

ADVIES

Aan : 5.1.2.e 5.1.2.e

Van : 5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e

Datum : versie 26 maart 2025

Betreft : Toewijzing/matchmaking begeleiding

INHOUDELIJKE BESCHRIJVING

1. Aanleiding en doel

Aanleiding

Op dit moment wordt gewerkt aan een ambtelijk voorstel over hoe de groep van verbinders, coaches/begeleiders en erfbetreders (verder begeleiders) die werken vanuit het ondersteuningsnetwerk, VABIMPULS, Natuur inclusief- en Biologisch ondernemen en de zaakbegeleiding voor de aanpak piekbelasting, samengebracht en centraal aangestuurd kan worden in een team ondernemersgerichte ondersteuning. Dit biedt de mogelijkheid om de dienstverlening vanuit de Provincie(breed) op dat vlak te versterken en buiten nog meer naar binnen te halen.

Als onderdeel hiervan is aan een vertegenwoordiging van de bovengenoemde onderdelen gevraagd een advies te geven over hoe het proces van matchmaking tussen de aanvrager (agrarisch ondernemer) en een begeleider vanuit het te vormen team ondernemersgerichte ondersteuning, plaats kan vinden.

Afbakening en onderzoeksvragen

Onderhavig advies richt zich enkel op de werkwijze en benodigdheden om te komen tot een:

- goede matchmaking tussen de aanvrager en de pool met beschikbare mensen/begeleiders vanuit de nieuwe brede provinciale ondersteuningsstructuur, en;

De te beantwoorden onderzoeksvragen daarbij zijn:

- Welke informatie van de aanvrager is er nodig om de juiste begeleider uit het team ondernemersgerichte ondersteuning toe te wijzen aan de betreffende aanvrager?
- Hoe zou de werkwijze kunnen zijn vanaf het moment van aanvraag tot toewijzing?
- Welke formulieren of andere tools heb je daarvoor nodig?
- Op welke wijze wordt de aanvrager gevraagd zich aan te melden, hoe wordt hij/zij geïnformeerd en wat is daarvoor nodig?

2. Beschrijving werkwijze en rolverdeling

Algemeen

Het proces om te komen tot een goede toewijzing verloopt in de basis via:

1. Het loket
2. Het beoordelings- en toewijzingsteam
3. Begeleiders pool
- (4. Specialisten pool: inschakelen specialist verloopt via begeleider)

Onderstaand wordt verder ingegaan op de kerntaken en benodigdheden in relatie tot de matchmaking tussen aanvrager en beoogd begeleider.

Het loket

Bestaat uit medewerkers die overkomen vanuit bijvoorbeeld de ondersteunende zaakbegeleiders van de aanpak piekbelasting en/of VABIMPULS.

Kerntaak

Als onderdeel van de backoffice vormt het loket de eerste ingang voor aanvragers die zich melden met een hulpvraag. Dit kan via de website, per telefoon of per mail. Het loket verzorgt de eerste registratie en levert het (door de aanvrager ingevulde) aanvraagformulier (zie bijlage 2) aan bij het beoordelings- en toewijzingsteam.

(Praktische) benodigdheden

- Beheer telefoonnummer, website en mailadres
- Zaakvolgsysteem tbv registratie
- Werkinstructies registratie
- Aanvraagformulier eerste registratie (zie bijlage 2)

Beoordelings- en toewijzingsteam

Bestaat uit 5 personen. Vanuit elk van de subgroepen van de ondersteuningsstructuur één persoon, aangevuld met een (administratieve) ondersteuner. Uitgaande van een doorgroeimodel waarbij uiteindelijk sprake is van één aansturend en integraal team ondernemersgerichte ondersteuning voor de dienstverlening naar buiten toe, verschuift de rol van deze personen van 'vertegenwoordiger' van het betreffende onderdeel naar 'portefeuillehouder' van de verschillende subgroepen.

Kerntaak

Dit team komt elke week samen. Op basis van de verkregen informatie (vanuit het loket) stelt dit team vast of er voldoende informatie beschikbaar is om tot een toewijzing te komen. Als onderdeel van deze afweging wordt onder andere een beknopte locatiestudie uitgevoerd. Vervolgens wordt bepaald bij welke subgroep de aanvraag thuishoort en welke begeleider uit de 'pool' als geschikte match toegekend wordt.

Minimaal benodigde gegevens

Om te kunnen komen tot een goede matchmaking is het nodig om minimaal de onderstaande gegevens te registeren:

- NWA gegevens
- Adres bedrijfslocatie(s)
- Type agrarisch bedrijf
- Waar heb je hulp bij nodig?
- Heeft ondernemer al ideeën voor de toekomst? (Ja/Nee, zo ja hoe, wat, wanneer?)

Overige (praktische) benodigdheden

- Inzicht in:
 - de expertise van de beschikbare begeleiders
 - de werkvoorraad van de beschikbare begeleiders
 - oriëntatiegebied (actieradius) van de beschikbare begeleiders
- Het begeleidingsformulier met de eerste categorie vragen beantwoordt, om ter beschikking te stellen aan de beoogd begeleider (zie bijlage 3).
- De mogelijkheid om via het zaakvolgsysteem de betreffende casus toe te voegen aan de werkvoorraad van de betreffende begeleider.

Pool begeleiders

Voor de verkennende gesprekken en verdere begeleiding van de ondernemer wordt vanuit het beoordelings- en toewijzingsteam een keuze gemaakt uit één van de begeleiders vanuit de begeleiderspool. Deze pool bestaat uit begeleiders vanuit de verschillende onderdelen die worden samengevoegd tot het team ondernemersgerichte ondersteuning. Dit team bestaat uit verschillende subgroepen met elk hun eigen profiel en rol in relatie tot de inzetbaarheid en toewijzing van de begeleiders. Onderstaand worden deze profielen en rollen beschreven waarbij vooralsnog uitgegaan wordt van de naamgeving van de huidige onderdelen.

Profiel en rolverdeling subgroepen en begeleiders

1. Ondersteuningsnetwerk: het ondersteuningsnetwerk wordt ingezet voor de begeleiding van vraagstukken/casussen die voor het verder brengen van deze casus, (buiten de reguliere sporen) in relatie moet worden gebracht met collega's binnen de provincie intern, collega overheden, andere gebiedspartners. De expertise van het ondersteuningsnetwerk ligt ook bij het inbrengen en/of koppelen van casussen op gebiedsniveau en lopende gebiedsprocessen (waaronder GGA). Daarnaast is het ondersteuningsnetwerk ook inzetbaar voor eventuele bemiddeling of (bestuurlijke) escalatie op het moment dat een casus dreigt vast te lopen of is vastgelopen.
2. Zaakbegeleiding aanpak piekbelasting: een zaakbegeleider begeleidt de ondernemer om de mogelijkheden voor het verminderen van de stikstofuitstoot van de veehouderij verder te onderzoeken en denkt daarbij mee in realistische toekomstscenario's. Daarnaast begeleiden zaakbegeleiders de ondernemer bij de deelname aan de Landelijke beëindigingsregeling veehouderij (LBV). Zaakbegeleiders geven geen gericht advies over de toekomst van het betreffende bedrijf en zijn daarmee geen (vervanger van een) bedrijfsadviseur of een inhoudelijk specialist.
3. VABIMPULS: is inzetbaar op het moment dat een agrarisch ondernemer nadenkt over stoppen of juist doorgaan. De ondernemer wordt daarbij op weg geholpen bij het oriënteren, onderzoeken en bespreken van toekomstperspectieven. Dat geldt ook voor gevallen waarbij de ondernemer reeds gestopt is en de stallen, schuren of locatie een nieuwe bestemming wil geven.
4. Coaches NIL/BIO: de provincie biedt begeleiding en ondersteuning aan veehouders bij de omschakeling naar een natuur inclusieve bedrijfsvoering. Met behulp van een ondernemerscoach stelt de ondernemer een omschakelplan op en kan daarmee een subsidie aanvragen. Met de subsidie wordt expertise ingeschakeld om een omschakelplan door te ontwikkelen tot een professioneel businessplan.

Ondernemers die zich willen oriënteren op biologische landbouw, kunnen via de provincie een vrijblijvend individueel adviesgesprek krijgen.

Kerntaak

De aangewezen begeleider gaat het verder verkennende (eerste) gesprek aan met betreffende aanvrager. In beginsel begeleidt de aangewezen begeleider de betrokken ondernemer van begin tot het eind. Op het moment dat na het eerste gesprek (of gaandeweg het verdere begeleidingsproces) de

Commented [5.12.e]: Actie 5.1.2.e tekstvoorstel

Commented [5.12.e]: In beginsel begeleidt de aangewezen begeleider de betrokken ondernemer van begin tot het eind. Ook beoordeelt de begeleider of er behoefte is aan specialistische ondersteuning. Wisselwerking met adviseur.

begeleider de inschatting maakt dat hij/zij niet de meest geschikte begeleider is, wordt dit teruggekoppeld aan het beoordelings- en toewijzingsteam. Overigens staat het de aanvrager uiteraard ook vrij om aan te geven dat er geen 'klik' is. Ook beoordeelt de begeleider of er behoefte is aan specialistische ondersteuning

Overige (praktische) benodigdheden

- Het begeleidingsformulier met de eerste categorie vragen beantwoordt, om te gebruiken gedurende het vervolg van het begeleidingsproces.
- Toegang tot het zaakvolgsysteem om nieuwe toewijzingen te kunnen zien en het inschakelen van een specialist in te kunnen registreren (als onderdeel van de matchmaking van de benodigde specialist door de begeleider).

3. Werkafspraken

1. Op het moment een begeleider rechtstreeks benaderd wordt, schakelt de begeleider met de portefeuillehouder van de betreffend subgroep uit het beoordelings- toewijzingsteam. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden:
 - via een gedeputeerde
 - via een rechtstreekse benadering vanuit de aanvrager bij één van de begeleiders uit de pool of bij het ondersteuningsnetwerk
 - vanuit interne collega (GGA, WWL, Omgevingsdienst etc.)
 - doorverwijzing vanuit gemeente of andere (gebieds- en gespreks)partner zoals ZLTO, Waterschap Staatsbosbeheer, Boerenperspectief etc.Op het moment dat de inschatting gedaan wordt dat de casus/het vraagstuk past bij het profiel en de rol van de subgroep waar de begeleider onderdeel van uitmaakt en bij de begeleider zelf, kan de begeleider de casus verder oppakken. Uiteraard moet dan de registratie in het zaakstelsel 'gewoon' plaatsvinden.
Reële inschatting wanneer registratie aan de orde.
2. In de basis is de werkspraak dat binnen het een team ondernemersgerichte ondersteuning gedeeld en uitgewisseld wordt waar 'we' in gesprek zijn. Op die manier voorkomen we dubbele inzet en shopgedrag vanuit ondernemers. Daarnaast is de daarmee de kans op het zien en benutten van koppelkansen groter en kunnen we van elkaar leren. Daarbij wordt uitgegaan van de professionaliteit, kennis en expertise van de betrokken begeleider om de inschatting te maken of, wanneer en welke informatie gedeeld kan worden. Uiteraard houden we daarbij rekening met de wens van de ondernemer.
3. Overdracht van casussen verloopt via het beoordelings- en toewijzingsteam. Op deze manier blijft het overzicht bij het beoordelings- en toewijzingsteam en kunnen eventuele registraties in het zaakstelsel centraal aangestuurd worden via de backoffice.
4. Het is óók aan de begeleider om scherp te zijn op eventuele belangenverstremming (werk gerelateerd en/of om privacy redenen) op het moment dat hij/zij een casus krijgt toegewezen.
5. De specialistenpool is beschikbaar voor alle begeleiders. Het is aan de begeleider om bij behoefte een specialist in te schakelen vanuit de specialistenpool. Dat stukje matchmaking is de dus de verantwoordelijkheid van de betreffende begeleider. Daarover wordt inhoudelijk afstemming gezocht met het lid van beoordelings- en toewijzingsteam dat de subgroep waar de betreffende begeleider onderdeel van uitmaakt beheert/coördineert. Daarmee wordt niet het beoordelings- en toewijzingsteam om toestemming gevraagd, maar enkel geïnformeerd.
6. In het geval een aanvraag niet past binnen de scope van de opdracht van het team ondernemersgerichte ondersteuning wordt meegedacht met de ondernemer waar zijn of haar hulpvraag wel past. Voorbeelden zijn Boerenperspectief, Taboer, medewerkers van het sociaal domein bij de gemeente of commerciële adviesbureaus.

7. Hoe prioriteren we aanvragen?
8. Hoe bepalend is de aanbeveling van GS / Gemeente / GGA collega / Omgevingsdienst in de prioritering?
9. Wat doen we op het moment dat de beoogd begeleider geen ruimte meer heeft in zijn/haar werkvoorraad en er geen gelijkwaardige (vanuit de benodigde expertise) vervanger is?
10. Werken we met oriëntatiegebieden of niet en zo ja, wat is dan een goede gebiedsindeling? Bijvoorbeeld aansluitend op de gebiedsindelingen van het bestaande ondersteuningsnetwerk en/of de collega's van Wonen Werken en Leefomgeving (WWL) etc.
11.

Commented [5.1.2e]: Wanneer is prioriteren aan de orde? In beginsel moet capaciteit voldoende zijn om aanvragen te kunnen honoreren lijkt mij.

Commented [5.1.2e]: Uitgangspunt is een kwalitatief goed team aan begeleiders en zondig flexibiliteit bij de inzet van capaciteit.

Commented [5.1.2e]: Ik denk dat het goed is om te werken met een gebiedsindeling vanwege het opbouwen van een netwerk. Welke tja.

4. Doorkijk naar vervolg

Op het moment dat uitvoering gegeven wordt aan onderhavig advies zijn de eerst volgende stappen noodzakelijk:

1. Aanstellen en inrichten van de verschillende onderdelen
2. Keuze maken voor een zaakvolstelsel en deze inrichten

.....

Bijlagen:

1. Vragen/aandachtspunten buiten de afbakening van de opdracht
2. Concept aanvraagformulier tbv eerste registratie → voorbeeld formulier VABIMPULS
3. Begeleidingsformulier → voorbeeld rapportageformulier VABIMPULS
4. Schematische weergave toewijzing/matchmaking

Bijlage 1: Vragen/aandachtspunten buiten de afbakening van de opdracht

- Hoe organiseren we een evaluatie van matchmaking zowel intern als met de aanvragers die begeleiding krijgen en/of hebben gekregen. Kan ook via externe adviesgroep. Zie verderop.
- Wat voor (zaakvolg)systeem willen we gebruiken voor de registratie? Deze keuze dient mede ingegeven te worden op de beantwoording van de onderstaande vragen:
- Hoe dient er omgegaan te worden met privacy gevoelige gegevens irt AVG, zowel vanuit bestaande dossiers (vanuit met name VABIMPULS) als nieuwe dossiers.
- Welke bewaartermijnen zijn van toepassing voor welke gegevens en hoe wordt dit geborgd en gemonitord. Excel icm een werkomgeving in MS Teams en/of windows verkenner is dan waarschijnlijk niet afdoende.
- Hoe ver willen we gaan met de registratie van gegevens over casussen en met welk doel? Niet alleen in het kader van de intake en eerste registratie, maar juist ook tijdens het vervolg van het begeleidingstraject.
- Is er reeds een Privacy Impact Assessment (PIA) voor één van de bestaande onderdelen die onderdeel uit gaan maken van de brede ondersteuningsstructuur? Zijn deze PIA's nog toepasbaar voor de nieuwe situatie?
- Omgang en voorbereiding met en op uitstroom en overdracht vanuit het ondersteuningsteam naar bijvoorbeeld gemeente of (externe) adviseur.
- De doelen van de verschillende vormen van begeleiding die we bieden vanuit de provincie zijn in principe duidelijk. Wellicht goed om dit nog eens te benoemen als startpunt: Wat willen we bereiken met het bieden van deze begeleiding? Van daaruit bedenken hoe we deze dienstverlening gaan inzetten.
 - Bestaat er overlap in de doelen van de verschillende begeleiders?
 - Kunnen we onze doelen wellicht ook kwantificeren? Handig voor het bepalen van benodigde capaciteit en het beoordelen van effectiviteit. Je kunt altijd proberen
- Wat zijn de verschillende bronnen waar aanvragen vandaan komen?
Waar en hoe willen we onze dienstverlening beter bekend maken / stimuleren bij deze bronnen?
- Hoe beheren we onze werkvoorraad?
Kan het samenbrengen van de verschillende teams bijdragen in het beter laten aansluiten van vraag en aanbod van begeleiding?
- Oproep: denk na over de verhouding tussen vaste formatieruimte (Fte's) van de brede ondersteuningsstructuur en een flexibele schil Fte's met bijvoorbeeld ook een flexibele financiële onderlegger afhankelijk van actuele regelingen/middelen. Dit is mede bepalend voor de (vrije)beschikbaarheid en hoeveelheid van de begeleiders in de pool waar het beoordelings- en toewijzingsteam aan kan toewijzen.
- Idee: richt een externe adviesgroep op als Spiegel, klankbordgroep, doordenkclub voor de provinciale ondersteuningsstructuur:
 - Dynamische/wisselende samenstelling
 - Bemenst vanuit externe (gebieds)partners, kenniscentra, ondernemers etc.
 - Externe projecten (zoals Boerenperspectief)
 - Organisatie bij Brabant Advies?

Commented [5.2.1]: Ja, er bestaat overlap en dat is ook logisch.

Commented [5.2.1]: Je kunt altijd proberen doelen zo goed mogelijk te kwantificeren.