

# duurzaam sociaal domein



Stand van zaken mei 2023

## Inhoud

Inleiding .....	3
Totstandkoming van het programma Duurzaam Sociaal Domein .....	3
Uitvoeringsstrategie Duurzaam Sociaal Domein .....	4
Resultaat voor onze inwoners .....	6
Afwikkeling van het programma Duurzaam Sociaal Domein .....	6
Stand van zaken programmalijnen Duurzaam Sociaal Domein .....	7
Programmalijn 1 – Strategie .....	7
Programmalijn 2 - Structuur & Bemensing .....	9
Programmalijn 3 - Leren & Ontwikkelen .....	10
Programmalijn 4 – Processen .....	11
Programmalijn 5 – Systemen .....	12
Programmalijn 6 – Stuurinformatie .....	13
Bijlage: Routekaart Programma Duurzaam Sociaal Domein .....	14
Bijlage: Uitvoeringsstrategie Programma Duurzaam Sociaal Domein .....	15
Bijlage: Lijst van raadsinformatie(-brieven) en besluiten .....	16

## Inleiding

---

Als gemeentelijke overheid spelen we een belangrijke rol in het leven van onze inwoners. Vanuit onze gemeentelijke sociale opgaven doen we dit voor die mensen die ons het hardste nodig hebben. De regelingen, voorzieningen en diensten waarop onze inwoners op kunnen terugvallen op momenten dat het leven tegen zit zijn divers. We bieden onze inwoners bestaanszekerheid en gelijke kansen door bijvoorbeeld het verstrekken van uitkeringen, het bieden van schuldhulpverlening, of het inzetten van jeugdhulp, preventieve inzet op vroegtijdig schoolverlaters, taalmaatjes, hulp bij het huishouden, een vervoersvoorziening op maat. We ondersteunen daar waar noodzakelijk en sluiten aan bij wat nodig is. Dit is – in deze periode van teruglopende welvaart in een complexer wordende samenleving – een grote opgave voor de gemeente. Het vereist dat we kunnen meebewegen met vragen uit de samenleving en de door het Rijk beschikbaar gestelde middelen.

Om mee te kunnen bewegen met wat inwoners van ons vragen binnen de financiële kaders die wij daarvoor beschikbaar hebben is het programma Duurzaam Sociaal Domein uitgevoerd met de specifieke opdracht een versnelling te realiseren in de gewenste verbeteringen van onze gemeentelijke dienstverlening<sup>1 2</sup>.

### Programmaopdracht

Duurzame verbeteringen realiseren binnen het sociaal domein, waardoor de gemeente Maastricht in staat is om efficiënter en effectiever te werken en beter te voldoen aan de behoeften van de inwoners.

## Totstandkoming van het programma Duurzaam Sociaal Domein

Net als veel andere gemeenten ondervindt de gemeente Maastricht uitdagingen bij het uitvoeren van de diverse taken die vaak wettelijk verplicht zijn en het hanteren van de financiële kaders die daarvoor door het Rijk zijn vastgesteld. Om deze uitdagingen aan te pakken, is het programma Duurzaam Sociaal Domein ontwikkeld na een grondige analyse van verschillende rapporten die de prestaties van de gemeente hebben beoordeeld na de decentralisaties van Participatie, Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp.

Tabel 1: overzicht rapportages

Rapporten decentralisaties	
Bestuursopdracht draaiknoppen sociaal domein 2017-2020	Ontwikkelagenda 2020 e.v. (gemeentebreed)
Onderzoek F-Fort: evaluatie Zorg-Inkoop ZLB 2019	Bezuinigingen & beleidsmatige maatregelen 2021 e.v.
Transformatie SZMH & evaluatie 2018-2020	Verbeterplan Sociaal Domein 2021-2022
Veranderprogramma organisatieontwikkeling Sociaal 2019 e.v.	Noodplan Jeugd 2020 e.v.
KPMG-onderzoek: adviezen verbeterinitiatieven 2019	VNG-visitatie Financiële Beheersbaarheid Sociaal Domein

<sup>1</sup> Raadsinformatiebrief samenhang VNG - Sociale Visie - DSD (kenmerk 2021-31239).

<sup>2</sup> Raadsnota Budget Uitvoeringsplan Duurzaam Sociaal Domein 2021-2022 (kenmerk 65-2021).

In 2021 heeft het college specifiek verzocht om een analyse van een aantal van deze rapporten, door de VNG-visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein. Deze commissie heeft een overkoepelend rapport uitgebracht met aanbevelingen om een verbeterproces te starten in het sociaal domein. Hierbij lag de focus op het maken van gedragen keuzes en het creëren van duidelijkheid over de rollen, taken en verantwoordelijkheden. De bevindingen en aanbevelingen uit de verschillende onderzoeken en het rapport van de VNG-visitatiecommissie zijn samengebracht in het Uitvoeringsplan Duurzaam Sociaal Domein, dat in 2021 werd geïmplementeerd.



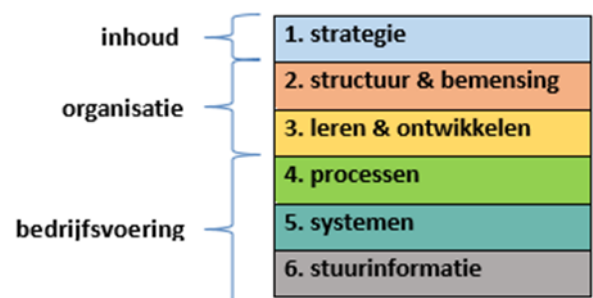
### Uitvoeringsstrategie Duurzaam Sociaal Domein

Binnen het programma Duurzaam Sociaal Domein is – in lijn met de sociale visie 2040 – kritisch gekeken naar de manier waarop wij de ondersteuning van onze inwoners moeten organiseren. Om te kunnen voldoen aan deze opdracht werkt het programma vanuit een drietal kerndoelen:



Bovenstaande kerndoelen zijn vertaald die drie ontwikkelsporen: *inhoud*, gericht op de eerste twee hierboven genoemde doelstellingen met betrekking tot onze dienstverlening en de sporen *organisatie* en *bedrijfsvoering*, die gericht zijn op het derde doel: het beheersbaar en bestuurbaar maken van het domein sociaal.

Figuur 1: overzicht sporen en programmalijnen DSD



Het programma Duurzaam Sociaal Domein is vooral een intern gericht ontwikkelprogramma, opgezet om in korte tijd een forse versnelling te geven aan benodigde interne veranderingen die onze medewerkers in staat moeten stellen in te kunnen spelen op vragen van onze inwoners, binnen de financiële kaders. Ieder van de drie ontwikkelsporen is uitgewerkt in een programmalijn met bijbehorende doelstellingen.

Tabel 2: kerndoelen DSD

Ontwikkelspoor	Programmalijn	Doelstelling
Inhoud		
	Strategie	Het creëren van samenhangende strategieën op het gebied van verwerving en toegang die bijdragen aan de hoofddoelen van een Duurzaam Sociaal Domein.
Organisatie		
	Structuur en bemensing	Een organisatie-inrichting die het primaire proces optimaal en duurzaam ondersteunt.
	Leren en ontwikkelen	Adequate cultuuromslag in het totale Sociaal Domein, naar een bedrijfscultuur die zich kenmerkt door klantgerichtheid, kostenbewustzijn en resultaatgerichtheid.
Bedrijfsvoering		
	Processen	In control komen door het vaststellen en implementeren van heldere producten en processen.
	Systemen	Realiseren van op elkaar aansluitende systemen, zowel ter ondersteuning van primair proces als bedrijfsvoering.
	Stuurinformatie	In control komen door de continue beschikbaarheid van de juiste informatie om te kunnen sturen op het te bereiken resultaat.

Via het programma Duurzaam Sociaal Domein ondersteunen we onze medewerkers, zodat zij in staat zijn om die laagdrempelige toegang te kunnen zijn die wij voor onze inwoners wensen én zij in staat zijn om steeds af te wegen: welke ondersteuning is hier passend bij de omstandigheden van deze inwoner. We hebben daarom veel werkprocessen opnieuw ingericht, zodat ze echt ondersteunend zijn aan het werk van onze medewerkers. Daarnaast hebben we gebruikersvriendelijke applicaties geïmplementeerd en duidelijke (stuur-)informatie beschikbaar gesteld. Dit alles stelt onze medewerkers in staat om beter in te spelen op de vragen van onze inwoners.

Ook levert de programmalijn *stuurinformatie* een verbetering op van de kwaliteit van de beschikbare informatie over onze dienstverlening. Voor onze medewerkers in de maandelijkse sturingsgesprekken en voor het college en raad in de P&C cyclus.

## Resultaat voor onze inwoners

Het programma Duurzaam Sociaal Domein is opgezet om de toegankelijkheid en klantvriendelijkheid van onze dienstverlening aan onze inwoners te vergroten. Dat betekent dat er voor onze inwoners merkbare effecten zijn rondom de toegang tot onze dienstverlening. We zijn goed bereikbaar en wanneer een inwoner belt, krijgt deze direct een medewerker aan de telefoon die antwoord kan geven op algemene vragen. Voor complexere vragen wordt de inwoner doorverbonden met een van onze gemeentelijke consulenten. Samen wordt gezocht naar de beste passende oplossing bij de vraag die is gesteld. Ook blijft een consulent die betrokken is bij wat meer complexe vraagstukken het vaste aanspreekpunt.

Onze inwoners merken verder dat onze medewerkers werken vanuit een gemeenschappelijke visie en aanpak, waardoor duidelijk is weten wat inwoners kunnen verwachten. We werken daarbij vanuit het tweede kerndoel van het programma: het bevorderen van zelf- en samenredzaamheid van onze inwoners. We kijken vanuit de positieve gezondheidsbenadering naar vraagstukken op verschillende levensgebieden. Zo denken we actief mee over geldzorgen en andere vormen van ondersteuning. De nadruk ligt op wat de inwoner nog zelf kan, of wat kan in het eigen sociale netwerk. Dit draagt bij op het zelf regie houden en nemen op het vinden van duurzame oplossingen die beter aansluiten bij de daadwerkelijke behoeften en mogelijkheden van de inwoner. Ontbreekt een eigen sociaal netwerk? Dan wordt gekeken naar inzet van welzijnswerk om de inwoner te ondersteunen in het opbouwen van een nieuw sociaal netwerk. Kan een inwoner dit alles zelf regelen of zelf betalen? Dan zal de consulent van de gemeentelijke toegang duidelijk zijn: wat u zelf kunt, pakt u ook zelf op. Dit geeft ons de ruimte die wij nodig hebben om die inwoners die dit niet kunnen te kunnen te kunnen blijven ondersteunen.

Het programma Duurzaam Sociaal Domein sluit uit aan bij transformatie van de verwervingen Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp die in de raadsperiode 2018-2022 focus waren van onze doorontwikkelingen binnen het domein sociaal. Als hulp nodig is bij dagelijkse activiteiten, zoals het innemen van medicatie of hulp bij administratie, wordt deze ondersteuning direct geboden na aanmelding. Samen met onze strategische partner, de WMO-aanbieder, werken we in een periode van 13 weken toe naar zelfredzaamheid of wordt de ondersteuning formeel geregeld via een beschikking. Het traditionele "keukentafelgesprek" behoort daarmee voor dit soort begeleiding tot het verleden. We verdiepen in de huidige raadsperiode onze transformatie door het traject dat wij eerder met onze zorgpartners hebben doorlopen, nu aan te gaan met onze partners binnen het welzijnswerk. Ons doel is de sociale basis in de stad zodanig te versterken dat wij de benodigde ondersteuning van onze inwoners kunnen bieden in de wijken en op die plekken waar die het hardste nodig is. Deze omslag maken we de komende periode vanuit onze nieuwe organisatiestructuur.

## Afwikkeling van het programma Duurzaam Sociaal Domein


Het programma nadert nu de fase van afronding. De verdere ontwikkelingen zijn opgenomen in de bredere organisatieontwikkeling *'samen met plezier voor Maastricht'*<sup>3</sup> van de gemeente van vallen daarmee terug naar de lijnorganisatie. De programmaorganisatie rondt tot eind 2023 nog enkele implementatietrajecten af, waarna de programmaorganisatie wordt ontbonden. De verdere uitvoering van verbeteringen in inhoud, bedrijfsvoering en financiën zal plaatsvinden binnen de herijkte organisatiestructuur die we inmiddels hebben gerealiseerd.

---

<sup>3</sup> Zie ook de bijlage Routekaart Duurzaam Sociaal Domein

## Stand van zaken programmaliĳnen Duurzaam Sociaal Domein


### Programmaliĳn 1 – Strategie

programmaliĳn / thema	resultaat / activiteit	Stand van zaken
<p><b>Doelstelling strategie: samenhangende strategieën op het gebied van verwerving en toegang die bijdragen aan de hoofdoelen van een Duurzaam Sociaal Domein</b></p> <p>Sinds de opstart van het project eind 2021 zijn in korte tijd forse stappen gezet op het gebied van het ontwikkelen van visie, strategieën en uitvoeringskaders voor de gemeentelijke toegang. De programmaliĳn Strategie is vooral gericht op het samenbrengen van onze langetermijn visie op bestaanszekerheid, kansengelijkheid en (positieve) gezondheid met het handelen van onze medewerkers in de gemeentelijk toegang (interne oriëntatie) en het handelen van onze strategische partners (externe oriëntatie) bij de uitvoering van zorg en ondersteuning die wij subsidiëren of inkoop.</p> <p><b>Resultaat:</b> Onze inwoners worden door ons benaderd vanuit een grondhouding gericht op perspectief en kansen. Gesprekken vinden plaats vanuit de methodiek Positieve Gezondheid, waarbij we samen met elkaar verder kijken dan de vraag die is gesteld. Inwoners kunnen ons makkelijk bereiken en worden snel doorgeleid naar de juiste medewerker. In de eigen woonomgeving vinden onze inwoners informatie, advies, hulp en ondersteuning die verleend wordt door professionals in de sociale basis. Wanneer inwoners in staat zelf steun te organiseren, dan stimuleren we dit. Met de regiogemeenten en partners Wmo, jeugdhulp en MO hebben we duidelijke subsidie en inkoopafspraken gemaakt. Zo creëren we ruimte voor ondersteuning van onze meest kwetsbare inwoners via collectieve voorzieningen in onze stad.</p>		
		
<b>Sociale Visie</b>	Vertaling Sociale Visie in praktisch toepasbare leidraad voor (beleids-) ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF Q4 2022:</b> Leidraad voor beleidsontwikkeling</li> </ul>
<b>Uitvoeringsstrategie</b>	Vastgestelde toegangs-/uitvoeringsstrategie, die ingaat op o.a.: taakafbakening, methodisch handelen, bereikbaarheid, gebiedsgerichte werkwijze etc,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF Q4 2021:</b> Uitvoeringsstrategie Toegangen (schematische weergave in bijlage)</li> <li>• <b>AF Q1 2023:</b> Methodisch Kader Sociaal Domein</li> <li>• <b>AF Q2 2023:</b> Opzet trainingen Positieve Gezondheid voor medewerkers sociaal domein</li> <li>• <b>AF Q2 2023:</b> Opdrachtformulering consultants in kader eenduidig handelen</li> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar):</b> Implementatie bereikbaarheid Sociaal domein via Klanten Contact Centrum (KCC)</li> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar):</b> Implementatie contactpersoonschap</li> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar):</b> Ontwikkeling gebiedsgerichte sociale teams Wmo en jeugd</li> </ul>
<b>Preventie &amp; Vroegsignalering</b>	Vastgesteld uitvoeringskader voor preventie & vroegsignalering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar)</b> uitvoeringskader preventie &amp; vroegsignalering</li> <li>• <b>LOOPT (Q4 2023 klaar):</b> Strategisch communicatieplan Bestaanszekerheid</li> </ul>
<b>Verwerving</b>	Onderling samenhangende verwervingsstrategieën (inkoop, subsidies, etc.) op diverse beleidsterreinen Sociaal Domein.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF Q1 2022:</b> Introductie taakgerichte uitvoeringsvariant in de nieuwe verwerving Wmo begeleiding groep en individueel</li> <li>• <b>AF Q1 2023:</b> Beschermd Thuis</li> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar):</b> Jeugd ambulante 1<sup>e</sup> fase</li> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar):</b> Scholing Participatiewet en Wet Inburgering, Preventie &amp; Vroegsignalering</li> </ul>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): implementatie verwervingsstrategieën, contractmanagement/ contract regie teams en doorontwikkeling strategisch partnerschap en borging domein bedrijfsvoering</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): herijking (gemeente breed) verwerving welzijnswerk en regeling Vrijwillige Inzet)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023 klaar): gunning ontwikkelaanbesteding Jeugd, op basis waarvan vervolplanning)</li> </ul>
<b>Regiogemeenten</b>	Heldere verhouding met de regiogemeenten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> Q4 2021: overzicht samenwerkingsverbanden en overlegstructuren Participatie, Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdwet</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): herijking en vereenvoudiging samenwerkingsverbanden en overlegstructuren) in samenwerking met Externe Oriëntatie naar aanleiding van het rapport Bestuurlijk Regionaal Ecosysteem Zuid-Limburg.</li> <li>• <b>NIEUW</b> (Q3 2023 klaar): rol- en taakverdeling lokaal en regio, o.a. Inkoop Sociaal Domein en borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>




## Programmalijn 2 - Structuur & Bemensing

programmalijn / thema	resultaat / activiteit	Stand van zaken
<p><b>Doelstelling structuur &amp; bemensing: een organisatie-inrichting die het primaire proces optimaal en duurzaam ondersteunt</b></p> <p>Bijpassend bij de inhoudelijke opgave is een nieuwe structuur voor het domein sociaal ontwikkeld, passend bij de integraliteit van beleid(-ontwikkeling) en de uitvoering van wettelijke taken. De programmalijn structuur en bemensing heeft geleid tot een nieuwe inrichting van onze gemeentelijke organisatie die vanaf 01.07.2023 staat. Daarmee begint een nieuwe fase waarin we in nieuwe interne samenwerkingsverbanden met beleid en bedrijfsvoering onze medewerkers in de uitvoering ondersteunen bij hun dienstverlening aan onze inwoners.</p> <p><b>Resultaat:</b> Onze dienstverlening richt zich op het bieden van perspectief aan die inwoners die zich -soms tijdelijk, soms permanent- in een kwetsbare positie bevinden. We bieden onze inwoners bestaanszekerheid en gelijke kansen door bijvoorbeeld het verstrekken van uitkeringen, het bieden van schuldhulpverlening, of het inzetten van jeugdhulp, taalmaatjes, hulp bij het huishouden, een vervoersvoorziening op maat. De regelingen en diensten waarop onze inwoners een beroep kunnen doen zijn divers en we hebben ons zodanig georganiseerd dat beleidsmakers en consultants in de uitvoering samen werken in multidisciplinaire afdelingen. Op deze manier sluiten het op gestelde beleid, de ondersteunende bedrijfsvoering en de dienstverlening aan onze inwoner beter bij elkaar aan.</p>		
		
<b>Organisatie-inrichting</b>	Eenvoudig ingerichte organisatie Sociaal Domein	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF Q2 2022:</b> hoofdstructuur</li> <li>• <b>AF Q4 2022:</b> fijn structuur</li> <li>• <b>AF Q2 2023:</b> herplaatsing medewerkers</li> </ul>
<b>Aansluiting Inkoop- &amp; Subsidiebureau</b>	Adequate aansluiting Sociaal Domein en centraal Inkoopbureau en Subsidiebureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar):</b> borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Accountmanagement</b>	Heldere positionering en adequate inrichting accountmanagement en regio-coördinatie Inkoop Sociaal Domein, ook irt centraal Inkoopbureau en Subsidiebureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT (Q3 2023 klaar):</b> borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Programmaorganisatie DSD</b>	Inrichten programma-organisatie DSD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF Q3 2021:</b> inrichting programma-organisatie</li> <li>• <b>LOOPT (Q4 2023 klaar):</b> ontbinding programma-organisatie</li> </ul>


## Programmaliijn 3 - Leren & Ontwikkelen

programmaliijn / thema	resultaat / activiteit	Stand van zaken
<p><b>Doelstelling leren &amp; ontwikkelen: adequate cultuuromslag in het totale Sociaal Domein, naar een bedrijfscultuur die zich kenmerkt door klantgerichtheid, kostenbewustzijn en resultaatgerichtheid</b></p> <p>Een nieuwe structuur vergt ook ontwikkeling van daarbij behorende nieuwe rollen, taken en verantwoordelijkheden van management en medewerkers. Daarnaast vergt een nieuwe visie op onze gemeentelijke dienstverlening ook een andere organisatiecultuur. De programmaliijn leren en ontwikkelen zet in op het verbeteren van de sturing in het sociaal domein, vergroten van het lerend vermogen (ontwikkeling en professionalisering) en het mee laten veranderen van de organisatiecultuur met de ander eisen die worden gesteld aan onze medewerkers.</p> <p><b>Resultaat:</b> Onze inwoners hebben contact met medewerkers en managers die vanuit eenzelfde opgave en gedeelde visie werken. Hierdoor weten onze inwoners wat zij van de gemeente kunnen verwachten: meedenken vanuit perspectief en kansen voor zelfsturing. Onze medewerkers worden ondersteund door stevig management en een passend ontwikkelprogramma.</p>		
		
<b>Sturing</b>	Adequate en eenduidige sturing door directie en management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> Q2 2023: management development traject</li> </ul>
<b>Cultuur</b>	Nieuwe cultuur die bijdraagt aan sturing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT</b> continue borging lijnsturing</li> </ul>
<b>Ontwikkeling en professionalisering</b>	Medewerkers Sociaal Domein zijn optimaal gefaciliteerd, zowel qua vakkennis als houding & gedrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT</b> continue borging lijnsturing</li> </ul>


## Programmalijn 4 – Processen

programmalijn / thema	resultaat / activiteit	Stand van zaken
<p><b>Doelstelling processen: in control komen door het vaststellen en implementeren van heldere producten en processen</b></p> <p>Naast het reorganiseren van het domein sociaal en het opstellen van inhoudelijke kaders zijn ook de werkprocessen herbeoordeeld op effectiviteit, kwaliteit en gebruikersvriendelijkheid en waar nodig heringericht. Iets dat nodig is om sturing binnen het domein beter ter hand te kunnen nemen. De programmalijn processen zet vooral in op het verbeteren van de inrichting van de werkprocessen binnen bedrijfsvoering, uitvoering en beleid. Daarnaast is de sturing op de processen aangepakt en is de aansluiting op de P&amp;C cyclus verbeterd.</p> <p><b>Resultaat:</b> Verbeteringen in onze werkprocessen maken dat onze medewerkers beter dan voorheen in staat zijn om informatie die zij nodig hebben uit onze systemen te kunnen halen, zodat onze medewerkers snel de juiste informatie beschikbaar hebben in hun contacten met onze inwoners. Daarnaast is stuurinformatie beter ontsloten waardoor beleidsmedewerkers beter zicht gaan krijgen op de impact van bestaand beleid en beleid kunnen ontwikkelen dat nog beter aansluit op de maatschappelijke vraagstukken in onze stad. Tot slot geven heldere processen ten aanzien van de P&amp;Ccyclus meer grip op de begroting en jaarrekeningcyclus.</p>		
		
<b>Producten-diensten catalogus</b>	Integrale producten-diensten catalogus (overzicht van beschikbare voorzieningen incl. voorliggend veld) voor het Sociaal Domein	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023 klaar) borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Toepassing kpi's</b>	Samenhangende toepassing van kpi's in de totale keten van registratie, analyse, (bij)sturing en verantwoording	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> Q4 2022: basistraining kpi's uitgerold</li> <li>• <b>AF</b> Q2 2023: kpi's ingebed in dashboards</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): kpi's keten breed verbonden in gemeentebegroting.</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Samenhang beleid, bedrijfsvoering en uitvoering (bbu)</b>	Samenwerken aan het zelfde doel, op niveau van kpi's, processen en sturingsgesprekken, met duidelijke rollen, taken en verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> Q4 2022: herinrichting sturingsgesprekken jeugd, Wmo, PW, onderwijs</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): uitrol van een integrale op verbetering van de kwaliteit van de sturingsinformatie gerichte werkprocessen beleid, bedrijfsvoering domein sociaal en uitvoering-ontwikkeling domein bedrijfsvoering</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q42023): borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Control</b>	Adequate inrichting control hoofdprocessen Sociaal Domein	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> controlframework Jeugd</li> <li>• <b>AF</b> controlframework Pw</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023 klaar): controlframework Wmo</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): controlframework BW</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q1 2024 klaar): controlframework Wsw-MTB</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q42023): borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>

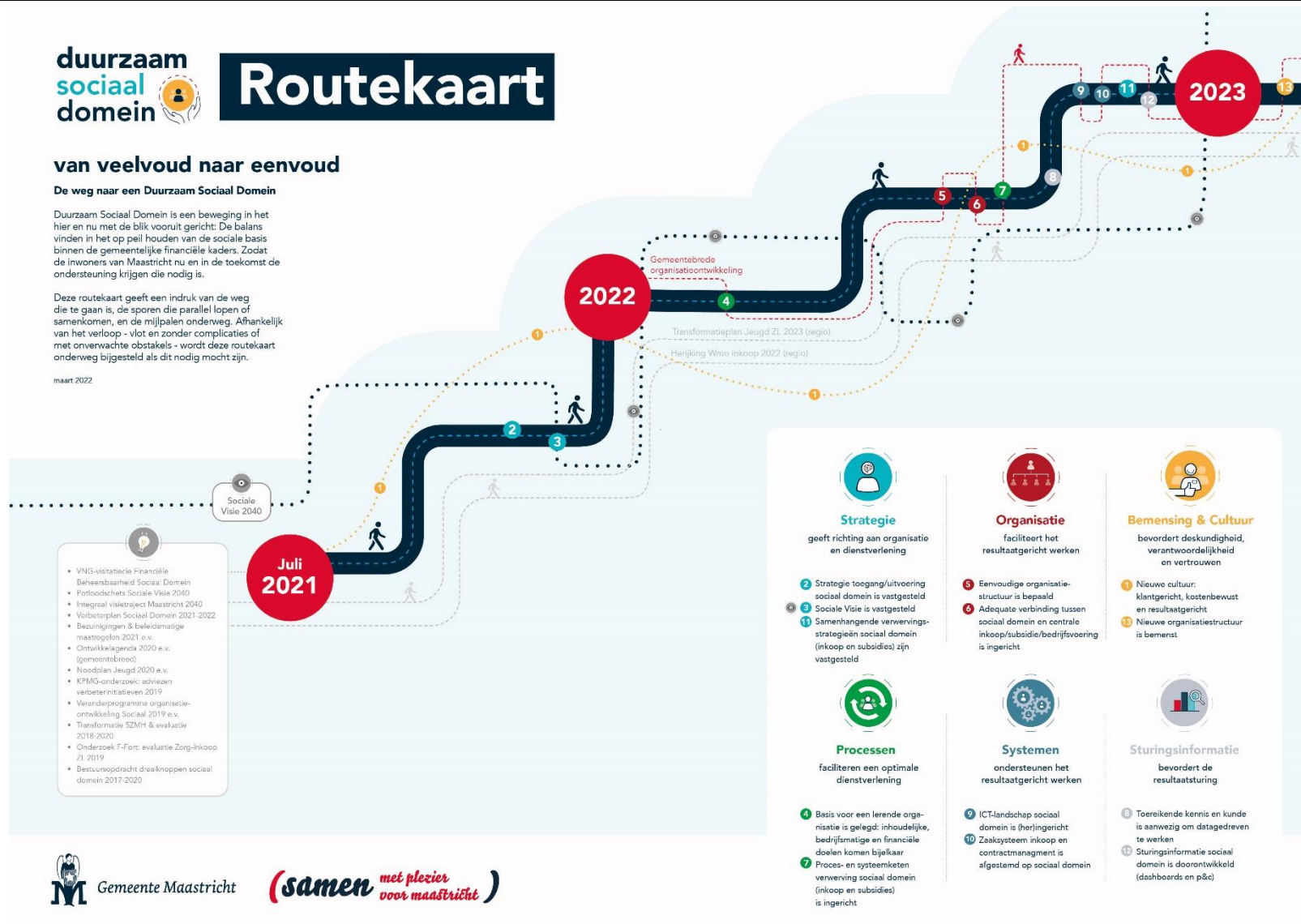
## Programmaliijn 5 – Systemen

programmaliijn / thema	resultaat / activiteit	Stand van zaken
<p><b>Doelstelling systemen: realiseren van op elkaar aansluitende systemen, zowel ter ondersteuning van primair proces als bedrijfsvoering</b></p> <p>Het domein sociaal kende een veelheid aan systemen die door medewerkers werken gebruikt. Het programma Duurzaam Sociaal Domein heeft zich ook gericht op het beoordelen van de effectiviteit, kwaliteit en gebruikersvriendelijkheid van het applicatielandschap binnen het domein sociaal. De programmaliijn systemen zet vooral in op het verbeteren van de inrichting van de applicaties en systemen die door onze medewerkers worden gebruikt binnen bedrijfsvoering, uitvoering en beleid en de aanhaking bij het gemeente brede applicatielandschap.</p> <p><b>Resultaat:</b> Er is een nieuw applicatielandschap ingericht dat beter aansluit bij de behoefte van onze medewerkers. Er zijn verbeteringen doorgevoerd met betrekking tot de gebruikersvriendelijkheid, zodat medewerkers sneller toegang hebben tot de informatie die zij nodig hebben in hun contact met onze inwoners.</p> 		
<b>Applicatielandschap</b>	Adequate inrichting applicatielandschap Sociaal Domein, van beheer naar ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> Q2 2022: analyse applicatielandschap</li> <li>• <b>AF</b> Q3 2022: signaallijsten Pw gedigitaliseerd en geautomatiseerd</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023 klaar): analyse mogelijkheden van robotisering voor het sneller automatisch verwerken van formulierinstromen</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023): signaallijsten Jeugd en Wmo vormgegeven, gedigitaliseerd en geautomatiseerd</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): start E-dienstverlening Bijzondere Bijstand</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): vereenvoudiging/ vermindering basisapplicaties Sociaal Domein en aansluiting centraal</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4_2023): borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Operationeel zaaksysteem</b>	Adequate inrichting operationeel zaaksysteem Sociaal Domein en mogelijke doorontwikkeling naar cliëntvolgsysteem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> Q4 2022: onderzoek en opdracht zaaksysteem</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q<del>3</del>4 2023 klaar): implementatie zaaksysteem Djuma</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4_2023): borging in domein bedrijfsvoering</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q<del>4</del>3 2023 klaar): opschonen archief en I-Navigator</li> </ul>

## Programmalijn 6 – Stuurinformatie

programmalijn / thema	resultaat / activiteit	status eind 2022
<p><b>Doelstelling stuurinformatie: in control komen door de continue beschikbaarheid van de juiste informatie om te kunnen sturen op het te bereiken resultaat</b></p> <p>Tot slot is in het programma ingezet op het door ontwikkelen van data-gedreven werken aan de hand van kwalitatief goede informatie en is ingezet op het ontsluiten van deze informatie voor medewerkers binnen het domein sociaal. De programmalijn stuurinformatie is gericht op het verbeteren van de interne informatievoorziening aan medewerkers, management en bestuur over onze dienstverlening, budgetten en maatschappelijke impact.</p> <p><b>Resultaat:</b> doordat we informatie die beschikbaar is in onze systemen beter ontsluiten is het voor de medewerkers beleid mogelijk geworden om inzicht te hebben in de ontwikkelingen in onze stad en op welke manier gebruik wordt gemaakt van ondersteuning en hulp. Deze informatie maakt het mogelijk gericht beleid te ontwikkelen en om de uitgaven in het oog te houden. Dit ondersteunt de keuzes die college en raad maken over welke dienstverlening wij aan onze inwoners kunnen leveren.</p>		
		
<b>Data gedreven werken</b>	Data gedreven werken als werkwijze van management en medewerkers; werken met dashboards in sturingsgesprekken, van data naar info en weten wat daarmee te doen / hoe bij te sturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar, daarna continu proces) -&gt; samen met Kwartiermakers Control, I&amp;A en Financiën samen met plezier voor Maastricht</li> <li>• <b>LOOPT</b> continu proces: 'learning by doing' op basis van dashboards en sturingsgesprekken</li> </ul>
<b>Dashboards</b>	Doorontwikkeling dashboards Sociaal Domein	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> (Q3 2022: dashboards Jeugd en Wmo opgeleverd)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q2 2023: dashboard Participatiewet opgeleverd)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q2 2023 klaar: vervolgstap dashboards naar niveau portefeuillehouders Sociaal Domein)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar: dashboards volledig gedigitaliseerd en geautomatiseerd) -&gt; samen met Kwartiermakers Control, Financiën en I&amp;A samen met plezier voor Maastricht</li> </ul>
<b>Verantwoordingsstructuur</b>	Adequate en helder ingerichte integrale verantwoordingsstructuur (beleid-uitvoering-bedrijfsvoering)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AF</b> Q3 2022: sturingsgesprekken Jeugd en Wmo ingericht</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023 klaar): sturingsgesprek Pw ingericht en vervolgstap sturingsgesprekken naar niveau portefeuillehouders Sociaal Domein)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023 klaar): inbedding dashboards en sturingsgesprekken in p&amp;c-cyclus (maandelijkse mini-brap), ook in relatie tot controlframeworks)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4_2_023): borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Prestatie-indicatoren verwerving</b>	Uitwerking prestatie-indicatoren voor verwerving Sociaal Domein, icm samenhangende verwervingsstrategieën en kpi's Sociaal Domein	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT</b> (Q4 2023): borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>
<b>Financieel proces</b>	Adequaat en goed gefaciliteerd financieel proces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023 klaar: technische herinrichting p&amp;c-cyclus sociaal en koppeling centraal)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q2 2023 klaar: financiële beheersmodellen Participatiewet gedigitaliseerd en geautomatiseerd)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q3 2023 klaar: samen werken met heringerichte cyclus)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q2 2023 klaar: implementatie werkend budgethouderschap)</li> <li>• <b>LOOPT</b> (Q1 2024 klaar: optimalisatie begroting en verplichtingenadministratie) <b>LOOPT</b> (Q42023): borging in domein bedrijfsvoering</li> </ul>

# Bijlage: Routekaart Programma Duurzaam Sociaal Domein





## Bijlage: Lijst van raadsinformatie(-brieven) en besluiten

In de projectperiode van het programma Duurzaam Sociaal Domein is frequent gecommuniceerd over uitgangspunten, keuzes en voortgang. Hieronder is voor de geïnteresseerde lezer een lijst opgenomen van de relevante raadsinformatie over het programma DSD tot moment van schrijven van deze stand van zaken.

Datum	Nummer	Titel
23-06-2020	2020-16927	RIB inzake Noodplan sociaal domein
30-06-2020	2020-17975	Maandelijks RIB Sociaal Domein – 1
27-08-2020	2020.23574	Maandelijks RIB Sociaal Domein – 2
12-10-2020	2020.28166	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr. 3
17-11-2020	2020.31532	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 4
15-12-2020	2020-34550	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 5
18-12-2020	2020.35007	RIB Bespreking verbeterproces Sociaal Domein
14-01-2021	2021-01477	RIB Uitnodiging Toelichting verbeterproces Sociaal Domein
20-01-2021	2021-02127	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 6
22-01-2021	2021-02544	RIB Vervolgstappen verbetering sociaal domein
11-02-2021	2021.04893	RIB Quickscans Kwaliteit Toegang en Versterking Inkoop Sociaal Domein
12-02-2021	2021.04976	RIB Visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein
18-02-2021	2021-05386	RIB Beantwoording technische vragen Verbeterplan sociaal domein
23-02-2021	2021.05893	RIB Beantwoording nagekomen technische vragen Verbeterplan sociaal domein.
02-03-2021	2021.06642	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 7
9-16-03-21	5-2021	Verbeterplan Sociaal Domein
16-04-2021	2021-11695	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 8
18-05-2021	2021.14617	RIB Duurzaam Sociaal Domein nav raadsklankbordgroep Sociaal Domein
09-06-2021	2021-17019	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 9
20-07-2021	65-2021	Raadsnota Budget Uitvoeringsplan Duurzaam Sociaal Domein 2021-2022
22-07-2021	2021.21332	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 10
22-09-2021	2021-26735	Maandelijks RIB Sociaal Domein nr 11
22-10-2021	2021.30160	Maandelijks RIB Sociaal Domein oktober 2021
02-11-2021	2021-31239	RIB samenhang VNG - Sociale Visie – DSD
30-11-2021	2021.33908	Maandelijks RIB Sociaal Domein november 2021
07-12-2021		Duurzaam sociaal domein (routekaart, RIB samenhang VNG - Sociale visie - DSD)
22-12-2021	2021.36269	Maandelijks RIB Sociaal Domein december 2021
26-01-2022	2022.02329	Maandelijks RIB Sociaal Domein januari 2022
22-02-2022	2022.04664	Maandelijks RIB Sociaal Domein februari 2022
13-04-2022		Introductie in het sociaal Domein
13-04-2022	2022.09141	Maandelijks RIB Sociaal Domein april 2022
29-06-2022	2022.13107	Maandelijks raadsinformatiebrief Sociaal Domein
20-07-2022	2022.13847	Maandelijks raadsinformatiebrief Sociaal Domein
28-09-2022	2022-15785	Maandelijks RIB Sociaal Domein september 2022
04-10-2022		Informatiesessie inrichting monitor/sturingsinformatie
19-10-2022	2022.16561	Maandelijks RIB Sociaal Domein oktober 2022
01-11-2022		Informatiesessie DSD: stuurinformatie Sociaal Domein
23-11-2022	2022.17788	Maandelijks RIB Sociaal Domein november 2022
13-12-2022	2022.18335	Maandelijks raadsinformatiebrief Sociaal Domein
27-01-2023	2023.00540	Raadsinformatiebrief met nieuws uit het Sociaal Domein
02-03-2023	2023.01111	Raadsinformatiebrief met nieuws uit het Sociaal Domein
28-03-2023	2023.01591	Raadsinformatiebrief met nieuws uit het Sociaal Domein