde.

3.5. Randvoorwaarden

De deskundigheid en expertise van actiehouders is essentieel voor de succesvolle realisatie van de acties. Voor de opdrachtnemer/projectleider is het belangrijk om de actuele situaties (van acties) in beeld te hebben, maar ook om de ruimte te hebben om onderbouwde acties gedurende het project aan te passen en toe te voegen. Samenwerking inclusief duidelijke afspraken zijn noodzakelijk om de integraliteit van dit project te bewerkstelligen.

3.6. Financiën

Gemeente Venlo ontvangt vanaf december 2021 tot en met 2027 middelen van het rijk via Algemene uitkering gemeentefonds voor deze opdracht. Er is geen centrale sturing vanuit het rijk op de besteding van deze middelen, ook vindt er geen aparte verantwoording richting het rijk plaats. Het is aan de gemeenteraad om toe te zien op de juiste en effectieve inzet van de middelen.

Voor de FinRap 2022 is het voorstel ingediend om een bestemmingsreserve in te stellen zodat de middelen, die vanaf 2021 ontvangen zijn, meerjarig inzetbaar zijn. De gemeenteraad heeft in december 2022 dit voorstel goedgekeurd.

De beschikbare middelen voor dit project zijn niet onderverdeeld in verschillende actielijnen. Tegelijkertijd zijn voor een aantal acties de verwachte kosten om aannemelijke redenen niet met de oplevering van dit plan van aanpak verder toe te lichten. Om het overzicht te bewaken, vindt de daadwerkelijke inzet van financiële middelen voor een actie altijd plaats na goedkeuring van de opdrachtnemer/projectleider op basis van een concrete onderbouwing. De actiehouders kunnen geen middelen zonder concrete onderbouwing claimen. De ambtelijk opdrachtgever en de budgethouder maken op basis van de verzamelde informatie van de opdrachtnemer/projectleider de afweging wanneer actiehouders tegelijkertijd meer middelen nodig hebben dan vooraf voorzien.

5 TOT SLOT

De landelijke verwachting is dat de benodigde transitie in de dienstverlening niet in 2027 zal zijn voltooid. De VNG en het rijk hebben daarom afgesproken

vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over de financiering voor de periode na 2027. Ook deze ontwikkelingen worden vanuit dit project gevolgd. De komende periode gaan wij in dit project in ieder geval de uitdaging aan om de dienstverlening vanuit de overheid fundamenteel te verbeteren om het vertrouwen van inwoners richting de overheid te herstellen en te versterken.

