

Notitie “Van Ketensamenwerking naar Dienstverlening”

Arnoud Boer, Divosa

Ter bespreking in o.a. Commissie Ketensamenwerking + Commissie Strategie en Beleid.

Aanleiding/doel

Het doel van sociale diensten is mensen laten participeren. Een deel van de dienstverlening van sociale diensten om dit doel te bereiken is te vinden op de 100 Werkpleinen in Nederland. Samenwerking met het UWV op deze Werkpleinen is voor gemeenten geen doel op zich. Het is een instrument in de Keten Werk & Inkomen voor de verbetering van dienstverlening en resultaten voor de klant. Gemeentelijke sociale diensten zijn echter in meer ketens actief dan de Keten Werk & Inkomen. En de dienstverlening van gemeentelijke sociale diensten gaat verder dan alleen Werk & Inkomen. Er is dus reden om in Divosa-verband op een andere (lees: *bredere*) manier naar dienstverlening te kijken. Het Bestuur van Divosa ondersteunt deze gedachte.

De stelling van deze notitie is dat om bovenstaande redenen het wenselijk is om de Commissie Ketensamenwerking om te dopen tot de Commissie Dienstverlening. Vanuit deze stelling werkt deze notitie verder uit welk doel deze vernieuwde commissie dient.

Van Ketensamenwerking naar Dienstverlening

Divosa bespreekt in de commissie de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening op Werkpleinen. Ook kunnen andere thema's rond dienstverlening aan klanten van sociale diensten aan bod komen, zowel richting burgers als bedrijven. De commissie geeft hierbij gevraagd en ongevraagd advies aan het Divosa-bestuur over deze dienstverlening. Naast de invoering van integrale dienstverlening in de Keten Werk & Inkomen komen er echter in toenemende mate andere vormen van dienstverlening aan bod.

- **THEMATIEK 1** Integrale dienstverlening op Werkpleinen: Vooralsnog blijft samenwerking met het UWV op de Werkpleinen wel het onderwerp dat bij de gemeentelijke sociale diensten de meeste aandacht vraagt. Dit vertaalt zich op landelijk niveau in bestuurlijk overleg, een programmaraad, stuurgroepen en dergelijke. De commissie houdt zolang het relevant is de functie van klankbord voor de (gemeentelijke inbreng) in de programmaraad, stuurgroepen en anderen ten aanzien van de koers van Divosa wat betreft de ontwikkeling van integrale dienstverlening op Werkpleinen.
- **THEMATIEK 2** Wat verstaan we onder dienstverlening: de commissie kijkt breed naar ontwikkelingen in en professionalisering van de dienstverlening. Enerzijds door in de geest van de oudere publicaties en gedachtengoed van “schakelen en verbinden” te handelen. Anderzijds door in het kader van een nieuwe visie-discussie binnen Divosa te verbreden naar participatie in bredere zin; ook het snijvlak met de WMO behoort hierbij. Bij een brede (Divosa-)blik op dienstverlening past een commissie die verder kijkt dat het Werkplein en zich daarnaast buigt over wat sociale diensten verstaan onder dienstverlening.
- **THEMATIEK 3** Gemeentelijke sociale diensten hebben antwoord: Ook de gemeentebrede insteek ten aanzien van dienstverlening moet ergens op een Divosa-agenda; namelijk de verbinding met “Gemeente heeft antwoord” vanuit de publieke dienstverlening. De puzzel die de commissie moet leggen is het verbinden van de

ontwikkeling op terrein van werk en inkomen met de andere gemeentelijke publieksdienstverlening.

Samenstelling Commissie en agendavorming

De commissie zal aanvulling zoeken onder de Divosa-leden, bijvoorbeeld door directeuren/hoofden sociale zaken te werven die ook verantwoordelijk zijn voor publieke dienstverlening en maatschappelijke ontwikkeling.

Het voorstel is om de commissie vanaf oktober 2010 om te vormen, door:

- verbreding van thema's stapsgewijs vorm en inhoud te geven in de komende vergaderingen in 2010 en verder in 2011;
- in de samenstelling uit te gaan van een kerngroep van leden, waarbij het mogelijk is om in subgroepen afzonderlijke thema's voor te bereiden. Dit kan in voorkomende gevallen leiden tot het wel/niet bijwonen van de commissievergadering afhankelijk van de agenda.

Beslispunten

- Stemt u in met de ingezette koerswijziging van ketensamenwerking naar dienstverlening?
- Stemt u in met de gekozen thematiek?
- Stemt u in met het zoeken van aanvullende leden van de Commissie?