

Algemeen	
Onderwerp	Administratieve lastenverlichting jeugdzorg en jeugd ggz
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Manouk Visser / Saïd Satyane
Eenheid	Sturing
E-mail	m.visser@regiogv.nl / s.satyane@regiogv.nl
Kenmerk	
Datum	3 maart 2020

Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Vaststellen van de werkagenda Administratieve lastenverlichting en Instemmen met- en uitvoering geven aan de knelpunten zijn benoemd.
Voorstel 2.	Kennismemen van de Handreiking administratie lasten Gooi en Vechtstreek. De conclusies en aanbevelingen in de handreiking in fases oppakken.

Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
10-03-20	Ambtelijke klankbordgroep	Adviseren	<ul style="list-style-type: none"> - Klankbord groep is positief over het voorstel. - Het is nog onduidelijk wie namens de gemeenten deelnemen aan de werkgroep. Dit wordt per gemeente bepaald in afstemming met de teamleiders.
17-03-20	Uitvoeringsoverleg	Vaststellen	Positief advies
26-03-20	Directie-overleg	Vaststellen	
23-04-20	Portefeuillehoudersoverleg	Bespreken	

Toelichting

Beknopte toelichting

In opdracht van de regio heeft het onderzoeksbureau JB Lorenz onderzoek uitgevoerd naar mogelijkheden om de administratieve lastendruk in de regio te verminderen. Hier zijn twee producten uit voortgekomen: een handreiking en een werkagenda.

In de handreiking zijn vier tactische en strategische knelpunten benoemd. Er wordt voorgesteld drie van de vier strategische knelpunten uit de handreiking mee te nemen in het huidige inkoopproces en het proces rondom het zorglandschap. Een vierde strategische knelpunt, de ICT-infrastructuur, wordt uitgesteld tot een tweede fase in 2022.

In de werkagenda worden 25 concrete knelpunten op operationeel niveau benoemd. Deze knelpunten zijn voorzien van een oplossingsrichting, maar deze zijn nog niet getoetst op haalbaarheid en wenselijkheid. Daarom wordt voorgesteld deze oplossingsrichtingen af te stemmen in een tijdelijke werkgroep met drie bijeenkomsten, die het directieoverleg van een terugkoppeling voorziet.

Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Voorstel
Bijlage 2.	Werkagenda administratieve lastenverlichting
Bijlage 3.	Overzicht stand van zaken knelpunten werkagenda
Bijlage 4.	Handreiking administratieve lastenverlichting

Algemeen	
Onderwerp	Verminderen administratieve lastendruk Jeugdhulp
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Manouk Visser
Eenheid	Sturing
E-mail	m.visser@regiogv.nl
Kenmerk	
Datum	1 maart 2020

Voorstel

1. Vaststellen van de werkagenda Administratieve lastenverlichting en Instemmen met- en uitvoering geven aan de knelpunten zijn benoemd.
2. Kennisnemen van de Handreiking administratie lasten Gooi en Vechtstreek. De conclusies en aanbevelingen in de handreiking in fases oppakken.

Kernboodschap

In opdracht van de regio heeft het onderzoeksbureau JB Lorenz onderzoek uitgevoerd naar mogelijkheden om de administratieve lastendruk in de regio te verminderen. Hier zijn twee producten uit voortgekomen: een handreiking en een werkagenda.

In de handreiking zijn vier tactische en strategische knelpunten benoemd. Er wordt voorgesteld drie van de vier strategische knelpunten uit de handreiking mee te nemen in het huidige inkoopproces en het proces rondom het zorglandschap. Een vierde strategische knelpunt, de ICT-infrastructuur, wordt uitgesteld tot een tweede fase in 2022.

In de werkagenda worden 25 concrete knelpunten op operationeel niveau benoemd. Deze knelpunten zijn voorzien van een oplossingsrichting, maar deze zijn nog niet getoetst op haalbaarheid en wenselijkheid. Daarom wordt voorgesteld deze oplossingsrichtingen af te stemmen in een tijdelijke werkgroep met drie bijeenkomsten, die het directieoverleg van een terugkoppeling voorziet.

Aanleiding

Eén van de projecten binnen het transformatieplan Zorg voor de Jeugd is 'minder administratie, meer zorg'. Het onderzoeksbureau JB Lorenz heeft in de periode maart tot en met juni 2019 in opdracht van de regio Gooi en Vechtstreek onderzoek laten doen naar de administratieve lastendruk in de jeugdhulp. Het onderzoek heeft twee producten opgeleverd, te weten:

1. Een Handreiking administratieve lasten Gooi en Vechtstreek gericht op 4 tactische en strategische knelpunten (bijlage 4).
2. Een Werkagenda met 25 concrete knelpunten die op operationeel niveau kunnen worden opgelost (bijlage 2);

De Handreiking

De Handreiking is vooral een analyse en een reflectie op de gezamenlijke gemeentelijke beleidskeuzes en de gedeelde informatie- en sturingsbehoefte. Het biedt ons inzicht in waar de administratieve lasten vandaan komen en op welke wijze op strategisch niveau oplossingsmogelijkheden kunnen worden gerealiseerd.

De onderzoekers komen tot de conclusie dat er sprake is van een sturingsvraagstuk van gemeenten en regio. De volgende vier problemen leiden volgens de onderzoekers tot problemen:

- a. Impliciete verschillen in sturings- en informatiebehoefte
- b. Onvoldoende lerend vermogen
- c. Onvoldoende benuttien eenvoudige verbeteringen
- d. Spanningen ICT-infrastructuur

De werkagenda

De werkagenda bevat in totaal 25 knelpunten. Deze knelpunten hebben voor een groot deel te maken met het primaire proces en de wijze waarop de afzonderlijke Uitvoeringsdiensten, regio (DLP) en aanbieders omgaan met het opvragen- en verwerken van gegevens die nodig zijn bij een adequate en efficiënte afhandeling van het primaire proces.

De 25 geformuleerde knelpunten zijn ontstaan door drie tactische en strategische problemen, zoals geformuleerd door jb Lorenz: a) impliciete verschillen in sturings- en informatiebehoefte; b) onvoldoende lerend vermogen en c) onvoldoende benutten van eenvoudige verbeteringen.

a) *Onvoldoende benutten van eenvoudige verbeteringen*

Een aantal van de geformuleerde knelpunten kan op korte termijn worden opgelost. Dit zijn:

- Verbeteringen en vereenvoudigen DLP
- Verbeteren van de aanmeldfunctionaliteit
- Inzicht in beschikbaar budget door aanbieders

Deze verbeteringen zijn opgepakt en verbeterd of worden momenteel verbeterd. Zie bijlage 2 voor de oplossingsrichting en status.

b) *Onvoldoende lerend vermogen*

Een aantal andere knelpunten is ontstaan door een onvoldoende lerend vermogen. Onderdeel hiervan is:

- Eenduidige interpretatie van ziens- en werkwijze bepaling
- Onderlinge werkafspraken tussen gemeenten
- Afstemming over informatiebehoefte en dubbelingen

Deze knelpunten zijn meestal knelpunten tussen gemeenten onderling. In enkele gevallen gaat het om afstemming tussen gemeenten en de Regio of gemeenten en aanbieders. Zie bijlage 2 voor de aangedragen oplossingsrichting en status.

c) *Impliciete verschillen in sturings- en informatiebehoefte*

Uit het onderzoek komt ten slotte naar voren dat de administratieve lastendruk voor een deel ontstaat als gevolg van diversiteit aan informatiebehoefte door de afzonderlijke gemeenten en of regio. Voor een deel is de informatiebehoefte legitiem vanwege grip op rechtmatigheid, kwaliteit en uitgaven, maar leidt soms tot onnodige administratieve lastendruk die onbedoelde en onwenselijke effecten levert. Dit bestaat uit de knelpunten:

- Verbetering en vereenvoudiging werkprocessen
- Verbetering en vereenvoudiging beleidskeuzes
- Verschil tussen gemeenten in de vereiste onderbouwing van keuze voor jeugdhulp door GI
- Verschillen in evaluatieverslagen en plannen van aanpak
- Het aanleveren van informatie voor herindicatie
- De duur van indicaties

Deze knelpunten bestaan door de verschillende werkwijzen van gemeenten. Zie bijlage 2 voor de aangedragen oplossingsrichtingen en status.

Doel

De administratieve lastendruk in de uitvoering van de Jeugdwet verminderen.

Kaders

- Het landelijke Programma Zorg voor de Jeugd, Minder administratie, meer zorg;
- Regionaal transformatieplan Jeugd

Argumentatie

Voorstel 1: Instemmen met- en uitvoering geven aan de knelpunten in de werkagenda

In de werkagenda is bij elk knelpunt een oplossingsrichting aangegeven. Een groot aantal oplossingen is al uitgevoerd, vooral de eenvoudige verbeteringen (zie bijlage 2).

Over een aantal knelpunten moet de discussie over de wenselijkheid van deze oplossingsrichtingen echter nog gevoerd worden. Daarom wordt voorgesteld het vervolg van de werkagenda vorm te geven door middel van een werkgroep, die drie keer bij elkaar zal komen om de oplossingsrichting te bepalen.

Voorstel 2: Kennisnemen van de Handreiking administratieve lasten Gooi en Vechtstreek

In de handreiking adviseert jb Lorenz een aantal beleidskeuzes te heroverwegen en de ICT-infrastructuur verder te onderzoeken. Er wordt voorgesteld deze beleidskeuzes in een eerste fase op te pakken en de ICT-infrastructuur in een tweede fase.

Fase 1: Beleidskeuze zorglandschap Jeugdhulp

Om de administratieve lastendruk structureel te verminderen moeten er beleidskeuzes worden gemaakt ten aanzien van de sturings- en informatiebehoefte. Dit heeft onder andere invloed op de overwegingen bij de inrichting van de inkoop en bekostiging van jeugdhulp en een visie rondom jeugdhulp in lijn van de transformatie. Onderdeel van deze heroverweging is onder andere de reikwijdte van de jeugdhulp regionaal, de wijze waarop basiszorg en specialistische zorg wordt vormgegeven, de veelheid aan producten en de resultaten van de pilots die gekoppeld zijn aan de transformatieopgave, zoals de onderwijszorg-arrangementen, verblijf, trajectfinanciering Gi's.

Voorgesteld wordt om genoemde aanbevelingen mee te nemen in het proces dat binnenkort start rondom zorglandschap en inkoop Jeugdhulp.

Fase 2: ICT-infrastructuur

Naast de beleidskeuzes wordt de ICT-infrastructuur (applicatielandschap sociaal domein) genoemd als een knelpunt. Hoewel het Digitaal Leefplein (DLP) in grote mate voorziet in de behoefte aan data en gegevensuitwisseling tussen de partijen, worden ook knelpunten geconstateerd. Deze knelpunten bestaan vooral uit de verschillende systemen waarin uitvoeringsdiensten werken en de verschillende ICT-pakketten van gemeenten. De onderzoekers komen tot de conclusie dat de inrichting van de gezamenlijke sturing is voorwaarde voor het inrichten van het applicatielandschap.

Deze ervaren knelpunten zijn al eerder op regionaal niveau besproken. Er zijn meerdere sessies geweid aan de knelpunten als gevolg van het applicatielandschap sociaal domein. Die sessies hebben echter niet geleid tot het gewenste resultaat.

Om te komen tot een oplossing voor de ICT-infrastructuur, is het nodig om gezamenlijk commitment te hebben op het gebied van de sturing- en informatiebehoefte vanuit het perspectief van de afzonderlijke gemeenten en regio. Daarom wordt voorgesteld om eerst in een eerste fase de praktische overwegingen op te pakken en in 2022 in een tweede fase de discussie over de ICT-infrastructuur te heropenen.

Financiën

-

Uitvoering

1. Om uitvoering te geven aan voorstel 1 worden gemeenten samen met Inkoop en Contractbeheer betrokken. Een afvaardiging in de te formeren werkgroep vanuit elke gemeenten/bedrijfsvoering is essentieel voor het te starten proces.

Werkagenda administratieve lasten

Jb Lorenz - juni 2019 (aanpassingen Manouk Visser – Maart 2020)

1. Introductie

Deze werkagenda is tot stand gekomen als onderdeel van het onderzoek administratieve lasten jeugdhulp in de regio Gooi en Vechtstreek. Uitgangspunt is dat gemeenten vanuit hun verantwoordelijkheid een legitieme informatiebehoefte hebben, maar dat onnodige administratieve lasten en de hoge afstemmings- en coördinatiebehoefte voor aanbieders én gemeenten beperkt moeten worden.

Als onderdeel van het actieonderzoek zijn in mei 2019 twee gemeenschappelijke werkbijeenkomsten met gemeenten en aanbieders georganiseerd waarin een werkagenda is opgesteld met concrete verbeteringen en vereenvoudigingen die op korte en middellange termijn kunnen worden doorgevoerd. Dit document betreft het resultaat van deze werkbijeenkomsten.

2. Scope en eigenaarschap

Het doel van deze werkagenda is het inzichtelijk maken van verbeteringen en vereenvoudigingen in de primaire en administratieve processen van de regio Gooi & Vechtstreek, gemeenten én aanbieders. Er is gekozen om daarbij uit te gaan van verbeteringen en vereenvoudigingen die *binnen* de huidige kaders en dus op korte of middellange termijn kunnen worden uitgevoerd, om daarmee de hoge afstemmings- en coördinatiebehoefte te reduceren. Factoren buiten de directe invloed van de Regio en gemeenten en keuzes omtrent de inkoopssystematiek behoren daarom niet tot de scope van deze werkagenda.

Deze agenda heeft niet de ambitie om volledig te zijn in knelpunten dan wel oplossingsrichtingen. Het betreft een weergave van de voorgedragen punten door gemeenten en aanbieders. De werkagenda heeft een karakter van een levend document waaruit operationele verbeteringen en vereenvoudigingen worden doorgevoerd (en dus van de agenda verdwijnen) en nieuwe knelpunten worden toegevoegd.

De werkagenda komt het best tot haar recht wanneer per punt de meest passende eigenaar wordt benoemd en de vorderingen in de werkagenda op het meest passende gremium wordt bewaakt.

3. Leeswijzer

De besproken knelpunten en oplossingsrichtingen zijn gebundeld per thema. Voorafgaand zijn de geprioriteerde knelpunten schematisch weergegeven.

4. Prioriteiten

Knelpunt	Oplossingsrichting	Eigenaar	Opgepakt ja/nee
Verbeteringen en vereenvoudingen DLP	<ul style="list-style-type: none"> • Aanmaken kopieerfunctionaliteit + automatisch invoegen gegevens • Invoeren van verplichte velden • Wijzigingsfunctionaliteit uitbreiden • Toevoegen 'toelichtingsfunctionaliteit' • Toevoegen chatfunctie • Duidelijke plaatsing van contactgegevens van contactpersonen • Voorkomen van onnodige notificaties ('spooknotificaties') • Toevoegen inzicht en notificatie uitnutting budget aanbieders • Kunnen uitdraaien van informatie op aanbieder niveau. 	Inkoop- en Contractbeheer	Ja
Verbeteringen en vereenvoudiging werkprocessen	<ul style="list-style-type: none"> • Verschil in flexibiliteit herindicatie / aanpassen beschikking • Dubbele handelingen (o.a. Bepalingen en evaluatieverslagen) • Verlengen met doorzetting handtekening ('Netflix-model') • Vaste contactpersonen aanbieders én gemeenten 	Gemeenten / GI	Nee
Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken mogelijkheden vereenvoudigen ziens- en werkwijze bepalingen • Onderzoeken mogelijkheden verminderen dubbelingen evaluatie en PvA's • Versneld inzicht in verhuizingen: wederzijdse informatieverplichting • Flexibiliteit omgang woonplaatsbeginsel binnen de regio • Eenduidige keuze tussen papier of digitaal (bepalingen) • Uniformering werkwijze en afspraken aanvullende contracten • Gedeelde afweging (korte) doorlooptijd indicaties 	Gemeenten/ Sturing / GI	Nee

5. Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen

Knelpunt	Oplossingsrichting	Eigenaar	Opgepakt ja/nee
De aanmeldfunctionaliteit is omslachtig en bevat onnodige handelingen; bijvoorbeeld het overschrijven van informatie.	<ul style="list-style-type: none"> In DLP aanmaken kopieerfunctionaliteit Bij invoeren BSN, automatisch invoegen gegevens Wijzigingsmogelijkheden DLP uitbreiden 	Inkoop- en contractbeheer	Ja
Toewijzingen worden onvoldoende gevuld	<ul style="list-style-type: none"> Aanmeldformulier aanpassen in DLP met verplichte velden 	Inkoop- en contractbeheer	Ja
Productcodes ontbreken in aanmeldgegevens	<ul style="list-style-type: none"> Verplicht selecteren productcode en hoeveelheid in DLP Automatisch overnemen productcode en hoeveelheid (met mogelijkheid tot wijzigen) Onderhouden en overdracht van kennis van productcodes bij gemeenten Meerjarig gebruik productcodes 	Inkoop- en Contractbeheer	Ja
Toewijzing bij crisisplaatsing	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijkheid voor Veilig Thuis om de toewijzing te verzorgen voor 1^e plaatsing 	Gemeenten en Veilig Thuis	Nee
Voor eenzelfde traject met jeugdhulp én begeleiding zijn verschillende bepalingen nodig. Gescheiden beschikkingen / bepalingen.	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoeken gedeelde mogelijkheden om werkwijze bepalingen te vereenvoudigen Eenduidige interpretatie voor alle gemeenten van de ziens- en werkwijze bepaling Bepalingen naar 1 partij sturen Doorlopende bepalingen 	Gemeenten	Nee
Verskil tussen gemeenten in de vereiste onderbouwing van keuze voor jeugdhulp door de GI.	<ul style="list-style-type: none"> Voorbeeld Team Zorgbemiddeling. Eén aanmeldpunt voor zorgbemiddeling door gemeenten voor verblijfsplekken. Inclusief crisisplaatsingen. Eenduidige interpretatie voor alle gemeenten van de vereiste informatie Uniformeren werkafspraken gemeenten 	Gemeenten	Nee

6. Aflopen en verlengen indicaties, herindicaties

Knelpunt	Oplossingsrichting	Eigenaar	Opgepakt ja/nee
Dubbelingen evaluatieverslagen en plannen van aanpak	<ul style="list-style-type: none"> Herijken informatiebehoefte en dubbelingen evaluatieverslagen en plannen van aanpak: waar kunnen dubbelingen in het aanleveren van informatie vermeden worden. 	Gemeenten - aanbieders	Nee
Evaluatieverslagen verschillen van opzet	<ul style="list-style-type: none"> Ontwikkelen van één evaluatieverslag, één format voor heel de regio. Aanvulling vanuit de gemeente. Gezamenlijk uitwerken wat je echt wilt weten en waarom. 	Gemeenten - Aanbieders	Nee
Aangeleverde informatie voor herindicatie vaak ontoereikend	<ul style="list-style-type: none"> Zorgaanbieders hangen het evaluatieverslag en verzoek herindicatie terug in DLP Eenduidige sturing en werkafspraken over informatiebehoefte bij herindicatie: wat is het minimum en wanneer is het voldoende? 	Gemeenten – Inkoop en contractbeheer	Nee

Krijgen van handtekeningen van ouder(s) werkt vertragend en verstoord behandeling en begeleiding.	<ul style="list-style-type: none"> • Verlengen zonder handtekening door meenemen 1^e handtekening. Vereist gemeenschappelijk norm binnen de regio en het omdraaien van het principe (hiermee tekent u tevens voor mogelijk verlengen van...) 	Gemeenten – Sturing - Juridisch	Nee
Te korte indicaties leiden tot hoge afstemmingslasten	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdsbestek – duur van indicatie – per traject verruimen of niet bepalen van een einddatum. Afweging van de regio. 	Sturing – Gemeenten	Nee

7. Digitaal leefplein

Knelpunt	Oplossingsrichting	Eigenaar	Opgepakt ja/nee
DLP geeft notificaties over wijzigingen wanneer een dossier alleen maar wordt ingezien (spooknotificaties).	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassen functionaliteit DLP: bewuste keuze voor verzenden notificatie ja/nee 	Inkoop en contractbeheer	Ja
Verhuizingen te laat inzichtelijk, met onduidelijkheid over declaraties en herstelwerkzaamheden tot gevolg.	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken gemeenten en aanbieders hoe inzichtelijk krijgen van verhuizingen; • Werkafspraken over de wederzijdse informatieplicht bij (vermoeden van) verhuizing. 	Gemeenten	Nee
Woonplaatsbeginsel is lastig. Aanbieder is genoodzaakt om uit te zoeken hoe het zit met woonplaats ouders en verhuisdatum t.a.v. precieze facturatieverdeling tussen gemeenten.	<ul style="list-style-type: none"> • Stroomlijnen afhandelen woonplaatsbeginsel binnen de regio • Proactieve opstelling gemeente bij uitzoeken woonplaatsbeginsel buiten de regio 	Gemeenten	Nee
Uit zorg melden op cliëntniveau is niet eenvoudig	<ul style="list-style-type: none"> • Vereenvoudiging nodig 	Inkoop- en contractbeheer	Ja

8. Uitnutting budgetten

Knelpunt	Oplossingsrichting	Eigenaar	Opgepakt ja/nee
In DLP kan alleen informatie per cliënt worden opgeroepen	<ul style="list-style-type: none"> • Kunnen exporteren / uitdraaien van informatie op aanbieder niveau. 	Inkoop- en contractbeheer	Ja
Aanbieders / hulpverleners hebben onvoldoende inzicht in beschikbare budget per cliënt en potentiële of aanstaande overschrijden dat budget.	<ul style="list-style-type: none"> • Toevoegen inzicht en notificatie uitnutting budget in DLP voor aanbieders • Verbinden notificatie over uitnutting (bijvoorbeeld bij 80%) aan vereiste informatie en afstemming bij verlenging of herindicatie. 	Inkoop- en contractbeheer	Ja

9. Communicatie en afstemming

Knelpunt	Oplossingsrichting	Eigenaar	Opgepakt ja/nee
Onvoldoende communicatiemogelijkheden binnen DLP; vereist aanvullende afstemming per mail of telefoon.	<ul style="list-style-type: none"> • Toevoegen 'toelichtingsfunctie' in DLP, bijvoorbeeld bij afwijzing • Chatfunctie inbouwen in DLP • Meer informatie uit DLP kunnen halen (exporteren) 	Inkoop- en contractbeheer	Ja

Feedback aan gemeenten door regio verschilt	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen en expliciteren werkafspraken tussen gemeenten 	Gemeenten	Nee
Onduidelijk wie je bij gemeente of aanbieder moet benaderen	<ul style="list-style-type: none"> • Vaste contactpersonen of aanspreekpunten (gemeenten en aanbieders) • Zorgmakelaar/verbindingsmedewerker tussen gemeente en aanbieder • Trainingen, meelopen en kennismaking om elkaar te vinden: weten met wie je werkt. 	Gemeenten – aanbieders	Nee
In DLP niet altijd juiste contactgegevens van aanbieders	<ul style="list-style-type: none"> • Meer complete en juiste etalage informatie in DLP, met contactgegevens 	Aanbieders	Nee

10. Vervolgstappen uitvoering werkagenda

Een groot aantal knelpunten is al opgepakt door inkoop- en contractbeheer. De overige knelpunten moet worden opgepakt door verschillende actoren. De door jb Lorenz genoemde oplossingsrichtingen zijn echter nog niet getoetst op wenselijkheid en uitvoerbaarheid. Daarom wordt voorgesteld een werkgroep te starten, die drie keer bij elkaar zal komen om de oplossingsrichting te bepalen.

Deze werkgroep kan drie keer vier uur bij elkaar komen om de knelpunten te bespreken, waarna de uitkomsten teruggekoppeld worden aan het directieoverleg. Gemeenten kunnen naar eigen inzicht de geschikte bedrijfsvoering en/of uitvoeringsspecialist afvaardigen naar deze tijdelijke werkgroep. Vervolgens wordt voorgesteld de afstemming over de uitvoering van de oplossingen te beleggen bij het bedrijfsvoeringsoverleg, waarbij wordt gezocht naar 'best practices'.

Colofon

Deze werkagenda is tot stand gekomen met inzet van de Regio Gooi & Vechtstreek en met ondersteuning van expertbureau jb Lorenz. De inhoud is vastgesteld in twee gemeenschappelijke werkbijeenkomsten met gemeenten en aanbieders. Wij danken iedereen voor de kritische, constructieve bijdrage en hopen hiermee een positieve bijdrage te leveren aan een vermindering van onnodige administratieve lasten en de hoge afstemmings- en coördinatielast.

Mocht u naar aanleiding van deze werkagenda vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u contact opnemen met Wendy van Neer, regio Gooi en Vechtstreek, info@regiogv.nl, of met Tjisse Bosch, jb Lorenz, telefoon 010 - 3040186.

[Www.regiogv.n](http://www.regiogv.n)

Onderwerp	Knelpunt	Oplossingsrichting	Opgepakt j/n	Trekker	Impliciete verschillen in sturings- en informatiebehoefte	Onvoldoende lerend vermogen	Onvoldoende benutten eenvoudige verbeteringen	Spanningen ICT-infrastructuur
Prioriteiten	1.1 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	1. Aanmaken kopieerfunctionaliteit + automatisch invoegen gegevens	klaar	IC			x	
Prioriteiten	1.2 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	2. Invoeren van verplichte velden	klaar	IC			x	
Prioriteiten	1.3 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	3. Wijzigingsfunctionaliteit uitbreiden	klaar	IC			x	
Prioriteiten	1.4 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	4. Toevoegen chatfunctie	klaar	IC			x	
Prioriteiten	1.5 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	5. Duidelijke plaatsing van contactgegevens personen	klaar	IC			x	
Prioriteiten	1.6 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	6. Voorkomen van onnodige notificaties ('spooknotificaties')	loopt	IC			x	
Prioriteiten	1.7 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	7. Toevoegen inzicht en notificatie uitnutting budget aanbieders	inzicht gerealiseerd, notificatie wordt bekeken	IC			x	
Prioriteiten	1.8 Verbeteringen en vereenvoudigen DLP	8. Kunnen uitdraaien van informatie op aanbiederniveau	gemeenten kunnen het (q)liksense), aanbieders nog niet excel export	IC			x	
Prioriteiten	2.1 Verbeteringen en vereenvoudigen werkprocessen	1. Verschil in flexibiliteit herindicatie / aanpassen beschikking		gemeenten	x			
Prioriteiten	2.2 Verbeteringen en vereenvoudigen werkprocessen	2. Dubbele handelingen (o.a. Bepalingen en evaluatieverslagen)		gemeenten	x			
Prioriteiten	2.3 Verbeteringen en vereenvoudigen werkprocessen	3. Verlengen met doorzetting handtekening ('Netflix-model')		gemeenten	x			
Prioriteiten	2.4 Verbeteringen en vereenvoudigen werkprocessen	4. Vaste contactpersonen aanbieders én gemeenten	hoe haalbaar is dit?	gemeenten-aanbieders	x			
Prioriteiten	3.1 Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	1. Onderzoeken mogelijkheden vereenvoudigen ziens- en werkwijze bepalingen		Sturing-GI	x			
Prioriteiten	3.2 Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	2. Onderzoeken mogelijkheden verminderen dubbelingen evaluatie en PvA's		Gemeenten	x			
Prioriteiten	3.3 Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	3. Versneld inzicht in verhuizingen: wederzijdse informatieverplichting	Gemeenten zijn bron	Gemeenten	x			
Prioriteiten	3.4 Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	4. Flexibiliteit omgang woonplaatsbeginsel binnen de regio	rechtmatigheid in geding	Sturing-gemeenten	x			
Prioriteiten	3.5 Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	5. Eenduidige keuze tussen papier of digitaal (bepalingen)	hoe willen gemeenten ontvangen?	Gemeenten-GI	x			
Prioriteiten	3.6 Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	6. Uniformering werkwijze en afspraken aanvullende contracten	nieuwe inkoop	Sturing-IC	x			
Prioriteiten	3.7 Verbeteringen en vereenvoudiging beleidskeuzes	7. Gedeelde afweging (korte) doorlooptijd indicaties	nieuwe inkoop	Sturing-gemeenten-aanbieders	x			
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	4.1 Aanmeldfunctionaliteit is omslachtig en bevat onnodige handelingen; bijvoorbeeld het overschrijven van informatie	1. In DLP aanmaken kopieerfunctionaliteit	klaar	IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	4.2 Aanmeldfunctionaliteit is omslachtig en bevat onnodige handelingen; bijvoorbeeld het overschrijven van informatie	2. Bij invoeren BSN, automatisch invoegen gegevens	klaar	IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	4.3 Aanmeldfunctionaliteit is omslachtig en bevat onnodige handelingen; bijvoorbeeld het overschrijven van informatie	3. Wijzigingsmogelijkheden DLP uitbreiden	klaar	IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	5.1 Toewijzingen worden onvoldoende gevuld	1. Aanmeldformulier aanpassen in DLP met verplichte velden	klaar	IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	6.1 Productcodes ontbreken in aanmeldgegevens	1. Verplicht selecteren productcode en hoeveelheid in DLP	klaar	IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	6.2 Productcodes ontbreken in aanmeldgegevens	2. Automatisch overnemen productcode en hoeveelheid (met mogelijkheid tot wijzigingen)	i.v.m. mogelijke wijzigingen zelf aanvinken	IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	6.3 Productcodes ontbreken in aanmeldgegevens	3. Onderhouden en overdracht van kennis van productcodes bij gemeenten	CB op locatie, handboeken, infobox in planning	IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	6.4 Productcodes ontbreken in aanmeldgegevens	4. Meerjarig gebruik productcodes	waar mogelijk, nieuwe inkoop	Sturing-Gemeenten-IC			x	
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	7.1 Toewijzing bij crisisplaatsing	1. Mogelijkheid voor Veilig Thuis om de toewijzing te verzorgen voor 1e plaatsing		Gemeenten-VT				
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	8.1 Voor eenzelfde traject met jeugdhulp én begeleiding zijn verschillende bepalingen nodig. Gescheiden beschikkingen / bepalingen	1. Onderzoeken gedeelde mogelijkheden om werkwijze bepalingen te vereenvoudigen		Sturing-GI-Gemeente-IC		x		
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	8.2 Voor eenzelfde traject met jeugdhulp én begeleiding zijn verschillende bepalingen nodig. Gescheiden beschikkingen / bepalingen	2. Eenduidige interpretatie voor alle gemeenten van de ziens- en werkwijze bepaling		gemeenten		x		
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	8.3 Voor eenzelfde traject met jeugdhulp én begeleiding zijn verschillende bepalingen nodig. Gescheiden beschikkingen / bepalingen	3. Bepalingen naar 1 partij sturen	kan niet altijd	Sturing-GI				
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	8.4 Voor eenzelfde traject met jeugdhulp én begeleiding zijn verschillende bepalingen nodig. Gescheiden beschikkingen / bepalingen	4. Doorlopende bepalingen	kan niet altijd	Sturing-GI				
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	9.1 Verschil tussen gemeenten in de vereiste onderbouwing van keuze voor jeugdhulp door de GI	1. Voorbeeld Team Zorgbemiddeling. Eén aanmeldpunt voor zorgbemiddeling door gemeenten voor verblijfsplekken. Inclusief crisisplaatsingen.	koppeling klopt niet?		x			
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	9.2 Verschil tussen gemeenten in de vereiste onderbouwing van keuze voor jeugdhulp door de GI	2. Eenduidige interpretatie voor alle gemeenten van de vereiste informatie		gemeenten	x	x		
Toegang, toewijzing, beschikkingen en bepalingen	9.3 Verschil tussen gemeenten in de vereiste onderbouwing van keuze voor jeugdhulp door de GI	3. Uniformeren werkafspraken gemeenten		gemeenten	x	x		
Aflopen en verlengen indicaties, herindicaties	10.1 Dubbelingen evaluatieverslagen en plannen van aanpak	1. Herijken informatiebehoefte en dubbelingen evaluatieverslagen en plannen van aanpak: waar kunnen dubbelingen in het aanleveren van informatie vermeden worden		gemeenten-aanbieders	x	x		
Aflopen en verlengen indicaties, herindicaties	11.1 Evaluatieverslagen verschillen van opzet	1. Ontwikkelen van één evaluatieverslag, één format voor heel de regio. Aanvulling vanuit de gemeente. Gezamenlijk uitwerken wat je echt wilt weten en waarom		gemeenten-aanbieders	x			
Aflopen en verlengen indicaties, herindicaties	12.1 Aangeleverde informatie voor herindicatie vaak ontoereikend	1. Zorgaanbieders hangen het evaluatieverslag en verzoek herindicatie terug in DLP	eerste bekijken of dit wenselijk is	gemeenten-IC	x			
Aflopen en verlengen indicaties, herindicaties	12.2 Aangeleverde informatie voor herindicatie vaak ontoereikend	2. Eenduidige sturing en werkafspraken over informatiebehoefte bij herindicatie: wat is het minimum en wanneer is het voldoende?		gemeenten-C&A	x			

Aflopen en verlengen indicaties, herindicaties	13.1 Krijgen van handtekeningen van ouder(s) werkt vertragend en verstoord behandeling en begeleiding	1. Verlengen zonder handtekening door meenemen 1e handtekening. Vereist gemeenschappelijk norm binnen de regio en het omdraaien van het principe (hiermee tekent u tevens voor mogelijk verlengen van....)		gemeenten-juridisch	x			
Aflopen en verlengen indicaties, herindicaties	14.1 Te korte indicaties leiden tot hoge afstemmingslasten	1. Tijdsbestek - duur van indicatie - per traject verruimen of niet bepalen van een einddatum. Afweging van de regio.		Sturing-gemeenten	x			
Digitaal leefplein	15.1 DLP geeft notificaties over wijzigingen wanneer een dossier alleen maar wordt ingezien (spooknotificaties)	1. Aanpassen functionaliteit DLP: bewuste keuze voor verzenden notificatie ja/nee	loopt	IC			x	
Digitaal leefplein	16.1 Verhuizingen te laat inzichtelijk, met onduidelijkheid over declaraties en herstelwerkzaamheden tot gevolg	1. Onderzoeken gemeenten en aanbieders hoe inzichtelijk krijgen van verhuizingen		gemeenten	x	x		
Digitaal leefplein	16.2 Verhuizingen te laat inzichtelijk, met onduidelijkheid over declaraties en herstelwerkzaamheden tot gevolg	2. Werkafspraken over de wederzijdse informatieplicht bij (vermoeden van) verhuizing	nieuwe inkoop	gemeenten-aanbieders-IC	x	x		
Digitaal leefplein	17.1 Woonplaatsbeginsel is lastig. Aanbieder is genoodzaakt om uit te zoeken hoe het zit met woonplaats ouders en verhuisdatum t.a.v. precieze facturatieverdeling tussen gemeenten	1. Stroomlijnen afhandelen woonplaatsbeginsel binnen de regio		gemeenten-aanbieders-IC		x		
Digitaal leefplein	17.2 Woonplaatsbeginsel is lastig. Aanbieder is genoodzaakt om uit te zoeken hoe het zit met woonplaats ouders en verhuisdatum t.a.v. precieze facturatieverdeling tussen gemeenten	2. Proactieve opstelling gemeente bij uitzoeken woonplaatsbeginsel buiten de regio		gemeenten		x		
Digitaal leefplein	18.1 Uit zorg melden op cliëntniveau is niet eenvoudig	1. Vereenvoudiging nodig	klaar	IC			x	
Uitnutting budgetten	19.1 In DLP kan alleen informatie per cliënt worden opgeroepen	1. Kunnen exporteren / uitdraaien van informatie op aanbieder niveau	loopt, eerste aanzet is gedaan	IC			x	
Uitnutting budgetten	20.1 Aanbieders / hulpverleners hebben onvoldoende inzicht in beschikbare budget per cliënt en potentiële of aanstaande overschrijden dat budget	1. Toevoegen inzicht en notificatie uitnutting budget in DLP voor aanbieders	zie boven	IC			x	
Uitnutting budgetten	20.2 Aanbieders / hulpverleners hebben onvoldoende inzicht in beschikbare budget per cliënt en potentiële of aanstaande overschrijden dat budget	2. Verbinden notificatie over uitnutting (bijvoorbeeld bij 80%) aan vereiste informatie en afstemming bij verlenging of herindicatie	80% is te laat, 70% inregelen	IC			x	
Communicatie en afstemming	21.1 Onvoldoende communicatiemogelijkheden binnen DLP; vereist aanvullende afstemming per mail of telefoon	1. Toevoegen 'toetsingsfunctie' in DLP, bijvoorbeeld bij afwijzing	klaar	IC			x	
Communicatie en afstemming	21.2 Onvoldoende communicatiemogelijkheden binnen DLP; vereist aanvullende afstemming per mail of telefoon	2. Chatfunctie inbouwen in DLP	klaar	IC			x	
Communicatie en afstemming	21.3 Onvoldoende communicatiemogelijkheden binnen DLP; vereist aanvullende afstemming per mail of telefoon	3. Meer informatie uit DLP kunnen halen (exporteren)	loopt, eerste aanzet is gedaan	IC			x	
Communicatie en afstemming	22.1 Feedback aan gemeenten door regio verschildt	1. Afstemmen en expliciteren werkafspraken tussen gemeenten	?		x	x		
Communicatie en afstemming	23.1 Onduidelijk wie je bij gemeente of aanbieder moet benaderen	1. Vaste contactpersonen of aanspreekpunten (gemeenten en aanbieders)	aanbieder te vinden in DLP, moet je dit willen?	gemeenten				
Communicatie en afstemming	23.2 Onduidelijk wie je bij gemeente of aanbieder moet benaderen	2. Zorgmakelaar/verbindingsmedewerker tussen gemeente en aanbieder	Wil je dit? Anders dan contractbeheerder?	gemeenten-aanbieders				
Communicatie en afstemming	23.3 Onduidelijk wie je bij gemeente of aanbieder moet benaderen	3. Trainingen, meelopen en kennismaking om elkaar te vinden: weten met wie je werkt	contractbeheerders gaan naar gemeenten, maar kan breder opgepakt worden	IC-gemeenten				
Communicatie en afstemming	24.1 In DLP niet altijd juiste contactgegevens van aanbieders	1. Meer complete en juiste etalage informatie in DLP, met contactgegevens	verantwoordelijkheid aanbieder, maar veel is gevuld	aanbieders				
					23	10	24	0



Handreiking administratieve lasten Gooi & Vechtstreek

Jb Lorenz - juni 2019

1. Introductie

Deze handreiking is het eindproduct van het onderzoek administratieve lasten jeugdhulp in de regio Gooi en Vechtstreek, uitgevoerd door expertbureau Jb Lorenz in de periode maart tot en met juni 2019. Uitgangspunt is dat gemeenten en de Regio Gooi en Vechtstreek vanuit hun verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van jeugdhulp en de uitgave van publieke middelen een legitieme informatiebehoefte hebben, maar dat onnodige administratieve lasten en de hoge afstemmings- en coördinatiebehoefte voor aanbieders én gemeenten beperkt kunnen en moeten worden.

2. Aanleiding

Aanleiding voor het onderzoek administratieve lasten ligt in het in 2018 vastgestelde Transformatieplan Jeugd 2019-2021. Daarin werken de zeven gemeenten van de regio Gooi en Vechtstreek aan zes transformatiedoelstellingen die vanuit het landelijke Programma Zorg voor de Jeugd zijn opgesteld. Eén van de regionale prioriteiten is het verminderen van administratieve lasten, hetgeen heeft geresulteerd in de actielijn *Minder administratie, meer zorg* in het Transformatieplan. Expertbureau Jb Lorenz is gevraagd om een actieonderzoek uit te voeren met medewerking van vertegenwoordigers van respectievelijk de regio Gooi en Vechtstreek, de vijf uitvoeringsdiensten, gecontracteerde aanbieders vrijwillige jeugdhulp en de gecertificeerde instellingen.

3. Leeswijzer

Na een toelichting op de onderzoeksopzet en de scope van de handreiking, worden de conclusies van het onderzoek bondig weergegeven. Daaropvolgend worden op vier thema's aanbevelingen toegelicht. Om conclusies en aanbevelingen te concretiseren, wordt in de tekst tevens verwezen naar de bijbehorende werkagenda.

4. Onderzoeksopzet

Actie-onderzoek

Het onderzoek is ingericht als gezamenlijk leerproces, waarbij de Regio, de vijf uitvoeringsdiensten en de aanbieders jeugdhulp actief hebben deelgenomen. Vanuit gemeente- en regioperspectief zijn de administratieve lasten middels groepsinterviews onderzocht, aangevuld met groepsinterviews met aanbieders vrijwillige jeugdhulp en de gecertificeerde instellingen. Aansluitend zijn in mei 2019 twee gemeenschappelijke werkbijeenkomsten met gemeenten en aanbieders georganiseerd waarin een werkagenda is opgesteld met concrete verbeteringen en vereenvoudigingen voor de korte en middellange termijn. Deze werkagenda is als apart eindproduct aan de regio en gemeenten aangeboden. Ter afronding zijn de resultaten en aanbevelingen geduid met de zeven gemeenten én de Regio Gooi en Vechtstreek. De opbrengsten uit deze laatste werkbijeenkomst zijn meegenomen in de opbouw en positionering van deze handreiking.

Afbakening administratieve lasten

Het onderzoek gaat uit van een legitieme sturings- en informatiebehoefte van gemeenten en Regio vanuit hun verantwoordelijkheid voor de uitgave van publieke middelen en de kwaliteit en transformatie van de geboden jeugdhulp. Deze sturings- en informatiebehoefte is vertaald naar informatie- en verantwoordingsverplichtingen van aanbieders over de inzet, rechtmatigheid, kwaliteit, kosten en resultaten van jeugdhulp. Omdat gemeenten een legitieme sturings- en informatiebehoefte hebben, leidt niet iedere verantwoordings- of informatieplicht tot een (onnodige) administratieve last. De focus in dit onderzoek ligt bij *onnodige* administratieve lasten die voortkomen uit factoren die door de regio en gemeenten zelf beïnvloed kunnen worden.

Daarmee bakent het onderzoek dus tevens de aspecten en oorzaken van administratieve lasten die bovenregionaal of op stelsel-niveau ontstaan. Voorbeelden daarvan zijn de vereiste landelijke uniformering en de vereenvoudiging van het woonplaatsbeginsel. Deze aspecten zijn in dit onderzoek wel nadrukkelijk naar voren gekomen, maar worden in deze handreiking niet verder toegelicht.

5. Scope handreiking

Het doel van de handreiking is het beknopt weergeven van de onderzoeksresultaten, aangevuld met een overzicht van mogelijke oplossingen om administratieve lasten te verminderen op korte, middellange en lange termijn. Daarmee maakt de handreiking samen met de werkagenda tevens verbeteringen en vereenvoudigingen in de primaire en administratieve processen van de regio Gooi en Vechtstreek, gemeenten én aanbieders inzichtelijk.

De handreiking is bewust geadresseerd aan de zeven gemeenten én de Regio Gooi en Vechtstreek. Het betreft een reflectie op de gezamenlijke gemeentelijke keuzes en de gedeelde informatie- en sturingsbehoefte. De bijgevoegde werkagenda is bedoeld om te delen met alle betrokkenen bij het onderzoek – dus ook de aanbieders - en dient tevens ter concretisering van de conclusies en aanbevelingen uit dit actieplan.

6. Samenvatting: conclusies en aanbevelingen

Onderstaande tabel bevat een samenvatting van de conclusies en aanbevelingen. Conclusies en aanbevelingen worden toegelicht in de volgende hoofdstukken.

	Impliciete verschillen in sturings- en informatiebehoefte	Onvoldoende lerend vermogen	Onvoldoende benutten eenvoudige verbeteringen	Spanningen ICT-infrastructuur
Conclusie	Impliciete verschillen in de sturing en verantwoording binnen de regio en tussen gemeenten leiden tot grote afstemmingsbehoeften bij aanbieders en gemeenten. Dit leidt tot grote administratieve lasten en ondermijnt de effectieve sturing van Regio en gemeenten.	Ondanks een groot aantal overleggen worden structurele knelpunten in primaire en administratieve processen onvoldoende opgelost. Dit ondermijnt de kwaliteit van processen, de kwaliteit van informatie en vergroot de verschillen tussen en binnen gemeenten en daarmee de afstemmingsbehoefte.	Op het vlak van ICT is er meer behoefte is aan het delen van ervaringen op operationeel niveau. Ook hier geldt dat ondanks een veelheid aan overleggen, structurele verbeterbehoeften slechts beperkt weerslag krijgen in verbeteringen en vereenvoudigingen	Inrichting van het applicatielandschap heeft voor- en nadelen. Een fundamentele kosten-baten afweging vereist een expliciete sturings- en informatiebehoefte is.
Aanbevelingen	1. Herijk en expliciteer de regionale en gemeentelijke informatiebehoefte voor zowel lange als middellange termijn	4. Investeer in een adequate leerinfrastructuur tussen de gemeentelijke uitvoeringsdiensten	7. Doorbreek het gebruik van incidentele oplossingen voor structurele problemen	9. Organiseer fundamentele besluitvorming over de duurzame inrichting applicatielandschap
	2. Geef inhoudelijk sturing middels een bestuurlijk gedragen convenant en een gezamenlijk uitgewerkte transformatieagenda jeugdhulp	5. Herijk en expliciteer de regionale werkafspraken voor uitvoeringsdiensten m.b.t. sturing en beoordelen van informatie	8. Werk met een werkagenda om mogelijkheden voor verbetering en vereenvoudiging structureel onderdeel te maken van agenda en besluitvorming.	10. Plaats deze besluitvorming volgtijdelijk na de gezamenlijke herijking van de sturings- en informatiebehoefte.
	3. Heroverweeg het gebruik van aanvullende contracten jeugdhulp vanuit individuele gemeenten	6. Maak diversiteit tussen maar ook binnen gemeenten expliciet onderwerp van besluit in termen van kosten-en-baten		

6. Conclusies

Het onderzoek is gericht op onnodige administratieve lasten, en focust daarmee op datgene wat in de regio beter kan. Voorafgaande aan die conclusies willen we echter benadrukken dat er tegelijkertijd ook dingen goed gaan. Door zowel gemeenten als aanbieders zijn in het onderzoek aspecten benoemd die in de regio goed werken, ook in vergelijking met andere regio's. Enkele voorbeelden hiervan zijn: betrokkenheid van individuele consulenten, het soepel en snel verwijzen door huisartsen, inzicht in declaraties (toenemende snelheid; zorgvuldigheid), goedlopend betalingsverkeer en het verkrijgen van een accountantsverklaring.

Daarnaast benadrukken we dat het ontwikkelen van een adequate sturings- en informatiepositie tijd vraagt. Gemeenten hebben sinds 2015 hun informatiepositie moeten opbouwen; waarbij analyses vaak meerjarige data vragen. Dit wordt versterkt doordat gemeenten en jeugdhulpregio's bij de decentralisaties veelal gefocust hebben op continuïteit van zorg. Dat is begrijpelijk gezien de omvang van de decentralisaties, maar heeft tot gevolg dat de feitelijke sturings- en informatiebehoefte momenteel anders is dan aanvankelijk bij de decentralisaties kon worden bedacht. Periodieke herijking van de sturings- en informatiebehoefte en de uitwerking in verantwoordingseisen en informatieplichten is dan ook een logisch onderdeel van sturing op een complex en gefragmenteerd stelsel.

6.1 Algemene conclusie

We concluderen dat in de regio Gooi & Vechtstreek veel onnodige administratieve lasten – met bijgaande frustratie – voortkomen uit een hoge afstemmings- en coördinatiebehoefte. *Deze administratieve lasten zijn wederkerig en gelden voor zowel aanbieders als gemeenten!* De behoefte aan afstemming draagt tevens bij aan onnodige vertraging in administratieve afhandeling en hulpverlening en aan een hoog aantal herstelwerkzaamheden. De directe tijdsinvestering bij aanbieders en gemeenten die hiermee gemoeid is zijn fors en lopen op tot enkele uren per dag. Dit leidt tevens tot risico's voor de tijdige inzet van jeugdhulp en ondermijnt het de effectieve sturingsmogelijkheden van de regio en gemeenten.

We constateren dus dat de afstemmingsbehoefte bij zowel aanbieders als gemeenten hoog is – ook in vergelijking met andere jeugdhulpregio's. Deze behoefte wordt veroorzaakt en versterkt door verschillen in sturingsbehoeften, verschillen in (interpretaties van) kaders en werkafspraken en diversiteit zowel tussen als binnen gemeenten. Oftewel: grote verschillen in de verantwoording die aanbieders af moeten leggen. Daarmee raakt het verminderen van administratieve lasten ook direct aan de kwaliteit van primaire en administratieve processen bij zowel aanbieders als gemeenten. De grote afstemmings- en coördinatiebehoefte wordt versterkt en in stand gehouden doordat overwegend wordt gewerkt met incidentele oplossingen voor structurele problemen en onderliggende patronen.

We concluderen dan ook dat primair sprake is van een *sturingsvraagstuk* van gemeenten; individueel én in gezamenlijkheid. Het verminderen van onnodige administratieve lasten vraagt om het expliciet herijken van de gezamenlijke informatie- en sturingsbehoefte en het maken van bewuste keuzes voor diversiteit in termen van een kosten-batenafweging.

6.2 Impliciete keuze voor verschil

De regio Gooi en Vechtstreek heeft bij de inrichting van de inkoop en bekostiging jeugdhulp bewust gekozen voor een expliciete sturingsvisie: *'betalen voor daadwerkelijk geleverde zorg'*. Dit uitgangspunt is gaandeweg doorontwikkeld in verantwoordingseisen aan aanbieders, waarbij het verkrijgen van adequate sturingsinformatie tijd vraagt doordat data en inzicht meerjarig moet worden opgebouwd. Voorbeelden hiervan zijn de specifieke informatieverplichtingen bij het aanmelden en factureren van jeugdhulp, factureren op functieniveau en werken met individuele, persoonsvolgende budgetten. Tegelijkertijd constateren we veel impliciete en soms onbewuste verschillen in de informatie- en sturingsbehoeften tussen regio en gemeenten en tussen gemeenten onderling. Voorbeelden hiervan zijn verschillende opvattingen over welke indicatoren door aanbieders zouden moeten worden aangeleverd en verschil in opvatting over de hoeveel informatie en onderbouwing die aanbieders moeten leveren bij het aanvragen van een verlenging van een indicatie.

Deze situatie kan ontstaan doordat gemeenten en jeugdhulpregio's bij de decentralisaties veelal gefocust hebben op de continuïteit van zorg. Dat is begrijpelijk gezien de omvang van de decentralisaties, maar heeft tot gevolg dat de feitelijke sturings- en informatiebehoefte momenteel anders is dan aanvankelijk bij de decentralisaties kon worden bedacht. Periodieke herijking van de sturings- en informatiebehoefte en de uitwerking in verantwoordingseisen en informatieplichten is dan ook een logisch onderdeel van sturing op een complex en gefragmenteerd stelsel. Daarbij constateren we dat binnen de regio Gooi en Vechtstreek keuzes voor diversiteit tussen en binnen gemeenten niet altijd expliciet worden gemaakt in termen van kosten-batenafwegingen.

Met andere woorden: de verschillen in de sturings- en informatiebehoefte, verantwoordingseisen en informatieverplichtingen zijn er langzamerhand en impliciet ingeslopen, zonder bewuste afweging of de opbrengst van de afwijkende eisen opweegt tegen kosten in termen van complexiteit voor aanbieders en uitvoeringsdiensten en daarmee in termen van toenemende administratieve lasten. We benadrukken dat de keuze voor diversiteit vanuit de individuele verantwoordelijkheid van gemeenten legitiem kan zijn, ook wanneer dat leidt tot extra administratieve lasten. De gezamenlijke sturing op uitgaven en transformatie vraagt echter wel om een bewuste, expliciete en gewogen keuze.

Verschillen in de (behoefte aan) sturing op kwaliteit en financiën heeft nu tot gevolg dat gemeenten verantwoordingseisen (welke informatie moet een aanbieder aanleveren, welke onderbouwing is vereist, onder welke voorwaarden kan er iets gewijzigd worden) verschillend interpreteren, of aanvullende eisen of afspraken toevoegen. Dit verhoogt de variëteit waaraan aanbieders moeten voldoen en verhoogt daarmee direct de kans op fouten en misverstanden, waarmee ook de behoefte aan afstemming en herstel evenredig toenemen.

Een logisch gevolg is dat zowel aanbieders als gemeenten zogeheten 'olifantenpaadjes' ontwikkelen binnen de bestaande structuren en systemen om aan hun eigen sturings- en informatiebehoefte te voldoen. Voorbeeld is een extra informatieformulier dat vanuit één aanbieder wordt

toegezonden aan de uitvoeringsdiensten, waarna deze aanbieder voorafgaande aan een beschikking vast handmatig de gegevens in haar eigen systeem zet. Met als risico dat alle bidders en uitvoeringsdiensten straks aparte procedures, formulieren en informatie-uitwisseling organiseren. Dit is begrijpelijk vanuit het perspectief van individuele organisaties, maar draagt bij aan de toenemende variëteit en complexiteit en daarmee aan het versterken van de afstemmings- en coördinatiebehoefte.

Tot slot leidt de impliciete en diverse invulling van de sturings- en informatiebehoefte tot onbegrip bij aanbieders, hetgeen verdere innovatie ter verbetering van de jeugdhulp en ter vermindering van administratieve lasten ondermijnt. Wanneer aanbieders er niet zeker van (kunnen) zijn dat investeringen in bijvoorbeeld horizontaal toezicht ook leiden tot afname van andere verantwoordings-eisen, worden innovaties gezien als extra last, met een dreigend status-quo als gevolg.

6.3 Onvoldoende lerend vermogen

Naast de strategische keuzes van gemeenten en regio, constateren we dat structurele knelpunten in primaire en administratieve processen onvoldoende worden opgelost. Dit heeft zowel betrekking op de kwaliteit van deze processen, als de diversiteit tussen maar ook binnen gemeenten. Ondanks het grote aantal overlegmomenten lukt het onvoldoende om deze problemen om te zetten in actie of besluiten. Met als gevolg dat overwegend wordt gewerkt met incidentele oplossingen ('even oplossen') voor terugkerende problemen en onderliggende patronen. Daarmee wordt onnodige administratieve last in stand gehouden.

Dit uit zich in de dagelijkse werkpraktijk in de volgende patronen:

- Onduidelijkheid over de (interpretatie van) werkprocessen;
- Onvoldoende kwaliteit van informatie vanuit aanbieders (te weinig, te laat);
- Dubbelingen in werkprocessen, dubbele handelingen;
- Onnodige complexiteit in werkprocessen.

Let op: de impact van deze structurele knelpunten is groot. Afzonderlijk lijkt ze wellicht van beperkt belang, maar hebben gezamenlijk hebben ze grote impact op de variëteit waarmee aanbieders in hun verantwoording rekening moeten houden, de kans op fouten en dus in de vereiste afstemming tussen aanbieders en uitvoeringsdiensten (navragen, controleren, herstellen, overleggen, mailen, bellen, etc.). De totale onnodige afstemmingsbehoefte tussen gemeenten en aanbieders loopt op tot enkele uren per dag.

Het gaat daarbij dus niet alleen om de kwaliteit van primaire en administratieve processen zelf, maar ook om de diversiteit tussen en binnen gemeenten die slechts (zeer) beperkt meerwaarde biedt. Deze diversiteit wordt in stand gehouden doordat gemeenten kaders verschillend interpreteren. Een voorbeeld daarvan is het kunnen aanpassen van de datum op een beschikking (bijvoorbeeld doordat de begeleiding enkele weken is uitgevallen). Hier gaan gemeenten verschillend mee om, mede doordat zij vanuit hun eigen accountant andere instructies krijgen.

6.4 Onvoldoende benutten eenvoudige verbeteringen

In lijn met het collectief lerend vermogen, constateren we dat op het vlak van ICT meer behoefte is aan het delen van inzicht en ervaringen vanuit operationeel perspectief. Ook hier geldt dat ondanks een veelheid aan overleggen, structurele verbeterbehoefte slechts beperkt weerslag krijgen in de daadwerkelijke verbetering van primaire en administratieve processen. In het onderzoek zijn twee werkbijeenkomsten georganiseerd, waarin aanbieders en gemeenten gezamenlijk operationele verbeteringen hebben geïnventariseerd. Deze knelpunten zijn overigens door de regio overgenomen en reeds gebruikt bij het optimaliseren van het Digitaal Leefplein.

Dit uit zich in de dagelijkse werkwijze in de volgende patronen binnen specifiek de digitale processen in de toeleiding, afhandeling en verantwoording van jeugdhulp. Bij de aanbevelingen op pagina 8 worden concrete voorbeelden gegeven.

- Knullige knelpunten
- Dubbele handelingen
- Onnodige handelingen
- Gebrek aan inzicht
- Onnodig ingewikkelde handelingen

6.5 Spanning in ICT-infrastructuur

Tot slot constateren we dat extra handelingen in de sturing en verantwoording van jeugdhulp voortkomen uit de inrichting van het applicatielandschap Sociaal Domein. De keuze voor het Digitaal Leefplein (DLP) levert de regio Gooi en Vechtstreek sturingsmogelijkheden en aanvullend inzicht op, maar betekent gezien de keuzes van gemeenten ook extra handelingen voor de uitvoeringsdiensten en de aanbieders doordat gemeenten ieder werken met hun eigen ICT-systeem in het toegangsproces.

Deze regionale opzet heeft voordelen en nadelen. Het DLP vormt een digitale verbinding tussen de inwoners, aanbieders, gemeenten, samenwerkende partners en de Regio en dient onder meer als vehikel voor het berichtenverkeer met aanbieder (van toewijzing tot einde zorg), de facturatiesystematiek, het verzamelen van sturingsinformatie, de klachtregistratie en aanbiedersinformatie. Met het DLP maken gemeenten gegevensuitwisseling tussen partijen in het sociaal domein mogelijk. Het centraal verzamelen van gegevens biedt mogelijkheden voor gedegen analyse en het combineren van data die aanvullende informatieverzameling ten behoeve van de accountantscontrole en andere uitvragen kunnen voorkomen.

Het DLP heeft daarmee een (potentieel) lasten verlichtende functie, terwijl de gemeenten en uitvoeringsdiensten een lastenverzwaring ervaren doordat zij moeten werken in meerdere systemen. Daarbij concluderen we dat een fundamentele kosten-batenafweging voor het applicatielandschap alleen kan worden gemaakt mits er een expliciete sturings- en informatiebehoefte is. We constateren dat impliciete verschillen tussen gemeenten en tussen gemeenten en Regio worden vermengd met verwachtingen van applicatielandschap. De inrichting van je gezamenlijke sturing is dan ook voorwaarde voor het inrichten van het applicatielandschap.

7. Aanbevelingen sturings- en informatiebehoefte

1. Herijk en expliciteer de regionale en gemeentelijke informatiebehoefte voor zowel lange als middellange termijn.

Voorwaarde voor een structurele vermindering van onnodige administratieve lasten betreft het gezamenlijk herijken en expliciteren van de regionale en gemeentelijke informatie- en sturingsbehoefte op middellange en lange termijn. Een eenduidige sturings- en informatiebehoefte biedt een basis voor een effectieve inhoudelijke sturing op gemeentelijke uitgaven en de transformatie van jeugdhulp en faciliteert een gerichte besluitvorming. Het is noodzakelijk om deze meerjarige sturings- en informatiebehoefte bestuurlijk vast te stellen. Wees ervan bewust dat dit een majeure opgave is, maar tevens een voorwaarde voor de fundamentele vermindering van administratieve lasten en de verbetering van de kwaliteit en effectiviteit van de gemeentelijke en regionale sturing.

De herijking van de sturings- en informatiebehoefte vraagt achtereenvolgens het doorlopen van de volgende stappen:

- Vaststellen gedeelde sturings- en informatiebehoefte Regio en gemeente
- Uitwerken informatiebehoefte met aanbieders: omzetten naar verantwoordings- en informatieverplichtingen
- Toetsen informatiebehoefte op bestaande en benodigde informatie (vragen we alleen informatie die we niet op andere wijze kunnen verkrijgen?)
- Toetsen informatiebehoefte op dubbelingen/vereenvoudigingen (kunnen we met zo min mogelijk werklast, zoveel mogelijk informatie verkrijgen?)

Formuleer dus allereerst als Regio en gemeenten een gedeelde sturingsvisie; bijvoorbeeld in de vorm van een bestuurlijk convenant of een bindend regionaal hoofdlijnenakkoord. Om deze sturings- en informatiebehoefte uit te werken, moet achtereenvolgens expliciet worden gemaakt welke sturing en hoe de Regio en gemeenten inhoudelijk en financieel sturing willen geven aan jeugdhulp en vervolgens welke informatiebehoefte *daaruit* volgt (informatie volgt inhoud). Het verdient aanbeveling om daarbij steeds de opbrengst en kosten van informatie tegen elkaar af te wegen, om uiteindelijk met een beheersbare informatiebehoefte te voorzien in een legitieme sturingsbehoefte. De sturings- en informatiebehoefte kan tevens worden getoetst aan de verwachtingen van gemeenten aan de Regio: kan de Regio met deze sturings- en informatiebehoefte waar taken en verantwoordelijkheden maken? En welke verwachtingen zijn dan realistisch?

Na het expliciteren van de gedeelde sturings- en informatiebehoefte, volgt de uitwerking in verantwoordingseisen en informatieverplichtingen samen met aanbieders. Stel daarbij iedere administratieve eis gezamenlijk vast op basis van nut, noodzaak en meerwaarde (draaglast/draagkracht van systeem), en daag aanbieders uit om alternatieven aan te dragen die met minder last toch voorzien in de informatiebehoefte. Maak daarin ook bewuste afwegingen met betrekking tot verantwoordingseisen als kortdurende indicaties en minuutdeclaraties. Het verdient aanbeveling om in de gehele uitwerking wederzijdse risico's (van gemeenten en aanbieders) expliciet te benoemen en te voorzien van afspraken over hoe deze risico's te delen. Bijvoorbeeld door afspraken te maken over het wijzigen van afspraken wanneer deze in de praktijk leiden tot onvoorziene of ongewenste effecten.

In het verlengde van de gezamenlijke uitwerking van verantwoordingseisen en informatieverplichtingen verdient het aanbevelingen om (wederom samen met aanbieders) de verantwoordingseisen te toetsen op bestaande en beschikbare informatie: vragen we alleen informatie die we niet op andere wijze kunnen verkrijgen? En op mogelijke dubbelingen of vereenvoudigingen in de primaire en administratieve processen: kunnen we met zo min mogelijk werklast, zoveel mogelijk informatie verkrijgen? Ook dit heeft een wederkerig aspect kan dus betrekking hebben op aanpassingen of investeringen van zowel gemeenten als aanbieders.

Het verdient tot slot aanbeveling om daarbij oog te houden voor de 'crisis-regelreflex', waarbij het direct uitvragen van extra informatie bij financiële tekorten of andere knelpunten niet vanzelfsprekend leidt tot extra grip, maar wel potentieel tot onnodige administratieve lasten en schijnzekerheid.

Let op: de regio Gooi en Vechtstreek heeft slechts invloed op de keuzes die zij binnen haar eigen regio maakt. Echter daar waar in de herijking van de sturings- en informatiebehoefte de variëteit tussen regio's kan worden beperkt, worden direct administratieve lasten verminderd. Het verdient aanbeveling om blijvend te onderzoeken waar verschillen met beperkte meerwaarde kunnen worden voorkomen – bijvoorbeeld samen met aangrenzende regio's of de VNG.

2. Geef inhoudelijk sturing middels een bestuurlijk gedragen convenant en een gezamenlijk uitgewerkte transformatieagenda jeugdhulp.

Geef de inhoudelijk sturing op de transformatie en de beschikbaarheid van jeugdhulp vorm middels een bestuurlijk gedragen convenant, uitgewerkt samen met aanbieders. Werk daarbij met tijdelijke werkbare overeenkomsten en zet niet in op een totaal nieuw ontwerp dat op voorhand alle

risico's op fouten wil uitsluiten. Door nadruk te leggen bij de gezamenlijke inhoudelijke ontwikkeling van het zorg- en ondersteuningsaanbod, ontstaat tevens de mogelijkheid om inspanningen en investeringen van Regio en gemeenten te verbinden aan inspanningen en investeringen vanuit aanbieders.

Let op: idealiter volgt de uitwerking van de sturings- en informatiebehoefte in verantwoordingseisen en informatieverplichtingen op de inhoudelijke sturing. Deze aanbeveling hebben we echter als tweede opgenomen omdat ook zonder regionale uitwerking van de inhoudelijke sturing op jeugdhulp, de herijking van de sturings- en informatiebehoefte van meerwaarde is voor de vermindering van administratieve lasten.

Het verdient aanbevelingen om daarbij *inhoudelijke* ambities centraal te stellen en vanuit inhoud te kijken naar randvoorwaarden, inkoop, bekostiging en verantwoording. Bijvoorbeeld door de beweging van zwaardere naar lichtere vormen van ondersteuning te bevorderen middels business cases voorzien van concrete om- en afbouw afspraken met de specialistische jeugdhulphaanbieders. Waarbij ook risico-taxatie en de opbouw van passend, lichter ondersteuningsaanbod onderdeel is. Immers, het omvormen van specialistische zorgfuncties naar zorg dichtbij en rondom kinderen en jongeren in wijken, brengt complexe en ingewikkelde vraagstukken met zich mee en vereist juist daarom samenwerking met en tussen aanbieders.

De inhoudelijke ambities in een dergelijk convenant kunnen bijvoorbeeld worden geformuleerd vanuit het Transformatieplan jeugd 2019-2021:

- De beweging van zwaardere naar lichtere vormen van ondersteuning
- Voor alle kwetsbare kinderen en jongeren een passende oplossing
- Meer kennis, vaardigheden en beschikbaarheid van alternatieven

Naast de inhoudelijke ambities, zijn de uitgangspunten van een succesvolle sturing op transformatie achtereenvolgens:

- Stuur op verbinding en substitutie van samenwerking met en tussen zorgorganisaties.
- Stuur op kwaliteit en lerend vermogen: daag je maatschappelijke partners uit om ruimte te nemen om zorg en ondersteuning anders te organiseren.
- Mitigeer risico's door ze daar neer te leggen waar ze het best beheerst kunnen worden (je hoeft niet alles zelf te doen als gemeenten).

3. Heroverweeg aanvullende contracten jeugdhulp van individuele gemeenten

Tot slot verdient het aanbeveling om te heroverwegen of je binnen de regio wilt werken met aanvullende contracten met aanbieders vanuit individuele gemeenten. Deze contract zijn in zichzelf complexiteit verhogend in de sturing op en verantwoording van jeugdhulp en leveren daarmee

een directe, stevige bijdrage aan administratieve lasten (voor aanbieders, uitvoeringsdiensten én voor contractbeheer). Daarnaast vormen ze een risico voor de rechtmatigheid voor de regionale contracten in verband met uitholling. Dit risico leidt weer tot nieuwe afstemmingslasten omdat gemeenten terecht groot belang hechten aan deze rechtmatigheid.

Mochten de gemeenten kiezen voor het werken met individuele aanvullende contracten, dan verdient het aanbeveling om minimaal op proces en randvoorwaarden te uniformeren, zodat de extra administratieve lasten zoveel mogelijk kunnen worden beperkt.

8. Aanbevelingen leerinfrastructuur

1. Investeer in een adequate leer-infrastructuur tussen de gemeentelijke uitvoeringsdiensten

Het verdient aanbevelingen om systematisch en gestructureerd inzichten en ervaringen tussen de uitvoeringsdiensten te delen, en te voorzien van een vervolg waarbij mandaat en besluitvorming zijn belegd. Daarmee wordt de standaard van incidentele oplossingen voor structurele problemen doorbroken. Voor het maximale leereffect tussen en vanuit de uitvoeringsdiensten, moet de leerinfrastructuur zowel gericht zijn op de kwaliteit van processen, als de diversiteit tussen, maar ook binnen gemeenten.

De werkagenda geeft meerdere concrete voorbeelden van problemen waarbij een herijking of vereenvoudiging van werkprocessen of beleid bijdraagt aan een directe verminderen van de hoge afstemmings- en coördinatiebehoefte:

- Verschil in flexibiliteit herindicatie/aanpassen beschikking
- Dubbele handelingen (o.a. Bepalingen en evaluatieverslagen)
- Eenduidige keuze tussen papier of digitaal (aanleveren bepalingen)

Optie: per kwartaal selecteren de uitvoeringsdiensten drie knelpunten in de primaire en administratieve processen of verschillen tussen gemeenten die het meest urgent zijn of de meeste impact hebben. Deze selectie wordt vervolgens ter besluitvorming aangeboden aan het teamleidersoverleg en waar nodig aan het directeurenoverleg. Het teamleidersoverleg neemt een principebesluit om de voorgestelde vereenvoudiging of uniformering alleen bij grote bezwaren af te wijzen, maar behoudt daarbij de vrijheid om een eigen afweging te maken.

Deze structuur biedt tevens ruimte om vraagstukken vanuit de regio of het directeurenoverleg aan te dragen bij de gezamenlijke uitvoeringsdiensten. Bijvoorbeeld wanneer informele afstemming tussen uitvoeringsdiensten en aanbieders de Regio de kans ontnemt om aanbieders aan te spreken op hun verplichting.

Overigens heeft het overleg met de uitvoeringsdiensten in het actieonderzoek op initiatief van de uitvoeringsdiensten zelf een vervolg gekregen. Dit bevestigt ons in de legitimiteit en meerwaarde van een dergelijke leer-infrastructuur en kan bijdragen aan snel, zichtbaar resultaat voor de uitvoeringsdiensten en aanbieders.

2. Herijk en expliciteer regionale werkafspraken over sturen en het uitwisselen van informatie

In het verlengde van het herijken van de gezamenlijke sturings- en informatiebehoefte, verdient het aanbeveling om ook de regionale werkafspraken over sturen en het uitwisselen van informatie te herijken. Deze herijking is alleen van belang wanneer de gemeenten en Regio besluiten om niet te investeren in de herijking van de sturings- en informatiebehoefte. Ook in deze afgeslankte vorm gaat het om bewuste keuzes waar diversiteit tussen maar ook *binnen* gemeenten voldoende waarde toevoegt om bijbehorende lasten te legitimeren. Dit kan worden gecombineerd met de leerinfrastructuur, maar is tevens gebaat bij een fundamentele inventarisatie van werkafspraken van en tussen gemeenten over alle werkprocessen van toeleiding, tot het afgeven van (her)indicaties en de facturatie.

Ook hier geldt dat diversiteit tussen gemeenten van meerwaarde en dus legitiem kan zijn, maar dat verschillen nu ook bijdragen aan administratieve lasten zonder dat dit gemeenten wat oplevert. Bijvoorbeeld in de beoordeling van individuele evaluatieverslagen: *“wat is het minimum, maar ook wanneer is het voldoende?”* of ten aanzien van de bepaling en het verschil van ziens- en handelwijze daarop.

9. Aanbevelingen blijven verbeteren

1. Doorbreek incidentele oplossingen voor structurele problemen

Organiseer feedback over primaire en administratieve processen op operationeel niveau. Dus mét aanbieders. Ook hier is een vergelijkbare leer-infrastructuur mogelijk, waarbij periodiek werkbijeenkomsten met gemeenten en aanbieders worden georganiseerd, een werkagenda als levend document helpt om knelpunten inzichtelijk te maken, waarna via een prioritering thema's worden verbonden aan een verantwoordelijk trekker (vanuit de regio, gemeenten of aanbieders), richting het directeurenoverleg worden doorgezet voor besluitvorming en/of richting beleid voor verder onderzoek. Het verschil met aanbeveling 8.1 is dat deze werkagenda is gericht op interactie met aanbieders, en de leer-infrastructuur is gericht op leren tussen de uitvoeringsdiensten zelf.

Als onderdeel van het actieonderzoek zijn in mei 2019 twee gemeenschappelijke werkbijeenkomsten met gemeenten en aanbieders georganiseerd waarin een werkagenda is opgesteld met concrete verbeteringen en vereenvoudigingen die op korte en middellange termijn kunnen worden doorgevoerd. Het doel van deze werkagenda is het inzichtelijk maken van verbeteringen en vereenvoudigingen in de primaire en administratieve

processen van de regio Gooi & Vechtstreek, gemeenten én aanbieders, uitgaande van verbeteringen en vereenvoudigingen die *binnen* de huidige kaders. De meerwaarde van deze werkbijeenkomsten zat mede in de deelname vanuit gemeenten en aanbieders met kennis van de operationele processen.

De werkagenda dient als levend document en komt het best tot haar recht wanneer per punt de meest passende trekker wordt benoemd of opvolging met bijbehorend mandaat en besluitvorming is georganiseerd, en de vorderingen in de werkagenda op het meest passende gremium wordt bewaakt.

Een overzicht van oplossingsrichtingen uit de werkagenda, die een illustratie geven van de mogelijke opbrengst – zonder de ambitie hierin volledig te zijn:

- Aanmaken kopieerfunctionaliteit
- Automatisch invoegen gegevens bij invoeren BSN
- Invoeren van verplichte velden
- Wijzigingsfunctionaliteit uitbreiden
- Toevoegen 'toelichtingsfunctionaliteit' bij afwijzing
- Toevoegen chatfunctie
- Duidelijke plaatsing van contactgegevens van contactpersonen
- Voorkomen van onnodige notificaties ('spooknotificaties')
- Toevoegen inzicht en notificatie uitnutting budget aanbieders
- Kunnen uitdraaien van informatie op aanbieder niveau.

Ook hier geldt wellicht dat knelpunten of verbeterbehoeftes afzonderlijke beperkt van belang lijken, maar gezamenlijk hebben zij grote impact op de directe administratieve last, de vereiste hoeveel uren afstemming tussen aanbieders en uitvoeringsdiensten en de kwaliteit van informatie waarmee gemeenten en regio hun sturing vorm kunnen geven.

10. Aanbevelingen applicatielandschap

1. Fundamentele besluitvorming duurzame inrichting applicatielandschap

Tot slot verdient aanbeveling om fundamentele, bestuurlijke besluitvorming te laten plaatsvinden over de duurzame inrichting van het applicatielandschap – meerjarig en dus voor lange termijn. Deze besluitvorming vraagt echter om een kosten-batenafweging op basis van de expliciete en herijkte sturings- en informatiebehoefte. Alleen dan kunnen de huidige en potentiële kosten worden afgewogen tegen de huidige en verwachte kosten.

Naar ons oordeel betreft dit dus een bestuurlijk besluit, omdat in keuzes voor de inrichting van het applicatielandschap fundamentele afwegingen worden gemaakt tussen de gemeentelijke autonomie, sturing op de uitgave van publieke middelen, de inhoudelijke sturing op (de transformatie van) jeugdhulp en de administratieve lasten (die uiteindelijk ook gefinancierd worden met publieke middelen) die daarbij legitiem worden geacht.

We voorzien het risico dat wanneer besluitvorming over het applicatielandschap wordt gevoerd voordat informatie- en sturingsbehoefte wordt herijkt, dat de weging van technische (on)mogelijkheden wordt vertroebeld door verschillende inzichten in wat inhoudelijk nodig is of moet zijn.

Colofon

Dit actieplan betreft het eindresultaat van een actieonderzoek administratieve lasten jeugdhulp, uitgevoerd door Tjisse Bosch en Nel Buis van expertbureau jb Lorenz. Wij danken iedereen die bij het onderzoek betrokken is geweest en heeft bijgedragen, en in het bijzonder Daan Heineke. We hopen hiermee een positieve bijdrage te leveren aan een vermindering van onnodige administratieve lasten en de hoge afstemmings- en coördinatielast.

Mocht u naar aanleiding van dit actieplan vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u contact opnemen met Wendy van Neer, regio Gooi en Vechtstreek, w.vanneer@regiogv.nl, of met Tjisse Bosch, jb Lorenz, telefoon 010 - 3040186.

[Www.regiogv.nl](http://www.regiogv.nl)

[Www.jblorenz.nl](http://www.jblorenz.nl)