

## **Achtergrondnotitie herpositionering OKZ bij SWT**

Opgesteld door: Kevin Meijer, SBR

Datum: september 2022

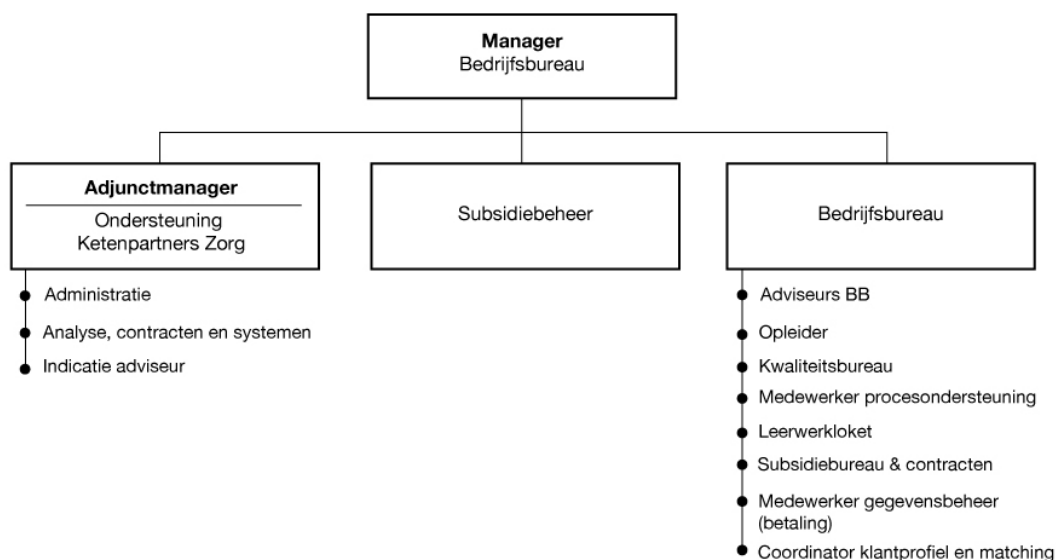
Deze notitie beschrijft de achtergrond en het proces tot nu toe bij het voorstel tot de herpositionering van de Administratie Ondersteuning Ketenpartners Zorg (OKZ). De Administratie OKZ maakt op dit moment onderdeel uit van het Bedrijfsbureau W&I. Voorgesteld wordt om dit extern onder te brengen bij Stichting Wijkteams Arnhem (SWT).

### **Aanleiding en proces tot nu toe**

De omgeving waarin en waarvoor cluster Werk & Inkomen (W&I) werkt, is de afgelopen jaren flink veranderd. Om optimaal te kunnen werken aan zijn doel - zoveel mogelijk Arnhemmers naar werk leiden- was het noodzakelijk om W&I te laten aansluiten bij deze veranderende omgeving. Dit heeft in april 2019 geleid tot het organisatieplan voor het cluster W&I, gevolgd door een reorganisatie van het cluster. Daarbij is gebiedsgericht, integraal en methodisch werken als uitgangspunt vastgesteld.

Bij de reorganisatie zijn de taken van de toenmalige afdeling Ondersteuning Sociaal Domein (OSD) één op één overgegaan naar het Bedrijfsbureau W&I.

Het huidige Bedrijfsbureau W&I bestaat uit een drietal onderdelen die ieder een eigen specifiek aandachtsveld binnen de organisatie ondersteunen en is gebaseerd op eerdere organisatorische afwegingen. Het huidige Bedrijfsbureau W&I was tot de reorganisatie van de andere afdelingen binnen W&I (en is nog steeds, omdat OSD één op één is overgegaan naar het Bedrijfsbureau W&I) als volgt ingericht:



De focus van de reorganisatie lag in de eerste fase op het primaire proces en daarmee op de inrichting en werkwijze van de Gebiedsteams. Een andere wijze van werken in het primair proces vraagt natuurlijk ook om een passende ondersteuning. Daarom is vervolgens onderzocht hoe de inrichting van het Bedrijfsbureau hierop het beste kan aansluiten.

De afdelingsmanager van het Bedrijfsbureau heeft begin 2022 een notitie afgerond met de visie op de herziene inrichting van het Bedrijfsbureau in aansluiting op de nieuwe werkwijze van Werk & Inkomen. Om te komen tot deze voorgestelde nieuwe inrichting had zij gedurende 2021 onderzoek gedaan. Op basis van dat onderzoek en de ervaringen die dat jaar waren opgedaan, is een beeld opgebouwd van de ondersteuningsbehoefte van het cluster Werk & Inkomen. En ook hoe de verschillende rollen en taken binnen en buiten het cluster goed op elkaar kunnen aansluiten.

Deze notitie bevatte vier voorstellen:

1. De administratie van jeugd en de WMO voorzieningen wonen, rollen en vervoer die nu nog binnen het Bedrijfsbureau zit, samen te voegen met de administratie binnen de sociale wijkteams.
2. De inkooptaken voor de hulpmiddelen over te brengen naar de MGR.
3. De operationele adviserende taken bij SBR te positioneren.
4. De taken rondom de gehandicaptenparkeerkaarten onder te brengen bij Vergunning en Handhaving.

De notitie is op begin 2022 behandeld in het MTA en besloten is de voorstellen niet over te nemen. De reden hiervoor was het voorstel om de operationele adviserende taken bij SBR te positioneren (voorstel 3), terwijl op dat moment, en nu nog steeds, binnen SBR een herinrichtingsdiscussie speelt. Eén van de kernvragen daarbij is of operationele taken wel of niet binnen SBR belegd moeten worden.

Het was dus niet het juiste moment om te besluiten over de overgang van taken van het Bedrijfsbureau W&I naar SBR. Het gevolg van de complexe situatie rondom voorstel 3 was dat ook op de andere voorstellen geen besluit is genomen.

Voorstel 1 is echter zeer belangrijk voor het Programma Zorg Dichterbij. Uitvoering van dit voorstel leidt tot verbetering van de werkprocessen rondom de administratie van Jeugd en WMO in termen van robuustheid van het administratieve team en efficiency van de inrichting van de administratieve processen.

De clustermanager W&I, de afdelingsmanager Bedrijfsbureau W&I, de programmamanager Zorg Dichterbij, de senior bestuursadviseur Bedrijfsvoering Zorg Dichterbij en de bestuurder van SWT hebben de ontstane situatie besproken.

Besloten is om de samenvoeging van de Administratie OKZ met de administratie bij SWT en de positionering hiervan binnen SWT als apart voorstel te agenderen. Trekker hiervan is de senior bestuursadviseur Bedrijfsvoering.

### **Hoe is de huidige inrichting en positionering team OKZ, onderdeel Administratie, ontstaan?**

Vanuit het uitgangspunt om regiegemeente te zijn, is de lokale toegang tot zorg extern belegd bij de Stichting Wijkteams Arnhem (SWT). SWT fungeert als uitvoeringsorganisatie voor de gemeente Arnhem met betrekking tot de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet, het Vervoer (leerling en maatwerk) en een deel van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs). Daarnaast zijn de wijkteams verantwoordelijk voor enkele taken uit de Participatiewet.

In het verlengde van de lijn dat uitvoerende taken zoveel mogelijk extern worden belegd, is de administratieve backoffice (met name de controle en uitbetaling van declaraties) belegd bij Zorg-Lokaal, een externe partij.

Binnen het Bedrijfsbureau van het cluster W&I is het team van OKZ gepositioneerd. Dit team is verantwoordelijk voor een aantal zorgtaken:

- Administratie
- Analyse, contracten en systemen
- Indicatie adviseur



Team administratie binnen OKZ verricht administratieve zorgtaken op het gebied van Jeugd, Wmo en wonen, rollen en vervoer). Het team borgt onder andere dat het hele netwerk van alle partijen die een rol hebben in de registratie en levering van zorg, tijdig en op een goede wijze op elkaar aangesloten blijven. OKZ heeft geen raakvlakken met de opgave en koers van Werk & Inkomen; zij ondersteunt andere organisatieonderdelen binnen en buiten de gemeente Arnhem.

Bij de decentralisatie van de zorgtaken per 01-01-2015 kwam er veel op de gemeentelijke organisatie af. De gemeente Arnhem heeft bij de inrichting van deze taken de aansluiting gezocht bij haar organisatie uitgangspunten, waarbij uitvoerende taken zoveel mogelijk op afstand georganiseerd worden. Gezien de specialistische inhoudelijke kennis en de systemen die daarvoor nodig zijn, heeft de gemeente er voor gekozen de administratieve backoffice zoveel mogelijk extern te beleggen bij Zorg-Lokaal. Ook is een deel van de administratieve verwerking ondergebracht bij SWT. Beleidsmatige keuzes uit die periode betekenden dat opknippen van de administratieve uitvoering noodzakelijk was en niet alle administratieve verwerking op dat moment is ondergebracht bij SWT en Zorg-Lokaal.

Waarom bleef een deel van de administratieve afwikkeling binnen de Arnhemse organisatie?

- SWT werd bij de start zo plat mogelijk ingericht, met zo min mogelijk "overhead"-taken. *Sindsdien is duidelijk geworden dat het juist efficiënter is een aantal administratieve taken dichtbij de uitvoering (SWT) te beleggen en is binnen SWT inmiddels ook een team administratie ontstaan. Binnen SWT is nu ook de beweging om meer administratieve taken weg te halen bij coaches en centraal te beleggen, zodat coaches meer tijd krijgen voor hun kerntaken.*
- In het kader van het borgen van de privacy was het standpunt destijds dat het niet wenselijk was dat de wijkcoaches inzicht zouden hebben in door andere verwijzers geïndiceerde zorg. *Inmiddels is duidelijk dat het voor wijkcoaches helpend is als zij wél inzicht hebben in alle zorg die inwoners ontvangen én zijn er vanuit privacy-oogpunt geen belemmeringen meer om hen inzicht te geven in deze informatie.*

Alhoewel de zorgtaken geen inhoudelijke raakvlakken hebben met W&I, is er destijds toch voor gekozen om deze taken binnen W&I te positioneren. Dit vanuit de gedachte dat er binnen W&I al gelijkwaardige functies administratieve functies bestonden. Hierdoor zou onderlinge vervangbaarheid geborgd en kwetsbaarheid verminderd kunnen worden.

De praktijk heeft echt uitgewezen dat de onderlinge kruisbestuiving en vervanging veel lastiger is dan bij het samenbrengen van de taken was voorzien. Dit heeft te maken met het feit dat er werkinhoudelijk grote verschillen zijn, met name:

|                               | <b>W&amp;I</b>  | <b>Zorg</b>                     |
|-------------------------------|-----------------|---------------------------------|
| <b>Wetten</b>                 | Participatiewet | Jeugdwet, Wmo 2015              |
| <b>Uitvoeringsorganisatie</b> | Cluster W&I     | SWT                             |
| <b>Gebruikte systemen</b>     | Suite           | Zorgportaal, WIZ-portaal, Suite |

In de praktijk bleken de administratieve vakgebieden voor een medewerker niet te combineren te zijn, omdat ze inhoudelijk te veel van elkaar verschillen en het noodzakelijk is routine op te bouwen door werkzaamheden regelmatig uit te voeren.

### **Onderzoek positionering administratie OKZ**

Om te komen tot een goed en gedragen advies is er onderzoek gedaan naar de afwegingen die geleid hebben tot de huidige inrichting (zie hiervoor). Daarnaast zijn er medewerkers gesproken om een beeld te krijgen van hun huidige werkzaamheden en het speelveld waarbij zij opereren. Naast de gesprekken met de medewerkers van het team zijn binnen en buiten de organisatie gesprekken gevoerd om een goed beeld te krijgen van het speelveld en de keuzes die gemaakt kunnen worden. Gesprekken zijn gevoerd met:

- GMT en MT W&I
- Programmamanager Zorg Dichterbij en Doorbraak naar Werk
- Sociale Wijkteams
- Sr. bestuursadviseurs sociaal en economisch domein
- Sr. Adviseur financieel en strategisch beleid

Bij deze gesprekken is verkend of het logisch is om de taken en rollen binnen het Bedrijfsbureau te organiseren of dat taken beter op een andere plek binnen of buiten de organisatie gepositioneerd kunnen worden.

Tenslotte is er een aantal medewerkersbijeenkomsten georganiseerd waar de medewerkers van de zorgadministratie en het huidige Bedrijfsbureau input hebben kunnen geven op het concept inrichtingsvoorstel.

Hieruit komt het volgende beeld naar voren:

De uitvoeringsopgave van W&I is omvangrijk waardoor alle aandacht uitgaat naar de participatie opgave. Met een volledige focus op deze opgave krijgen andere aandachtsgebieden binnen het Bedrijfsbureau niet die aandacht die zij verdienen en nodig hebben. Het zorglandschap en haar omgeving is na de positionering van OKZ binnen W&I verder doorontwikkeld. Deze ontwikkeling heeft ook de weg geopend voor andere keuzes.

Met de recentelijke veranderingen in de wettelijke bepalingen als ook de systeemontwikkeling kan de keuze gemaakt worden om de administratieve taken te bundelen. In de lijn van eerdere

organisatorische keuzes wordt voorgesteld om de administratieve taken te bundelen binnen de wijkteams. Hiermee wordt onder meer de huidige kwetsbaarheid van de administratieve uitvoering verminderd. Daarnaast wordt de slagkracht en professionalisering vergroot als ook de lijnen korter tussen de wijkcoaches en de administratie. Het samenvoegen van de administraties doet daarnaast geen afbreuk aan de regievoering door de gemeente.