

MEMO van college aan de raad

datum : 18 september 2012 (binnen gekomen bij de griffie op 25 september)
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Voortgang project regionale samenwerking sociale zaken
Portefeuillehouder : Jan Mesu
Inlichtingen bij : Eline van Braak

Aanleiding

- Op initiatief van het college als onderdeel van de actieve informatieplicht

Kernboodschap

Vanaf 1 januari onderzoeken we in de regio Alkmaar of we intensief kunnen samenwerken op het gebied van Sociale zaken. Het jaar 2012 is het voorbereidingsjaar. Het is de bedoeling dat er aan het eind van dit jaar een blauwdruk ligt voor een samenwerkingsorganisatie die in 2013 geïmplementeerd kan worden, waarna de organisatie op 1 januari 2014 operationeel wordt. Het voorbereidingsjaar kent vier go/no go momenten waarop iedere gemeente kan besluiten de deelname aan het project al dan niet voort te zetten. De planning van deze beslismomenten was als volgt:

- 1^e go/no go moment: 14 maart 2012
- 2^e go/no go moment: 11 juli 2012
- 3e go/no go moment: 12 september 2012
- 4e go/no go moment: 21 november 2012

Tijdens het 2e go/no go moment vond ons college het te vroeg om in te stemmen met de ter besluitvorming voorliggende Hoofdlijnennotitie Dienstverleningsmodel. Wij hebben besloten dat wij het traject wel willen voortzetten, maar in een langzamer tempo en onder voorwaarde dat de volgende punten worden uitgewerkt:

- een uitgebreide analyse van verschillende dienstverleningsmodellen op basis van een vergelijking van voor- en nadelen op het gebied van effectiviteit, efficiency, klantgerichtheid, zodat een onderbouwde keuze voor een dienstverleningsmodel kan worden gemaakt
- een procesbeschrijving voor de communicatie met en het betrekken van de ondernemingsraden

In een memo van 22 mei is de raad hierover geïnformeerd.

Het college van Langedijk heeft hetzelfde besluit genomen. Als gevolg hiervan zijn de gemeenten Bergen en Langedijk door de portefeuillehouders van de andere gemeenten uitgenodigd een memo te maken waarin is verwoord welke informatie nog ontbreekt om een goed besluit te kunnen nemen. Deze memo is als bijlage toegevoegd. Onze vragen richten zich op de volgende drie punten:

1. De positie van het WNK binnen het dienstverleningsmodel

2. De kwaliteit van dienstverlening gekoppeld aan financiën
3. Het betrekken van de ondernemingsraden

In het Pora SZ is afgesproken dat de vragen die we hierover hebben worden beantwoord voor het volgende (3^e) go/no go moment en de beslissing over het 2^e go/no go moment dan te nemen. Dit beslismoment is verschoven naar oktober. De nieuwe planning ziet er als volgt uit:

- 2e en 3e go/no go moment: 10 oktober 2012
- 4e go/no go moment: 21 november 2012

Op dit moment wordt de nota die op 10 oktober wordt besproken in het Pora SZ voorbereid. In de ARC van 18 oktober informeren we de raad over de inhoud van deze nota en ons besluit hierover.

Bijlagen

- Notitie Omschrijving nader onderzoek regionale samenwerking Sociale Zaken, 5 juli 2012, opgesteld door de gemeenten Bergen en Langedijk

Bijlage

Notitie Omschrijving nader onderzoek regionale samenwerking Sociale Zaken, 5 juli 2012, opgesteld door de gemeenten Bergen en Langedijk

1. Inleiding

De colleges van de gemeenten Bergen en Langedijk hebben besloten dat zij verder willen met het onderzoek naar de regionale samenwerking van sociale diensten. Beide colleges willen wel dat een aantal zaken verder wordt uitgezocht en hebben het volgende besloten:

- *dat we het traject om te komen tot een intensieve samenwerking op het gebied van sociale zaken willen voortzetten, maar dat het op dit moment te vroeg is om in te stemmen met de voorliggende Hoofdlijnennotitie Dienstverleningsmodel*
- *dat we het traject om te komen tot samenwerking willen voortzetten in een langzamer tempo dan tot nu toe is aangehouden en dat uitwerking van de volgende punten voorwaarde zijn voor het vervolg:*
 - *een uitgebreide analyse van verschillende dienstverleningsmodellen op basis van een vergelijking van voor- en nadelen op het gebied van effectiviteit, efficiency, klantgerichtheid, zodat een onderbouwde keuze voor een dienstverleningsmodel kan worden gemaakt*
 - *een procesbeschrijving voor de communicatie met en het betrekken van de ondernemingsraden*

In het Pora Sociale Zaken van 20 juni jl hebben de regionale portefeuillehouders afgesproken dat de gemeenten Bergen en Langedijk duidelijk omschrijven welke informatie zij nodig hebben om een beslissing over de voortgang van de regionale samenwerking te kunnen nemen. Dat doen wij in deze notitie.

Deze notitie bespreken we in het Pora Sociale Zaken van 11 juli. In het Pora van 20 juni jl is besloten dat de projectleiding in de zomermaanden de betreffende informatie verzamelt. Wij stellen voor de onderzoeksvragen op te nemen in de totaalplanning en deze te koppelen aan het volgende go/no go moment in september.

2. Onderwerpen voor nadere uitwerking

In deze notitie richten wij ons vooral op de inhoudelijke vragen die wij hebben bij de Hoofdlijnennotitie, d.d. maart 2012. Daarbij willen wij benadrukken dat de kwaliteit van dienstverlening voor ons het belangrijkste uitgangspunt is in het vormgeven van een dienstverleningsmodel. We werken voor onze klanten. De kosten van de dienstverlening zijn voor ons volgend op het gekozen kwaliteitsniveau. Wij vragen om een lager tempo van dit project omdat wij een zorgvuldig proces willen, waarin we de juiste afwegingen kunnen maken over die kwaliteit. Er zijn veel ontwikkelingen binnen het maatschappelijk domein, zoals de drie decentralisaties en de kanteling binnen de WMO. Als gemeenten denken we niet alleen na over samenwerking in de regio, maar ook over sterkere verbindingen tussen beleidsvelden. Wij denken dat een lager tempo van dit project ons beter in staat stelt om de dienstverlening van sociale zaken goed in te passen in een integrale werkwijze op maatschappelijk gebied.

Hieronder benoemen wij de onderwerpen waarvan wij een nadere uitwerking noodzakelijk vinden voordat er binnen onze colleges een positief besluit kan worden genomen omtrent het 2^e go/no go moment in het project. Per onderwerp formuleren wij zo concreet mogelijk welke informatie wij nodig hebben, welke vragen moeten worden beantwoord en welke informatie er volgens ons nu nog ontbreekt.

1. De positie van het WNK binnen het dienstverleningsmodel
2. De kwaliteit van dienstverlening gekoppeld aan financiën

3. Het betrekken van de ondernemingsraden

Hieronder werken wij deze punten verder uit en benoemen wij per onderwerp actiepunten. Een samenvatting van de actiepunten hebben we als bijlage toegevoegd.

2.1 De positie van het WNK

In de Hoofdlijnennotitie Dienstverleningsmodel worden vier dienstverleningsmodellen gepresenteerd en de voorkeur uitgesproken voor variant 3. De beschrijving van de dienstverleningsmodellen richt zich vooral op de plaats en positie van 'het huidige SW-bedrijf' (WNK) en de voor- en nadelen die daarbij horen. Wij vinden de informatie in deze beschrijving onvoldoende om een goed onderbouwde keuze te kunnen maken voor één van de modellen.

In paragraaf 4a van de Hoofdlijnennotitie wordt het onderzoeksrapport¹ genoemd dat Ernst & Young in het kader van de herstructurering WSW heeft gedaan. Hierin worden aanbevelingen gedaan die ingaan tegen de keuze voor voorkeursvariant 3 (bijvoorbeeld kosten en imago). Dat is wat ons betreft aanleiding voor een beter en completer onderzoek naar de dienstverleningsmodellen. In de genoemde paragraaf staat ook de zin 'In een nadere uitwerking van het dienstverleningsmodel zullen zowel de opties en adviezen van Ernst & Young als de in deze nota beschreven scenario's nader worden onderzocht'. Daarbij geeft de projectgroep dus ook al aan dat er meer informatie nodig is om een definitieve keuze te maken. Het is ons echter niet duidelijk hoe, wanneer en door wie dit onderzoek uitgevoerd wordt.

Binnen het genoemde onderzoek moet in ieder geval een nadere uitwerking komen van de voor- en nadelen van de verschillende modellen. Deze zijn nu wel kort opgenomen in de Hoofdlijnennotitie en de daarbij behorende Oplegger, d.d. mei 2012, maar deze zijn voor ons niet voldoende onderbouwd en daardoor onduidelijk. Voor zover ons bekend ligt er geen verdere uitwerking van de voor- en nadelen onder de beschrijvingen die in H4 staan. Daardoor is het niet mogelijk de argumenten bij de voor- en nadelen goed te volgen en te begrijpen. Daarnaast vinden wij dat er informatie ontbreekt, bijvoorbeeld over financiële voor- en nadelen van de verschillende modellen. In het onderzoek moet rekening worden gehouden met het feit dat WNK weliswaar bestaat uit een SW- en een Re-integratieonderdeel, maar dat beide onderdelen wel één bedrijf vormen (ofwel: beslissingen over het ene onderdeel hebben gevolgen voor het andere onderdeel en het totale bedrijf).

Acties

- A. Afspraak over hoe, wanneer en door wie het nadere onderzoek naar de verschillende dienstverleningsmodellen, en in het bijzonder de positie van het WNK, wordt uitgevoerd.
- B. Een verdere uitwerking, onderbouwing en beschrijving van de in H4 van de Hoofdlijnennotitie opgenomen beschrijving van de modellen. Wat nu ontbreekt is een heldere uitleg over waarom iets een voordeel of een nadeel is. Dit moet worden toegevoegd.
- C. Een aanvullend onderzoek waarvan de uitkomsten helpen de volgende vragen te beantwoorden:
 - o Effectiviteit
 - Wat betekent een splitsing van het SW- en Re-integratiebedrijf voor de effectiviteit van beide bedrijfsonderdelen (aantal binnen te halen opdrachten, aantal succesvolle plaatsingen, uitstroomcijfers)
 - Wat betekent een volledige samenvoeging van het WNK met de intergemeentelijke samenwerkingsorganisatie voor de effectiviteit?
 - Wat betekent een gedeeltelijke samenvoeging (variant 3) voor de effectiviteit van zowel het samenwerkingsverband als het overblijvende SW-bedrijf?
 - o Efficiency

¹ WNK Bedrijven en de WWNV, Inhoudelijke en financiële consequenties van verschillende uitvoeringsvarianten, Ernst & Young.

- Wat betekent een splitsing van het SW- en Re-integratiebedrijf voor de financiën/bedrijfsvoering van WNK?
- Wat kost het ontbinden / opheffen van de GR WNK (tov wat kost het intact laten)?
- Wat kost het volledig uitbesteden van de taken in het kader van de WSW en in het kader van re-integratie (tov wat kost het nu)?
- Klantgerichtheid
 - Wat betekent een splitsing van het SW- en Re-integratiebedrijf voor de deelnemers aan de SW en/of re-integratietrajecten?
 - Wat verandert er voor de deelnemers van re-integratietrajecten wanneer we volgens scenario 3 gaan werken?
 - Welke voor- en nadelen hebben de verschillende modellen voor de medewerkers van de gemeenten en van WNK?
 - Welke voor- en nadelen hebben de verschillende modellen voor werkgevers waarmee we willen samenwerken?

2.2 Kwaliteit van dienstverlening gekoppeld aan financiën

Eén van onze uitgangspunten bij het aangaan van de regionale samenwerking is dat de kwaliteit van dienstverlening er voor onze klanten niet op achteruit mag gaan. De samenwerking zou de kwaliteit van de dienstverlening moeten verbeteren. In het Plan van aanpak/Projectplan, d.d. okt. 2011, staat onder Stap 2 een aantal onderwerpen genoemd waarover we gezamenlijke uitgangspunten moeten formuleren, waaronder het 'beoogde prestatieniveau'. In het Plan van aanpak/Projectplan staat: "Daarbij moet worden gedacht aan doelstellingen ten aanzien van de instroom en uitstroom van cliënten, de professionaliteit en continuïteit van de dienstverlening en kwaliteitsaspecten als doorlooptijden, foutenpercentages en tevredenheidsscores". Op dit moment hebben wij hier nog geen gezamenlijke uitgangspunten over opgesteld. Wij vinden dat dit wel moet gebeuren en dat dit nodig is om als gemeenten een goede afweging te kunnen maken voor het kwaliteitsniveau van onze toekomstige dienstverlening.

Wij willen als gemeenten kunnen kiezen uit verschillende kwaliteitsniveaus. Wij zien graag enkele verschillende niveaus in kwaliteit van dienstverlening, gebaseerd op de hiervoor genoemde factoren, met de bijbehorende kosten uitgewerkt. Wij willen dat deze opdracht expliciet wordt belegd binnen de werkgroep dienstverlening en willen een duidelijke afspraak over wanneer deze opdracht gereed is.

In de projectgroep is verschillende keren uitgesproken dat ook het zogenaamde Cafetariamodel tot de mogelijkheden behoort. Bij dit model is het mogelijk per gemeente een keuze te maken wat betreft de diensten die je wel of niet regionaal organiseert. Voorbeelden hiervan zijn het behoud van een eigen front office in de gemeente en de handhaving van het gemeentelijk armoedebeleid. Tot nu toe is er geen inventarisatie gedaan van wensen van de verschillende gemeenten over welke diensten zij wel en niet gezamenlijk willen uitvoeren. Voordat we als gemeenten kunnen bepalen welke diensten we wel en niet gezamenlijk willen uitvoeren is het in ieder geval nodig dat we gezamenlijke uitgangspunten formuleren voor het werken met het Cafetariamodel. Ook hier geldt dat om de afweging goed te kunnen maken het nodig is het dienstverleningsmodel te kunnen beoordelen op kwaliteit.

Acties

- D. Het vaststellen van gezamenlijke uitgangspunten voor het beoogde prestatieniveau van de nieuwe organisatie.
- E. Binnen de werkgroep dienstverlening komt een uitwerking van verschillende niveaus van dienstverlening (gebaseerd op de factoren zoals geformuleerd in het Projectplan/Plan van aanpak op p.9, 2^e bullet 'het beoogde prestatieniveau') met de daarbij behorende kosten met daarbij een planning en datum van oplevering.
- F. Hierop aansluitend willen wij een verkenning van wensen en een uitwerking van gezamenlijke uitgangspunten (en indien wenselijk bijbehorende kosten) voor het werken met het

Cafetariamodel. Daarbij kunnen we ons baseren op de 'functies front en back offices' zoals deze zijn opgenomen in H3 van de Hoofdlijnennotitie.

2.3 Het betrekken van de ondernemingsraden

Wij vinden het belangrijk dat de ondernemingsraden bij het project worden betrokken. Naast dat dit een verplichting is op het moment dat we (delen van) diensten gaan samenvoegen, willen wij in de eerste plaats zorgvuldig zijn ten aanzien van ons personeel. Wij zouden graag zien dat het overleg met de OR-en wordt opgenomen in het bestaande planningsoverzicht en dat er een procesbeschrijving voor de communicatie met en het betrekken van de ondernemingsraden wordt opgesteld. Daarbij willen we dat de Ondernemingsraden, evenals de gemeentesecretarissen, bij ieder go/no go moment actief wordt geïnformeerd en wordt meegenomen in het proces.

Acties

G. Het overleg met de ondernemingsraden opnemen in het bestaande planningsoverzicht en het opstellen van een procesbeschrijving voor de communicatie met en het betrekken van de ondernemingsraden.

3. Tot slot

Wij realiseren ons dat we in deze notitie veel vragen neerleggen. We hopen hiermee aan de andere gemeenten uit te leggen welke onduidelijkheden er voor ons zijn en hoe belangrijk wij deze vinden. Ook willen wij nog eens benadrukken dat we veel waarde hechten aan een zorgvuldig proces. In deze notitie zijn wij vooral ingegaan op 'wat' we willen weten, maar ook 'hoe' we tot samenwerking komen is van belang. Wij denken daarbij aan een heldere definitie van de verschillende (grote en kleine) beslismomenten in het project en afspraken over wie wanneer welke beslissingen neemt. Daarbij vinden we dat het in ieder geval goed is om de verschillende go/no go momenten met elkaar te concretiseren, zodat hier een meer gezamenlijk beeld van ontstaat. Dit hebben wij nodig om een goed gefundeerd besluit te kunnen nemen en dat besluit te kunnen verantwoorden aan onze inwoners, raden en ons personeel.

Bijlage: Complete Actielijst

- A. Afspraak over hoe en wanneer het nadere onderzoek naar de verschillende dienstverleningsmodellen, en in het bijzonder de positie van het WNK, plaatsvindt.
- B. Een verdere uitwerking, onderbouwing en beschrijving van de in H4 van de Hoofdlijnennotitie opgenomen beschrijving van de modellen. Wat nu ontbreekt is een heldere uitleg over waarom iets een voordeel of een nadeel is. Dit moet worden toegevoegd.
- C. Een aanvullend onderzoek waarvan de uitkomsten helpen de volgende vragen te beantwoorden:
 - Effectiviteit
 - Wat betekent een splitsing van het SW- en Re-integratiebedrijf voor de effectiviteit van beide bedrijfsonderdelen (aantal binnen te halen opdrachten, aantal succesvolle plaatsingen, uitstroomcijfers)
 - Wat betekent een volledige samenvoeging van het WNK met de intergemeentelijke samenwerkingsorganisatie voor de effectiviteit?
 - Wat betekent een gedeeltelijke samenvoeging (variant 3) voor de effectiviteit van zowel het samenwerkingsverband als het overblijvende SW-bedrijf?
 - Efficiency
 - Wat betekent een splitsing van het SW- en Re-integratiebedrijf voor de financiën/bedrijfsvoering van WNK?
 - Wat kost het ontbinden / opheffen van de GR WNK (tov wat kost het intact laten)?
 - Wat kost het volledig uitbesteden van de taken in het kader van de WSW en in het kader van re-integratie (tov wat kost het nu)?
 - Klantgerichtheid
 - Wat betekent een splitsing van het SW- en Re-integratiebedrijf voor de deelnemers aan de SW en/of re-integratietrajecten?
 - Wat verandert er voor de deelnemers van re-integratietrajecten wanneer we volgens scenario 3 gaan werken?
 - Welke voor- en nadelen hebben de verschillende modellen voor de medewerkers van de gemeenten en van WNK?
 - Welke voor- en nadelen hebben de verschillende modellen voor werkgevers waarmee we willen samenwerken?
- D. Het vaststellen van gezamenlijke uitgangspunten voor het beoogde prestatieniveau van de nieuwe organisatie.
- E. Binnen de werkgroep dienstverlening komt een uitwerking van verschillende niveaus van dienstverlening (gebaseerd op de factoren zoals geformuleerd in het Projectplan/Plan van aanpak op p.9, 2^e bullet 'het beoogde prestatieniveau) met de daarbij behorende kosten met daarbij een planning en datum van oplevering.
- F. Hierop aansluitend willen wij een verkenning en uitwerking van uitgangspunten, diensten en bijbehorende kosten voor het werken met het Cafetariamodel. Op basis van dit onderzoek kunnen gemeenten kiezen of we diensten regionaal of lokaal organiseren. Daarbij kunnen we ons baseren op de 'functies front en back offices' zoals deze zijn opgenomen in H3 van de Hoofdlijnennotitie.
- G. Het overleg met de ondernemingsraden opnemen in het bestaande planningsoverzicht en het opstellen van een procesbeschrijving voor de communicatie met en het betrekken van de ondernemingsraden.